República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

IV TRIMESTRE 2020 - INSOR

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO 3
ALCANCE 3
DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES 4
MODELO DE ENCUESTA 4
MUESTRA 8
RESULTADOS DE LA ENCUESTA 9
Población Encuestada 9
Canales de Atención 10
Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD 11
Canal Telefónico 12
Canal Video llamada en LSC (Skype) 12
Canal Electrónico 13
Canal Página Web 14
OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA MEJORAR EL SERVICIO 16
CONCLUSIONES 18

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 Octubre y el 31 de Diciembre de 2020, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de julio, agosto y septiembre 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 **326** PQRSD que ingresaron durante el IV trimestre del presente año, se recibieron la calificación de **33** encuestas, evidenciando que tan solo un **10%** 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 **10%** equivalente a **33** encuestas diligenciadas de **326** PQRSD recepcionadas en el IV 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

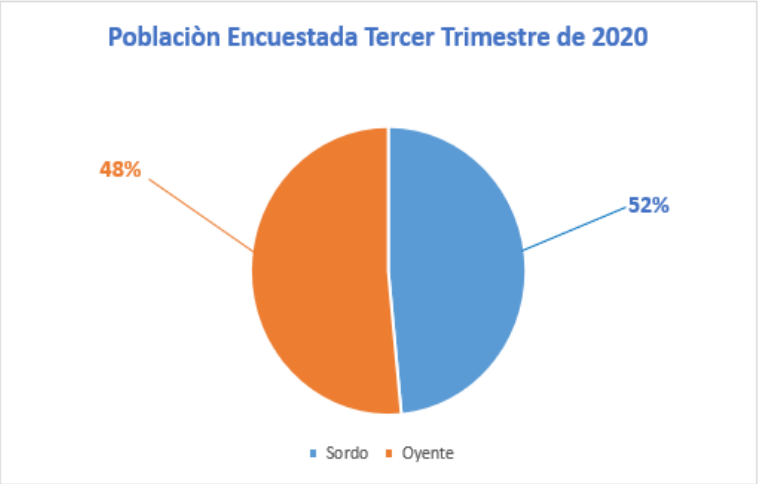
1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?
2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?
3. ¿Claridad de la información suministrada?
4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?
5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada III Trimestre 2020

Población	Cantidad	%
Sordo	16	48%
Oyente	17	52%
Total general	**33**	**100%**



Gráfica 1. Población encuestada IV Trimestre 2020

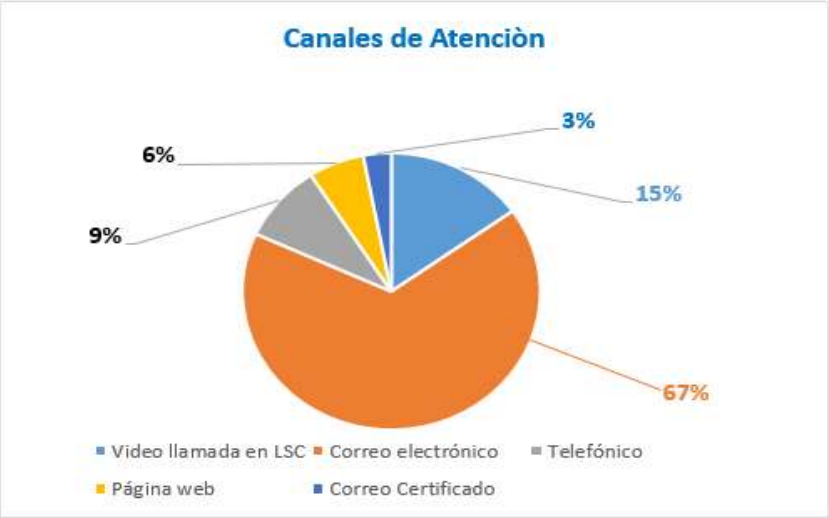
En la *Tabla No.2* muestra que en el IV Trimestre de 2020, **16** ciudadanos encuestados manifiestan ser Sordos y **17** ciudadanos oyentes. Con respecto a esta participación es importante, que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se pueda crear más estrategias de invitación, para que la población 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 *"Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en 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 III Trimestre 2020

Canales	Cantidad	%
Video llamada en LSC	22	66,4%
Correo electrónico	5	14,9%
Telefónico	3	9,3%
Página web	2	6,3%
Correo Certificado	1	3,1%
Total General	**36**	**100%**



