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



INFORME DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA CIUDADANA

I TRIMESTRE 2026

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

Igualdad

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero

Director General

Diego Armando López Cely

Subdirector de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco

Subdirectora de Gestión Educativa

Adriana Margarita Urbina

Secretaria General

Carolina Ramos Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Documento elaborado por

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo: Relacionamiento con las Ciudadanías

Bogotá D.C., abril de 2026

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

Contenido

Objetivo 4
Alcance 4
Modelo de Encuesta 5
Muestra 7
Resultados de la Encuesta 7
Población Encuestada 7
Canales de Atención 8
Canal WhatsApp 8
Canal Correo Electrónico 9
Canal Telefónico 10
Canal Presencial 10
Canal Sede Electrónica (Formulario Web) 11
Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD 12
Apartado de Observaciones o Sugerencias 1
Conclusiones 3

Introducción

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano cuya implementación se constituye en un escenario para el relacionamiento con las ciudadanías y grupos de valor con la Entidad. El contacto con la Entidad, mediante este escenario, está representado por las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que se allegan por parte de la Ciudadanías.

El presente documento, corresponde a un análisis de las respuestas de ciudadanías y grupos de valor al instrumento de recolección de información sobre la percepción de la satisfacción en la atención a sus PQRSD. Esta encuesta tiene como fin conocer la percepción que tienen 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.

El informe da cuenta de los resultados obtenidos entre el *1 de enero y el 31 de marzo de 2026*. 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 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 la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de la Entidad.

Alcance

El Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías, de la Secretaría General del INSOR, elabora cuatro informes durante la vigencia, con periodicidad trimestral, para tener un seguimiento oportuno frente a las inquietudes de las ciudadanías y grupos de valor, con el fin de tomar decisiones para la mejora en la atención y gestión de sus requerimientos en cuanto a la ventanilla hacia afuera, como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

Se aplica un instrumento de recolección tipo encuesta que permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar en la gestión de las PQRSD, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los servidores públicos responsables.

Modelo de Encuesta

La encuesta[1] cuenta con preguntas de identificación del usuario (sordo u oyente), información de contacto (correo electrónico), del canal utilizado para relacionarse con la Entidad, presentados a continuación:

Tabla 1. Canales de atención dispuestos por el INSOR

	Canales de atención		
Presenciales		Presencial LSC o español Correo certificado.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00pm Carrera 89A No. 64C–30. Álamos Zona Industrial. Bogotá D.C.
Telefónico		Telefónico	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (601) 439 12 21 Línea gratuita nacional 018000112021 (Solo fijos)
Virtuales		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/ Agendamiento de citas: https://www.insor.gov.co/home/agendamiento-de-citas/
		Correo electrónico	contacto@insor.gov.co notificacion.judicial@insor.gov.co

[1] La encuesta se encuentra alojada en el enlace: https://acortar.link/5rPrGm.

La encuesta consta de cinco **(5)** preguntas para los canales *Presencial, Telefónico, 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*.

Tenga presente la siguiente convención para la resolución de las preguntas que se encuentran en la encuesta de satisfacción relacionada a continuación (Tabla 2):

E- Excelente **B**- Bueno **A** –Aceptable **R** - Regular **M**- Malo

Tabla 2. Convención Calificación

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

Las variables cuantitativas utilizadas para evaluar la satisfacción de las ciudadanías y grupos de valor son las siguientes:

Tabla 3. Variables cualitativas para evaluar la atención

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
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.

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 medio de 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 utilizando un código QR y, mediante el canal WhatsApp se envía por este medio.

Es importante mencionar que nuestra encuesta es accesible para la población sorda usuaria de Lengua de Señas Colombiana-LSC.

Muestra

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos y grupos de valor que formularon una PQRSD ante la entidad. Para este trimestre, la muestra corresponde a un 24,64% equivalente a 17 encuestas diligenciadas de las 69 PQRSD allegadas a la entidad.

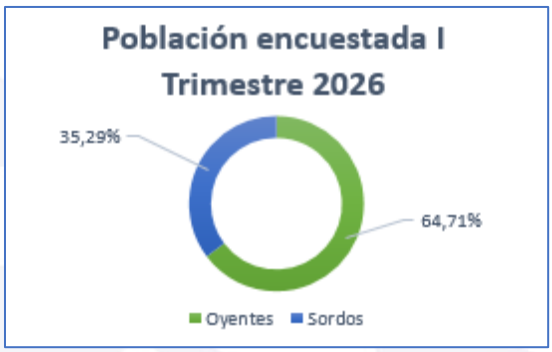
Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

Según la *Tabla 3* y *Gráfica 1*, en el I Trimestre de 2026, **seis (6)** ciudadanos encuestados manifestaron ser sordos y **once (11)** ciudadanos oyentes.

Tabla 3. Población encuestada I Trimestre 2026

Población	*Cantidad*	*%*
Oyentes	11	64,71%
Sordos	6	35,29%
	17	100%



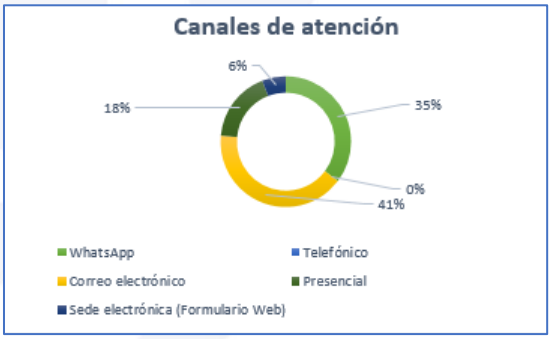
Gráfica 1. Población encuestada I Trimestre 2026

Canales de Atención

La *Tabla 4 y la Gráfica 2*, indican que los canales calificados en mayor medida son: el Correo Electrónico.

Tabla 4. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2026

Canales	*Cantidad*	*%*
WhatsApp	6	35%
Telefónico	0	0%
Correo electrónico	7	41%
Presencial	3	18%
Sede electrónica (Formulario Web)	1	6%
	17	100%



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2026

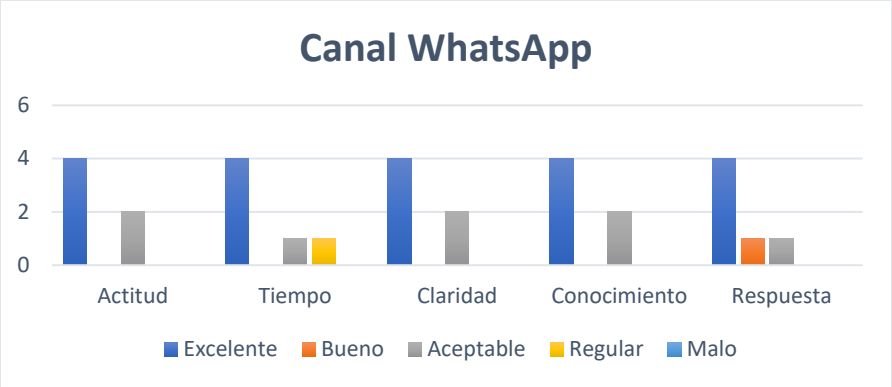
Canal WhatsApp

Para el Canal WhatsApp, se recibieron **30** respuestas en **seis (6)** encuestas de las **17** contestadas por los ciudadanos; cada una con cinco (5) preguntas.

Tabla 5. Resultados Canal WhatsApp- I Trimestre 2026

	WhatsApp						
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	4	4	4	4	4	20	67%

Bueno	0	0	0	0	1	1	3%
Aceptable	2	1	2	2	1	8	27%
Regular	0	1	0	0	0	1	3%
Malo	0	0	0	0	0	0	0%
Total	**6**					30	100%



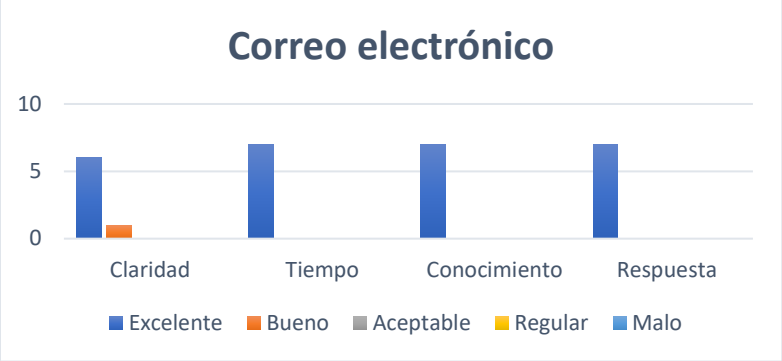
Gráfica 3. Resultados Canal WhatsApp - I Trimestre 2026

Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **28** respuestas, en siete **(7)** encuestas de las **17** contestadas por los ciudadanos con cuatro **(4)** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 6 y la Gráfica 4* se indica que se obtuvieron las calificaciones de ***Excelente*** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **96,43%** del total, y calificación ***Bueno*** con un **3,57%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Electrónico I Trimestre 2026

Correo electrónico						
	Claridad	Tiempo	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	6	7	7	7	27	96,43%
Bueno	1	0	0	0	1	3,57%
Aceptable	0	0	0	0	0	0,00%
Regular	0	0	0	0	0	0,00%
Malo	0	0	0	0	0	0,00%
Total	**7**				**28**	100%



Gráfica 4. Resultados Canal Correo Electrónico I Trimestre 2026

Canal Telefónico

Para el canal *Telefónico* no se recibieron respuestas para este trimestre.

Tabla 7. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2026

Telefónico

	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	0	0	0	0	0	0	0,0%
Bueno	0	0	0	0	0	0	0,0%
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	**0**					0	0



Gráfica 5. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2026

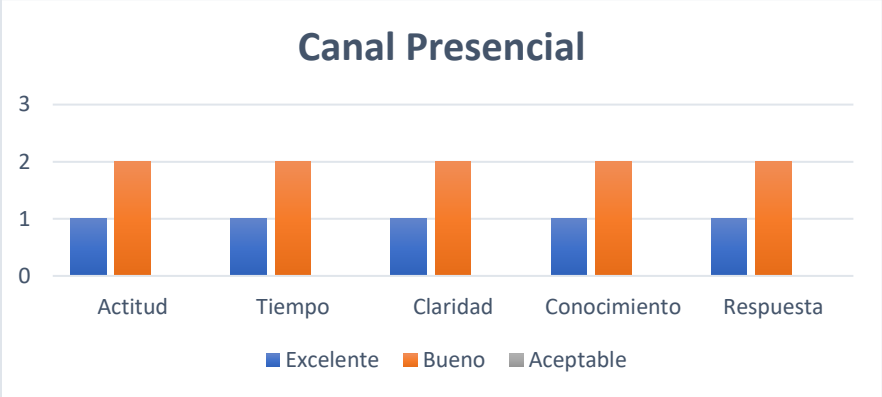
Canal Presencial

Para el canal *Presencial* se recibieron **15** respuestas, en tres **(3)** encuestas de las **17** contestadas por los ciudadanos con cinco **(5)** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 8 y la Gráfica 6* se indica que, el ítem contestado de

Excelente y Bueno en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **100%.**

Tabla 8. Resultados Canal Presencial I Trimestre 2026

	Canal Presencial						
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	1	1	1	1	1	5	33,3%
Bueno	2	2	2	2	2	10	66,7%
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 6. Resultados Canal Presencial I Trimestre 2026

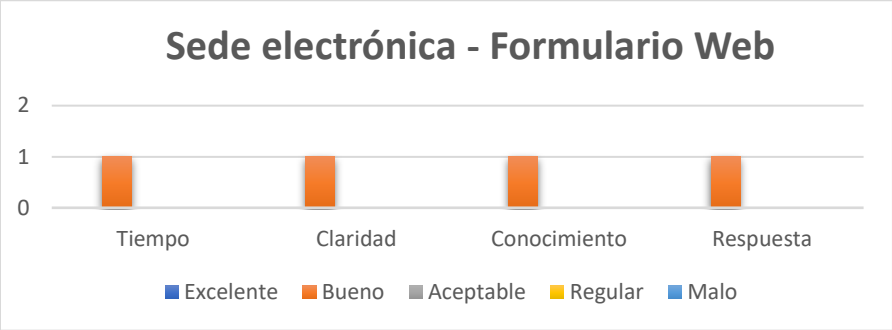
Canal Sede Electrónica (Formulario Web)

En el canal *Sede Electrónica–Formulario web* se recibieron cuatro (**4**) respuestas, en una **(1)** encuesta de las **17** contestadas por los ciudadanos con cinco **(5)** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla 9 y la Gráfica 7* se indica que, el ítem contestado ***Bueno*** en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **100%.**

