

# Informe de Percepción de la Satisfacción del Ciudadano

**I Trimestre 2024**



## **INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR**

**Geovani Andrés Meléndres Guerrero**  
Director General

**Diego Armando López Cely**  
Subdirector de Promoción y Desarrollo (E)

**Luz Mary López Franco**  
Subdirectora de Gestión Educativa

### **Documento elaborado por**

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas  
Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano

**Bogotá D.C, abril de 2024**



## Contenido

<b>Objetivo .....</b>	<b>5</b>
<b>Alcance.....</b>	<b>5</b>
<b>Variables .....</b>	<b>5</b>
<b>Modelo de Encuesta .....</b>	<b>6</b>
<b>Muestra.....</b>	<b>6</b>
<b>Resultados de la Encuesta .....</b>	<b>7</b>
<b>Población Encuestada.....</b>	<b>7</b>
<b>Canales de Atención.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 3. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2024 .....</b>	<b>7</b>
<b>Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD .....</b>	<b>8</b>
<b>Canal WhatsApp.....</b>	<b>10</b>
<b>Canal Correo Electrónico.....</b>	<b>11</b>
<b>Canal Telefónico.....</b>	<b>12</b>
<b>Canal Presencial.....</b>	<b>13</b>
<b>Canal Sede Electrónica (Formulario Web) .....</b>	<b>13</b>
<b>Apartado de Observaciones o Sugerencias .....</b>	<b>15</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>16</b>








## Introducción

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, uno de los escenarios que posibilitan la relación Estado-Ciudadano, corresponde a la encuesta de satisfacción acerca del servicio prestado por el Instituto Nacional para Sordos-INSOR. Esta encuesta tiene como fin conocer la percepción que tiene las ciudadanías y grupos de valor respecto a la calidad de la atención y la gestión de sus solicitudes, 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. 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 4:00pm 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: <a href="http://www.insor.gov.co">www.insor.gov.co</a> Formulario de radicación PQRSD: <a href="https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/">https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/</a>
	Correo electrónico	<a href="mailto:contacto@insor.gov.co">contacto@insor.gov.co</a> <a href="mailto:notificacion.judicial@insor.gov.co">notificacion.judicial@insor.gov.co</a>

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



Dicha encuesta se envía por correo electrónico a los ciudadanos en el momento en el que se hace llegar la respuesta a sus peticiones; en el caso de atención presencial se solicita su diligenciamiento inmediato y, mediante el canal WhatsApp se envía por este medio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024. Este incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas, por canal de atención, en los meses de julio, agosto y septiembre, presentados gráficamente; se realiza un análisis general que culmina con algunas recomendaciones.

## Objetivo

Realizar un seguimiento y análisis de la percepción que manifiestan las ciudadanías 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

El Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano, de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, elabora cuatro informes trimestrales durante la vigencia, para tener un seguimiento más oportuno frente a las inquietudes de las ciudadanía y grupos de valor, con el fin de tomar decisiones para la mejora frente a la atención y gestión de sus requerimientos en cuanto a la ventanilla hacia afuera, como lo establece el MIPG.

De las 211 PQRSD que ingresaron durante el I trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 39 encuestas, evidenciando que un 18,4% 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:



<p><b>Actitud del servidor público que lo recibió</b> 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.</p>	<p><b>Tiempo de respuesta a su solicitud</b> 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.</p>	<p><b>Claridad de la información suministrada</b> 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.</p>
<p><b>Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta</b> 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</p>	<p><b>Respuesta a su solicitud</b> 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.</p>	

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 Sede electrónica (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 enlace: <https://acortar.link/5rPrGm>.

## Muestra

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos y grupos de valor que formularon una PQRSD ante la entidad. Para este primer trimestre, la muestra corresponde a un 18,4% equivalente a 39 encuestas diligenciadas de las 211 PQRSD allegadas a la entidad.

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 Cualitativo

Método cualitativo



Excelente (E)
Bueno (B)
Aceptable (A)
Regular (R)
Malo (M)

## Resultados de la Encuesta

### Población Encuestada

En la *Tabla 2* muestra que, en el I Trimestre de 2024, **15** ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y **24** ciudadanos oyentes.

Tabla 2. Población encuestada I Trimestre 2024

Población	Cantidad	%
Oyentes	24	61,50%
Sordos	15	38,40%
	39	100%



Gráfica 1. Población encuestada I Trimestre 2024

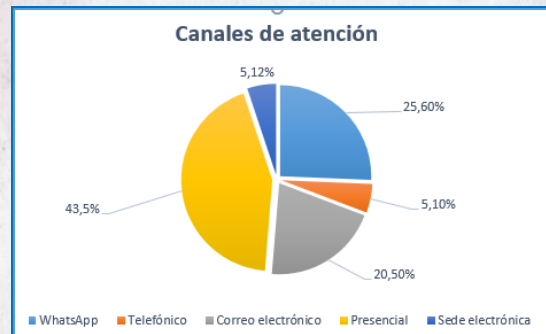
### Canales de Atención

La *Tabla 3* y la *Gráfica 2*, indican que los canales calificados son: el Presencial, Canal WhatsApp y Correo Electrónico, con 17, 10 y 8 encuestas. Se evidencia satisfactoriamente, que la atención presencial ha aumentado y ha sido calificada. La estrategia de atención en Lengua de Señas Colombiana para personas sordas y castellano oral para personas oyentes es pertinente para las características lingüísticas de nuestros grupos de valor.

Tabla 3. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2024

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	10	25,60%
Telefónico	2	5,10%
Correo electrónico	8	20,50%
Presencial	17	43,5%
Sede electrónica	2	5,12%
	39	100%





Gráfica 2. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2024

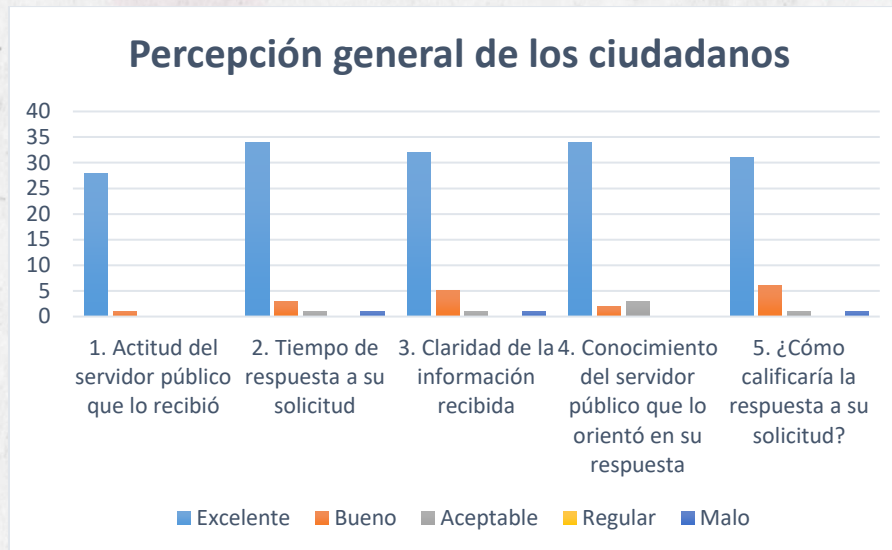
## Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD

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 2024

	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	
<b>Excelente</b>	28	34	32	34	31	159	85,90%
<b>Bueno</b>	1	3	5	2	6	17	9,18%
<b>Aceptable</b>	0	1	1	3	1	6	3,20%
<b>Regular</b>	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>Malo</b>	0	1	1	0	1	3	1,60%
<b>Total</b>	29	39	39	39	39	185	100%





**Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2024**

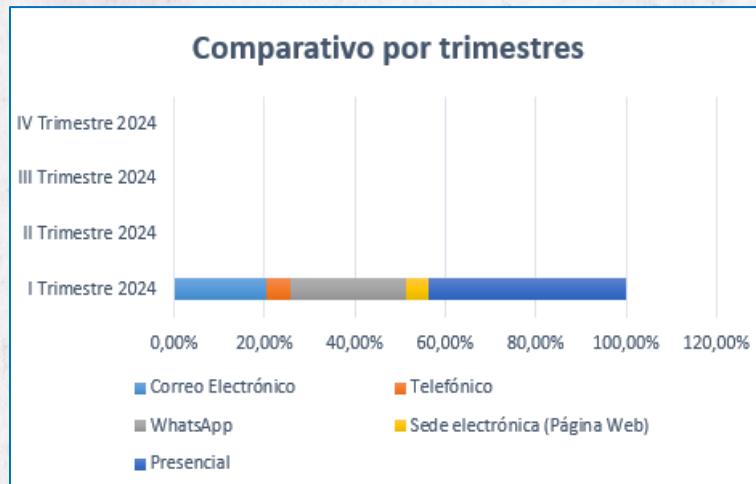
Se observa que las 39 encuestas, que corresponden a 185 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de **Excelente y Bueno** en mayor porcentaje, con 172 respuestas que equivalen a total de **95,1%** del total.

A continuación, la Tabla 5 y la Gráfica 4 mostrarán el comparativo del diligenciamiento por parte de los ciudadanos de la encuesta de satisfacción.

**Tabla 5. Resultados % I, II, III, IV y promedio anual Trimestre 2024**

	I Trimestre 2024	II Trimestre 2024	III Trimestre 2024	IV Trimestre 2024	Promedio anual
Correo Electrónico	20,5%				
Telefónico	5,1%				
WhatsApp	25,6%				
Sede electrónica (Página Web)	5,12%				
Presencial	43,5%				





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

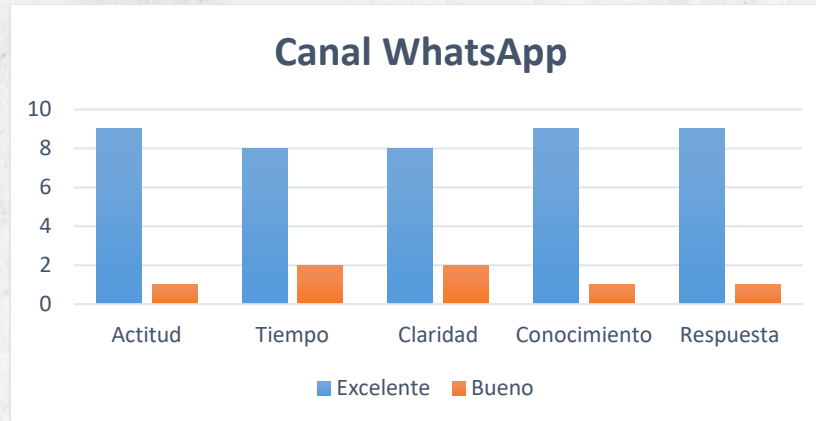
## Canal WhatsApp

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **50** respuestas en **10** encuestas de las 39 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*, *Coñocimiento* y *Respuesta* con un **86%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente **Bueno** en todos los ítems, con un **14%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp)- I Trimestre 2024

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
<b>Excelente</b>	9	8	8	9	9	43	86%
<b>Bueno</b>	1	2	2	1	1	7	14%
<b>Aceptable</b>	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Regular</b>	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Malo</b>	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>					50	100%





Gráfica 5. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp) - I Trimestre 2024

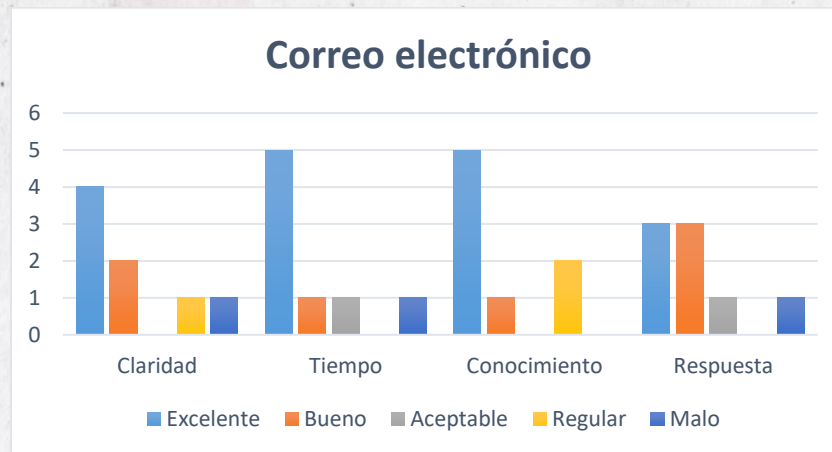
## Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **29** respuestas, en **8** encuestas de las **39** 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 **58,6%** del total, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta* con un **24,1%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico I Trimestre 2024

Correo electrónico						
	Claridad	Tiempo	Conocimiento	Respuesta	Total	%
<b>Excelente</b>	4	5	5	3	17	58,60%
<b>Bueno</b>	2	1	1	3	7	24,10%
<b>Aceptable</b>	0	1	0	1	2	6,9%
<b>Regular</b>	1	0	2	0	3	10%
<b>Malo</b>	1	1	0	1	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>				<b>29</b>	100%





Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico I Trimestre 2024

## Canal Telefónico

Para el canal *Telefónico* se recibieron **20** respuestas, en **4** encuestas de las **50** 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 **65%**; un **35%** con calificación **Bueno**.

Tabla 8. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2024

Telefónico							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
<b>Excelente</b>	2	2	2	2	2	10	100,0%
<b>Bueno</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Aceptable</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Regular</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Malo</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>2</b>					10	100%



Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2024



## Canal Presencial

Para el canal *Presencial* se recibieron **85** respuestas, en **17** encuestas de las **39** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 9* y la *Gráfica 8* se indica que, el ítem contestado de **Excelente** en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **100%**.

Tabla 9. Resultados Canal Presencial I Trimestre 2024

Canal Presencial							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
<b>Excelente</b>	17	17	17	17	17	85	100,0%
<b>Bueno</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Aceptable</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Regular</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Malo</b>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	17					85	100,0%



Gráfica 8. Resultados Canal Presencial I Trimestre 2024

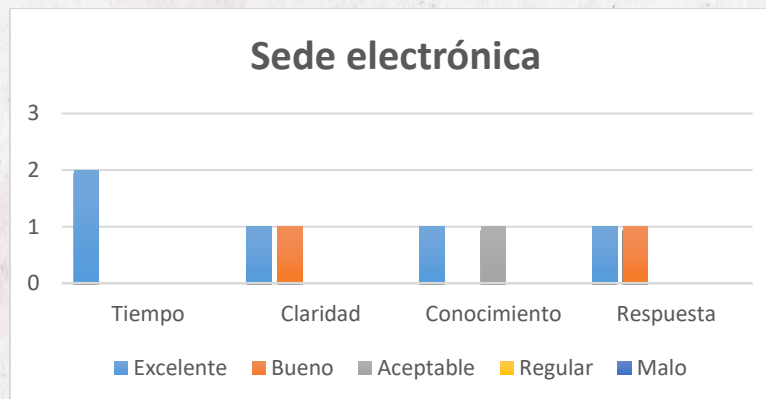
## Canal Sede Electrónica (Formulario Web)

Para el canal *Sede electrónica (Formulario web)* se recibieron **8** respuestas, en **2** encuestas de las **39** 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 temas de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **63%**; un **25%** con calificación **Bueno**.



Tabla 10. Resultados Sede electrónica (Formulario Web) I Trimestre 2024

Sede electrónica						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
<b>Excelente</b>	2	1	1	1	5	63%
<b>Bueno</b>	0	1	0	1	2	25%
<b>Aceptable</b>	0	0	1	0	1	13%
<b>Regular</b>	0	0	0	0	0	0%
<b>Malo</b>	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	2				8	100%



Gráfica 9. Resultados Sede electrónica (Formulario Web) I Trimestre 2024

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 **95,1%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **176** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **185** respuestas totales obtenidas.

Tabla 11. % Relación Canal-Valoración Excelente y Bueno - I Trimestre 2024

Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
WhatsApp	43	7	0
Correo electrónico	17	7	0
Telefónico	10	0	0
Sede electrónica	5	2	0
Presencial	85	0	0
<b>Total por valoración</b>	160	16	176



## Apartado de Observaciones o Sugerencias

Para finalizar, 22 de los 39 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 9%, con 2 comentarios. El ciudadano manifiesta no tener observaciones, comentarios o sugerencias. Ejemplo de estas respuestas son:
  - "No tengo ninguna sugerencia"
  - "Nada"
2. Corresponde al 81,8% con 18 comentarios de satisfacción y agradecimiento por el servicio prestado, desde la atención hasta la respuesta:
  - "Todo bien, todo muy claro."
  - "Me gustó mucho la explicación que nos brindaron"
  - "Tengo que decir que no me imagine un servicio de tan excelente calidad, pensé que iba a recibir una información muy general de lo que necesitaba, pero recibí mucho más de lo que esperaba, la atención fue excelente, Johana siempre con una sonrisa, siempre tenía una respuesta a mis preguntas, las sugerencias y consejos muy acertados. Tuvimos una reunión muy amena, me sentí muy cómodo todo el tiempo, se cumplió con los objetivos a los que le apuntaba antes de la reunión. Terminamos la reunión con muchas ideas, con todas las dudas resueltas y con muchas ganas de seguir trabajando en mi proyecto de la Maestría. Agradezco mucho a Oscar, el intérprete que nos ayudó, y sin duda mis mayores agradecimientos a Johana por su colaboración y gran disposición."
  - "Felicitaciones por el gran trabajo que hacen sin duda no tiene precio".
  - "Mejor atención sordo fácil contacto excelente"
  - "No tengo ninguna sugerencia, me parece que su trabajo es muy profesional y correcto, hacen las cosas con orden y mucho cariño en serio me gusto demasiado la experiencia que tuve en INSOR".
  - "No, todo fue claro y bien explicado. Excelente actitud de Natalia y agradezco las correcciones a todos los sesgos que tenia sobre la comunidad sorda."
3. Corresponde al 9%, con 2 comentarios. El ciudadano manifiesta sugiere agilizar los tiempos de respuesta. Ejemplo de estas respuestas son:
  - "Dar agilidad a la respuesta y explicaciones satisfactorias"
  - "Agilizar los tiempos de atención, en general es un excelente servicio"



## Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior

La presente sección se realizará un comparativo con los resultados trimestrales del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de la ciudadanía y grupos de valor. Se puede observar una disminución tanto de las PQRSD como de las encuestas diligenciadas según el trimestre inmediatamente anterior, que corresponde al cuarto de 2023.

Tabla 12. Comparativo de número de respuestas.

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
IV trimestre 2023	149	50	33,5%
I trimestre 2024	211	39	18,4%
II trimestre 2024			
III trimestre 2024			
IV trimestre 2024			

## Conclusiones

En el presente trimestre, los canales que fueron más evaluados por los ciudadanos fueron: el Presencial con un 43,7% y el Canal WhatsApp con un porcentaje 25,6%.

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 95,1% del total; lo que denota que la Entidad inicia la vigencia 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, en vínculo con la Oficina de Comunicaciones, se fortalecerán algunas estrategias de invitación, para que la población en general participe en brindar su percepción frente a los servicios prestados por la entidad.

Para el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es muy importante conocer la percepción de los grupos de valor, debido a que nuestra misión es “orientar y promover la gestión e implementación de políticas públicas basadas en criterios técnicos especializados, con el propósito de contribuir a la garantía de los derechos y la equidad de oportunidades lingüísticas, sociales y culturales inclusivas de la población sorda en Colombia” y con dicha participación



podremos seguir, mejorando en nuestra labor siempre apuntando a dar respuesta a las necesidades de la población sorda en Colombia.

## Oportunidades de Mejora

Después de realizar un análisis cualitativo de las encuestas de satisfacción contestadas por la ciudadanía, se generan las siguientes oportunidades de mejora:

Respecto a las estrategias en los Informes de la vigencia anterior, relacionadas al ajuste de la encuesta de satisfacción (hoy llamada "Medición de la Experiencia Ciudadana") y la inclusión de piezas gráficas que invitaran al diligenciamiento de la encuesta, podemos concluir que requieren un tiempo de adaptación interna y externa para percibir cambios significativos en los resultados de diligenciamiento. Desde el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano se realizará seguimiento a esto.

Durante la vigencia 2024 se continuará con la estrategia del seguimiento a las respuestas (semanal), con el fin de detectar tiempos, y faltas a los protocolos para las respuestas a las PQRSD por parte de los funcionarios encargados.

Para conocer la percepción de los ciudadanos respecto al servicio, en caso de la comunicación inmediata (WhatsApp, Telefónico, Presencial) se continúan utilizando dos videos para garantizar una entrada del ciudadano sordo por este canal en su lengua nativa. Cuenta con subtitulación, para el caso de personas oyentes.





Escanear

**Instituto Nacional para Sordos**  
Tel: (601) 439 12 21  
Carrera 89A No. 64C 30. Álamos Zona  
Industrial.  
Bogotá D.C. – Colombia  
[www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)