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados IV Trimestre 2020

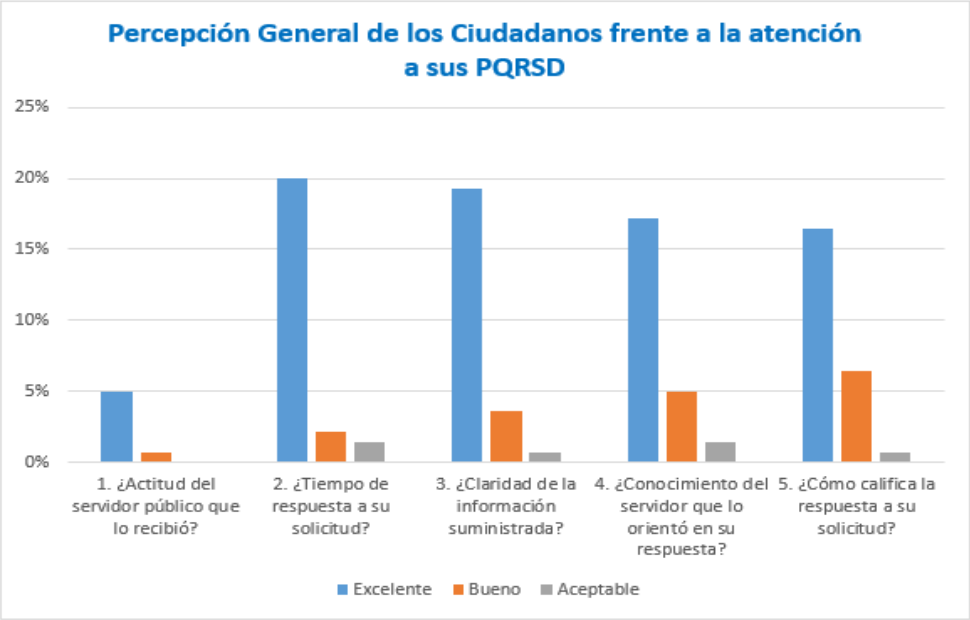
En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: Video llamada en LSC **22** encuestas con un **66,4%**, el *Correo Electrónico* **5** encuestas con un **14,9%**, el canal *Telefónico* **3** encuestas con un **9,3%**, página web **2** encuestas con un **6,3%** y correo certificado con 1 encuesta equivalente al **3,1%** del total de usuarios encuestados**.**

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 – IV 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	5%	20%	19%	17%	16%	77,9%
Bueno	1%	2%	4%	5%	6%	17,9%
Aceptable		1%	1%	1%	1%	4,3%
Regular						
Malo						
% Porcentaje Total	**5,7%**	**23,6%**	**23,6%**	**23,6%**	**23,6%**	**100,0%**
Cantidad General de Respuestas	**8**	**33**	**33**	**33**	**33**	**140**



Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – IV 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.

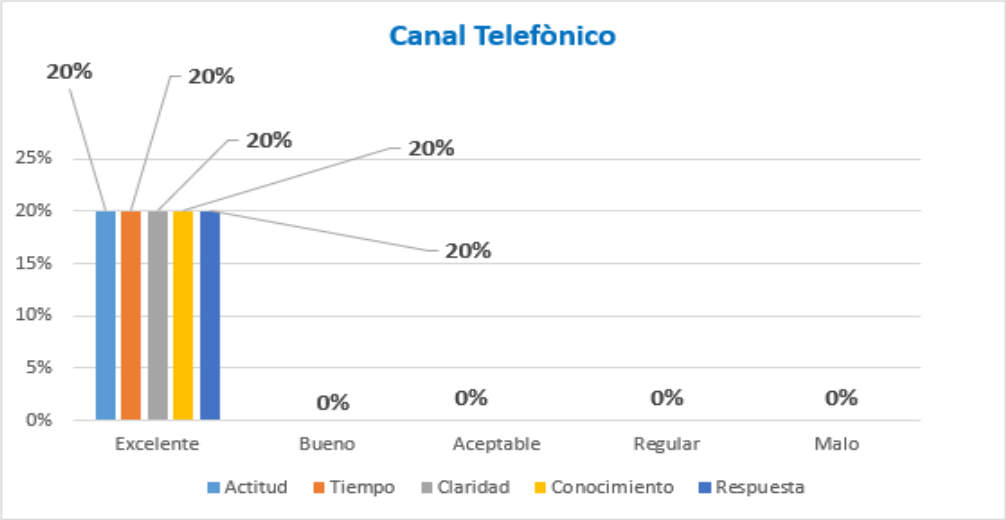
A continuación, se muestra el análisis de la encuesta de satisfacción, aplicada para cada uno de los canales utilizados durante el segundo trimestre de la vigencia de 2020:

Canal Telefónico

En el canal *Telefónico* se recibieron **30** respuestas que hacen referencia a **6** 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, el ítem contestado fue *Excelente*.

