COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Educación

Informe de Percepción de la Satisfacción del Ciudadano

II Trimestre 2023

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero

Director General

Helena Patricia Hernández Aguirre

Subdirectora de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco

Subdirectora de Gestión Educativa

Blanca Andrea Sánchez Duarte

Diego Armando López Cely

Asesores de Dirección

Documento elaborado por

Luis Hernán Cuellar Durán (e)

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano

Bogotá D.C, julio de 2023

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

Contenido

Introducción 4
Objetivo 5
Alcance 5
Variables 5
Modelo de Encuesta 6
Muestra 6
Resultados de la Encuesta 7
Población Encuestada 7
Canales de Atención 7
Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD 8
Canal WhatsApp 10
Canal Correo Electrónico 11
Canal Telefónico 12
Canal Presencial 13
Canal Sede Electrónica (Página Web) 14
Conclusiones 17

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 abril y el 30 de junio de 2023*. Este incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas, por canal de atención, en los meses de abril, mayo y junio, 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 223 PQRSD que ingresaron durante el II trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 45 encuestas, evidenciando que un 20.1% 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 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 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 20.1% equivalente a 45 encuestas diligenciadas de las 223 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 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 II Trimestre de 2023, **11** ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y **34** ciudadanos oyentes.

Tabla 2. Población encuestada II Trimestre 2023

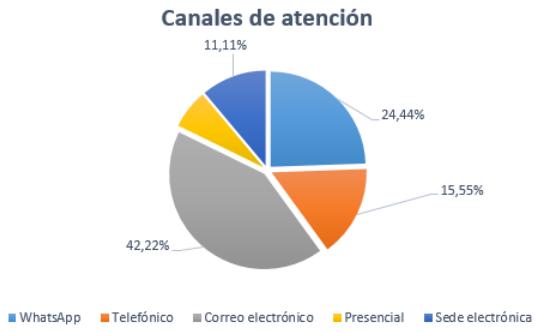
Población	Cantidad	%
Oyentes	34	75,55%
Sordos	11	24,44%
	45	**100%**

Gráfica 1. Población encuestada II Trimestre 2023

Canales de Atención

Tabla 3. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2023

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	11	24,44%
Telefónico	7	15,55%
Correo electrónico	19	42,22%
Presencial	3	6,7%
Sede electrónica	5	11,11%
	45	**100**



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2023

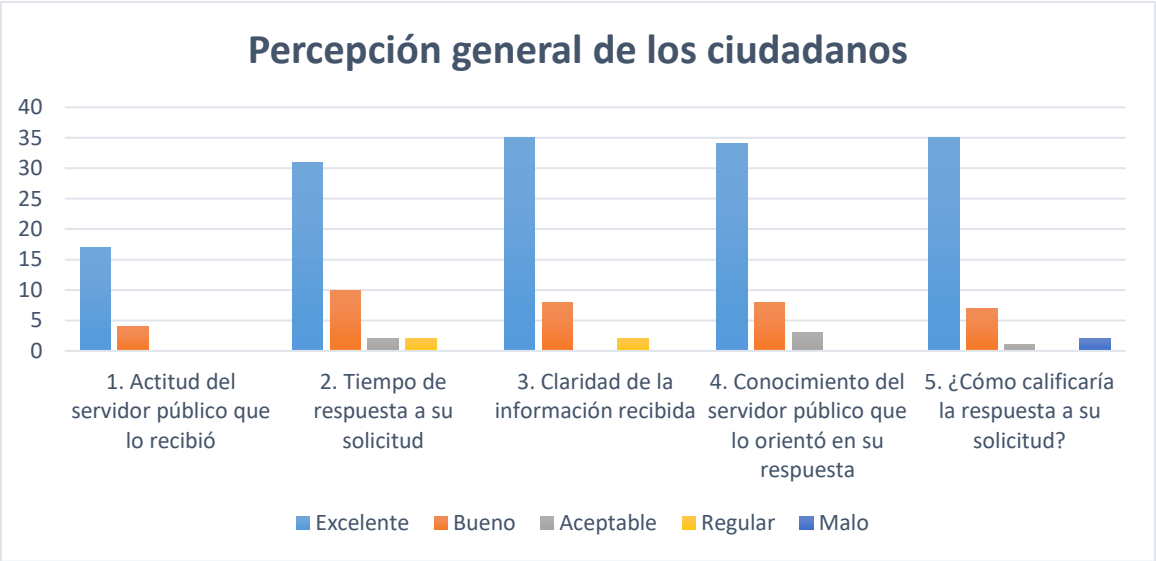
En la Tabla 3 y la Gráfica 2, indica que los canales más calificados son: el Correo Electrónico, Canal WhatsApp y Telefónico, con 19, 11 y 7 encuesta, respectivamente, sumando un 82.21% del total de la evaluación. Por medio de estos tres canales se radican la mayor cantidad de PQRSD en la entidad.

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 – II 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	17	31	35	34	35	152	75,62 %
Bueno	4	10	8	8	7	37	18,40 %
Aceptable	0	2	0	3	1	6	2,90%
Regular	0	2	2	0	0	4	1,99%
Malo	0	0	0	0	2	2	0,99%
Total	21	45	45	45	45	201	100%



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

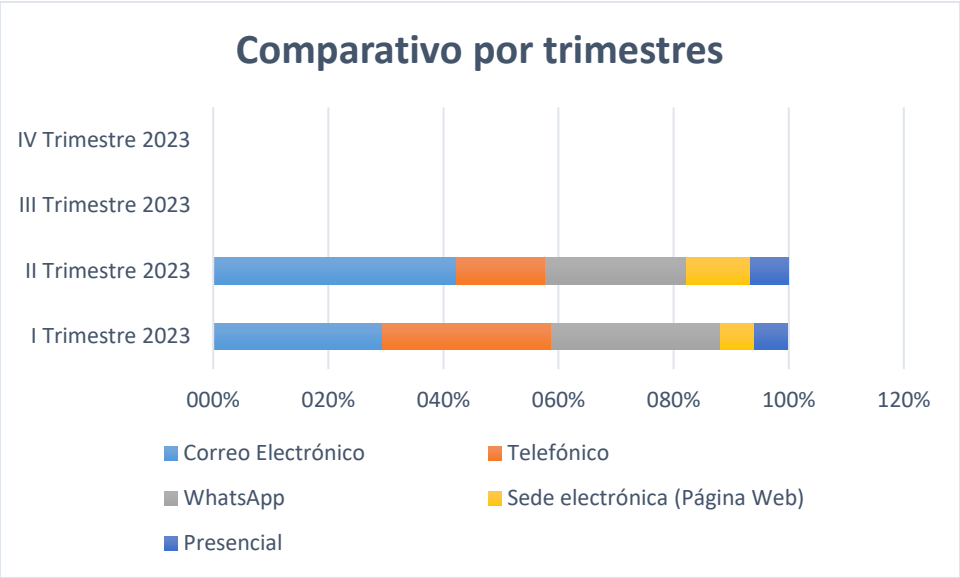
Se observa que las 45 encuestas, que corresponden a 201 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de ***Excelente y Bueno*** en mayor porcentaje, con 152 respuestas que equivalen a un de 75.62% y 37 respuestas que equivalen a 18.64%, respectivamente.

Ahora, de las 201 respuestas en torno a la generalidad, la calidad de la respuesta (Pregunta 5), se puede observar que 189 (color verde), se posicionan en *Excelente y Bueno*, lo que corresponde al 94.0% del total.

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

Tabla 5. Resultados % - I y II Trimestre 2023

	I Trimestre 2023	II Trimestre 2023	III Trimestre 2023	IV Trimestre 2023
Correo Electrónico	29,40%	42,22%		
Telefónico	29,40%	15,55%		
WhatsApp	29,40%	24,44%		
Sede electrónica (Página Web)	5,8%	11,11%		
Presencial	5,80%	6,7%		



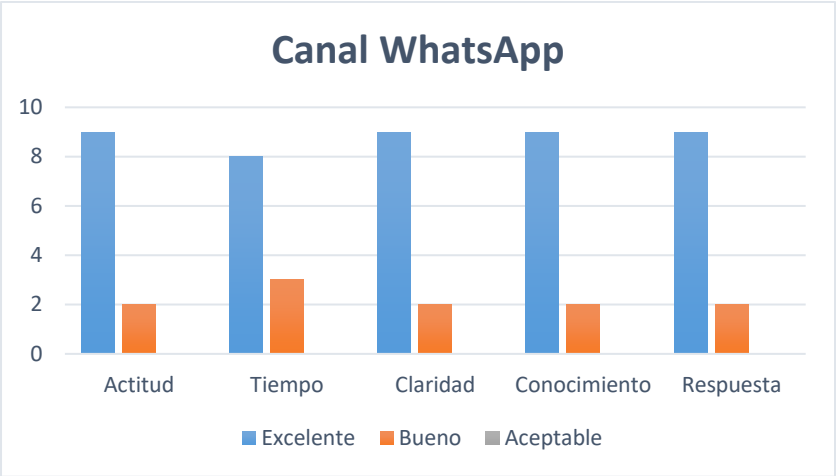
Gráfica 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD

Canal WhatsApp

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **55** respuestas en **11** encuestas de las 45 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)- II Trimestre 2023

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	9	8	9	9	9	44	80%
Bueno	2	3	2	2	2	11	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	**11**					55	100%



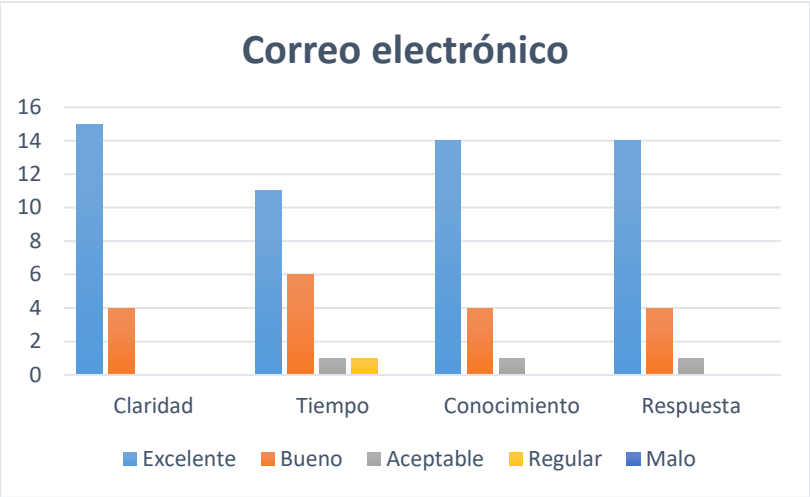
Gráfica 5. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp) - II Trimestre 2023

Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **76** respuestas, en **19** encuestas de las **45** 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 **71.05%** del total, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **23.68%** del total, y ***Aceptable*** un **3.9%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico II Trimestre 2023

Correo electrónico						
	Claridad	Tiempo	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	15	11	14	14	54	71,05%
Bueno	4	6	4	4	18	23,68%
Aceptable	0	1	1	1	3	3,9%
Regular	0	1	0	0	1	1%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	**19**				**76**	100%



Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico II Trimestre 2023

Canal Telefónico

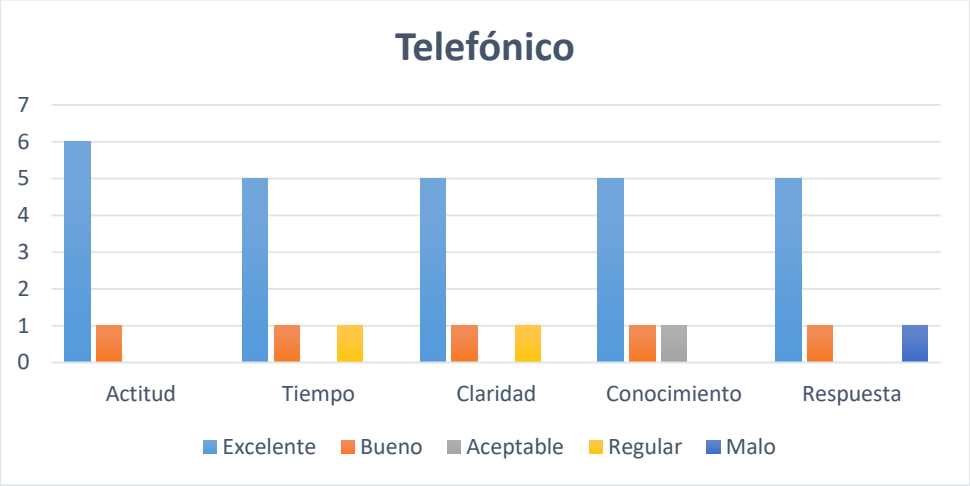
Para el canal *Telefónico* se recibieron **35** respuestas, en **7** encuestas de las **45** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 8 y la Gráfica 7* se indica que, el ítem contestado de ***Excelente*** en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **74.3&;** un **14.2**% con calificación ***Bueno.***

Para este trimestre se obtuvo una (1) respuesta cuyas valoraciones fueron Aceptable, Regular y Malo en las variables Tiempo, Claridad y Respuesta. Se realizó el seguimiento a la misma, identificando que la solicitud correspondía a servicios que el INSOR, debido a su misión[1], no presta, y el oficio correspondiente daba cuenta de contactos con entidades y organizaciones en las cuales podía suplir su necesidad.

Tabla 8. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2023

Telefónico							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	6	5	5	5	5	26	74,3%
Bueno	1	1	1	1	1	5	14,2%
Aceptable	0	0	0	1	0	1	2,8%
Regular	0	1	1	0	0	2	5,7%
Malo	0	0	0	0	1	1	2,8%
Total	**7**					35	100%

[1] Teniendo en cuenta el Decreto 2106 de 2013 "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional para Sordos (INSOR), se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones", establece en el artículo 3° las funciones a su cargo.



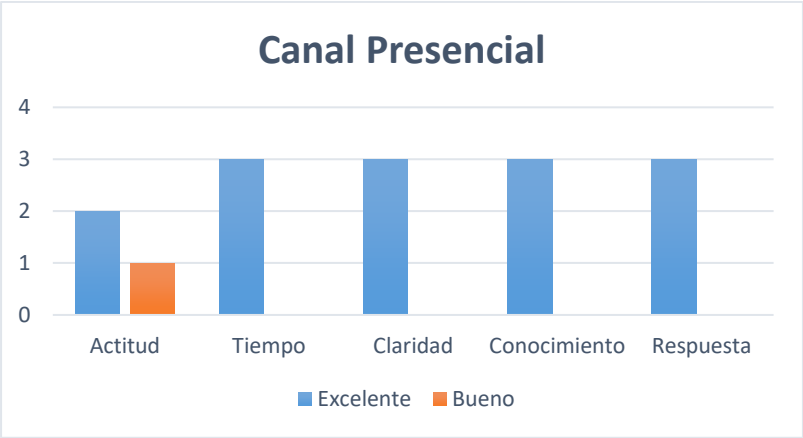
Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2023

Canal Presencial

Para el canal *Presencial* se recibieron **14** respuestas, en **3** encuestas de las **45** 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 93.3% con una calificación ***Excelente.***

Tabla 9. Resultados Canal Presencial II Trimestre 2023

Canal Presencial							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	2	3	3	3	3	14	93,3%
Bueno	1	0	0	0	0	1	6,7%
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	**3**					15	100,0%



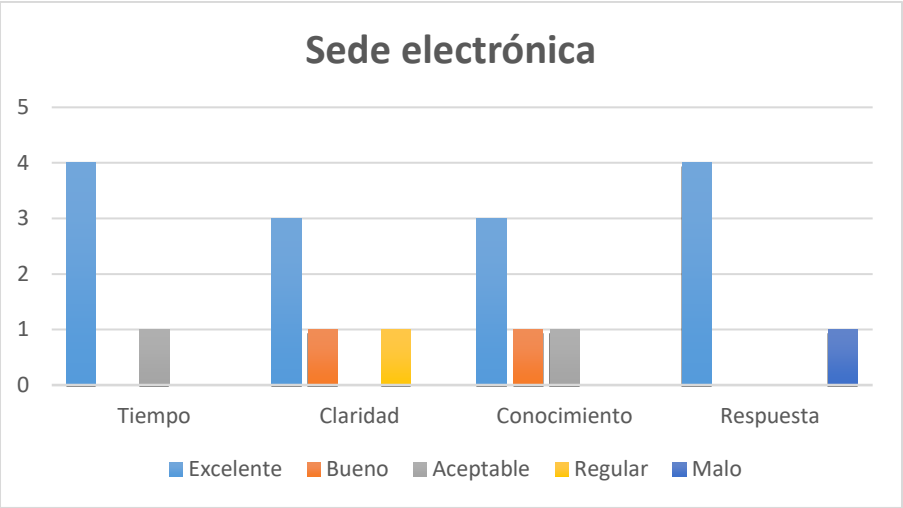
Gráfica 8. Resultados Canal Presencial - II Trimestre 2023

Canal Sede Electrónica (Página Web)

Para el canal *Presencial* se recibieron **19** respuestas, en **5** encuesta de las **45** 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 74%.

Tabla 10. Resultados Canal Sede electrónica (Página web) - II Trimestre 2023

	Sede electrónica					
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	4	3	3	4	14	74%
Bueno	0	1	1	0	2	11%
Aceptable	1	0	1	0	2	11%
Regular	0	1	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	1	1	5%
Total	**5**				**19**	100%



Gráfica 9. Resultados Canal Sede electrónica (Página web) - II 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 **94.0%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **189** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **201** respuestas totales obtenidas.

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

Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
WhatsApp	44	11	55
Correo electrónico	54	18	72
Telefónico	26	5	31
Sede electrónica	14	2	16
Presencial	14	1	15
Total por valoración	152	37	189
			94.0% del general

Para finalizar, 26 de los 45 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 4 grupos:

1. Corresponde al 19%, con 5 comentarios. El ciudadano manifiesta no tener observaciones, comentarios o sugerencias. Ejemplo de estas respuestas son:
    - "Sin comentarios"
    - "No tengo sugerencias"

2. Corresponde al 7.6%, con 2 comentarios. El ciudadano recomienda a la entidad lo siguiente:
    - "Darle continuidad a este tipo de apoyos que contribuyen en los procesos de atención de estudiantes y personas con discapacidad auditiva"
    - "No tengo sugerencia, aunque deberían promocionar sus servicios a través de las Entidades del Estado."

3. Corresponde a 3.84%, con 1 comentario, donde la ciudadana considera que INSOR no suplió su necesidad:

    - "No solucionaron nada, las instituciones que relacionan no sirven para lo que necesito, el tema de los sordos y su educación es más compleja de lo pensaba y ustedes la verdad no hacen mucho por estas personas"

    El correspondiente análisis de este comentario fue realizado en el apartado de *Canal Telefónico.*

4. Corresponde al 69.2% con 18 comentarios de satisfacción y agradecimiento por el servicio prestado, desde la atención hasta la respuesta:

    - "Por ahora ninguna. Excelente atención y conversación con Natalia. Mil gracias"
    - "Agradezco enormemente el tiempo, la atención, asesoría, de los miembros de INSOR. Un abrazo fraterno desde México. Universidad Autónoma del Estado de Morelos."
    - "Muchos agradecimientos. Me ayudaron bastante en la comprensión de tema para el trabajo de maestría"
    - "Excelente los canales que tienen de comunicación."

Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior

En comparación al primer trimestre de la vigencia, se evidencia un aumento en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

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

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
I trimestre 2023	311	17	5.4%
II trimestre 2023	233	45	20.1%

Conclusiones

En el presente trimestre, los canales que fueron más evaluados por los ciudadanos fueron: el Correo electrónico con un 42.22% y el Canal WhatsApp con un porcentaje 15.55%. Es importante fortalecer la evaluación de canales como *Sede electrónica (Página web)* a partir de la divulgación 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 90.4% 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 prestados por la entidad.

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 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:

- 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, en articulación con la Oficina de Comunicaciones, realizará un ajuste de la encuesta de satisfacción que permita obtener la información de la satisfacción de la ciudadanía de manera más sencilla y completa.

- La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano en articulación con la Oficina de Comunicaciones, generará, para el segundo semestre, 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.

- Para conocer la percepción de los ciudadanos respecto al servicio, en caso de la comunicación inmediata (WhatsApp, Telefónico, Presencial) se continuará utilizando el mensaje: *"Queremos saber ¿cómo te fue con nuestra atención? ✅ Por favor regálanos tu opinión en el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-cFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true",* para el diligenciamiento inmediato de la encuesta de forma corta y sencilla, en el caso de la atención que no deriva en PQRSD.

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR

Instituto Nacional para Sordos

#InclusiónTotal
ParaLaPaz

Cra.: 89A #64c-30 - Bogotá
contacto@insor.gov.co
Tel.: (601) 439 12 21
www.insor.gov.co

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Educación

Te invitamos a escanear este código, para conocer más sobre la **cultura sorda.**

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos