Informe de Percepción de la Satisfacción del Ciudadano

IV Trimestre 2023

Dirección: Carrera 89ª #64C-30 Álamos Zona Industrial, Bogotá D.C.
Teléfono: (601) 439 12 21
Contacto: www.insor.gov.co | contacto@insor.gov.co

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

Diego Armando López Cely

Asesor de Dirección

Documento elaborado por

Carolina Leonor Ramos Castellanos

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano

Bogotá D.C, enero de 2024

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 8
Tabla 3. Canales de Atención evaluados IV Trimestre 2023 8
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 (Formulario Web) 14
Conclusiones 16

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 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 en el 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 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: www.insor.gov.co Formulario de radicación PQRSD: https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/
	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 octubre y el 31 de diciembre de 2023*. 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 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

El Grupo Interno de Trabajo 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 149 PQRSD que ingresaron durante el IV trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 50 encuestas, evidenciando que un 33,55% 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 cuarto trimestre, la muestra corresponde a un 33,55% equivalente a 50 encuestas diligenciadas de las 149 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 IV Trimestre de 2023, **10** ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y **29** ciudadanos oyentes.

Tabla 2. Población encuestada IV Trimestre 2023

Población	Cantidad	%
Oyentes	43	86,00%
Sordos	7	14,00%
	50	100%

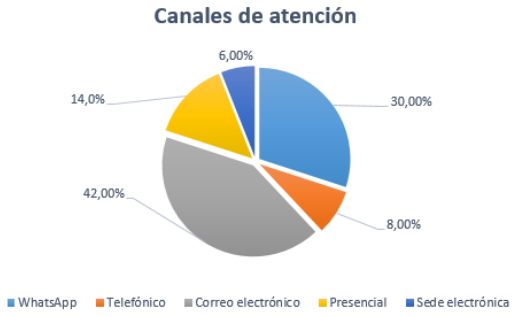
Gráfica 1. Población encuestada IV Trimestre 2023

Canales de Atención

Tabla 3. Canales de Atención evaluados IV Trimestre 2023

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	15	30,00%
Telefónico	4	8,00%
Correo electrónico	21	42,00%
Presencial	7	14,0%
Sede electrónica	3	6,00%
	50	100%

Gráfica 2. Canales de Atención evaluados IV Trimestre 2023



La Tabla 3 y la Gráfica 2, indican que los canales calificados son: el Correo Electrónico, Canal WhatsApp y Presencial, con 21, 15 y 7 encuestas.

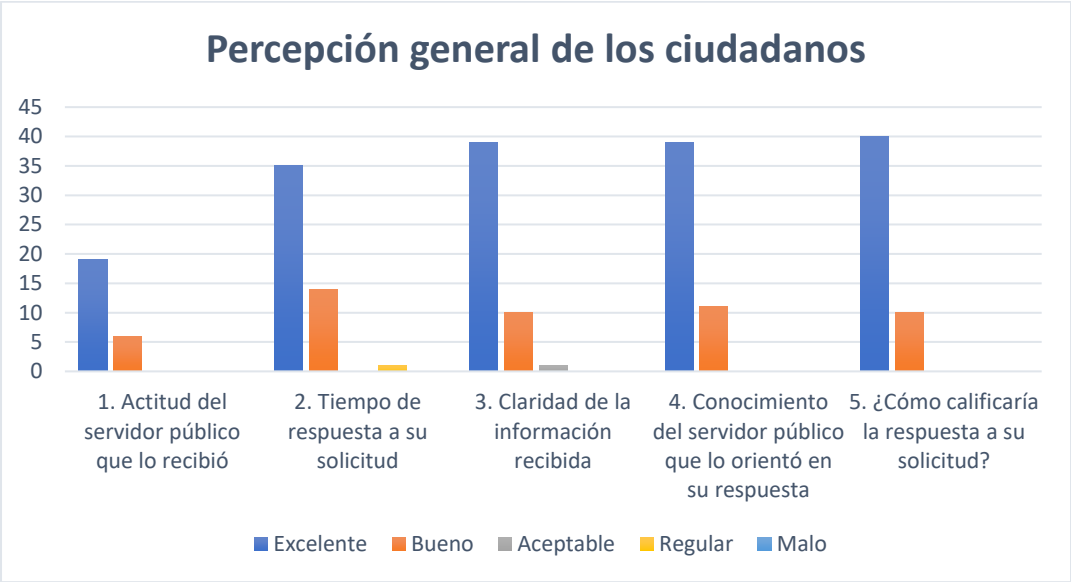
Por medio del Correo electrónico se radican la mayor cantidad de PQRSD en la Entidad.