Tabla 5. Resultados Canal Telefónico IV Trimestre 2020

CANAL TELEFONICO						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Actitud	20%	0%	0%	0%	0%	20%
Tiempo	20%	0%	0%	0%	0%	20%
Claridad	20%	0%	0%	0%	0%	20%
Conocimiento	20%	0%	0%	0%	0%	20%
Respuesta	20%	0%	0%	0%	0%	20%
% Total	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	15	0	0	0	0	15



Gráfica 4. Resultados Canal Telefónico IV 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 e igualmente se hizo un concurso interno por dependencias para mejorar los tiempos de respuestas.

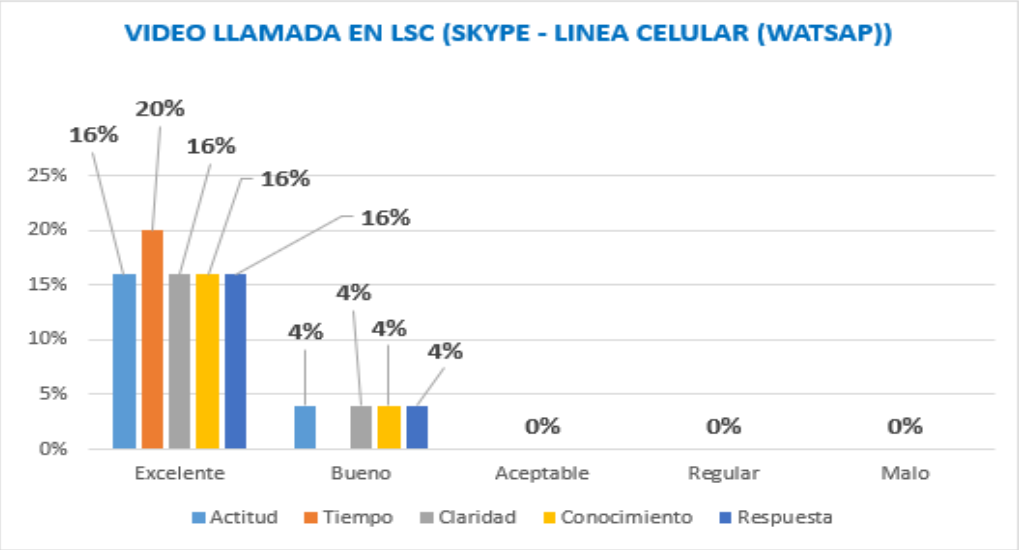
Canal Video llamada en LSC (Skype – Línea Telefónica (WhatsApp)

En el canal de *Video llamada en LSC (Skype – Línea Celular (WhatsApp),* se recibieron **25** respuestas de **5** 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 **84%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron Bueno los ítems de Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta con un **16%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype – Línea Celular (WhatsApp)) IV Trimestre 2020

VIDEO LLAMADA EN LSC (SKYPE - LINEA CELULAR (WATSAP))						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Actitud	16%	4%	0%	0%	0%	20%
Tiempo	20%	0%	0%	0%	0%	20%
Claridad	16%	4%	0%	0%	0%	20%
Conocimiento	16%	4%	0%	0%	0%	20%
Respuesta	16%	4%	0%	0%	0%	20%
% Total	84%	16%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	21	4				25



Gráfica 5. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype – Línea Celular (WhatsApp) IV Trimestre 2020

