República de Colombia

INSOR

Instituto Nacional para Sordos



Informe de Medición de Experiencia Ciudadana sobre PQRSD

TERCER TRIMESTRE

SECRETARÍA GENERAL

GTI RELACIONAMIENTO CON LAS CIUDADANÍAS

Producto 44 / Hito 5 / Tarea 3

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Informes de medición de la satisfacción de la experiencia ciudadana frente a las respuestas a las PQRSD

Ilva Myriam Hoyos Castañeda
Ministra de Educación Nacional

CONSEJO DIRECTIVO INSOR 2025

Adriana Marcela González Triana
Consejero Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Eduardo La Rotta Osorio
Consejero DNP, Subdirector de Educación, Cultura y Deporte

Catalina Valencia Gaitán
Consejera ICBF

Olga Lucía Zárate Mantilla
Consejera Ministerio de Educación Nacional

Maritza Isaza Gómez
Consejera Ministerio de Salud y Protección Social

Geovani Andrés Meléndres Guerrero
Director General

EQUIPO DIRECTIVO INSOR

Adriana Margarita Urbina
Secretaria General

Diego Armando López Cely
Subdirector Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco
Subdirectora Gestión Educativa

Carolina Ramos Castellanos
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Adriana Margarita Urbina
Jefe (e) Oficina Asesora Jurídica

José Fernando Duque Gallego
Asesor Dirección General

Luz Alejandra Barbosa Tarazona
Asesora Dirección General

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero
Director General

Adriana Margarita Urbina Pinedo
Secretaria General

Diego Armando López Cely
Subdirector Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco
Subdirectora Gestión Educativa

Adriana Margarita Urbina
Jefe (e) Oficina Asesora Jurídica

José Fernando Duque Gallego
Asesor Dirección General

Luz Alejandra Barbosa Tarazona
Asesora Dirección General

Informe elaborado por:
María Natalia Rangel Silva – Contratista

Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías:
Johanna Paola Balaguera Vargas
Lady Bibiana García Suret
Luz Mila Niño Hernández
María Natalia Rangel Silva – Contratista
Hilda Viviana Bedoya González - Coordinadora

Bogotá D.C, 08 de octubre 2026

Tabla de Contenido

Objetivo 2
Alcance 3
Modelo de Encuesta 3
Muestra 5
Resultados de la Encuesta 1
Población Encuestada 1
Tabla 4. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2026 1
Canal Correo Electrónico 2
Canal Telefónico 3
Canal Presencial 4
Canal Sede Electrónica (Formulario Web) 5
Percepción General de las Ciudadanías frente a la atención a sus PQRSD 5
Apartado de Observaciones o Sugerencias 8
Conclusiones 9
10

Introducción

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG[1], facilita que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Por ello, en su *Dimensión: Gestión con valores para resultados,* la cual tiene como propósito mejorar permanentemente los escenarios de relación entre el Estado y la ciudadanía, bajo el enfoque de Estado abierto, se encuentra la Relación Estado Ciudadano, que equilibra expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas, fortalece la democracia participativa y lucha contra la corrupción, e integra las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía.

En este marco se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano, que tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Es decir, su 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 las 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 medición de la experiencia de las ciudadanías respecto a 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 primero (*1) de julio y el 30 de septiembre de 2026*, 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 oportunidades de mejora.

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

[1] El 25 de septiembre, se lanzó la Versión 7 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Gestión y Desempeño-MIPG. El presente informe aún acata la Versión 6.2 de febrero de 2026.

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[2] cuenta con preguntas en categoría: identificación del ciudadano (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

[2] La encuesta se encuentra alojada en el enlace: https://forms.gle/MJyE5ksx3H8QMK35A

		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

La encuesta consta de cinco **(5)** preguntas para los canales *Presencial, Telefónico, WhatsApp* y cuatro **(4)** preguntas para los canales *Correo Electrónico y Formulario Web (Sede Electrónica).* Allí, los ciudadanos pueden elegir entre las opciones de respuesta: *Excelente, Bueno, Aceptable, Regular o Malo*.

La 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 ciudadano manifieste observaciones que tenga con 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 ese medio.

Es importante mencionar que el instrumento 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 27% equivalente a 21 encuestas diligenciadas de las 78 PQRSD allegadas a la entidad.

