República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

II TRIMESTRE 2020 - INSOR

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO 4
ALCANCE 4
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES 4
MODELO DE ENCUESTA 5
MUESTRA 8
RESULTADOS DE LA ENCUESTA 9
Población Encuestada 9
Canales de Atención 9
Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD 10
Canal Telefónico 11
Canal Video llamada en LSC (Skype) 12
Canal Electrónico 13
Canal Página Web 15
RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES MANIFESTADAS EN ESTE ESPACIO ¡Error! Marcador no definido.
ANÁLISIS COMPARATIVO GENERAL I SEMESTRE 2019 VS. I TRIMESTRE 2020 .. ¡Error! Marcador no definido.
ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO ..... ¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES 17

INTRODUCCIÓN

En el marco de MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG, el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSOR -2020 y como parte de los MECANISMOS PROPUESTOS, el Instituto Nacional para Sordos-INSOR, desarrolla la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades, que se puedan presentar en desarrollo de las actividades de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Dicha encuesta se envía por correo electrónico a los ciudadanos en el momento que se hace llegar la respuesta a su solicitudes, y tiene como propósito medir la percepción de la actitud del servidor público, calidad , el conocimiento o dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad; a través de cada uno de sus canales de atención como: WatsApp, telefónico, virtuales (Web, Chat-LSC, Correo electrónico) y correspondencia.

Adicionalmente, la encuesta cuenta con un espacio de sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de abril, mayo y junio presentados en gráficos; así mismo se muestra un comparativo con la vigencia anterior, un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

OBJETIVO

Realizar un seguimiento y análisis de la atención a los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los mismos, respecto a la atención que brinda el Instituto Nacional para Sordos-INSOR al momento de tramitar una PQRSD y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

ALCANCE

El Grupo de Servicio al Ciudadano elaboraba dos informes al año en las vigencias pasadas, este año se elaborarán trimestralmente, para tener un seguimiento más oportuno frente a las inquietudes de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos y así poder tomar decisiones para la mejora de la prestación de servicios en cuanto a la ventanilla hacia afuera, como lo establece MIPG.

De las **343** PQRSD que ingresaron durante el segundo trimestre del presente año, se recibieron la calificación de **42** encuestas, evidenciando que tan solo un **12,2%** de los ciudadanos atendidos calificaron la atención.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Actitud del servidor público que lo recibió

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la actitud, amabilidad manifestada por el servidor público en el momento de recibir su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Tiempo de respuesta a su solicitud

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Claridad de la información suministrada

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al profesionalismo y conocimientos del servidor público al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Respuesta a su solicitud

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la Calidad de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida.

MODELO DE ENCUESTA

La encuesta se encuentra alojada en el link https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-cFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true&fbzx=4576970730576806301 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD INSOR, la cual tiene las opciones de indicar si el ciudadano es sordo u oyente, adicionalmente porque canal presentó su solicitud, la cual consta de cinco**(5)** preguntas para los canales *(Presencial, Telefónico y Videollamada Skype)* y cuatro**(4)** preguntas para los canales *(Correo Electrónico y Pagina web)* y donde los ciudadanos pueden elegir entre las opciones de respuesta: *Excelente, Bueno, Aceptable, Regular o Malo*. Es importante mencionar que nuestra encuesta es accesible para la población sorda y se encuentra en Lengua de Señas Colombiana-LSC.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD INSOR

*Obligatorio

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

INTRODUCCIÓN

El INSOR quiere conocer su percepción frente a los diversos canales de atención de la entidad, referente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Lo invitamos a responder esta corta encuesta, que nos permitirá identificar acciones de mejora frente a las actividades desarrolladas.

AVISO DE PRIVACIDAD TRATAMIENTO DATOS PERSONALES INSOR *

Autorizo al Instituto Nacional para Sordos NIT No. 860.016.627-8 - Carrera 89A # 64 C – 30, Álamos zona industrial Bogotá- tel. (57-1) 4391221 para recolectar, almacenar, usar,transferir, imprimir, procesar, circular y suprimir información de carácter personal de los datos diligenciados en este formulario. De acuerdo al cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes. Para realizar el adecuado desarrollo de las actividades del INSOR y fortalecer las relaciones con terceros se informa que los datos personales que usted suministre serán tratados de acuerdo a la política de Protección de Datos Personales de la entidad mediante el uso y medidas de seguridad, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos. Puede revisar el Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales ingresando a http://bit.ly/2FXdc4Y.

Acepto

De acuerdo al canal de atención que utilizó para realizar su solicitud, califique los items que encontrará a continuación:

Presencial *

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Actitud del servidor público que lo recibió	○	○	○	○	○
Tiempo de respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○
Claridad de la información suministrada	○	○	○	○	○
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta	○	○	○	○	○
Cómo califica la respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○

De acuerdo al canal de atención que utilizó para realizar su solicitud, califique los items que encontrará a continuación:

Correo electrónico *

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Claridad de la información suministrada	○	○	○	○	○
Tiempo de respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta	○	○	○	○	○
Cómo califica la respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○

https://youtu.be/AqJNzHRRBY0

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

MUESTRA

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Instituto Nacional para Sordos-INSOR. Existiendo una modalidad para hacerlo, por el link que se les envía a través de correo electrónico en la respuesta brinda de acuerdo al trámite de PQRSD.

Siendo nuestra muestra del **12,2%** equivalente a **42** encuestas diligenciadas de **343** PQRSD recepcionadas en el II Trimestre del presente año.

Tenga presente la siguiente convención para la resolución de las preguntas que se encuentran en la encuesta de satisfacción relacionada a continuación:

E- Excelente **B**- Bueno **A** –Aceptable **R** - Regular **M**- Malo

Tabla 1. Convención Calificación Cuantitativo y Cualitativo

Método cuantitativo	Método cualitativo
10 - 9.0	*Excelente (E)*
8.9- 8.0	*Bueno (B)*
7.9 - 6.0	*Aceptable (A)*
5.9 - 1.0	*Regular (R)*
0.0	*Malo (M)*

Preguntas

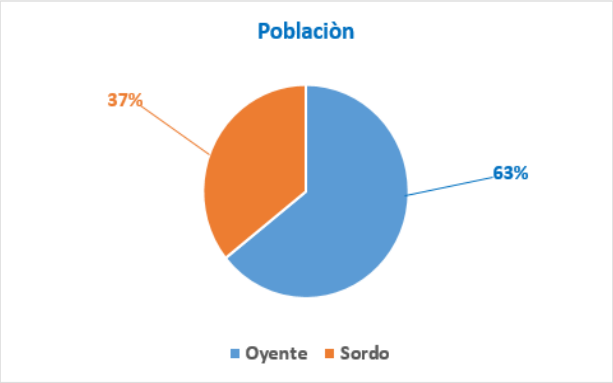
1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?
2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?
3. ¿Claridad de la información suministrada?
4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?
5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada II Trimestre 2020

Población	Cantidad	%
Oyente	27	63,0%
Sordo	15	37,0%
Total general	**42**	**100%**



Gráfica 1. Población encuestada II Trimestre 2020

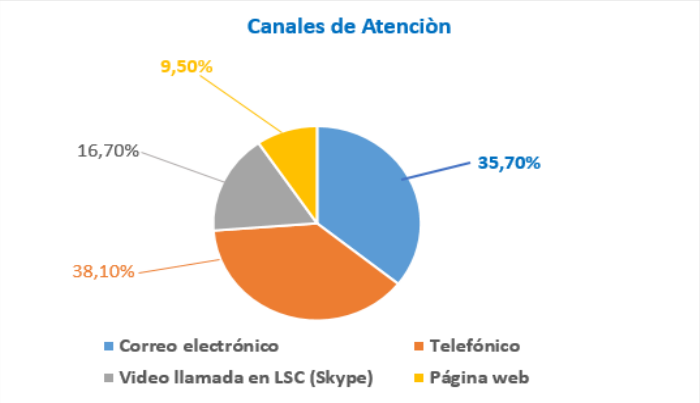
En la *Tabla No.2* muestra que en el II Trimestre de 2020, **27** ciudadanos encuestados manifiestan ser Oyentes y **15** ciudadanos Sordos. Con respecto a esta participación es importante, que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se pueda crear una estrategia de invitación, para que la población sorda participe un poco más en la calificación del servicio prestado por la entidad. Igualmente realizar la gestión interna con respecto a este tema con los servidores públicos.