Tabla 9. Resultados Canal Sede Electrónica –Formulario Web I Trimestre 2026

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

Total	**1**	**4**	100%



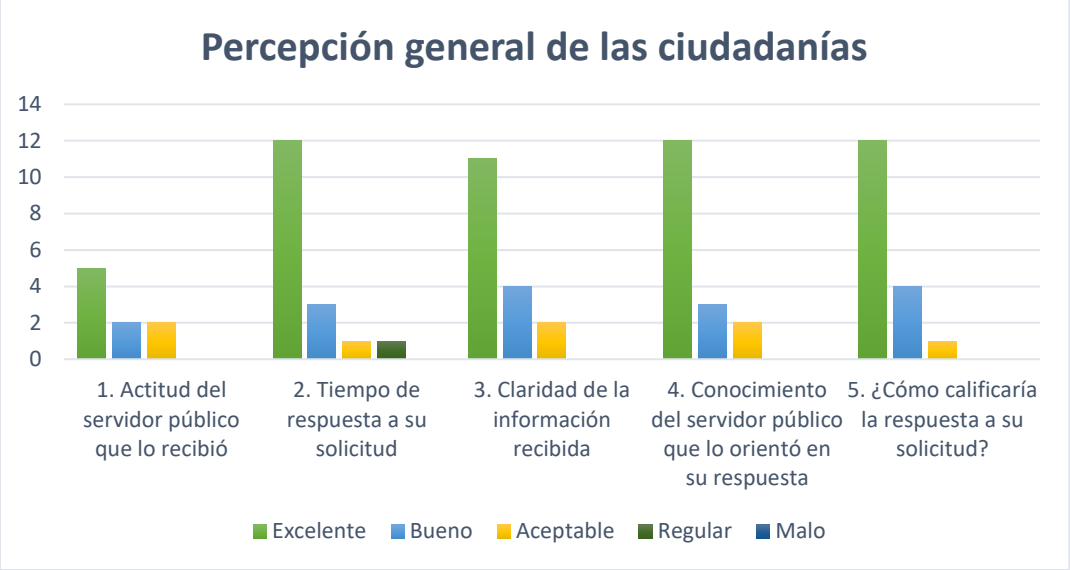
Gráfica 7. Resultados Canal Sede Electrónica –Formulario Web I Trimestre 2026

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

En la *Tabla 10* y *Gráfica 8* 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.* Se resaltan las valoraciones *Excelente y Bueno* con un 67,53% y 20,78%, respectivamente, resultando un total de **88,31%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **68** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **77** respuestas totales obtenidas.

Tabla 10. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2026

	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	5	12	11	12	12	52	67,53%
Bueno	2	3	4	3	4	16	20,78%
Aceptable	2	1	2	2	1	8	10,39%
Regular	0	1	0	0	0	1	1,30%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	9	17	17	17	17	77	100%



Gráfica 8. Percepción General de las Ciudadanías frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2026

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 Ciudadanías y grupos de valor. Se puede observar una leve disminución tanto de las encuestas diligenciadas como de las PQRSD como según el trimestre inmediatamente anterior.

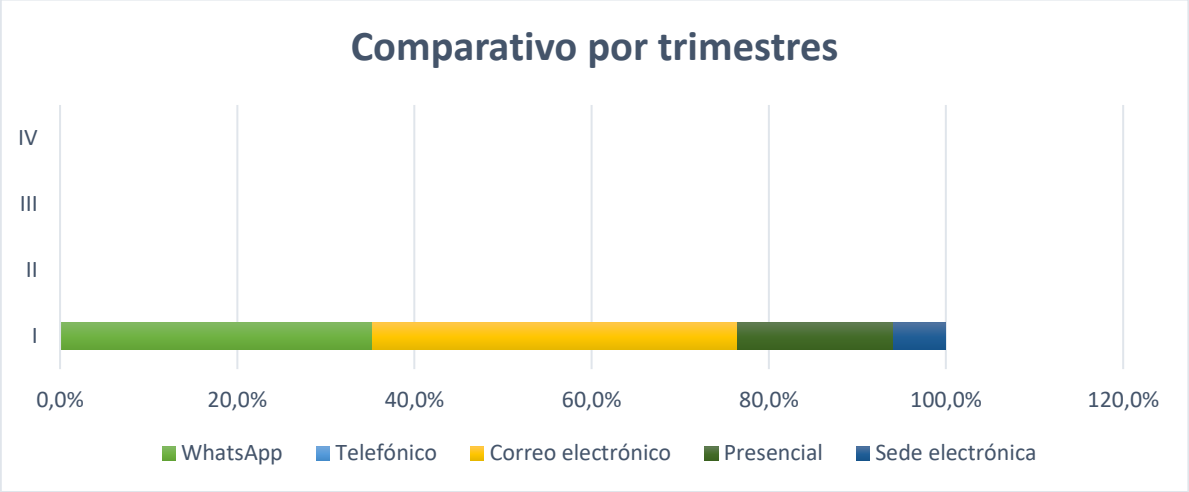
Tabla 11. Comparativo de número de encuestas vs cantidad de PQRSD.

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
IV trimestre 2025	74	25	33,8%
I trimestre 2026	69	17	24,64%
II trimestre 2026			
III trimestre 2026			
IV trimestre 2026			

A continuación, la Tabla 12 y la Gráfica 9 muestran el comparativo del diligenciamiento por parte de los ciudadanos de la encuesta de satisfacción por canal de atención.

Tabla 12. Resultados % I, II, III, IV y promedio anual Trimestre 2026

	I	II	III	IV
WhatsApp	35,3%			
Telefónico	0,0%			
Correo electrónico	41,2%			
Presencial	17,6%			
Sede electrónica (Formulario web)	5,9%			



Gráfica 9. Comparativo de diligenciamiento de encuestas por canal de atención.

Apartado de Observaciones o Sugerencias

Para finalizar, diez (10) 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 80% con ocho (8) comentarios de satisfacción y agradecimiento por el servicio prestado, desde la atención hasta la respuesta:

    - *Representan las necesidades reales de la comunidad sorda*
    - *Excelente atención puntual*
    - *Ninguna Agradecido por la atención*
    - *Atención bien*

- *Ninguna. El servicio recibido, desde el primer contacto hasta la respuesta ha sido excelente. Gracias*
- *Ninguna, todo excelente.*
- *No tengo sugerencias, la atención con Natalia para mí fue perfecta. Una persona muy amable y con la información clara para dar.*
- *Ninguna muy pertinente y amable la maestra Natalia Rangel.*

2. Corresponde al 10%, con un (1) comentario. El ciudadano manifiesta sugerencia para la gestión de los requerimientos. Ejemplo de estas respuestas son:

    - *Menos tiempo en contestar*

3. Corresponde al 1%, con un (1) comentario. El ciudadano manifiesta no tener sugerencias. Ejemplo de estas respuestas son:

    - *Ninguna.*

Oportunidades de Mejora

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

Se plantean dos estrategias para incentivar el diligenciamiento de la encuesta:

1. Teniendo en cuenta la baja afluencia de PQRSD, debido a la separación de los formularios de recepción de PQRSD y Solicitud de asistencia técnica, se considera una estrategia útil el realizar llamadas al azar de las personas que recibieron respuestas a solicitudes de PQRSD para indagar su percepción sobre la atención y,
2. Utilizar para atención presencial principalmente, un código QR que enlace a los y las ciudadanas con la encuesta y facilite su diligenciamiento. Se solicitará al equipo de Comunicaciones Estratégicas la republicación de las piezas audiovisuales que invitan a las Ciudadanías al diligenciamiento de la encuesta.

Respecto al comentario de "mejorar tiempos en contestar", el GIT Relacionamiento con las Ciudadanías utiliza una estrategia de alertas semanales a las dependencias respecto a los tiempos de respuesta a las PQRSD, según los tiempos estipulados por Ley y que atienden a la naturaleza de las solicitudes. Con ello se ha logrado, a la fecha, disminuir PQRSD contestadas fuera de tiempo.

Conclusiones

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, es considerada *Excelente y Bueno* en un porcentaje del 88,31% del total. Lo anterior, teniendo en cuenta: ***Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta***, lo cual 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 el Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías, en vínculo con el equipo de Comunicaciones, se fortalecerán algunas estrategias de promoción, para que la población en general participe en brindar su percepción frente a la atención y respuestas a PQRSD ofrecidas por la entidad.

Para el Instituto Nacional para Sordos–INSOR, es muy importante conocer la percepción de los grupos de valor, con el fin de dar cuenta de nuestra misión:

> *"Somos la entidad pública del orden nacional que orienta y promueve 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".*

Con dicha participación continuaremos mejorando en nuestra labor siempre apuntando a dar respuesta a las necesidades de la población sorda en Colombia.

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