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 – IV 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	19	35	39	39	40	172	76,10%
Bueno	7	14	10	11	10	51	23,00%
Aceptable	0	0	1	0	0	1	0,44%
Regular	0	1	0	0	0	1	0,44%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	26	50	50	50	50	226	100%



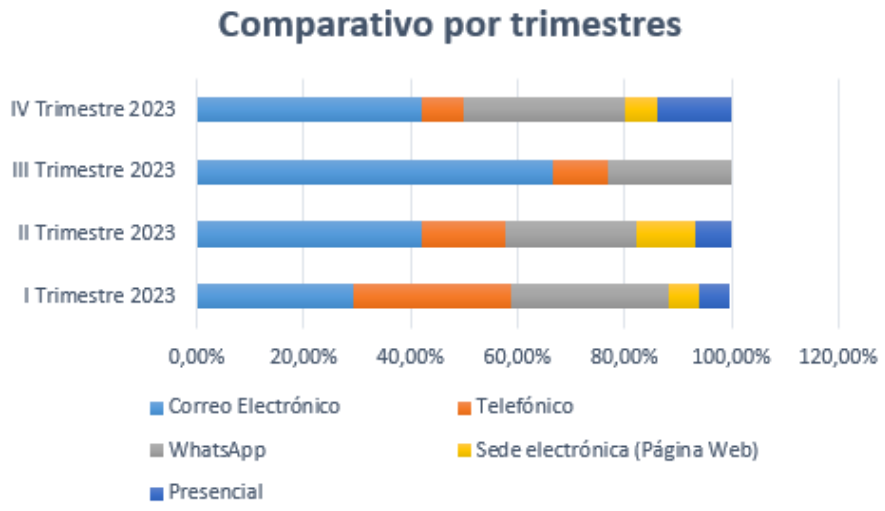
Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – IV Trimestre 2023

Se observa que las 50 encuestas, que corresponden a 226 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de ***Excelente y Bueno*** en mayor porcentaje, con 172 respuestas que equivalen a un de 76,1% y 52 respuestas que equivalen a 23%, respectivamente; para un total de **98,6%** del total.

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

Tabla 5. Resultados % I, II, III, IV y promedio anual Trimestre 2023

	I Trimestre 2023	II Trimestre 2023	III Trimestre 2023	IV Trimestre 2023	Promedio anual
Correo Electrónico	29,40%	42,22%	66,7%	42,00%	**45,08%**
Telefónico	29,40%	15,55%	10,25%	8,00%	**15,80%**
WhatsApp	29,40%	24,44%	23,00%	30,00%	**26,71%**
Sede electrónica (Página Web)	5,8%	11,11%	0%	6,00%	**5,73%**
Presencial	5,80%	6,7%	0%	14,00%	**6,63%**



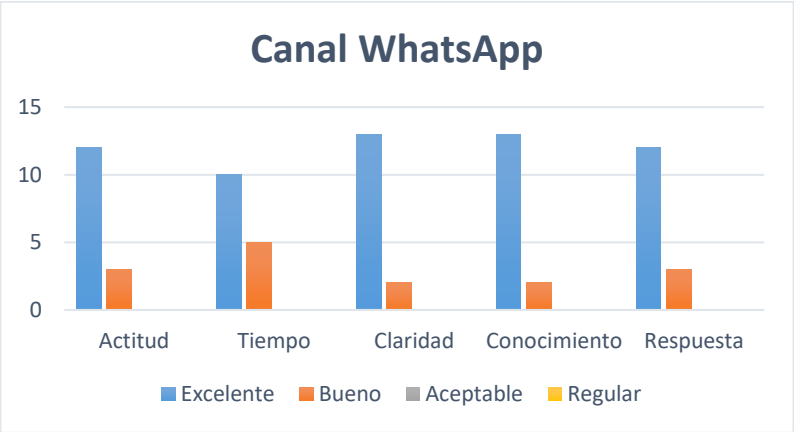
Gráfica 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD

Canal WhatsApp

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **75** respuestas en **15** encuestas de las 50 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 ***Bueno*** en todos los ítems, con un **20%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp)- IV Trimestre 2023

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	12	10	13	13	12	60	80%
Bueno	3	5	2	2	3	15	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	**15**					75	100%



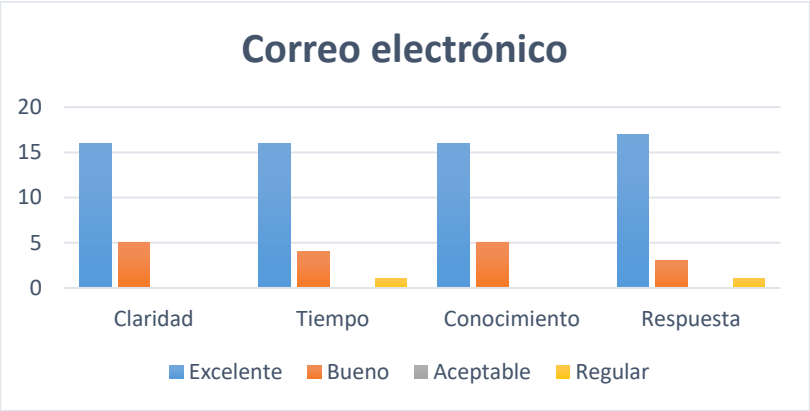
Gráfica 5. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp) - IV Trimestre 2023

Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **84** respuestas, en **21** encuestas de las **50** 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 **77.3%** del total, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **20.30%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico IV Trimestre 2023

Correo electrónico						
	Claridad	Tiempo	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	16	16	16	17	65	77,30%
Bueno	5	4	5	3	17	20,30%
Aceptable	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	1	0	1	2	2%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	**21**				**84**	100%



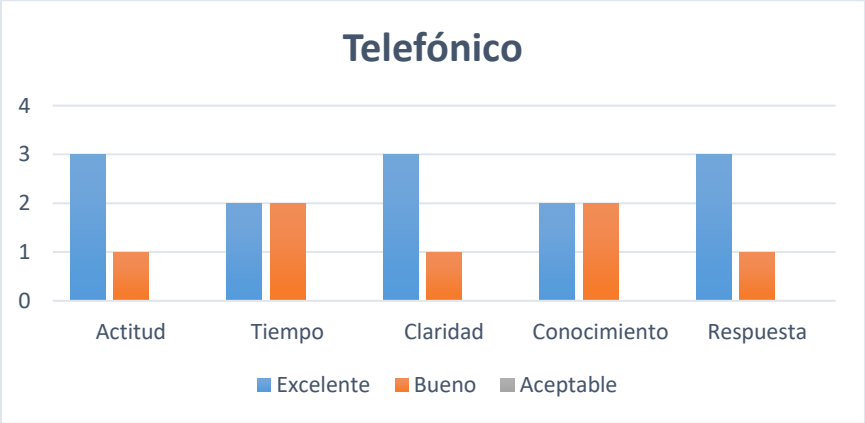
Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico IV Trimestre 2023

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 IV Trimestre 2023

Telefónico							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	3	2	3	2	3	13	65,0%
Bueno	1	2	1	2	1	7	35,0%
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	**4**					20	100%



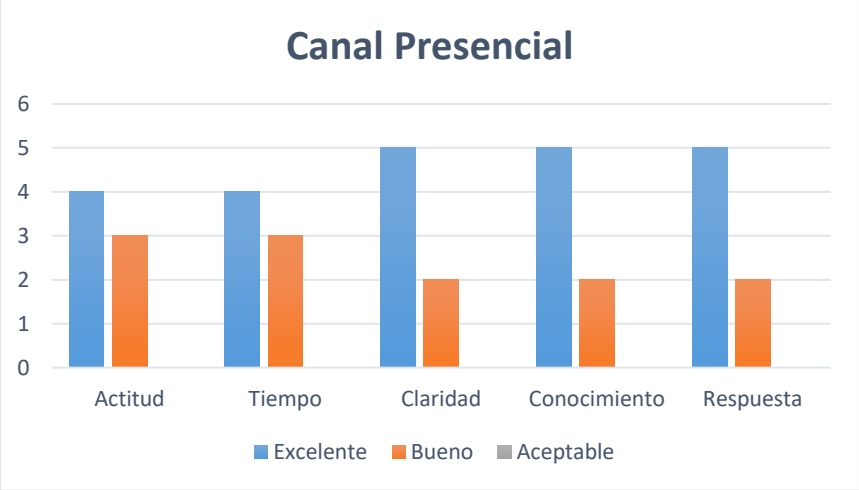
Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico IV Trimestre 2023

Canal Presencial

Para el canal *Telefónico* se recibieron **35** respuestas, en **7** encuestas de las **50** 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 **65.7%;** un **34.3**% con calificación ***Bueno.***

Tabla 9. Resultados Canal Presencial IV Trimestre 2023

Canal Presencial							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	4	4	5	5	5	23	65,7%
Bueno	3	3	2	2	2	12	34,3%
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	**7**					35	100,0%



Gráfica 8. Resultados Canal Presencial IV Trimestre 2023

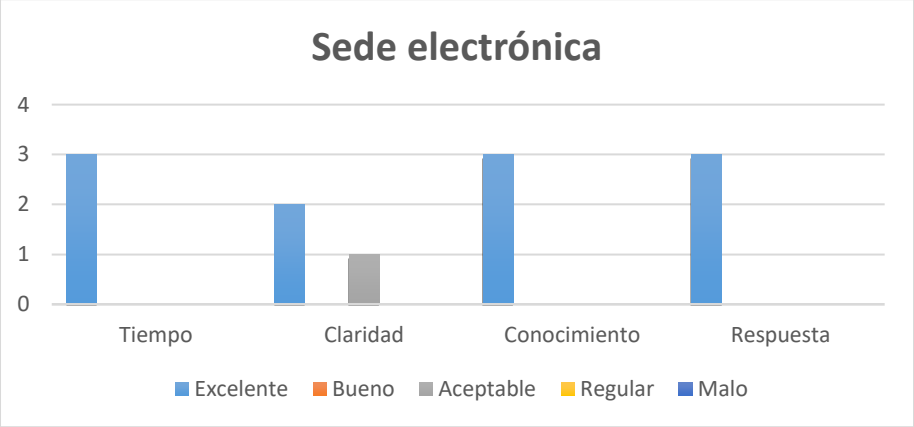
Canal Sede Electrónica (Formulario Web)

Para el canal *Telefónico* se recibieron **12** respuestas, en **3** encuestas de las **50** 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 **92%;** un **8**% con calificación ***Bueno.***

Tabla 10. Resultados Sede electrónica (Formulario Web) IV Trimestre 2023

Sede electrónica (Formulario Web)						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	3	2	3	3	11	92%
Bueno	0	0	0	0	0	8%
Aceptable	0	1	0	0	1	0%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	**3**				**12**	100%



Gráfica 9. Resultados Sede electrónica (Formulario Web) IV 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 **98,6%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **223** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **226** respuestas totales obtenidas.

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

Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total res-puestas
WhatsApp	60	15	0
Correo electrónico	65	17	0
Telefónico	13	7	0
Sede electrónica	11	0	0
Presencial	23	12	0

Total por valoración	172	51	223
			98,6%

Para finalizar, 26 de los 50 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 42,3%, con 11 comentarios. El ciudadano manifiesta no tener observaciones, comentarios o sugerencias. Ejemplo de estas respuestas son:
    - "No"
    - "Ninguna"

2. Corresponde al 61,5% con 15 comentarios de satisfacción y agradecimiento por el servicio prestado, desde la atención hasta la respuesta:

    - "Excelente servicio"
    - "Gracias por atendernos de manera clara y oportuna"
    - "Fue una asesoría muy provechosa para la continuación del desarrollo del Proyecto."
    - "Muy ágil la respuesta. Gracias"
    - "Gracias videollamada"

Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior

En comparación al tercer trimestre de la vigencia y respecto a toda la vigencia, se evidencia un aumento del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de la ciudadanía y grupos de valor.

Tabla 12. Comparativo de número de respuestas respecto a los trimestres anteriores.

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
I trimestre 2023	311	17	5.4%
II trimestre 2023	233	45	20.1%
III trimestre 2023	236	39	16.5%

IV trimestre 2023	149	50	33,5%

Conclusiones

En el presente trimestre, los canales que fueron más evaluados por los ciudadanos fueron: el Correo electrónico con un 42% y el Canal WhatsApp con un porcentaje 30%.

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 98,6% 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 fortalecerán algunas estrategias de invitación, para que la población en general participe en brindar su percepción frente a los servicios prestados por la entidad.

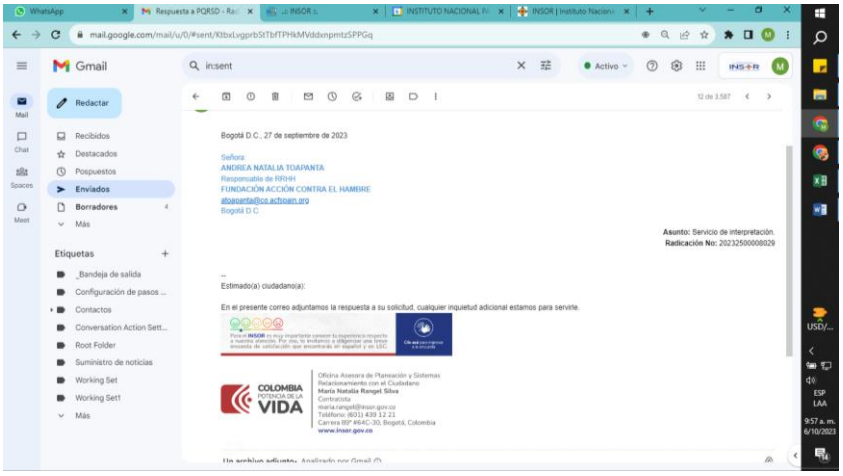
Para el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es muy importante conocer la percepción de los grupos de valor, debido a que nuestra misión es *"Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno 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:

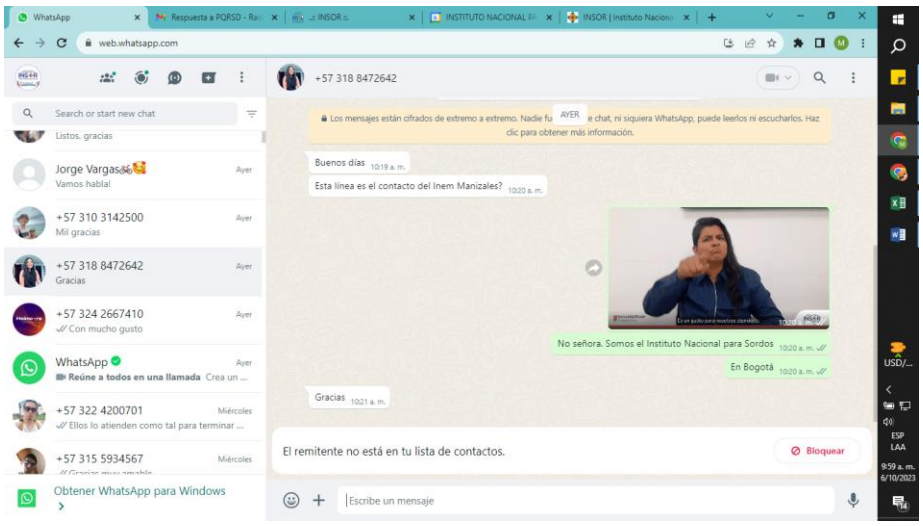
- Respecto a las estrategias mencionadas en el Informe de III trimestre, relacionadas al ajuste de la encuesta de satisfacción (hoy llamada "Medición de la Experiencia Ciudadana" y la inclusión de piezas gráficas que invitaran al diligenciamiento de la encuesta, podemos concluir que requieren un tiempo 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.



- Es importante continuar en el 2024 con 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.

- 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.



- Por otro lado, respecto al canal Sede electrónica (Página web), se han presentado algunos inconvenientes con el funcionamiento del mismo y su respectiva conexión con la plataforma ORFEO. Se ha trabajado conjuntamente con el área de Sistemas para solventar esto y poder divulgar con más tranquilidad el canal.

- Con el fin de retroalimentar el instrumento de Encuesta, se planea realizar durante el 2024, sesiones de trabajo con la sociedad sorda civil, en el marco de las acciones de Participación Ciudadana en la Gestión, desde Relacionamiento con el Ciudadano y La Dirección General.

República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad
INSOR
Instituto Nacional para Sordos