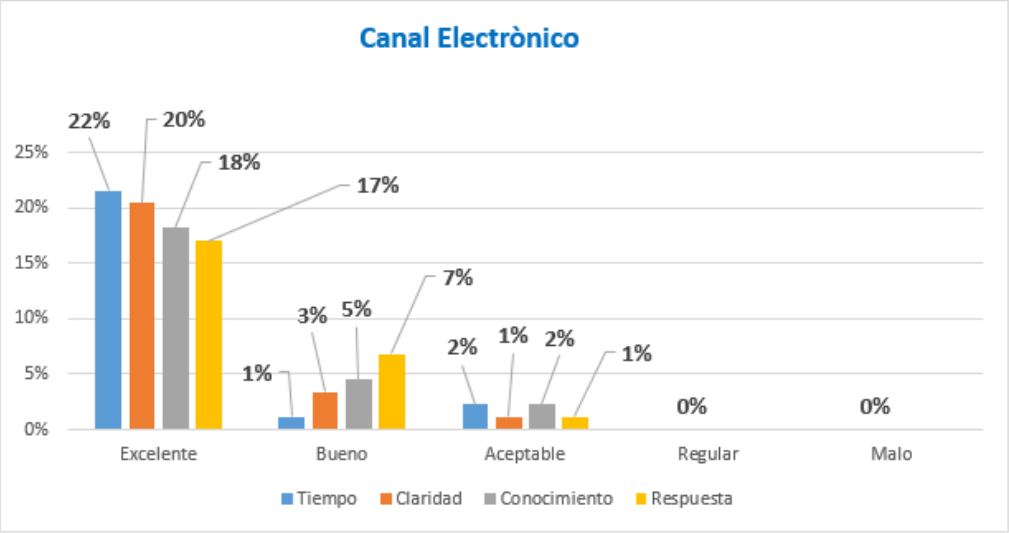
En el IV Trimestre se evidenció el aumento en el uso de este canal por parte de los ciudadanos sordos, sin embargo, se continúa promocionando el chat de Skype, y la línea celular (WhatsApp), esta segunda línea temporalmente por el estado de pandemia que atraviesa el país.

Canal Correo Electrónico

En el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **88** respuestas, correspondientes a **22** 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.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico IV Trimestre 2020

CANAL ELECTRÒNICO						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Tiempo	22%	1%	2%	0%	0%	0,25
Claridad	20%	3%	1%	0%	0%	0,25
Conocimiento	18%	5%	2%	0%	0%	0,25
Respuesta	17%	7%	1%	0%	0%	0,25
% Total	77%	16%	7%	0%	0%	100%
Cantidad General	68	14	6	0	0	88



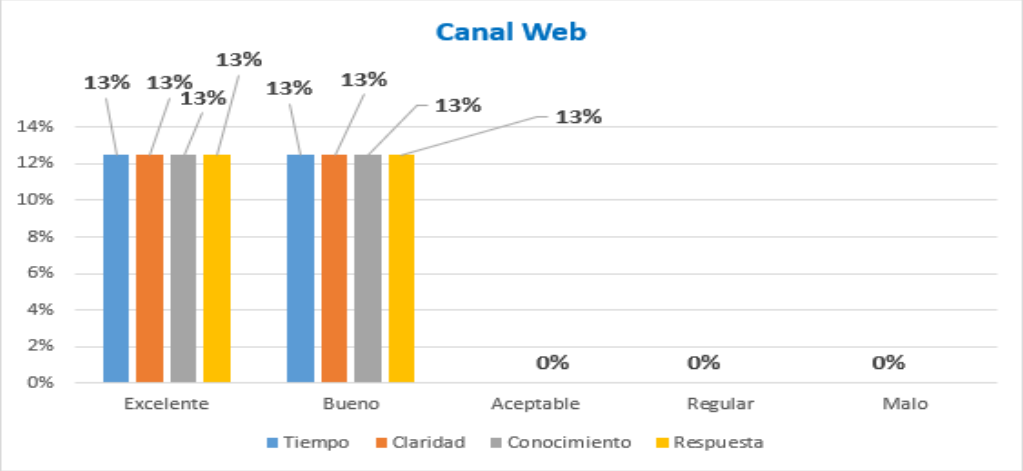
Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico IV Trimestre 2020

Canal Página Web

En el canal *Página Web* se recibieron **12** respuestas correspondientes a **3** 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 IV Trimestre 2020

CANAL WEB						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Tiempo	13%	13%	0%	0%	0%	25%
Claridad	13%	13%	0%	0%	0%	25%
Conocimiento	13%	13%	0%	0%	0%	25%
Respuesta	13%	13%	0%	0%	0%	25%
% Total	50%	50%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	4	4				8



