MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Informe

Percepción de la Satisfacción del Ciudadano

Primer trimestre 2023

#InclusiónTotal ParaLaPaz

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

Contenido

Introducción 3
Objetivo 4
Alcance 4
Variables 5
Modelo de Encuesta 5
Muestra 5
RESULTADOS DE LA ENCUESTA 6
Población Encuestada 6
Canales de Atención 7
Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD 7
Canal WhatsApp 9
Canal Correo Electrónico 10
Canal Telefónico 11
Canal Presencial 11
Canal Sede Electrónica (Página Web) 12
Conclusiones 15

Introducción

En el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, uno de los escenarios que posibilitan la relación Estado-Ciudadano, corresponde la encuesta de satisfacción acerca del servicio prestado por el Instituto Nacional para Sordos-INSOR. Esta encuesta tiene como fin conocer la percepción sobre que tienen los grupos de valor respecto a 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 la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-, 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 sus peticiones. Cuenta con preguntas direccionadas a 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 los canales oficiales de atención:

Canales de atención		
	Presencial LSC o español	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 04:00pm Carrera 89A No. 64C–30. Álamos Zona Industrial. Bogotá D.C.
	Telefónico	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (601) 439 12 21 Ext 1000- 1002 -1032 Línea gratuita nacional 018000112021
	WhatsApp	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Video-llamada LSC o Texto 3124324495
	Sede electrónica	Visitar: www.insor.gov.co Formulario de radicación PQRSD: https://orfeo.insor.gov.co/fw/fw/fw
	Correo electrónico	contacto@insor.gov.co

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

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el *1 de enero y el 31 de marzo de 2023*. Este incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas, por canal de atención, en los meses de enero, febrero y marzo, presentados gráficamente; se realiza un análisis general que culmina con algunas recomendaciones.

Objetivo

Realizar un seguimiento y análisis de la percepción que manifiestan la ciudadanía y grupos de valor, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de estos y establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

Alcance

La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, elabora cuatro informes trimestrales durante la vigencia, para tener un seguimiento más oportuno frente a las inquietudes de los ciudadanía y grupos de valor, con el fin de tomar decisiones para la mejora de la prestación de servicios en cuanto a la ventanilla hacia afuera, como lo establece el MIPG.

De las 311 PQRSD que ingresaron durante el I trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 17 encuestas, evidenciando que tan solo un 5.4% de los ciudadanos atendidos calificaron la atención.

Variables

Las variables utilizadas para evaluar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor, son las siguientes:

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.

Estas a su vez, son las opciones de respuesta que tiene la persona que diligencia la encuesta de satisfacción.

Modelo de Encuesta

La encuesta cuenta con las opciones para indicar si el ciudadano es sordo u oyente, el canal por el cual presentó su solicitud; esta consta de cinco **(5)** preguntas para los canales *Presencial, Telefónico, Canal WhatsApp* y cuatro **(4)** preguntas para los canales *Correo Electrónico y Página web.* Allí, 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.

La encuesta se encuentra alojada en el link https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-cFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true&fbzx=4576970730576806301

Muestra

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos y grupos de valor que formularon una PQRSD ante la entidad. Para el primer trimestre, la muestra corresponde a un 5.4% equivalente a 17 encuestas diligenciadas de 311 PQRSD allegadas.

Tenga presente la siguiente convención para la resolución de las preguntas que se encuentran en la encuesta de satisfacción relacionada a continuación (Tabla 1):

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)*

Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

En la *Tabla 2* muestra que, en el I Trimestre de 2023, **5** ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y **12** ciudadanos oyentes.

Tabla 2. Población encuestada I Trimestre 2023

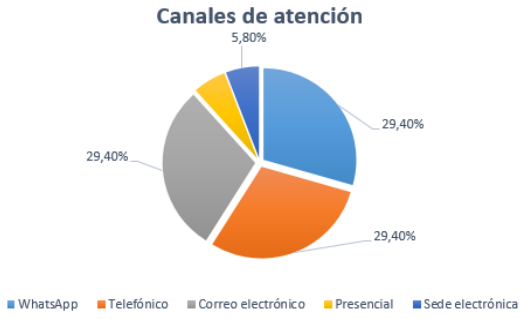
Población	Cantidad	%
Oyentes	12	70,60%
Sordos	5	29,40%
Total	17	100%

Gráfica 1. Población encuestada I Trimestre 2023

Canales de Atención

Tabla 3. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2023

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	5	29,40%
Telefónico	5	29,40%
Correo electrónico	5	29,40%
Presencial	1	5,8%
Sede electrónica	1	5,80%
Total	17	100%



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2023

En la *Tabla 3* y la *Gráfica 2,* indica que los canales más calificados son: el *Correo Electrónico, Canal WhatsApp y Telefónico,* con **5** encuestas cada uno, sumando un **88.20%** del total de la evaluación. Por medio de estos tres canales se radican la mayor cantidad de PQRSD en la entidad.

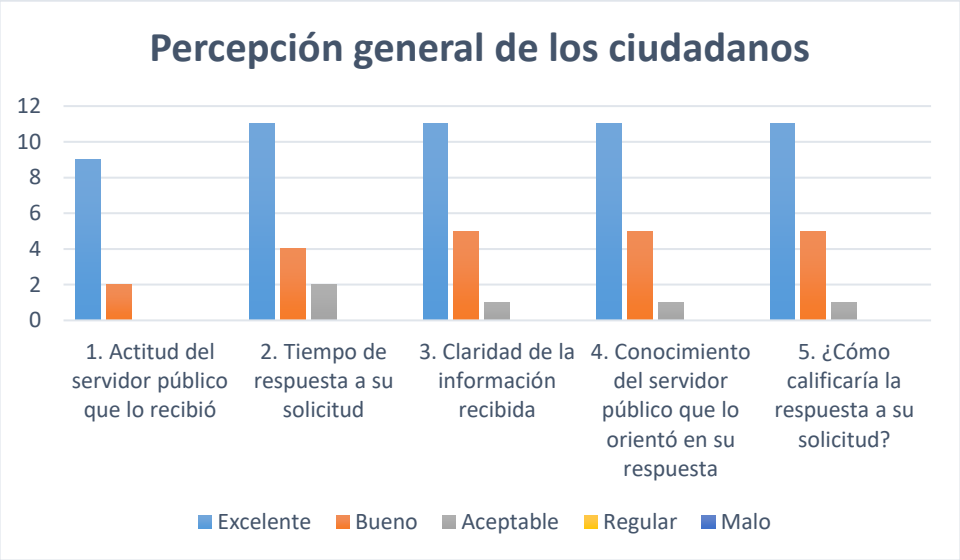
Para los canales *Presencial y Sede electrónica,* se solicitará que se socialice una invitación, por las redes sociales de la entidad, a la ciudadanía y grupos de valor que nos contacten y evalúen por los mismos.

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

En la *Tabla 4* y *Gráfica 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.***

Tabla 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2023

	1. Actitud del servidor público que lo recibió	2. Tiempo de respuesta a su solicitud	3. Claridad de la información recibida	4. Conocimiento del servidor público que lo orientó en su respuesta	5. ¿Cómo calificaría la respuesta a su solicitud?	Total por valoración	%
Excelente	9	11	11	11	11	53	67,00%
Bueno	2	4	5	5	5	21	26,50%
Aceptable	0	2	1	1	1	5	6,30%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,00%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	11	17	17	17	17	79	100%



Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2023

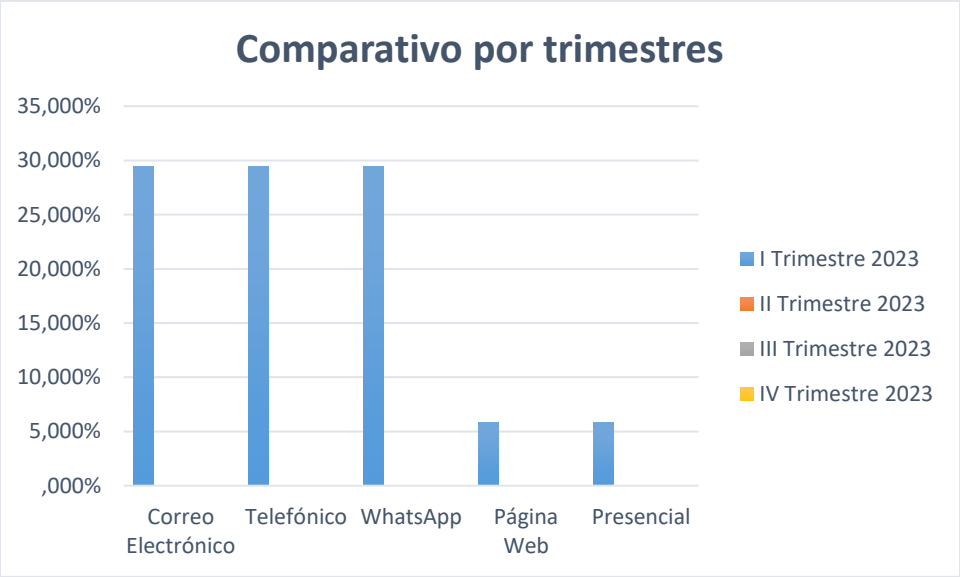
Se observa que las 17 encuestas, que corresponden a 79 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de ***Excelente y Bueno*** en mayor porcentaje, con 53 respuestas que equivalen a un de 67.1% y 21 respuestas que equivalen a 26.5%, respectivamente.