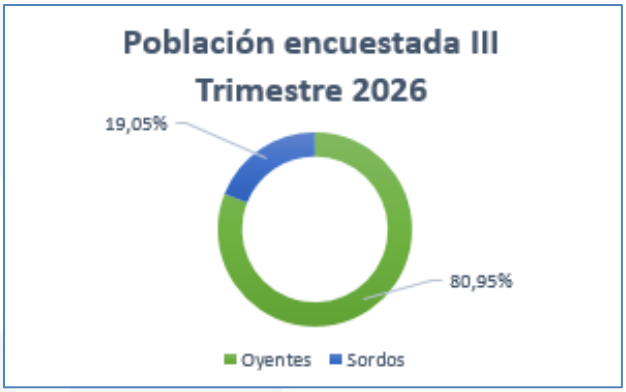
Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

Según la *Tabla 3* y *Gráfica 1*, en el III Trimestre de 2026, **tres (3)** ciudadanos encuestados manifestaron ser sordos y **17** ciudadanos oyentes.

Tabla 3. Población encuestada III Trimestre 2026

Población	*Cantidad*	*%*
Oyentes	17	80,95%
Sordos	4	19,05%
	21	100%



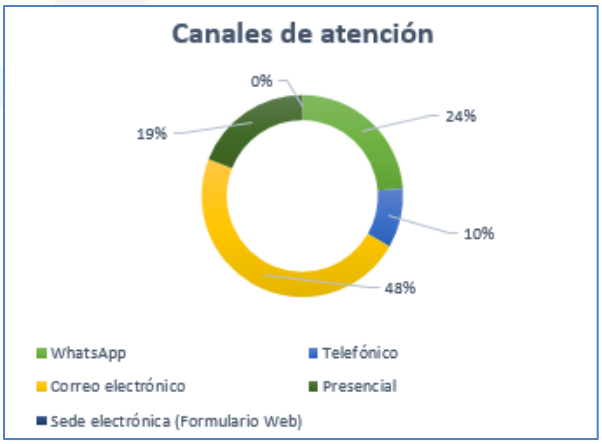
Gráfica 1. Población encuestada III Trimestre 2026

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 III Trimestre 2026

Canales	*Cantidad*	*%*
WhatsApp	5	24%
Telefónico	2	10%
Correo electrónico	10	48%
Presencial	4	19%
Sede electrónica (Formulario Web)	0	0%
	21	100%



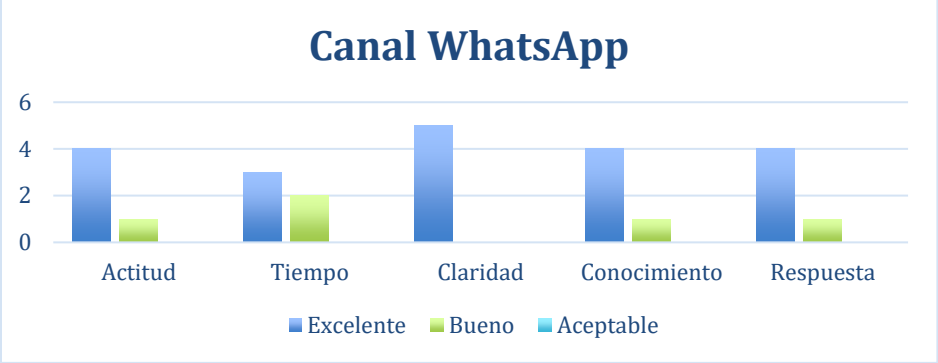
Gráfica 2. Canales de Atención evaluados III Trimestre 2026

Canal WhatsApp

Cinco (5) de los 21 ciudadanos dieron respuesta con respecto al Canal WhatsApp. Esto corresponde a 25 valoraciones a partir de las cinco (5) preguntas de la encuesta. En la *Tabla 5 y la Gráfica 3* se indica que se obtuvieron las calificaciones de ***Excelente*** con un **80%** del total, y calificación ***Bueno*** con un **20%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 5. Resultados Canal WhatsApp- III Trimestre 2026

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	4	3	5	4	4	20	80%
Bueno	1	2	0	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 3. Resultados Canal WhatsApp - III Trimestre 2026