Para el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es muy importante conocer la percepción de este grupo de valor, debido a que nuestra misión es *"Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia"* y con dicha participación podremos seguir, mejorando en nuestra labor siempre apuntando a las necesidades de la población sorda en Colombia.

Canales de Atención

Tabla 3. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2020

Canales	Cantidad	%
Telefónico	16	38,1%
Correo electrónico	15	35,7%
Video llamada en LSC (Skype)	7	16,7%
Página web	4	9,5%
Total General	**42**	**100%**



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2020

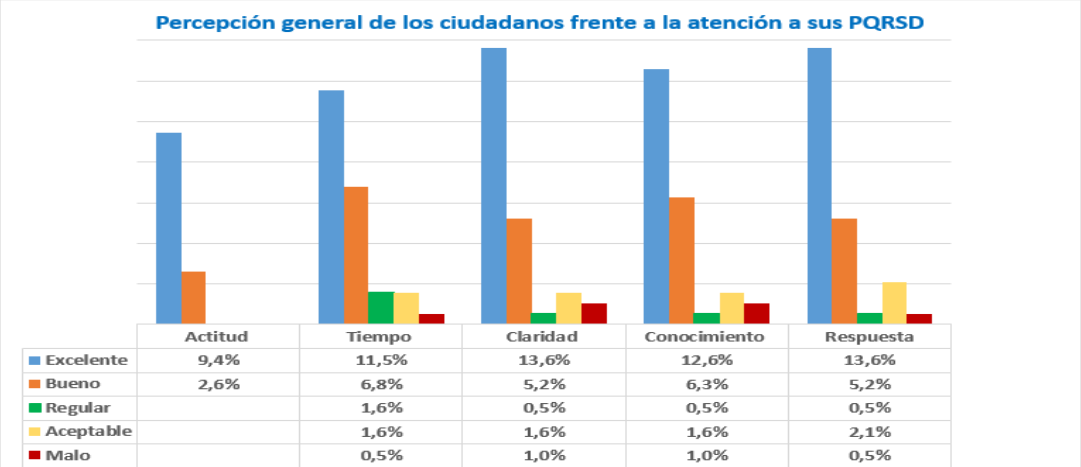
En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: el *Correo Electrónico* con **15** encuestas, el *Telefónico* con **16** encuestas, Video llamada en LSC **7** encuestas y en página web **4** encuestas.

Para los canales de *Chat LSC (Skype) y Página Web,* es importante indicar a los ciudadanos y hacer la invitación para que puedan calificar nuestros servicios, en este caso en el chat, el profesional del grupo al finalizar la atención le indicará al ciudadano que le enviará en ese mismo momento la encuesta para su diligenciamiento y que para la entidad es muy importante su percepción de la prestación del servicio, en aras de mejorar la calidad del mismo.

Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD

Tabla 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – II Trimestre 2020

Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD	1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?	2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?	3. ¿Claridad de la información suministrada?	4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?	5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?	TOTALES
Excelente	9,4%	11,5%	13,6%	12,6%	13,6%	60,7%
Bueno	2,6%	6,8%	5,2%	6,3%	5,2%	26,2%
Regular		1,6%	0,5%	0,5%	0,5%	3,1%
Aceptable		1,6%	1,6%	1,6%	2,1%	6,8%
Malo		0,5%	1,0%	1,0%	0,5%	3,1%
% Porcentaje Total	**12,0%**	**22,0%**	**22,0%**	**22,0%**	**22,0%**	**100,0%**
Cantidad General de Respuestas	**23**	**42**	**42**	**42**	**42**	**191**



Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – II Trimestre 2020

En la *Gráfica No. 3* se muestra la percepción general de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención, teniendo en cuenta: Actitud*, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta;* de los cuales se obtuvo una calificación de *Excelente y Bueno* en mayor porcentaje.