Ahora, de las 79 respuestas en torno a la generalidad, la calidad de la respuesta (Pregunta 5), se puede observar que 74 (color verde), se posicionan en *Excelente y Bueno*, lo que corresponde al 93.6% del total.

A continuación, se muestra el comparativo del diligenciamiento por parte de los ciudadanos de la encuesta de satisfacción. Señalamos la información del trimestre I de la vigencia de 2023.

Tabla 5. Resultados % – I Trimestre 2023

	I Trimestre 2023	II Trimestre 2023	III Trimestre 2023	IV Trimestre 2023
Correo Electrónico	29,40%			
Telefónico	29,40%			
WhatsApp	29,40%			
Página Web	5,8%			
Presencial	5,80%			



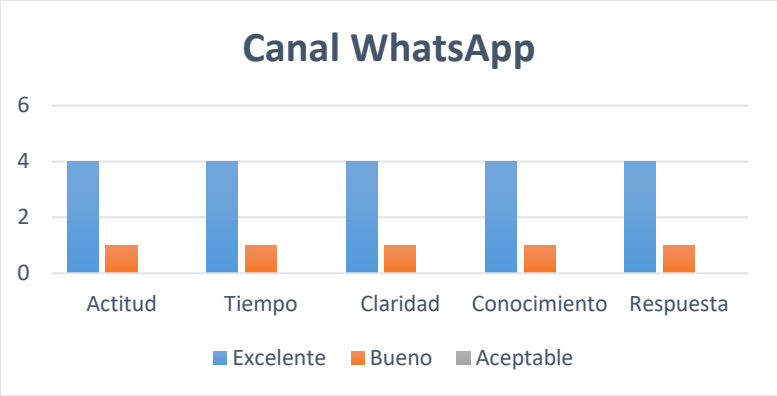
Gráfica 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD

Canal WhatsApp

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **25** respuestas en **5** encuestas de las 17 contestadas por los ciudadanos; cada una con 5 preguntas. A continuación, en la *Tabla 6 y la Gráfica 5* se muestra las calificaciones obtenidas de ***Excelente*** en los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **80%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Actitud, Claridad y Respuesta* con un **20%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp)– I Trimestre 2023

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	4	4	4	4	4	20	80%
Bueno	1	1	1	1	1	5	20%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0
Total	**5**					**25**	100%



Gráfica 5. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp) – I Trimestre 2023

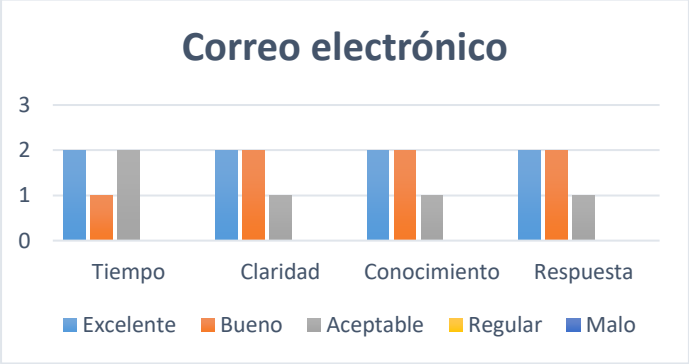
Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **20** respuestas, en **5** encuestas de las **17** contestadas por los ciudadanos con **4** preguntas cada una. A continuación,

en la *Tabla 7 y la Gráfica 6* se indica que se obtuvieron las calificaciones de ***Excelente*** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **40%** del total, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **35%** del total, y finalmente, ***Aceptable*** un **25%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico I Trimestre 2023

Correo electrónico						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	2	2	2	2	8	40,00%
Bueno	1	2	2	2	7	35,00%
Aceptable	2	1	1	1	5	25,0%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	**5**				**20**	100%



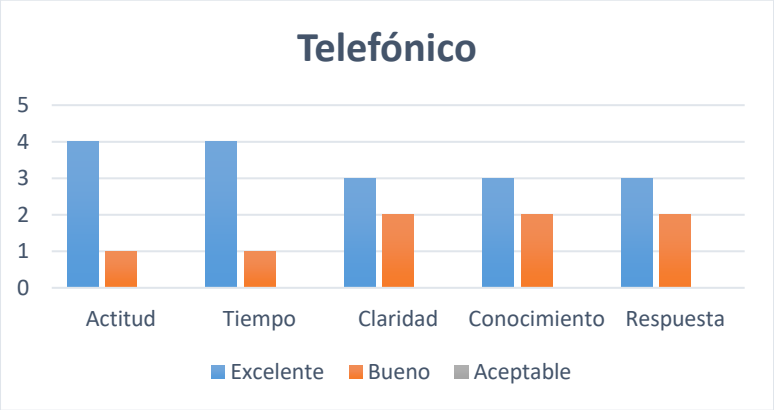
Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico I Trimestre 2023

Canal Telefónico

Para el canal *Telefónico* se recibieron **25** respuestas, en **5** encuestas de las **17** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 8 y la Gráfica 7* se indica que, el ítem contestado de ***Excelente*** en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **68%** y un **32%** con calificación ***Bueno***, en las mismas variables.

Tabla 8. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2023

Telefónico							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	4	4	3	3	3	17	68,0%
Bueno	1	1	2	2	2	8	32,0%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**5**					25	100%



Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2023

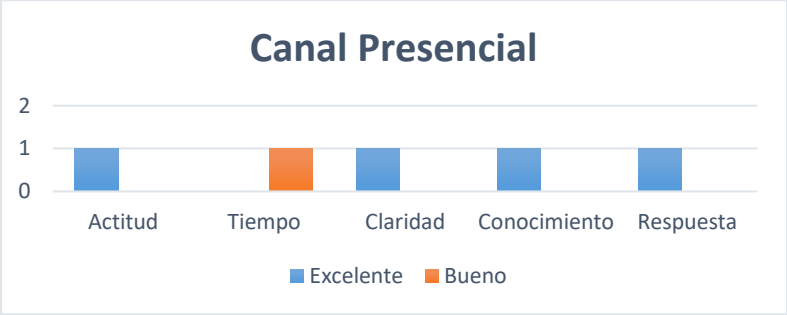
Canal Presencial

Para el canal *Presencial* se recibieron **5** respuestas, en 1 encuestas de las **17** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 9 y la Gráfica 8* se indica que en los ítems *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 80% con una calificación ***Excelente.***

Tabla 9. Resultados Canal Presencial I Trimestre 2023

Canal Presencial							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	1	0	1	1	1	4	80,0%
Bueno	0	1	0	0	0	1	20,0%

Aceptable	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**1**					5	100,0%



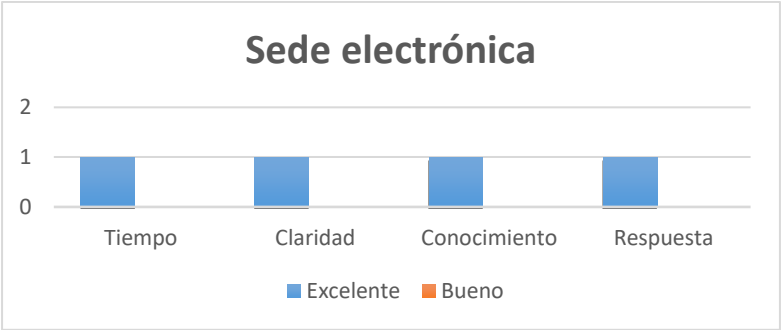
Gráfica 8. Resultados Canal Presencial – I Trimestre 2023

Canal Sede Electrónica (Página Web)

Para el canal *Presencial* se recibieron 4 respuestas, en **1** encuesta de las **48** contestadas por los ciudadanos con **4** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 10 y la Gráfica 9* se indica que, el ítem contestado de ***Excelente*** en los ítems *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 100%.