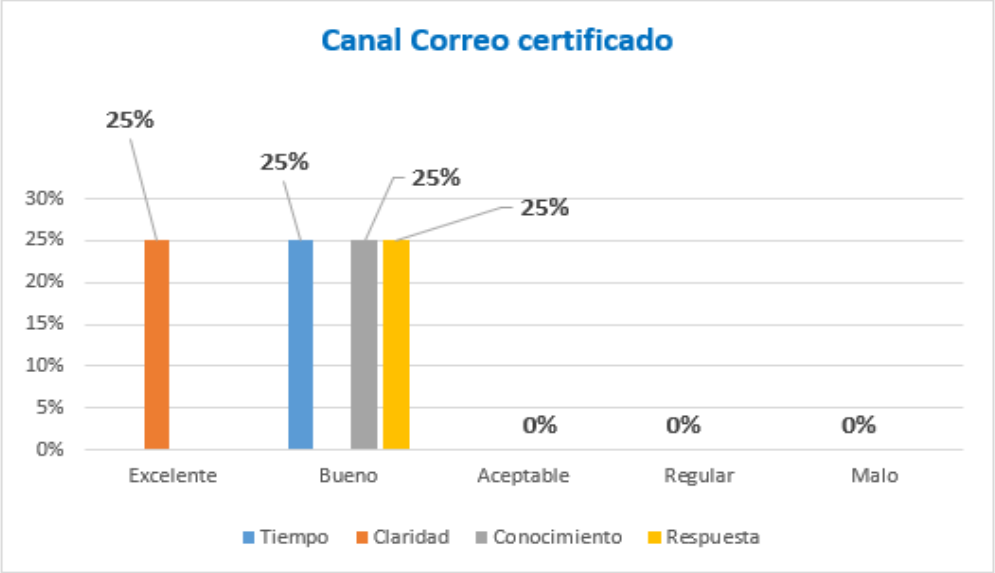
Gráfica 7. Resultados Canal Página Web IV Trimestre 2020

Canal Correo certificado

En el canal *Correo Certificado* se recibió **8** respuestas correspondientes a **1** encuesta de satisfacción contestada por los ciudadanos con **4** preguntas la encuesta de satisfacción. A continuación, en la *Tabla No.8 y la Gráfica No.7,* se muestran las calificaciones de *excelente* el ítem de *claridad Bueno* en los ítems de *Tiempo, conocimiento y respuesta* con el porcentaje más alto de respuesta.

Tabla 8. Resultados Canal Página Web IV Trimestre 2020

CANAL CORREO CERTIFICADO						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Tiempo	0%	25%	0%	0%	0%	25%
Claridad	25%	0%	0%	0%	0%	25%
Conocimiento	0%	25%	0%	0%	0%	25%
Respuesta	0%	25%	0%	0%	0%	25%
% Total	25%	75%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	1	3	0	0	0	4



Gráfica 8. Resultados Canal Correo Certificado IV 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 - IV Trimestre 2020

% de Excelente y Bueno					
Calificaciones	Telefònico	Correo Electrònico	Video llamada en LSC (Skype - Lìnea Celular (Watsap)	Pàgina Web	Correo Certificado
Excelente	15	68	21	4	1
Bueno		14	4	4	3
Total General	15	82	25	8	4
Porcentaje	11%	59%	18%	6%	3%

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 Video llamada en LSC (Skype – Línea celular (WhatsApp) y Correo Electrónico.

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

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

- Realmente por el momento todo ha sido muy claro y de fácil manejo
- pues más información de pronto cuando hayan cursos avanzados para poder participar pues soy persona sin recursos económicos.
- Ninguna. Muy amable la atención prestada.
- Enlaces de direccionamiento a páginas que tengan relación con insor
- No tengo sugerencia, ya que mi solicitud se atendió rápido

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

La oficina de servicio al ciudadano, realizo un concurso interno por dependencias, para mejorar los tiempos de respuestas, donde se premió a las áreas que contestaron en menos tiempo, igualmente a los profesionales que dieron respuestas de PQRSD, en menos tiempo, para lo cual se obtuvo unos buenos resultados.

- Se activó la línea fija telefónica 4391221 con tres (3) extensiones 1000.1002.1032, las cuales las están atendiendo 3 servidoras de servicio al ciudadano, igualmente, se asignaron do(2) nuevas líneas de celulares 3124324495 y 3162538954, para atender los requerimientos de la ciudadanía en general y de esta manera continuar con la gestión institucional.

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 tercer trimestre con mayor número de solicitudes fueron el canal (Skype – Línea Telefónica (WhatsApp) de las cuales fueron contestadas 22 encuestas y el canal correo electrónico fueron contestadas 5 encuestas.

- Se observa, en las calificaciones de las encuestas por parte de los ciudadanos, donde existe un buen número de encuestas realizadas por los ciudadanos sordos.

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

- Se revisará, lo pertinente a solicitar a sistemas, para la posibilidad de activar un video chat en la página web, como el que se tiene en el correo del INSOR, también revisar para ver si el otro año se continua con la línea del celular y así poder activar el wasap.

LUZ MILA NIÑO HERNANDEZ
Coordinadora de servicio al Ciudadano

Elaboró: *Luz Mila Niño Hernández – Coordinadora de Servicio al Ciudadano*
Revisó: *Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano*
Aprobó: *Néstor Julián Rosas González - Secretario General*
Fecha: *7/Enero/2021*