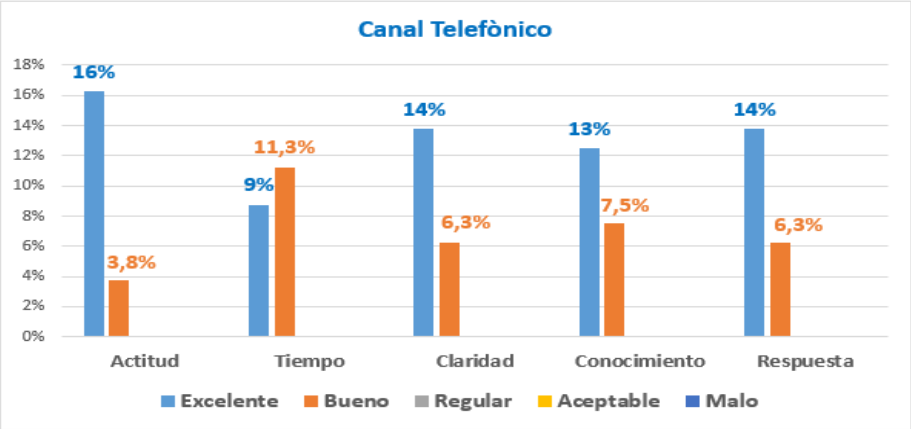
A continuación se muestra el análisis de la encuesta de satisfacción, aplicada para cada uno de los canales utilizados durante el segundo trimestre de la vigencia de 2020:

Canal Telefónico

En el canal *Telefónico* se recibieron **80** respuestas que hacen referencia a 16 encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con 5 preguntas cada una. A continuación en la *Tabla No.6 y la Gráfica No.10* indican que, los ítems contestados fueron *Excelente y Bueno*.

Tabla 5. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Malo	Total Respuestas
Actitud	16%	3,8%	0%	0%	0%	20,0%
Tiempo	9%	11,3%	0%	0%	0%	20,0%
Claridad	14%	6,3%	0%	0%	0%	20,0%
Conocimiento	13%	7,5%	0%	0%	0%	20,0%
Respuesta	14%	6,3%	0%	0%	0%	20,0%
% Total	**65,0%**	**35,0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100,0%**
Cantidad General	**52**	**28**	**0**	**0**	**0**	**80**



Gráfica 4. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2020

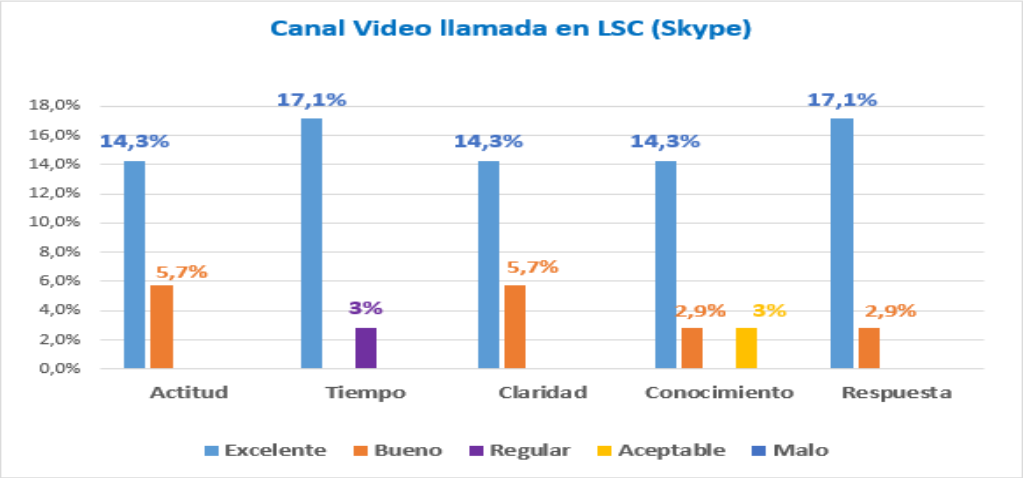
En cuanto al *Tiempo y la Respuesta,* desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se continúa realizando el seguimiento semanal de las PQRSD y se generan las alertas, para que se brinden las respuestas oportunamente a los ciudadanos.

Canal Video llamada en LSC (Skype)

En el canal de *Video llamada en LSC (Skype),* se recibieron **35** respuestas de 7 encuestas contestadas por los ciudadanos con 5 preguntas cada una. A continuación en la *Tabla No.6 y la Gráfica No.5* se muestra las calificaciones obtenidas de *Excelente* en los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 77,1% del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron *Bueno* los ítems de Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta con un 17,1% del total de las respuestas recibidas. También se observó que, como Regular se recibió 1 respuesta en la pregunta ¿tiempo de respuesta a su solicitud? y por último se recibió 1 respuesta de Aceptable para la pregunta de ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?, estas dos últimas con un equivalente de 3% para cada una.

Tabla 6. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype) II Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Malo	Total Respuestas
Actitud	14,3%	5,7%	0,0%	0%	0%	20,0%
Tiempo	17,1%	0,0%	3%	0%	0%	20,0%
Claridad	14,3%	5,7%	0,0%	0%	0%	20,0%
Conocimiento	14,3%	2,9%	0,0%	3%	0%	20,0%
Respuesta	17,1%	2,9%	0,0%	0%	0%	20,0%
% Total	77,1%	17,1%	3%	3%	0%	100,0%
Cantidad General	27	6	1	1	0	35



Gráfica 5. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype) II Trimestre 2020

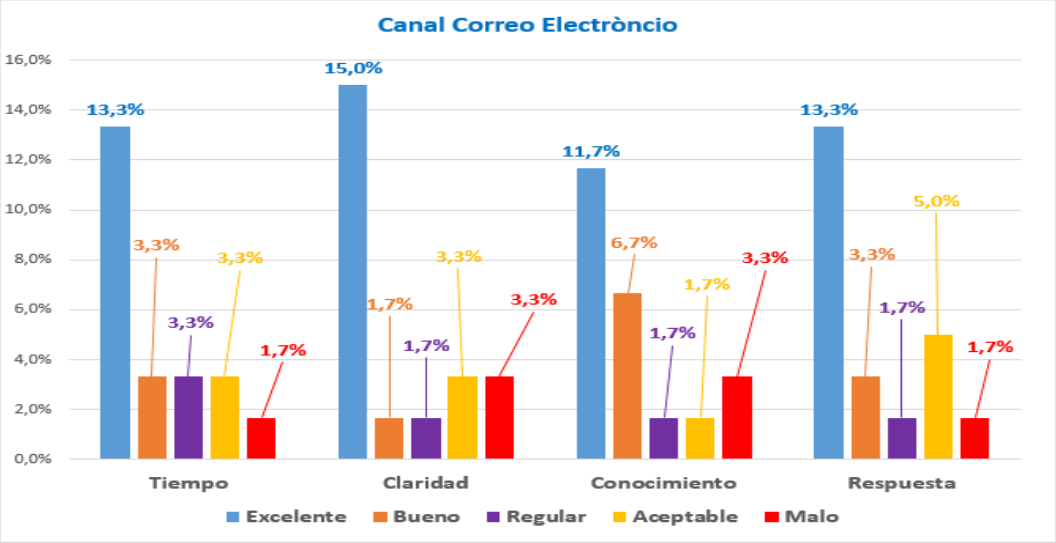
En el II Trimestre se sigue evidenciado el poco uso de este canal por parte de los ciudadanos sordos, para los cuales se encuentra habilitado por tal razón se continúa promocionando el chat de Skype, en la página web a través de un video. Adicionalmente, una de las observaciones realizada por parte del profesional sordo de la oficina, informa que los ciudadanos sordos utilizan muy poco esta herramienta para comunicarse; por lo general usan otras aplicaciones como WhatsApp, Facebook para comunicarse entre ellos, evidenciándose una presunta razón por la cual sea muy poco frecuente la utilización de dicho canal.

Canal Correo Electrónico

En el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **60** respuestas, correspondientes a 15 encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con 4 preguntas cada una. A continuación en la *Tabla No.7 y la Gráfica No.6* se indica que se obtuvieron las calificaciones de *Excelente y Bueno* de todos los ítems con los más altos porcentajes. También se observó que, se encontraron 5 respuestas con calificación regular en los ítems de Tiempo (2 respuestas), Claridad (1 respuesta), Conocimiento (1 respuesta) y Respuesta (1 respuesta). Adicionalmente se observó que se recibieron 6 calificaciones malas en cuanto a los ítems de Tiempo (1 respuesta), Claridad (2 respuestas), Conocimiento (2 respuestas) y Respuesta (1 respuesta).

Tabla 5. Resultados Canal Electrónico II Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Malo	Total Respuestas
Tiempo	13,3%	3,3%	3,3%	3,3%	1,7%	25,0%
Claridad	15,0%	1,7%	1,7%	3,3%	3,3%	25,0%
Conocimiento	11,7%	6,7%	1,7%	1,7%	3,3%	25,0%
Respuesta	13,3%	3,3%	1,7%	5,0%	1,7%	25,0%
% Total	53,3%	15,0%	8%	13,3%	10%	100,0%
Cantidad General	32	9	5	8	6	60



Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico II Trimestre 2020

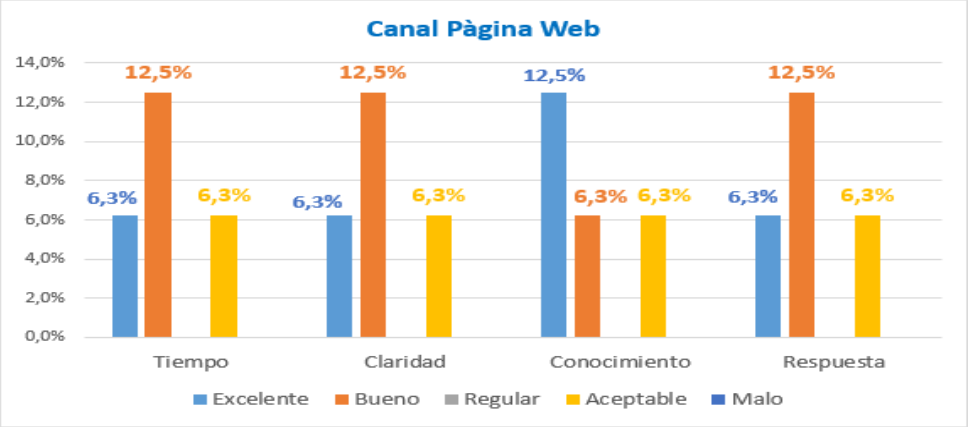
Por lo anterior se evidencio una oportunidad de mejora en la gestión de las PQRSD allegadas por los ciudadanos por el canal de Correo Electrónico donde se ha venido trabajando en cuanto al *Tiempo, Claridad, Conocimiento y la Respuesta,* la Oficina de Servicio al Ciudadano ha evidenciado que en el uso de este canal, en algunos casos los ciudadanos realizan sus solicitudes incompletas y dicha solicitud no es muy clara; Por lo anterior, como estrategia se envía un correo electrónico a estos ciudadanos solicitando que amplíen sus requerimientos, y de esta manera la entidad pueda brindarle una respuesta acertada y que responda a sus necesidades; sin embargo es necesario aclarar que, la *COMUNIDAD SORDA* tiene como lengua materna o primera lengua la *Lengua de Señas Colombiana-LSC*, es por ello que identificamos que algunas *PQRSD* recepcionadas por esta población, no son muy claras; debido a que en la *Lengua de Señas Colombiana-LSC* hay algunos componentes no manuales que no tienen traducción al Español.

Canal Página Web

En el canal *Página Web* se recibieron **16** respuestas correspondientes a 4 encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con 4 preguntas cada una de la encuesta de satisfacción. A continuación en la *Tabla No.8 y la Gráfica No.7,* se muestran las calificaciones de *Bueno* en los ítems de *Tiempo, Claridad, Actitud* con el porcentaje más alto de respuesta.

Tabla 8. Resultados Canal Página Web I Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Malo	Total Respuestas
Tiempo	6,3%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	25,0%
Claridad	6,3%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	25,0%
Conocimiento	12,5%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	25,0%
Respuesta	6,3%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	25,0%
% Total	31,3%	43,8%	0%	25,0%	0%	100,0%
Cantidad General	5	7	0	4	0	16



Gráfica 7. Resultados Canal Página Web II Trimestre 2020

A continuación en la *Tabla No.10* se presenta el cálculo de las calificaciones obtenidas de *Excelente y Bueno* de los diferentes canales de atención.