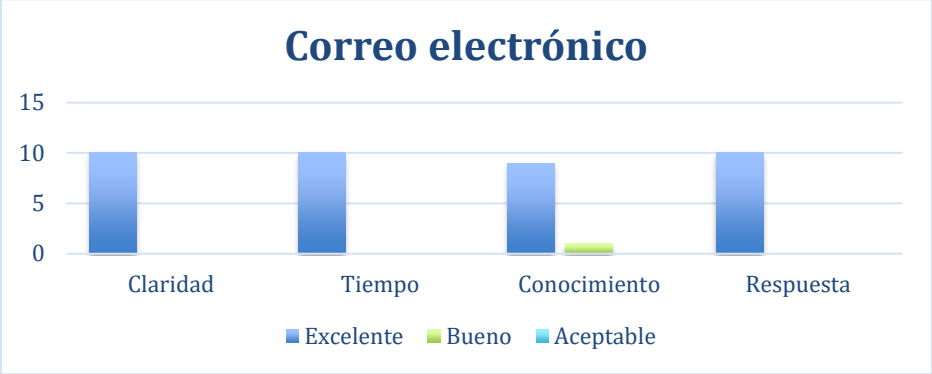
Canal Correo Electrónico

Diez (10) de los 21 ciudadanos dieron respuesta con respecto al Canal Correo Electrónico. Esto corresponde a 40 valoraciones a partir de las cuatro (4) preguntas de la encuesta. 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 **97.5%** del total, y calificación ***Bueno*** con un **2.5%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Electrónico III Trimestre 2026

Correo electrónico						
	Claridad	Tiempo	Conocimiento	Respuesta	Total	%

Excelente	10	10	9	10	39	97,50%
Bueno	0	0	1	0	1	2,50%
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	10				40	100%



Gráfica 4. Resultados Canal Correo Electrónico III Trimestre 2026

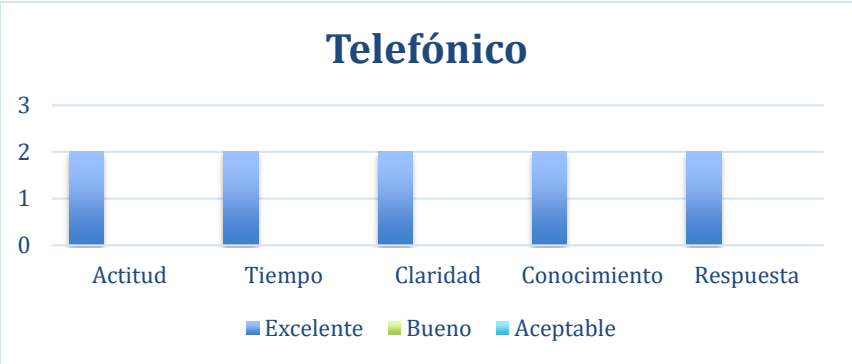
Canal Telefónico

Dos (2) de los 21 ciudadanos dieron respuesta con respecto al Canal Telefónico. Esto corresponde a diez (10) valoraciones a partir de las cinco (5) preguntas de la encuesta. En la *Tabla 5 y la Gráfica 3* se indica que se obtuvieron las calificaciones de ***Excelente*** con un **100%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 7. Resultados Canal Telefónico III Trimestre 2026

Canal Telefónico

	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	2	2	2	2	2	10	100,0%
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	**2**					10	100.0%



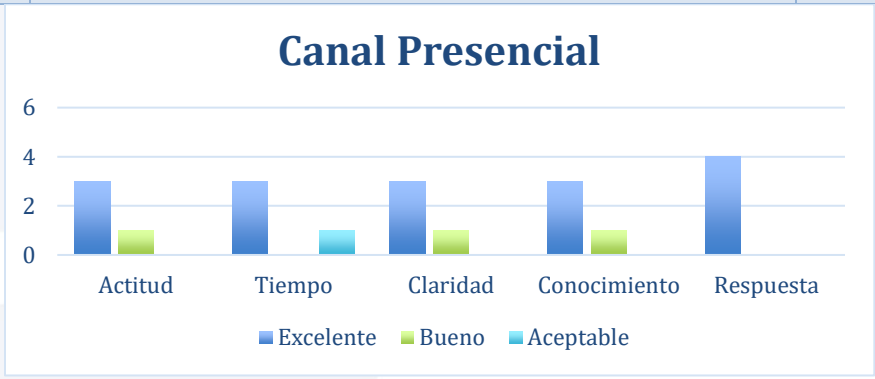
Gráfica 5. Resultados Canal Telefónico III Trimestre 2026

Canal Presencial

Cuatro (4) de los 21 ciudadanos dieron respuesta con respecto al Canal Presencial. Esto corresponde a 20 valoraciones a partir de las cinco (5) preguntas de la encuesta. A continuación, en la *Tabla 8 y la Gráfica 6* se indica que se obtuvieron las calificaciones de ***Excelente*** con un 80% del total, y calificación ***Bueno*** con un 15,0% del total de las respuestas recibidas.

Tabla 8. Resultados Canal Presencial III Trimestre 2026

	Canal Presencial						
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	3	3	3	3	4	16	80,0%
Bueno	1	0	1	1	0	3	15,0%
Aceptable	0	1	0	0	0	1	5,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	4					20	100%



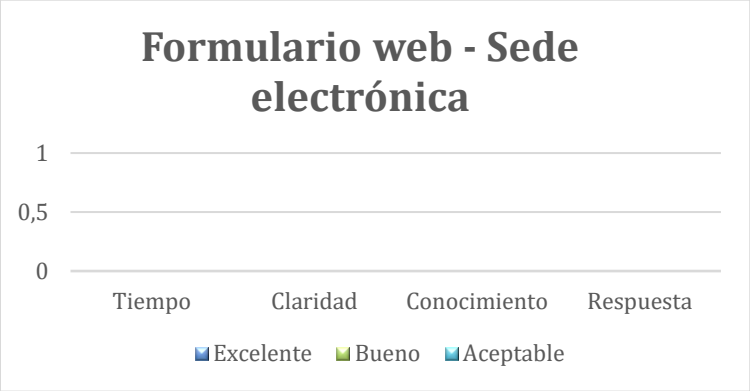
Gráfica 6. Resultados Canal Presencial III Trimestre 2026

Canal Formulario Web - Sede Electrónica

Para el canal *Formulario Web - Sede Electrónica* no se recibieron respuestas para este trimestre.

Tabla 9. Resultados Canal Formulario Web - Sede Electrónica Web III Trimestre 2026

	Formulario Web - Sede Electrónica					
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	0	0	0	0	0	0%
Bueno	0	0	0	0	0	0%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	0				0	0



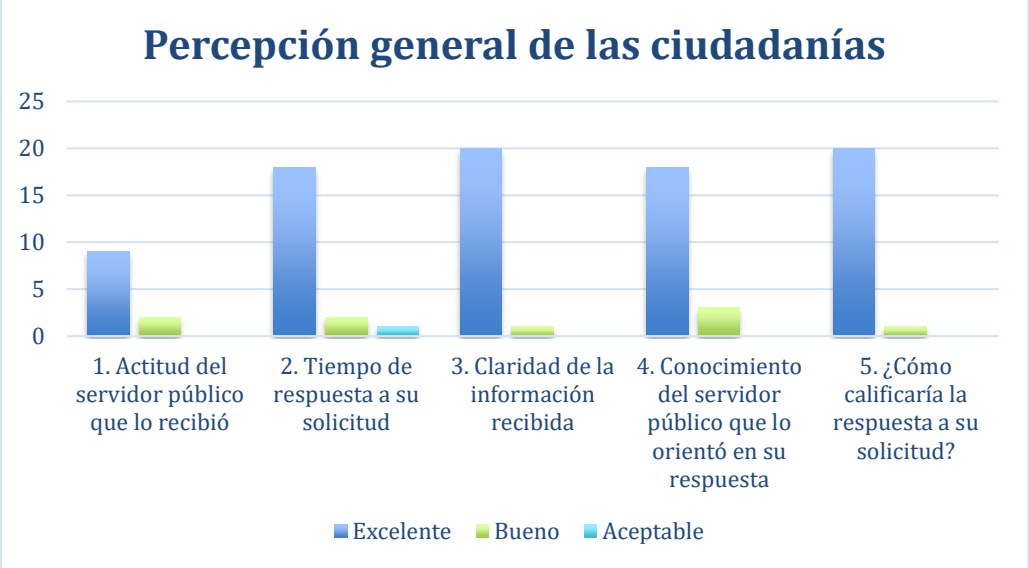
Gráfica 7. Resultados Canal Formulario Web - Sede Electrónica III Trimestre 2026

Percepción General de las Ciudadanías frente a la atención a sus PQRSD

En la *Tabla 10* y *Gráfica 8* se muestra la percepción general de las ciudadanías 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 89.47% y 9.47%, respectivamente, resultando un total de **98.94%** de la calificación general, correspondientes a **94** valoraciones de 95 totales.

Tabla 10. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – III 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	9	18	20	18	20	85	89,47%
Bueno	2	2	1	3	1	9	9,47%
Aceptable	0	1	0	0	0	1	1,05%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,00%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	11	21	21	21	21	95	100%



Gráfica 8. Percepción General de las Ciudadanías frente la atención a sus PQRSD – III 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 un aumento tanto en las encuestas diligenciadas como de las PQRSD como según el trimestre inmediatamente anterior.

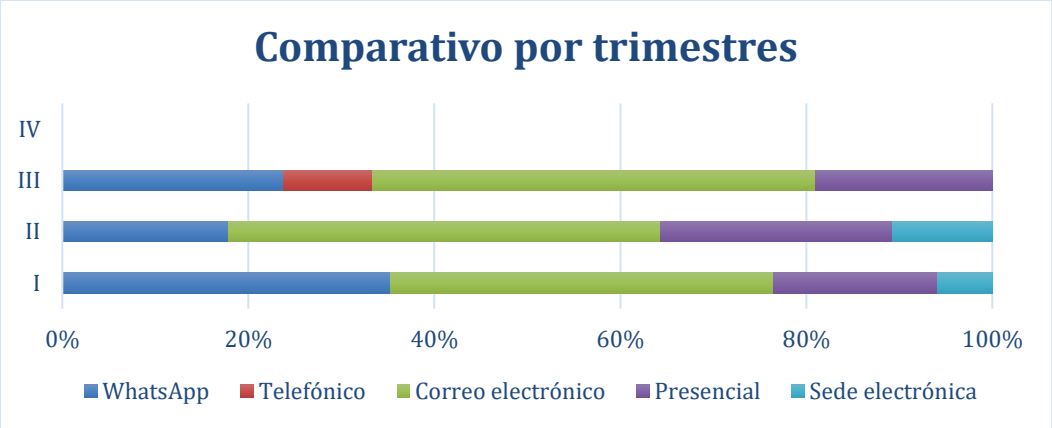
Tabla 11. Comparativo de número de encuestas vs cantidad de PQRSD.

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
IV trimestre 2025	74	25	33,8%
I trimestre 2026	69	17	24,64%
II trimestre 2026	125	28	22,4%
III trimestre 2026	78	21	27%
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%	17,9%	23,8%	
Telefónico	0,0%	0,0%	9,5%	
Correo electrónico	41,2%	46,4%	47,6%	
Presencial	17,6%	25,0%	19,0%	
Sede electrónica (Formulario web)	5,9%	10,7%	0,0%	



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

Apartado de Observaciones o Sugerencias

Para finalizar, 16 de los 21 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 tres (3) grupos:

1. Corresponde al 31.25% con cinco (5) comentarios de satisfacción y agradecimiento por el servicio prestado, desde la atención hasta la respuesta:
   - *De momento fue más que suficiente la atención!*
   - *Me ayudaron muchos gracias por la.ayuda y el.consejo mis Dios te bendiga a ustedes . Desde neiva huila*
   - *son muy amables y nos contestaron todas las preguntas importantes. Me sentí muy bien atendida, muy claro y lo mejor, fue muy amable*
   - *Excelente servicio, sin sugerencias.*

2. Corresponde al 25%, con cuatro (4) comentarios. El ciudadano manifiesta sugerencia para la gestión de los requerimientos. Ejemplo de estas respuestas son:
   - *mas difusión e información de forma pedagógica con ejemplos, sobre el servicio, particularmente a las personas sordas.*
   - *Recibir por correo electrónico las noticias del Insor y en especial de la ENILSCE.*
   - *Ampliar la informacion de toda la legislacion sobre las personas sordas para que amplien su conocimiento y sehan mejir dureccionadis a sus nesecidades y requerimientos y muy importantr tambien que insor abandere un congreso con los diferentes actores e intituciones , haya articulacion , muchas gracias !*

3. Corresponde al 43.7%, con siete (7) comentarios. El ciudadano manifiesta no tener comentarios o sugerencias. Ejemplo de estas respuestas son:
   - *Ninguna.*
   - *Ninguna sugerencia. Gracias*

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. Se solicitará al equipo de Comunicaciones Estratégicas la republicación de las piezas audiovisuales que invitan a las Ciudadanías al diligenciamiento de la encuesta. Para atención presencial principalmente, se utilizará un código QR que enlace a los y las ciudadanas con la encuesta y facilite su diligenciamiento.

Como se mencionó en el Informe de Medición de Experiencia Ciudadana del II Trimestre, desde el Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías se ajustó el instrumento según los criterios institucionales donde se considerará la categoría "Discapacidad" en vez de "Sordo u Oyente y se agregará la pregunta de Preferencia Lingüística", ello en el marco del enfoque diferencial. Desde el siguiente trimestre en adelante se aplicará.

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 98.9% 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.

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.

República de Colombia

INSOR

Instituto Nacional para Sordos

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


@insorcolombiaoficial


Instituto Nacional para Sordos


@insorcolombia


@INSOR_colombia


@insorcolombiaoficial

Educación