Tabla 10. Resultados Canal Sede electrónica (Página web) – I Trimestre 2023

	Sede electrónica					
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	1	1	1	1	4	100%
Bueno	0	0	0	0	0	0%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%
Regular	0	0	0	0	0	25%
Malo	0	0	0	0	0	25%
Total	**1**				**4**	100%



Gráfica 9. Resultados Canal Sede electrónica (Página web) – I Trimestre 2023

A continuación, en la *Tabla No.11* se presenta el cálculo de las calificaciones obtenidas en ***Excelente y Bueno*** en los diferentes canales de atención obteniendo un **93.6%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **79** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **74** respuestas totales obtenidas.

Tabla 11. % Relación Canal-Valoración Excelente y Bueno – I Trimestre 2023

Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
WhatsApp	20	5	25
Correo electrónico	8	7	15
Telefónico	17	8	25
Sede electrónica	4	0	4
Presencial	4	1	5
Total por valoración	53	21	74
			93.6% del general

Para finalizar, 11 de los 17 ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción realizaron comentarios en el espacio de la pregunta ***¿Qué sugerencias tiene para mejorar nuestro servicio en el INSOR?***

Los comentarios realizados se dividen en 3 grupos:

1. Corresponde al 36.4%, con 4 comentarios. El ciudadano manifiesta no tener observaciones, comentarios o sugerencias. Ejemplo de estas respuestas son:

- "Ninguna"
- "No"

2. Corresponde al 9.1%, con 1 comentarios. El ciudadano recomienda a la entidad lo siguiente:
   - "Seguir brindao el excelente servio que prestan"

3. Corresponde al 54.5% con 6 comentarios de satisfacción y agradecimiento por el servicio prestado, desde la atención hasta la respuesta:

- "Todo esta excelente"
- "Muy excelente, Este momento cambiar como mundo le parece Director sordo de INSOR siempre atendido a las personas sordas como ser lider, gestion."
- "Excelente que se hayan tomado el tiempo para atender mi petición"
- "Todo estuvo perfecto"
- "Perfecto por insor"

Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior

En comparación al trimestre inmediatamente anterior, se evidencia una disminución en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción. Puede deberse a la dinámica de inicio de año, cambio de personal en INSOR, entre otros.

Tabla 12. Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior.

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
IV Trimestre 2022	186	48	25.8%
I Trimestre 2023	311	17	5.4%

Oportunidades de Mejora

Después de realizar un análisis cualitativo de las encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos se generan las siguientes oportunidades de mejora:

- Para la vigencia 2023, es importante seguir realizando el Seguimiento a las respuestas (semanal), con el fin de detectar tiempos, y faltas a los protocolos (adjunto de encuesta, firma, evidencias en ORFEO, verificar si se está enviando las encuestas de satisfacción en los correos electrónicos a los ciudadanos, entre otros) para las respuestas a las PQRSD por parte de los funcionarios encargados.

- La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano generará una estrategia gráfica para anexar en las firmas de los correos institucionales, con el fin que sea allegada la encuesta de satisfacción junto con la respuesta a las PQRSD.

- La Oficina de Relacionamiento con el ciudadano, solicitará a la oficina de Comunicaciones una pieza audiovisual que permita la divulgación del enlace web de la encuesta de satisfacción en redes sociales, para incentivar su diligenciamiento a aquellos ciudadanos que hayan solicitado trámites o servicios a INSOR.

- Para conocer la percepción de los ciudadanos respecto al servicio, en caso de la comunicación inmediata (WhatsApp, Telefónico, Presencial) se generará una estrategia para el diligenciamiento inmediata de la encuesta de forma corta y sencilla.

Conclusiones

En el presente trimestre, los canales que fueron más evaluados por los ciudadanos fueron: el Correo electrónico con un 40% y el Canal WhatsApp con un porcentaje 31%. Es importante fortalecer la evaluación de canales como *Página web* mediante el uso del Formulario web.

Se evidencia que 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***; es considerada *Excelente y Bueno* en un porcentaje del 97.2% del total; lo que denota que la entidad continúa respondiendo las solicitudes antes de los tiempos de ley y que las respuestas que se están suministrando por parte de la entidad, son claras, cálidas y efectivas.

Desde la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, se crearán algunas estrategias de invitación, para que la población en general participe en brindar su percepción frente a los servicios 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 los 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.

Fecha: *11/Abril/2023*