Tabla 9. % Excelente y Bueno - II Trimestre 2020

% Excelente y Bueno					
Canales	Telefónico	Correo electrónico	Video llamada en LSC (Skype)	Página web	Total
Excelente	52	32	27	5	116
Bueno	28	9	6	7	50
Total General	**80**	**41**	**33**	**12**	**166**
Porcentaje	**42%**	**21%**	**17%**	**6%**	**87%**

Como se puede observar en la tabla No. 9, los canales donde se evidenció las calificaciones más altas entre bueno y excelente fueron los canales Telefónico y Correo Electrónico.

Para finalizar el análisis de las percepciones de los ciudadanos, a continuación, relacionamos las respuestas brindadas por los ciudadanos frente a la siguiente pregunta:

¿Qué sugerencias tiene para mejorar nuestro servicio en el INSOR?

- "Más pedagogía en lengua de señas"
- "Todo excelente gracias Jennifer"
- "Sería excelente encontrar datos de contacto en la página web, en los cuales se puedan solicitar directamente cotizaciones para servicios de traducción al lenguaje de señas"
- "Para las video llamadas, tener una mejor conexión o mejor cámara para poder ver bien al asesor sordo"
- "Mi sugerencia tema página web añadir guiar por explicar página web en Insor"
- "Buen servicio"
- "Primeramente Felicitaciones al personal que integra INSOR. Saludos y mi respeto por el tiempo dedicado a las personas que presentan pérdida auditiva, Por otro lado, sugiero que las personas que fueron perdiendo poco a poco su audición sean tomadas en cuenta en el proceso de capacitación vía virtual o por correo. En mi caso personal, fui perdiendo la audición hasta quedar totalmente sorda, me gustaría que enviaran a mi correo material para ir familiarizándome con Lengua de Señas Colombianas, para poder optar a un trabajo en alguna institución de niños sordos, Soy Licenciada en Educación Básica Integral, y Especialista en Educación".

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Después de realizar el análisis de las encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos, en cada uno de los canales dispuestos por el INSOR para atender sus requerimientos se encontraron las siguientes oportunidades de mejora:

- Con el fin de que no exista confusión y contar con una evaluación más coherente, se observó la oportunidad de mejorar los dos formatos tipo encuesta con los que se cuenta, a fin de que se ajusten los ítems de evaluación; igualmente se revisaran otras variables con el fin de optimizar la recolección de la información.

- Un profesional del grupo de Servicio al Ciudadano, diferente al que brindo el servicio, se comunicara con los ciudadanos e indagará el porqué de su inconformidad presentada frente a los ítems de tiempo, claridad y conocimiento de las respuestas brindadas.

- Con el fin de aumentar el número de encuestas de satisfacción, se sensibilizará a los servidores del INSOR, donde la oficina de servicio al ciudadano brindara por medio de capacitaciones virtuales el proceso a seguir, aclarando que una vez se de la respuesta al requerimiento, se incluya en el mismo correo el link de esta encuesta.

- Se continuara realizando campañas por las redes sociales, para incentivar el uso del canal video llamada Skype (atencionciudadanoinsor) que es uso exclusivo de la población sorda.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la situación de pandemia por la cual se está atravesando en este momento, no se encuentra habilitado el canal presencial. Por lo anterior los canales oficiales con los que cuenta el INSOR para la atención a los ciudadanos son: Correo Electrónico, Telefónico, Video llamada en LSC (Skype), Página Web; de los cuales para este segundo trimestre con mayor número de solicitudes fueron el canal correo electrónico con 209 PQRSD y de las cuales fueron contestadas 15 encuestas y el canal telefónico con 115 PQRSD y de estas solicitudes fueron contestadas 13 encuestas.

- Por la contingencia actual que vive el país se requirió temporalmente el uso de una línea celular 3164727022, para atender los requerimientos de la ciudadanía en general y de esta manera remplazar la línea fija telefónica 4391221, y de esta manera continuar con la gestión institucional.

- Se evidenció que, debido al estado de pandemia que vive el país se recibieron menos PQRSD por tal motivo las encuestas de satisfacción bajaron considerablemente.

Luz Mila Niño Hernández
Coordinadora de servicio al Ciudadano

Elaboró: *Zenaida Buitrago Barón – Profesional Contratista de Servicio al Ciudadano*
Revisó: *Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano*
Aprobó: *Néstor Julián Rosas González - Secretario General*
Fecha: *30/Junio/2020*

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos