



# Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor 2023

## Instituto Nacional para Sordos

## INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

**Geovani Andrés Meléndres Guerrero**

Director General

**Diego Armando López**

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 Relacionamento con el Ciudadano.

**Bogotá D.C, mayo de 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Alcance.....	5
Metodología.....	5
Escenario de relacionamiento desde Servicio al Ciudadano.....	7
▯ ¿Cómo nos contactan?.....	7
▯ ¿Quiénes nos contactan y qué solicitan?.....	8
▯ ¿Quién responde a nuestra ciudadanía?.....	11
▯ ¿Cómo nos perciben?.....	12
Escenario de relacionamiento desde la Participación Ciudadana.....	13
Escenario de relacionamiento desde la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.....	20
Escenario de relacionamiento de la Racionalización de Trámites.....	24
Oportunidades de Mejora.....	29

## Introducción

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR- es un establecimiento público, creado en 1955, del orden nacional, adscrito hasta junio del 2023 al Ministerio de Educación y a partir de la fecha al Ministerio de la Igualdad y la Equidad, 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. Su actuación institucional se enmarca bajo la siguiente normativa:

- Constitución Política de Colombia
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – Ley 1346 de 2009
- Ley 982 de 2005
- Ley Estatutaria 1618 de 2013
- Decreto 2106 de 2013
- Decreto 1421 de 2017

El INSOR está comprometido con la generación de capacidad institucional y comunitaria sostenible para la inclusión social de la población sorda, entendida como un proceso que se orienta a garantizar el ejercicio efectivo de todos sus derechos eliminando cualquier tipo de barreras de acceso a los bienes y servicios y asegurando el acceso real a los mismos.

El presente documento corresponde a un ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, que busca fortalecer la confianza entre el Estado y los ciudadanos con los que interactúa, mediante la identificación de

sus particularidades, con el fin de agruparlos y a partir de allí desarrollar acciones encaminadas hacia las siguientes líneas de acción:

- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Implementación de acciones de mejora en los canales de atención.
- Diseño e implementación de estrategias pertinentes de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Diseño de una estrategia pertinente de Rendición de Cuentas.
- Implementación de mecanismos efectivos de participación ciudadana efectivos.

En el presente ejercicio, se analizarán los escenarios de relacionamiento con las ciudadanías que se implementan desde la Entidad y que responden a las Políticas de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y, la Política de Racionalización de Trámites, en el marco del Modelo Integrado Planeación de la Gestión<sup>1</sup> –MIPG-.

<sup>1</sup> El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad y que los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos más sencillos y eficientes. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

### Objetivo general

Reflexionar sobre las oportunidades de mejora en la gestión institucional mediante la identificación de las principales características y necesidades de las ciudadanías y grupos de valor (que se acercaron a la Entidad en 2023) y la respectiva gestión de la oferta institucional que se ofreció para satisfacer sus requerimientos, en el marco de la promoción del establecimiento de entornos sociales y educativos accesibles para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

### Objetivos específicos

- Identificar y caracterizar la ciudadanía y grupos de valor mediante el análisis de los escenarios de interacción con la ciudadanía que se propician desde la Entidad, enmarcados en las políticas del Modelo Integrado Planeación de la Gestión –MIPG–, destinadas para este fin.
- Reconocer las actividades y acciones que realiza la Entidad que fortalecen la relación Estado-Ciudadano.
- Reflexionar sobre las oportunidades de mejora de la oferta institucional que desemboque en el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano.

<sup>2</sup><https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>

### Alcance

Este ejercicio se presenta como un proceso de retroalimentación de las acciones de la Entidad, de la vigencia inmediatamente anterior, que busca ser un insumo para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de atención y diálogo con la ciudadanía. Lo anterior se logrará mediante la identificación de las características y requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor que se contactan con INSOR, buscando información o apoyo en temas referidos a la población sorda.

### Metodología

A partir de los lineamientos generados desde el Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>2</sup> –DAFP– en el año 2021, se generó un documento adaptado a las necesidades de la Entidad, además de tres instrumentos de recolección de información para el ejercicio de caracterización. El documento se denomina GURC02 Guía para la elaboración de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor<sup>3</sup> y puede ser encontrado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

<sup>3</sup>[https://sgc.insor.gov.co/sig/files/mod\\_documentos/documentos/GURC02/GURC02%20GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACI%C3%93N%20DE%20LA%20CARACTERIZACI%C3%93N%20DE%20CIUDADAN%C3%8DA%20Y%20GRUPOS%20DE%20VALOR%20copia\\_no\\_controlada.pdf?q=1687807661.211](https://sgc.insor.gov.co/sig/files/mod_documentos/documentos/GURC02/GURC02%20GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACI%C3%93N%20DE%20LA%20CARACTERIZACI%C3%93N%20DE%20CIUDADAN%C3%8DA%20Y%20GRUPOS%20DE%20VALOR%20copia_no_controlada.pdf?q=1687807661.211)

Se planteó la siguiente ruta metodológica para llevar a cabo el ejercicio.

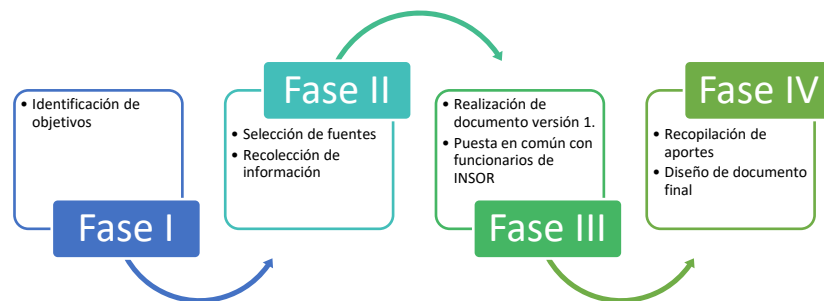


Figura 1. Fases de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor correspondiente al año 2021

### Fase I: Identificación de objetivos

El objetivo del presente ejercicio de caracterización será: Analizar la evolución y ajustes en la oferta institucional de la Entidad respecto a mecanismos pertinentes, oportunos y eficaces que respondan a las necesidades y promuevan el establecimiento de entornos sociales y educativos accesibles para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia, a partir de la identificación de características y necesidades de nuestros grupos de valor.

### Fase II: Selección y organización de la información

Se resalta que, según a la Ley 2052 de 2020, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano lidera cuatro políticas en el marco del MIPG: Política de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana en la Gestión, Política de Racionalización de Trámites y Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La información utilizada fue recolectada de las siguientes fuentes: los formatos FORC01<sup>4</sup>, FORC02, FORC03 del Sistema de gestión de Calidad de la Entidad diligenciados por las áreas misionales (Subdirección de Gestión Educativa y Subdirección de Promoción y Desarrollo) en cuanto a la planeación, desarrollo y evaluación de actividades; Informe de gestión de PQRSD 2023; información proporcionada por el equipo de Comunicaciones, entre otros (Figura 2).



Figura 2. Dependencias de INSOR.

<sup>4</sup> FORC01 Formato De Recolección De Información Política Transparencia Y Acceso A La Información Pública; FORC02 Formato De Recolección De Información Política Racionalización De Trámites; FORC03 Formato De Recolección De Información Política De Participación Ciudadana En La Gestión Pública

### Fase III. Puesta en común de la primera versión del documento

Se realiza la sesión de Puesta en Común en el marco del Plan Institucional de Capacitación de la Entidad, en la sede física del INSOR, el 08 de mayo de 2024. Fue liderada por el grupo de Relacionamiento con el Ciudadano. Se contó con la participación de 24 personas.

Durante la sesión, se organizaron grupos de trabajo para el análisis de los grupos de valor que atiende la Entidad. Cada grupo debía caracterizar, comprender necesidades, reconocer qué hace el INSOR y proponer acciones de mejora. Se socializaron los ejercicios.

### Fase IV. Recopilación de aportes y diseño de documento final.

Gracias a los aportes de las dependencias de la Entidad, se completa el ejercicio de caracterización y se compila los aportes más importantes en el presente documento.

El INSOR, para materializar su misión “Orientar y promover la gestión e implementación de políticas públicas basadas en criterios técnicos especializados, con el propósito de contribuir a la garantía de derechos y la equidad de oportunidades lingüísticas, sociales y culturales inclusivas de la población sorda en Colombia”, cuenta con las siguientes dependencias, que aportan al cumplimiento de la misma (Figura 1):

A continuación, se detalla el desarrollo del ejercicio de Caracterización se encuentra dividido en escenarios de relacionamiento con el ciudadano, que responden también a las políticas mencionadas anteriormente.

<sup>5</sup> Informes disponibles en el siguiente enlace: <https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/>


## Escenario de relacionamiento desde Servicio al Ciudadano

Este apartado está compuesto por cinco momentos que pretenden explicar cómo nos contacta la ciudadanía, quiénes son, qué características tienen, qué solicitan, quién responde (desde la Entidad) y cómo perciben nuestra atención y respuestas.

Lo anterior, con base en los Informes de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)<sup>5</sup> de 2023 y el Informe de Percepción de la Satisfacción del ciudadano del IV trimestre del año 2023, que compila la información de la vigencia.

### ▪ ¿Cómo nos contactan?

En la actualidad, el INSOR dispone los siguientes canales oficiales de atención (Tabla 1), para que la ciudadanía y grupos de valor se contacten con la Entidad:

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.




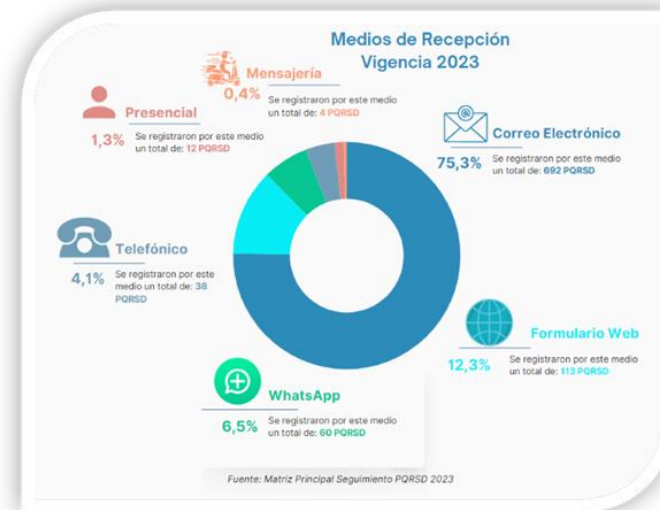
	Telefónico	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (601) 439 12 21 Línea gratuita nacional 018000112021
	WhatsApp	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Video-llamada LSC o Texto 3124324495
	Sede electrónica	<b>Visitar:</b> <a href="http://www.insor.gov.co">www.insor.gov.co</a> <b>Formulario de radicación PQRSD:</b> <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:notificacionesjudiciales@insor.gov.co">notificacionesjudiciales@insor.gov.co</a>

Tabla 1. Canales de atención oficiales INSOR



Gráfica 1. PQRSD recibidas por canal de atención

La modalidad virtual y presencial cuenta con la atención en lengua de señas colombiana para la población sorda y atención en español oral o escrito para la población oyente; esto con el fin de garantizar la información y comunicación en la lengua de mayor uso de los peticionarios.

Según los documentos anteriormente mencionados, durante la vigencia 2023 se allegaron 919 PQRSD a la Entidad por parte de la ciudadanía y grupos de valor, mediante los canales de atención. La gráfica 1, señala la afluencia de peticiones y su discriminación en porcentajes por cada canal de atención.

El correo electrónico se posiciona actualmente como el canal mediante el cual se radican más PQRSD en la Entidad. Los canales Telefónico, Presencial y WhatsApp, que corresponden a la posibilidad de atención y comunicación inmediata, cuentan con la posibilidad de responder algunas necesidades de forma eficaz y clara, en algunas ocasiones, sin la necesidad de generar la PQRSD.

#### ▪ ¿Quiénes nos contactan y qué solicitan?

La ciudadanía y grupos de valor que contactan la Entidad serán divididos en dos apartados, según su naturaleza: *Personas naturales* y *Personas jurídicas*. A continuación, se describe las características intrínsecas de cada una y los ejes temáticos más frecuentes en las PQRSD allegadas a la Entidad.



La Figura 1, muestra la distribución porcentual de las PQRSD de los 919 requerimientos recibidos por la Entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, respecto a la naturaleza del peticionario.

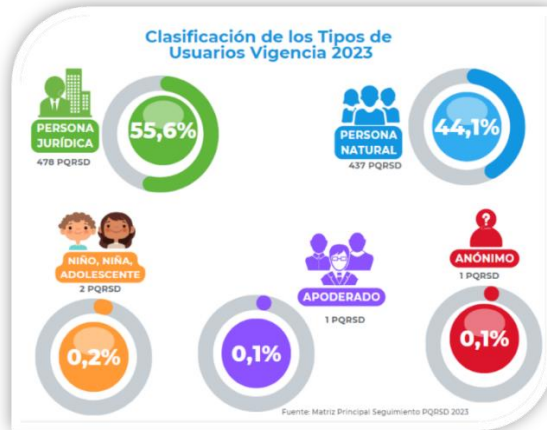


Figura 1. Distribución porcentual de las PQRSD según la naturaleza del peticionario.

### Persona Natural

Del total de solicitudes, el 44.1% (437) fueron interpuestas por personas naturales; el 61% de estas, corresponde a Mujeres y 36% y Hombres. Respecto a los rangos de edad de las personas que nos contactan, la Figura 4 muestra la distribución porcentual por edad, resaltando que las personas que más se comunican con la Entidad son de 21 a 30 años (Ver Figura 2).

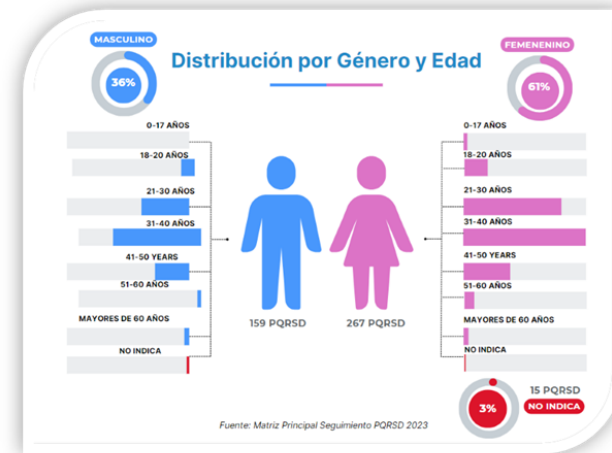


Figura 2. Distribución por sexo y rango de edad

A continuación, la Figura 4 muestra la distribución de peticionarios por Discapacidad.



Figura 3. Distribución por Discapacidad

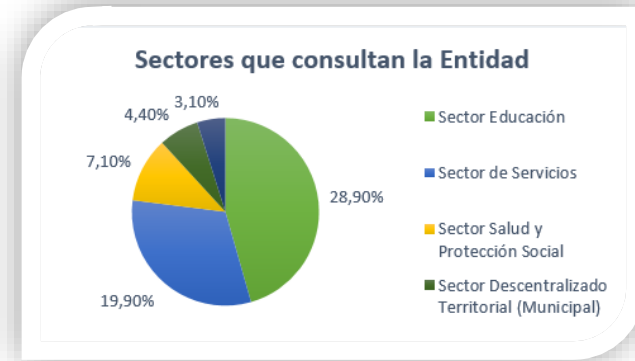
Se evidencia que 63 personas (14,3%) manifestaron tener Discapacidad Auditiva o identificarse dentro de la comunidad sorda; este número es importante, ya que también revela la posibilidad de comunicación en su primera lengua, gracias a los canales con atención en Lengua de Señas Colombiana.

### Persona Jurídica

De las 478 PQRSD (55,6%) allegadas por Personas Jurídicas encontramos, en la Gráfica 2 y Gráfica 3, su clasificación de conformidad con su naturaleza jurídica:



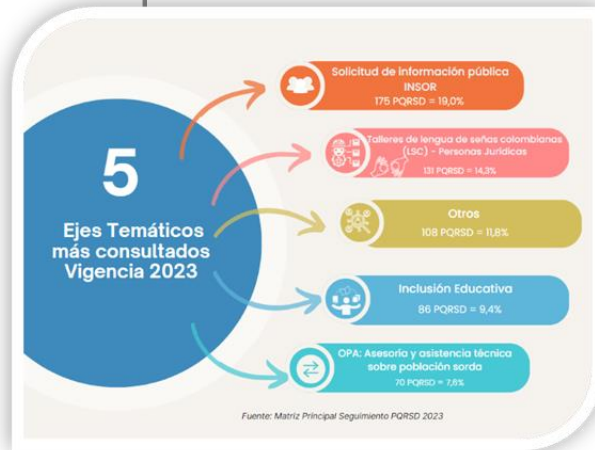
Gráfica 2. Naturaleza Jurídica



Gráfica 3. Sectores que consultan a la Entidad

Teniendo en cuenta la naturaleza pública de INSOR, el 54,2% de las Entidades que se contactaron con la Entidad en 2023 corresponde al ámbito público (ver Gráfico 2), y un 28,9% del total corresponde al Sector Educativo, según su anterior adscripción al sector educativo. En adición a ello, muestra un 19,9% correspondiente al Sector Servicios; ello da cuenta del Otro Procedimiento Administrativo (OPA) ofrecidos por INSOR, enfocados a la asesoría y asistencia técnica a población sorda desde las dos áreas misionales.

Ahora, respecto a los ejes temáticos más consultados en la vigencia 2023 por parte de la ciudadanía, se observa la Gráfica 4, la cual reitera la información ya mencionada: los temas más frecuentes son los relacionados a las áreas misionales en torno a la Inclusión Educativa (Subdirección de Gestión Educativa) y Talleres de Lengua de Señas para Personas Jurídicas (Subdirección de Promoción y Desarrollo) y solicitudes de información pública:



Gráfica 4. Ejes temáticos consultados en 2023.

Finalmente, la Figura 5 señala la locación, en Colombia, de la ciudadanía y grupos de valor que se contactan con la Entidad. Se observa que más del 66.8% corresponden a PQRSD originarias de Bogotá y, el otro 33.2% corresponde a otras locaciones del país<sup>6</sup>.

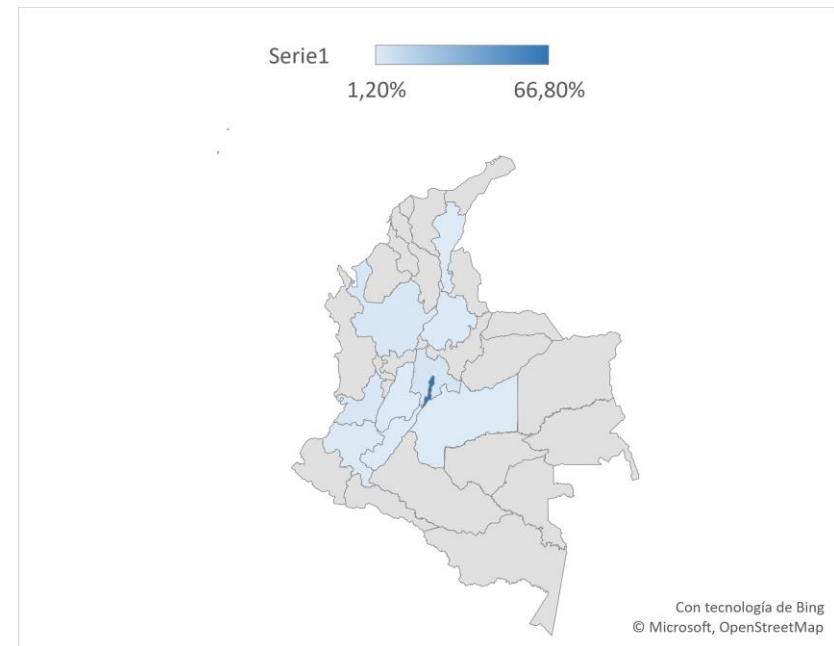


Figura 4. PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países - Vigencia 2023

#### ▪ ¿Quién responde a nuestra ciudadanía?

Los responsables de dar respuesta a las PQRSD son las dependencias de INSOR (señaladas anteriormente en la Figura 2), según la competencia de las mismas. A continuación, la Figura 6, muestra el porcentaje de PQRSD resueltas por área.

<sup>6</sup> La Figura muestra las primeras 10 locaciones de las solicitudes; los demás porcentajes pueden ser visualizados en el Informe de Gestión de PQRSD 2023.  
<https://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe-de-Gestion-de-PQRSD-2023.pdf>

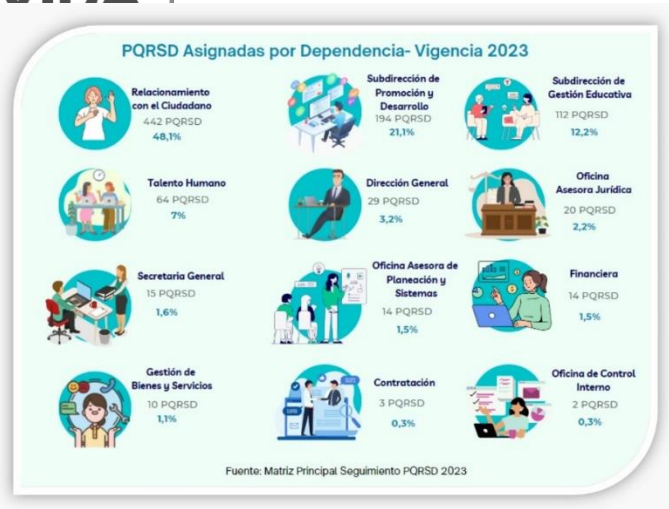


Figura 6. PQRSD asignadas y respondidas por dependencia.

En primer lugar, se encuentra la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, ya que el 48,1% de las peticiones corresponde a preguntas frecuentes (cursos de lengua de señas, servicios de interpretación, Inclusión Laboral para Población Sorda), que usualmente no corresponde a la misionalidad de la Entidad y se ofrece información que guía al peticionario a resolver su solicitud.

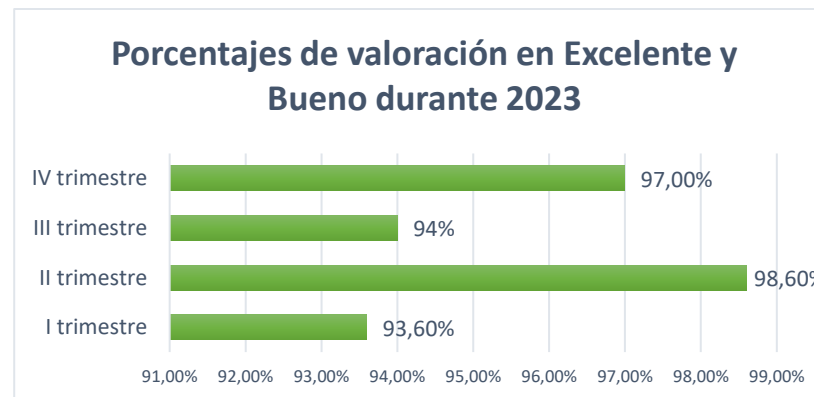
En segundo y tercer lugar, se encuentran las subdirecciones que prestan el servicio de Asistencia técnica para población sorda. Se resalta el sexto lugar, la Oficina Asesora Jurídica, contestó un total de 2,2% con 20 casos atendidos a Entidades como: Departamento Administrativo de Función Pública, Instituto Nacional para Ciegos, Juzgados, Corte Constitucional, Universidades,

Ministerio de Educación, entre otros. Estas fueron atendidas según PRSC01 Procedimiento Gestión de PQRSD.

### ¿Cómo nos perciben?

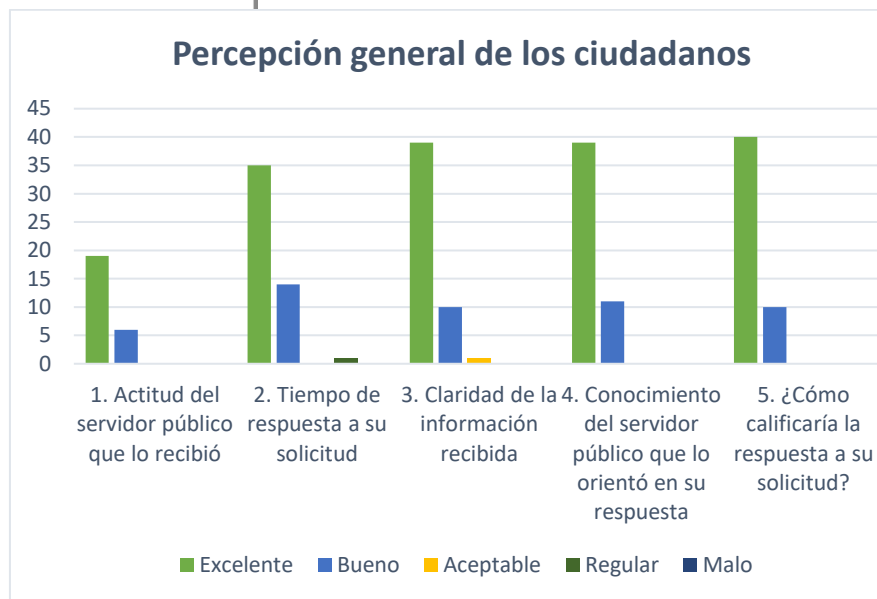
La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano analiza las respuestas de la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor derivadas de una encuesta<sup>7</sup>. Esta tiene como propósito medir la percepción de la actitud del servidor público, calidad, el conocimiento o dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la Entidad.

Siendo así, en la Gráfica 5 y Gráfica 6, se muestra la valoración de la percepción de la atención que se evidenció durante el IV trimestre del 2023, dando cuenta de la percepción general de la ciudadanía sobre la atención y respuesta según las valoraciones en Excelente y Bueno, durante la vigencia.



Gráfica 3. Porcentajes de valoración en Excelente y Bueno durante 2023

<sup>7</sup> Encuesta de Medición de la Experiencia Ciudadana: <https://acortar.link/5rPrGm>



Gráfica 6. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – IV Trimestre 2023

Este análisis permite determinar las fortalezas y debilidades, que se puedan presentar en desarrollo de las actividades del INSOR, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la Entidad y sus funcionarios responsables.

## Escenario de relacionamiento desde la Participación Ciudadana en la gestión

En aras de garantizar el ejercicio del derecho constitucional que tienen la ciudadanía, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones en el desarrollo de las políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, el INSOR presenta los espacios promovidos de participación ciudadana en la gestión, en el Menú Participa de la Sede Electrónica: <https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/>, donde anualmente se encontrarán las actividades diseñadas desde la Entidad.

A continuación, se discriminan las actividades de participación ciudadana por dependencias de la Entidad durante la vigencia 2023.

### *Subdirección de Gestión Educativa*

La Subdirección de Gestión Educativa promueve acciones para reducir las brechas en el acceso, permanencia y calidad de la educación de la población sorda en Colombia, a través de, primero, acciones de asesoría y asistencia técnica a Secretarías de Educación para organizar y fortalecer la atención educativa de la población sorda en todo el territorio nacional y, segundo, la producción de contenidos educativos accesibles dirigidos a estudiantes, profesores y demás actores del sector educativo para brindar herramientas pedagógicas que fortalezcan los procesos de enseñanza y aprendizaje de y para las personas sordas.

Para la vigencia 2023, se contó con 2 actividades de participación ciudadana:

- a. *Retroalimentar las clases en vivo por parte de los usuarios a través de un formulario de Google.*

El objetivo de la actividad fue mejorar la producción de los contenidos educativos accesibles para la educación de la población sorda. Desarrollando temas de las asignaturas matemáticas, lenguaje y sociales. Estuvo dirigido a docentes, estudiantes, u otros que acceden a dichos espacios. Se publican en el enlace: <https://www.youtube.com/@InsorEducativoColombia>, para después ser albergados en nuestro portal INSOR Educativo<sup>8</sup> (Figura 7):

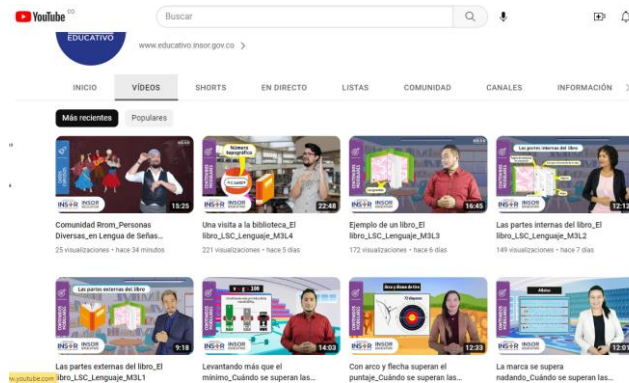


Figura 5. Visualización de la página de YouTube de INSOR Educativo.

### Resultados de la evaluación de las Clases en vivo

Las encuestas<sup>9</sup> fueron aplicadas en modalidad virtual. A partir de los componentes de la encuesta de satisfacción correspondientes a Estructura y Contenido de las clases en vivo, así como Utilidad y Aplicabilidad relacionados con la aplicación de los conceptos recibidos para fortalecer la

<sup>8</sup> Se expondrá este portal en el apartado de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública

oferta educativa de la población sorda de las clases en vivo, el 94% (33 usuarios) indicaron el máximo nivel de satisfacción, mientras que el 6% (2 usuarios) indicaron un nivel de insatisfacción.



Gráfica 7. Resultados de satisfacción clases en vivo. Estructura y Contenido - Utilidad y Aplicabilidad

- b. *Realizar la convocatoria a instituciones educativas para que hagan parte de la sección de Oferta Educativa en la plataforma INSOR Educativo.*

Esta acción tuvo como objetivo actualizar la información sobre instituciones educativas con oferta bilingüe bicultural y general para población sorda en la sección de oferta educativa de la plataforma INSOR Educativo.

<sup>9</sup> <https://acortar.link/4m68TP>

Se obtuvo información de veintiún (21) instituciones educativas, discriminadas de la siguiente manera: tres (3) instituciones educativas compartieron información para actualizarla en la sección de la plataforma y, ocho (8) instituciones Educativas se agregaron como nuevas en la sección de oferta educativa de la plataforma (Figura 7).

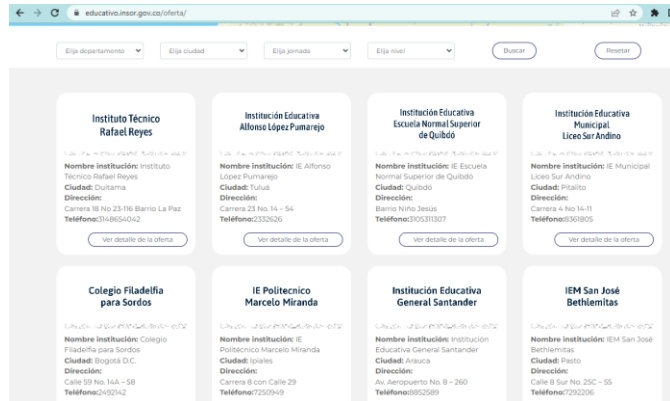


Figura 6. Visualización de la oferta educativa en el portal INSOR Educativo.

### Subdirección de Promoción y Desarrollo

Durante el 2023, la Subdirección de Promoción y Desarrollo, a través del grupo interno de Promoción y articulación para el acceso al goce efectivo de derechos, realizó asistencias técnicas en torno a las siguientes temáticas:

- Primera infancia.
- Conociendo la cultura sorda.
- Habilidades comunicativas de la Lengua de Señas Colombiana.
- Entorno justicia, laboral y salud junto con sociedad civil.

Para la vigencia 2023, se contó con 2 actividades de participación ciudadana:

- Promover la participación ciudadana de la población sorda, mediante la estrategia para promover la relación Estado-Ciudadano Sordo a través de contenidos accesibles e inclusivos que aporten a la garantía del derecho de acceso a la información*

Esta actividad tuvo como objetivo aportar a la garantía del derecho de acceso a la información mediante el desarrollo de contenidos accesibles e inclusivos. Los temas que se abordaron fueron: Acceso a Derechos Fundamentales, Educación pertinente para personas sordas, Socialización e implementación normativa, Reconocimiento de necesidades de la población sorda, Ajustes razonables para la prestación de servicios a personas sordas.

El público objetivo fueron Ciudadanos Sordos, Entidades Públicas del Orden Nacional, Entidades Públicas del Orden Territorial, Establecimiento Educativo.

- Promover la participación ciudadana en la implementación del Estudio Nacional de Caracterización Sociolingüística de la población sorda del país.*

El propósito de esta actividad fue aplicar el Estudio Nacional de Caracterización Sociolingüística, aprovechando los espacios para divulgación de acciones institucionales, educación pertinente para personas sordas y reconocimiento de necesidades de la población sorda.

Se contó con un total de 353 participantes en las ciudades de: Bogotá, Barranquilla, Medellín, Cali, Manizales y Pereira, representando los grupos de valor como Ciudadanos Sordos, Ciudadanos Oyentes, Entidades Públicas del Orden Nacional, Entidades Públicas del Orden Territorial, Establecimiento Educativo, Entidades Privadas que prestan servicios directos, Organizaciones Civiles.

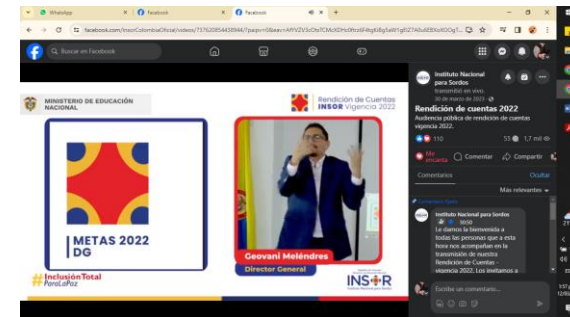
Desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, se lideró la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, cuyo objetivo fue dialogar con la ciudadanía sobre la gestión institucional 2022.

Se llevaron a cabo 2 acciones para dar cuenta de ello:

Para iniciar, en enero de 2023, se llevó a cabo la *Consulta pública a través de formulario web*, cuyo propósito era comunicar los planes institucionales para aportes por parte de la ciudadanía. Tuvo una participación de 13 personas, en modalidad virtual.



del apoyo en la gestión de la Licencia de conducción para personas sordas, estrategias de acompañamiento y fortalecimiento en territorio a organizaciones de población sorda, fortalecimiento de capacidades de la asociación y sus miembros en torno a la oferta bilingüe y bicultural, informe de PQRSD, plataformas educativas de referencia, relaciones interinstitucionales, ejecución presupuestal 2022, Planeación Lingüística, ECOLSC y ENILSCE, entre otros.



En segundo lugar, se llevó a cabo una sesión de *Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*, en la cual se socializó el Informe de Gestión 2021, disponible en el siguiente enlace: <https://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe-Audiencia-Publica-de-Rendicion-de-Cuentas-INSOR-2022.pdf>; contó con 55 participantes en modalidad presencial y transmisión por el Facebook Live<sup>10</sup>.

Allí se presentó el Informe de gestión del 2022, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022, con los resultados

#### Relacionamiento con el Ciudadano

Desde la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano se lidera la estrategia de diálogo con la dirección. Durante la vigencia 2023, se llevaron a cabo 12 sesiones de intercambio con distintos ciudadanos y grupos de valor, en modalidades virtual y presencial. El objetivo de este espacio es establecer espacios de diálogo entre la Dirección del INSOR y la ciudadanía y grupos de valor, que contribuyan a la generación de valor público y a la mejora institucional.

A continuación, en la Tabla 2, se señalan los detalles de las sesiones llevadas a cabo:

<sup>10</sup>[https://www.facebook.com/InsorColombiaOficial/videos/737620854438944/?paipv=0&eav=AFYVZV3cOtsTCMcXDHc0ftrz6F4tgKiBg5aW1gEIZ7A0u6EBXoXOOgTf\\_HZw-0BJWU&\\_rdr](https://www.facebook.com/InsorColombiaOficial/videos/737620854438944/?paipv=0&eav=AFYVZV3cOtsTCMcXDHc0ftrz6F4tgKiBg5aW1gEIZ7A0u6EBXoXOOgTf_HZw-0BJWU&_rdr)



Fecha	Remitente	Tema	Responsable
10/02/2023	Asociación de intérpretes, traductores y guías intérpretes de lengua de señas colombiana-español de Bogotá y Cundinamarca - ASIBOC-	ENILSCE, RENI	Geovani Melendres, Diego López y Helena Hernández, Sheila Parra
20/04/2023	Colegio Filadelfia para Sordos	Plan de estudios en Cartillas para familias, cuidadores y facilitadores sordos en colegios.	Geovani Melendres, Diego López y Luz Mary López
21/04/2023	Líderes sordos Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-	Situaciones relacionadas de barreras en la accesibilidad en la universidad.	Geovani Melendres, Diego López y Luz Mary López
02/06/2023	Fundación para el niño sordo ICAL - Colegio Campestre ICAL	Fortalecimiento de la OBBS en la institución	Geovani Melendres, Diego López.
22/06/2023	Universidad del Valle	Producción audiovisual; rol de presentador sordo; el trabajo con equipo de intérpretes.  Proceso de interpretación/traducción y RENI y ENILSCE  El contact improvisación	Helena Hernández, Subdirección de Gestión Educativa (CEA), Subdirección de Promoción y Desarrollo (LCC).
23/08/2023	Lideresa sorda de Quibdó, Chocó, Kelly Rentería.	Situación de la contratación de apoyos pedagógicos en el municipio.  Solicitud de fortalecimiento de la lengua de señas en el municipio.	Diego López, Natalia Rangel.  Subdirección de Gestión Educativa
18/10/2023	Erika Paola Motta	La escritora de literatura infantil y desea dar a conocer su trabajo literario	Geovani Melendres, Boris Pérez

		con adaptación a la lengua de señas colombiana. Durante la sesión explica el proceso de construcción de los documentos físicos y audiovisuales.	SPyD INSORLab -
20/10/2023	Visita de CJ Jones	CJ visitó el INSOR y la jornada tuvo el siguiente orden: primero, una presentación muy general de la Entidad, a cargo de Geovani Melendres, director de INSOR; segundo, una presentación de CJ sobre su vida y experiencia en el mundo de la actuación y, tercero, una ronda de preguntas del público.	Geovani Melendres, funcionarios y colaboradores de INSOR.
22/11/2023	Luis Guillermo Torres AT Medios	El director de AT Medios desea ofrecer sus servicios como productor de videos accesibles al Instituto	Geovani Melendres
23/11/2023	Mireille Erazo - Presidente - Liga de Sordos de Cundinamarca	Conversación sobre la situación deportiva de las personas sordas en Cundinamarca.	Geovani Melendres
28/11/2023	Corporación Universitaria Minuto de Dios	En la primera franja de la mañana, los profesionales Felipe Torres, profesional del grupo de Trayectorias Completas de la Subdirección de Gestión Educativa y, Bibiana Prado, coordinadora del GIT de Relacionamento con el Ciudadano, dialogaron con los estudiantes sobre la diversidad lingüística de la población sorda, la OBBS y la experiencia del INSOR con la escuela PEBBI.  Durante la segunda franja,	Geovani Melendres, Boris Pérez, Felipe Torres, Bibiana Prado

		el coordinador del grupo Contenidos Educativos Accesibles de la Subdirección de Gestión Educativa, realizó una dinámica casuística por grupos donde, con la información recibida en la primera franja, analizarían situaciones específicas de población sorda estudiantil proponiendo estrategias pedagógicas y didácticas para el aula y las instituciones educativas.	
12/12/2023	Asociación Colombiana de Educadores Sordos ACEDUS	Se dialoga sobre inquietudes relacionadas a la participación de INSOR en la construcción de la Ley Estatutaria 224 de 2023; solicitan formación en Decreto 1421 de 2017. Se acuerda una segunda sesión para el 21/12/2023 para continuar la charla.	Geovani Melendres, Diego López

Tabla 2. Sesiones de Al Día con la Dirección 2023

### **Dirección general**

Desde la Dirección General, se llevó a cabo una estrategia de participación ciudadana que tenía como objetivo identificar las necesidades de la población sorda desde ámbitos institucionales y mejorar la articulación de gestión del INSOR, mediante el desarrollo de mesas de trabajo colaborativo con sociedad sorda civil. Se realizaron un total de 10 sesiones.



A continuación, se detallan los grupos de valor atendidos en estas mesas:

Fecha	Remitente	Tema	Responsable
30/03/2023	Colegio República Dominicana  Dos asistentes y un funcionario del MEN	El desarrollo de la reunión se dio con las dificultades que enfrenta la comunidad sorda de República Dominicana en materia social, educativa y legislativa que inciden en la mejoría y óptimos resultados frente a la inclusión de sordos. Dicho lo anterior, proponen realizar acciones de articulación en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría de INSOR a la asociación de sordos de R. D</li> <li>Acompañamiento y asesoría legislativa para la política de la LS</li> <li>Formación en liderazgo</li> <li>Asesoría en la oferta de educación para sordos.</li> </ul> <p>Conclusión:</p> <p>Se solicita que proyecten un oficio formal solicitando los intereses de asesoría y acompañamiento mediante una Entidad</p>	Diego López

		representativa, teniendo en cuenta que se trata de dos países diferentes.	
04/2023	Asociación de Sordos del Valle - ASORVAL	Los docentes manifestaron su preocupación de no contar con apoyos suficientes en lo administrativo y de recursos presupuestales por parte de la secretaría de educación y consultaron si el INSOR está en competencia de realizar un ordenamiento para exigir a la SE invertir recursos económicos al colegio.  Al respecto se le indicó las funciones del INSOR y se informó que nos encontramos en reuniones con la Entidad para ver posibles acciones de articulación en asistencia técnica administrativa y de trayectorias educativas.	Diego López
04/2023	Asociación de Sordos de Chocó	La reunión se desarrolló en el mes de abril con la participación de un intérprete que labora de manera voluntaria en la asociación de sordos del Chocó y manifiesta su preocupación de la falta de implementación de políticas públicas para la inclusión de la población sorda de la región, el fortalecimiento de liderazgo en los ciudadanos sordos, falta de una oferta educativa pertinente para sordos y fortalecimiento administrativo de la asociación de sordos.  Se le sugirió al intérprete articularse con la asociación de sordos y establecer las dificultades que encuentren para ser plasmadas en una solicitud formal mediante la asociación al INSOR y facilitar mejor el acompañamiento si se da lugar.	Diego López

04/2023	Julia Valmarrosa y Silvana Veinberg	La reunión se desarrolló en el mes de abril. Dada la participación virtual del Director Geovani a un foro de inclusión organizado por Argentina. Desde Canales – Creciendo enseñan, mostraron el interés por conocer el proceso y el diseño para la creación de materiales educativos accesibles para sordos.  Al respecto, desean realizar un convenio de cooperación para la creación de materiales educativos para sordos. Se acordó que desde canales enviarán propuestas de temas de interés y poco a poco se va consensuando entre ambas partes.	Diego López
23/08/2023	Lideresa sorda de Quibdó, Chocó, Kelly Rentería.	Situación de la contratación de apoyos pedagógicos en el municipio.  Solicitud de fortalecimiento de la lengua de señas en el municipio.	Diego López, Natalia Rangel.  Subdirección de Gestión Educativa
Junio 2023 – Agosto 2023	Registraduría Nacional del Estado Civil  Asociaciones de sordos del país	Alistamiento de la Jornada de cédula ciudadana digital con Asociaciones de sordos del país	Diego López, Bibiana Prado, Natalia Rangel.
29/09/2023	Harol Yesid Pinilla Trillos	Diálogo sobre la necesidad de fortalecimiento de la lengua de señas en el municipio de Magangué	Diego López, Natalia Rangel.
04/10/2023	Registraduría Nacional del Estado Civil  Asociaciones de sordos del país	Jornada de cédula ciudadana digital con Asociaciones de sordos del país.	Diego López, Natalia Rangel.
07/09/2023	Sociedad Sorda Civil de Ibagué	Diálogo sobre las necesidades de fortalecimiento en términos técnicos y teóricos de las asociaciones	Diego López

		presentes en Tolima	
19/09/2023	Sociedad Sorda Civil de Cartagena	Diálogo sobre las necesidades de fortalecimiento en términos técnicos y teóricos de las asociaciones presentes en Magdalena	Diego López

Tabla 3. Mesas de trabajo con Sociedad Sorda Civil 2023.

## Escenario de relacionamiento desde la Transparencia y el Acceso a la Información Pública

En aras que la ciudadanía y los grupos de valor identifiquen los mecanismos, los instrumentos y los medios que la Entidad utiliza para divulgar la información pública y los canales para solicitar la información y acceder de forma clara y eficaz a los trámites y servicios, el INSOR implementa la Política de Transparencia y Acceso a la información, la cual apunta a garantizar que la información pública generada, adquirida, transformada, se encuentre disponible para toda la ciudadanía de forma accesible.

Teniendo en cuenta lo anterior, INSOR cuenta con una Sede Electrónica, redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y dos portales web, liderados por las dependencias misionales, para interactuar con la ciudadanía. Serán discriminados a continuación.

### *Sede electrónica*

La sede electrónica de la Entidad tiene como objetivo informar, disponer y socializar a la ciudadanía en general, a través de un sitio oficial en internet a la información, trámites, servicios y demás elementos ofertados por el Instituto Nacional para Sordos. Puede visualizarse o acceder a ella, en el siguiente enlace: <https://www.insor.gov.co/home/>. (Figura 8)



Figura 7. Visualización de la sede electrónica de INSOR.

En la vigencia 2023, se reportaron 202.916 visitas en la sede. En la Figura 9, visualiza la cobertura geográfica de visitantes de la sede electrónica de la Entidad.

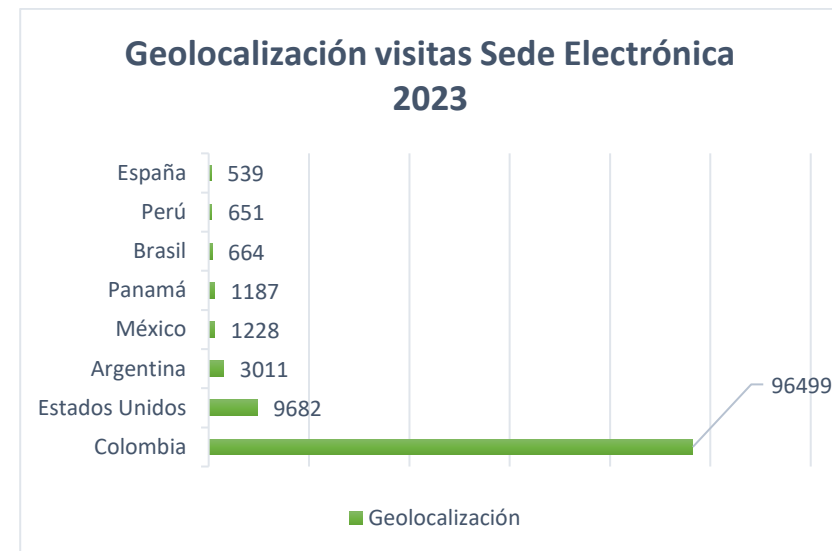


Figura 8. Geolocalización visitas sede electrónica del INSOR 2023

### Redes sociales

A continuación, se describen las redes sociales dispuestas por la Entidad para interactuar con la ciudadanía:

- Facebook



Figura 9. Visualización de la página de Facebook

El objetivo de la plataforma es compartir contenidos audiovisuales de interés general enfocados hacia la comunidad sorda del país en torno a las acciones del INSOR. Se puede visualizar en el siguiente enlace: <https://www.facebook.com/InsorColombiaOficial>. La página de Facebook del INSOR, a corte del 31 de diciembre de 2023, contaba con 45.635 seguidores.

Durante la vigencia 2023, se reportaron 83.700 visitas, con un alcance de 238.900; en la Figura 12, la cobertura geográfica de nuestros visitantes:

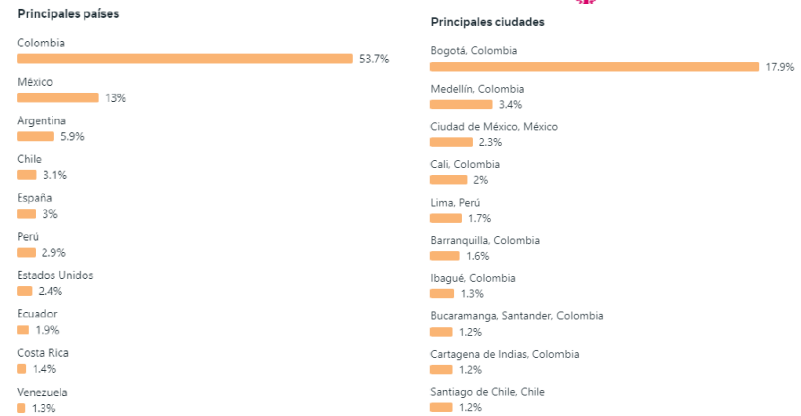


Figura 10. Cobertura geográfica de las visitas a la página de Facebook

- Instagram

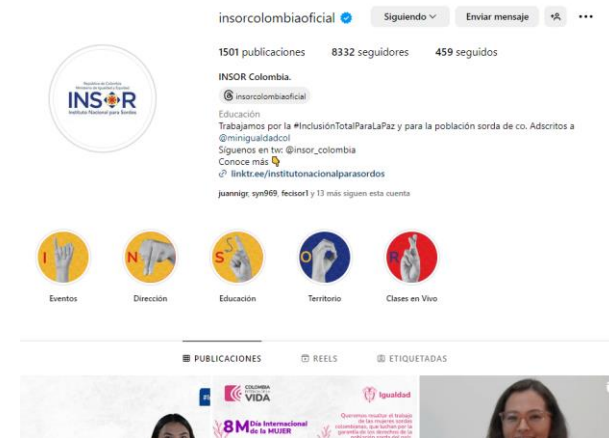


Figura 11. Visualización de la página de Instagram

Esta red social tiene como propósito de compartir contenidos audiovisuales enfocados hacia la comunidad sorda del país en torno a las acciones del

INSOR e interactuar con las audiencias para generar mayor alcance de la información. Puede visualizarse en el siguiente enlace: <https://www.instagram.com/insorcolombiaoficial/>. La cuenta de Instagram del INSOR, a corte del 31 de diciembre de 2023, contaba con un total de 8.319 seguidores.

Durante la vigencia 2023, se reportaron 12.400 visitas, con un alcance de 52.400; la Figura 14, la cobertura geográfica de nuestros visitantes:

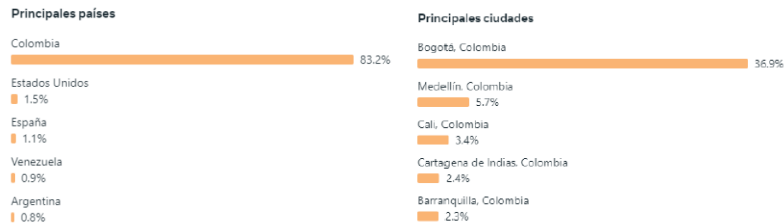


Figura 12. Cobertura de visualización de la página de Instagram

▪ **YouTube**

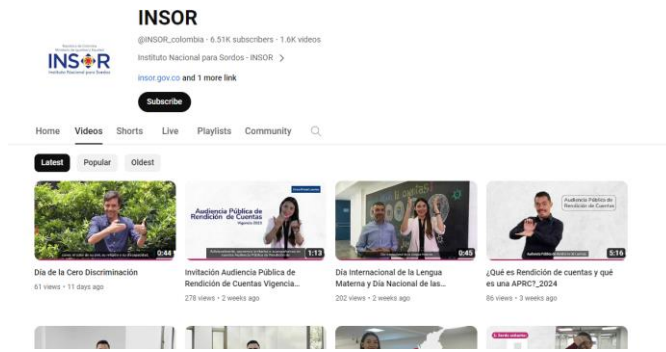


Figura 13. Visualización de la página de YouTube

La página de YouTube tiene como objetivo compartir videos enfocados hacia la comunidad sorda con contenidos de interés general y que también den a conocer las acciones del INSOR. Se puede visualizar en el siguiente enlace: [https://www.youtube.com/@INSOR\\_colombia](https://www.youtube.com/@INSOR_colombia). Al 31 de diciembre del año 2023, el canal tenía 6.515 suscriptores. Durante el 2023 se ganaron 478 suscriptores. Se reportaron 141.923 visitas; en la Figura 18, la cobertura geográfica de nuestros visitantes:

Área geográfica	Visualizaciones ↓
<input type="checkbox"/> Total	<b>142.477</b>
<input type="checkbox"/> Colombia	55.131 38,7 %
<input type="checkbox"/> México	2.803 2,0 %
<input type="checkbox"/> Argentina	958 0,7 %
<input type="checkbox"/> España	587 0,4 %
<input type="checkbox"/> Bolivia	237 0,2 %
<input type="checkbox"/> Ecuador	222 0,2 %
<input type="checkbox"/> Perú	153 0,1 %
<input type="checkbox"/> Chile	73 0,1 %
<input type="checkbox"/> Honduras	67 0,1 %
<input type="checkbox"/> El Salvador	59 0,0 %
<input type="checkbox"/> Estados Unidos	46 0,0 %
<input type="checkbox"/> Venezuela	38 0,0 %

Figura 14. Cobertura geográfica de los visitantes de YouTube.

Los contenidos más consultados fueron sobre pedagogía electoral, el decreto 1421 de 2017, Una señal para ti, la Bicicleta en LSC, El semáforo con aditamiento sonoro, y la guía para la producción de contenidos audiovisuales con ajustes razonables para la población sorda.

Contenido	Visualizaciones
<input type="checkbox"/> Total	<b>142.477</b>
<input type="checkbox"/> Pedagogía Electoral   ¿Sabes cuáles son los cargos de ...	4.967 3,5%
<input type="checkbox"/> Conoce el Decreto 1421 del 29 de agosto de 2017	2.617 1,8%
<input type="checkbox"/> Una Señá Para Ti: Felicitaciones	2.416 1,7%
<input type="checkbox"/> La Bicicleta en LSC	1.960 1,4%
<input type="checkbox"/> El semáforo con aditamiento sonoro	1.704 1,2%
<input type="checkbox"/> Guía para la producción de contenidos audiovisuales c...	1.126 0,8%
<input type="checkbox"/> Sabías que...¿el periodo de gobierno de los alcaldes ha...	1.057 0,7%
<input type="checkbox"/> Historia del INSOR y la comunidad sorda en Colombia	981 0,7%
<input type="checkbox"/> Un Señá Para Ti: Cuál es tu nombre	919 0,7%

Figura 15. Cobertura geográfica de los visitantes de YouTube.

▪ **InsorLab**



Figura 16. Visualización del portal INSOR Lab.

InsorLab es una estrategia de gestión del conocimiento liderada por la Subdirección de Promoción y Desarrollo, que se constituye como un espacio que recopila, analiza, produce, cataloga y administra información pertinente y

con valor social, sobre la dinámica social y de calidad de vida de las personas sordas.

Es un laboratorio de construcción social que brinda información pertinente para la gestión y el diseño de políticas públicas orientadas al goce efectivo de los derechos de la población sorda colombiana. Cuenta con insumos técnicos producidos por personas y grupos de diversos sectores públicos, privados y sociales, en áreas cómo: educación, emprendimiento, liderazgo, arte y cultura, deporte, ciencia y tecnología, justicia, entre otros.

Se puede visualizar en el siguiente enlace:

<https://www.insor.gov.co/insorlab/>.

▪ **INSOR Educativo**



Figura 17. Visualización del portal INSOR Educativo

INSOR Educativo es una estrategia desarrollada por la Subdirección de Gestión Educativa, que busca contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación de las personas sordas de Colombia, en la cual se producen recursos educativos en lengua de señas colombiana, dirigidos a estudiantes sordos, docentes, padres de familia, modelos lingüísticos, intérpretes y demás actores responsables de la atención educativa de las personas sordas del país.

Allí se alojan recursos educativos en diferentes áreas de conocimiento, Diccionario con términos en Lengua de Señas Colombiana y Español, una sección de la Oferta Educativa con la información de instituciones educativas que atienden población Sorda, Asesorías virtuales en diferentes temáticas incluyendo Primera Infancia, y las publicaciones elaboradas por el instituto con orientaciones para la atención educativa de la población sorda. Se puede el portal en el siguiente enlace: <https://educativo.insor.gov.co/>.

Durante la vigencia 2023, se reportaron 260.397 visitas. A continuación, se visualiza la cobertura geográfica de los visitantes (Figura 20):

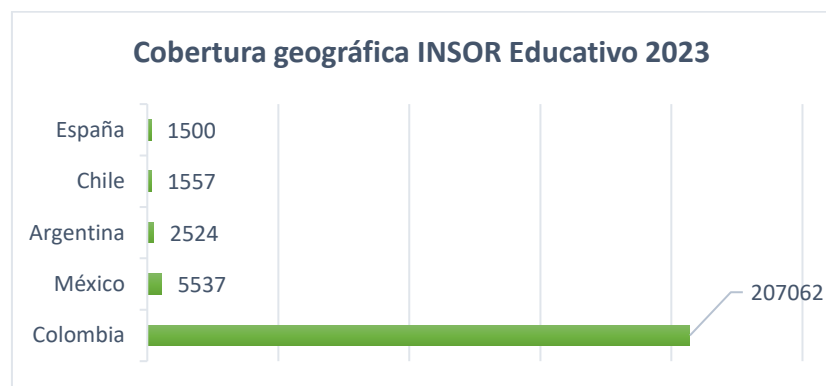


Figura 18. Cobertura geográfica de los visitantes de INSOR Educativo

## Escenario de relacionamiento de la Racionalización de Trámites

En el 2023, la Entidad contó con dos (2) Trámites y un (1) Servicio u otro Procedimiento Administrativo (OPA) registrados en el Sistema Único de Información de Trámites<sup>11</sup>, que ofrece a la ciudadanía y grupos de valor. Los

<sup>11</sup> <https://www.insor.gov.co/home/Entidad/servicios/>

trámites corresponden a la Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español –ENILSCE- y el Registro Nacional de Intérpretes –RENI-. Y, el Servicio u (Otro Procedimiento Administrativo –OPA-), consiste en Asistencias Técnicas sobre Población Sorda.

En el marco de la Política de Racionalización de Trámites se busca facilitar a la ciudadanía el acceso a estos trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada Entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

### Trámites

*Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español –ENILSCE-*

La ENILSCE, tiene como objetivo obtener la valoración y calificación de los conocimientos, las habilidades y las actitudes de las personas que aspiren a ser reconocidas como intérpretes oficiales de la LSC (Lengua de Señas Colombiana)-español. Se tiene en cuenta que dichas personas no cuentan con un título de pregrado, relacionado con la interpretación de la LSC. La evaluación se lleva a cabo a través de la aplicación de un conjunto de pruebas técnicas.

*Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-Español y Guías Intérpretes –RENI-*

El RENI tiene como propósito que los intérpretes de lengua de señas obtengan la inscripción en un registro o base de datos pública que contiene la información de los intérpretes oficiales de la Lengua de Señas Colombiana-español, reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional; de las personas jurídicas reconocidas por el INSOR para la prestación de servicios



de interpretación en LSC-Español y de los guías intérpretes. Este Registro permitirá la consulta por parte de aquellas personas naturales o jurídicas, que están interesadas en la contratación de los servicios ofrecidos por los inscritos.

A la fecha, en Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-Español y Guías Intérpretes –RENI-, se encuentran vinculados 9 intérpretes de lengua de señas. Se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.insor.gov.co/home/Entidad/interpretes/>.

Durante la vigencia 2023, para ambos trámites, se realizaron las siguientes acciones:

Fecha	Trámite y otro procedimiento administrativo
2023	<b>RENI:</b> Ajuste del aplicativo: Redireccionamiento del dominio Cambio de logos Revisión ortográfica, uso de artículos y de mayúsculas Modificaciones en el footer información de interés: instructivos Información de interés: normatividad Ajuste del error en el direccionamiento en la sesión como intérprete Preguntas frecuentes: Se realiza la revisión y ajustes de preguntas frecuentes para incluir en el subcampo de <b>INFORMACIÓN DE INTERÉS</b> .
2023	RENI: Registro de 9 intérpretes en la <a href="#">Sede Electrónica</a> , según resolución del Ministerio de Educación en la que son reconocidos como Intérpretes de Lengua de Señas.
Septiembre 2023	RENI: Capacitación a funcionarios del Ministerio de Educación Nacional con el fin de establecer socializar acciones relacionadas con el Reconocimiento Oficial de

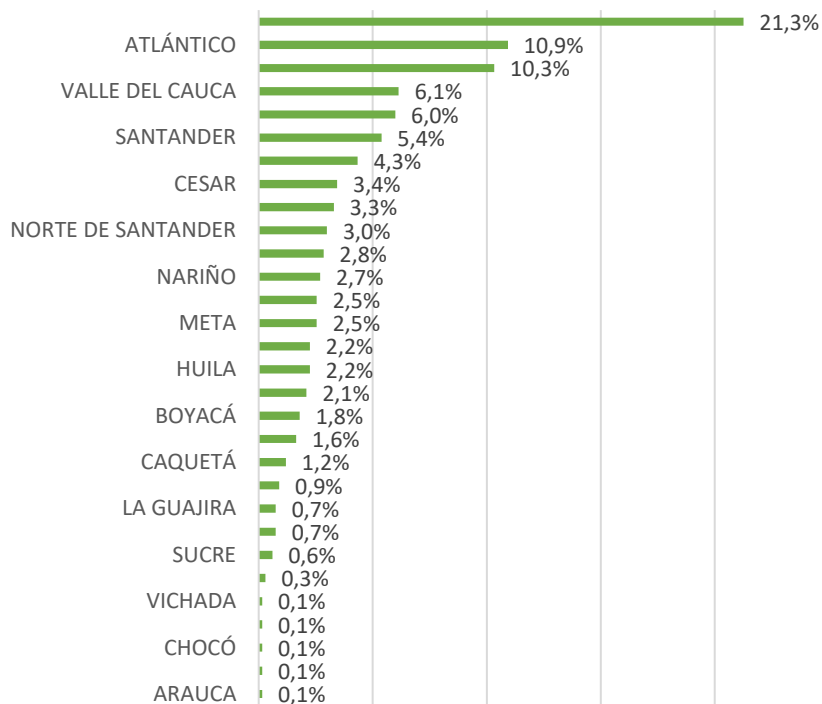
	Intérpretes de la LSC – español y su relación con el Registro Nacional de Intérpretes.
2023	ENILSCE: Traslado de la batería de preguntas para custodia adecuada por parte de la Oficina de Planeación y Sistemas de la Dirección General del INSOR.

Tabla 3. Acciones 2023 respecto a RENI y ENILSCE

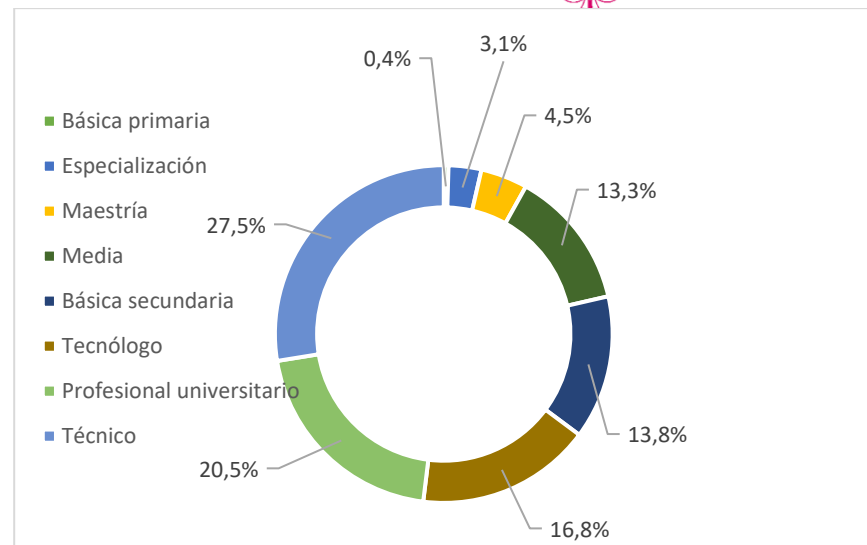
Se reconoce a los **intérpretes de lengua de señas colombiana** como el grupo de valor directamente interesado allí. A continuación, ofrecemos un contexto de los mismos en el país.

Según los resultados obtenidos en 2020 como parte de las acciones de alistamiento de la ENILSCE, realizada con el propósito de caracterizar a los Intérpretes LSC, respecto a su formación, experiencia y percepción de remuneración por el servicio de interpretación en LSC, se resaltan como potenciales usuarios para la implementación de la prueba.

Se obtuvieron 668 registros válidos de intérpretes. De acuerdo con la información recolectada, se identificó que el 21,3% de los encuestados están radicados en la ciudad de Bogotá, 10,9% en Atlántico, 10,3% en Antioquia y el 67,5% restante se ubica en los demás departamentos del país:



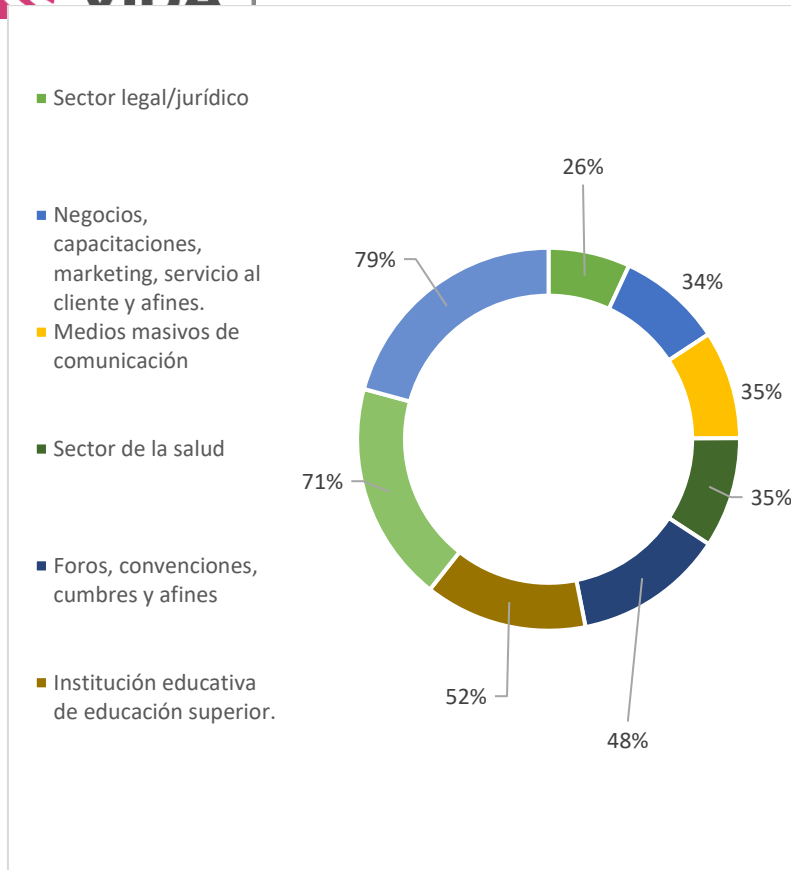
Gráfica 4. Ubicación geográfica según respuesta intérpretes LSC



Gráfica 5. Distribución porcentual de intérpretes por nivel educativo

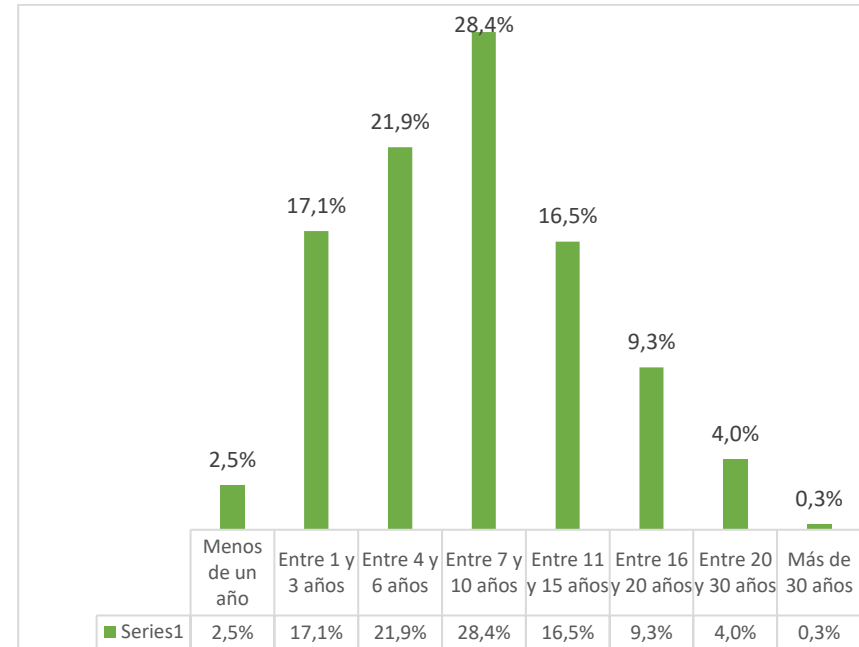
En lo pertinente a la formación académica de los intérpretes, 27,5% de los encuestados indicó que cuenta con nivel técnico, el 20,5% Profesional universitario, el 16,8% Tecnólogo, Básica secundaria 13,8%, Educación media 13,3%, Maestría 4,5%, Especialización 3,1% y básica primaria 0,4%.

En cuanto a los sectores en los que principalmente se desempeñan los intérpretes, en consecuencia, el 21% de los encuestados indicaron prestar sus servicios instituciones educativas (primaria, secundaria y media), el 18% en el campo religioso, el 14% instituciones de educación superior, 13% se dedica a diversas actividades desarrolladas en convenciones, foros y afines, el 9% en el sector salud, 9% en medios de comunicación, el 9% en un ámbito de negocios y un 7% en el sector legal – jurídico.



Gráfica 6. Distribución porcentual de las áreas de desempeño de los intérpretes

En cuanto al tiempo de experiencia en la prestación del servicio de interpretación, un dato importante para la futura implementación de la ENILSCE, el 28,4% manifiesta tener entre 7-10 años, seguido por el 16,5% con una experiencia entre 11-15 años y sólo el 2,5% tiene experiencia menor a un año. Lo anterior demuestra un amplio conocimiento en materia de interpretación en LSC.



Gráfica 7. Experiencia en interpretación indicada por los encuestados

### Servicio u Otro Procedimiento Administrativo

#### Asistencias Técnicas a Población Sorda

#### Subdirección de Promoción y Desarrollo

La Entidad pretende con este servicio se ofrece asesoría y acompañamiento técnico a instituciones gubernamentales y no gubernamentales; para la adaptación e incorporación de ajustes razonables, con el fin de fomentar los entornos de derechos y la inclusión social de la población sorda. Se encuentra

principalmente dirigida a Funcionarios de las diferentes oficinas del servicio al ciudadano de Entidades públicas y privadas.

Para la vigencia 2023, se ofreció asistencia a 1.543 usuarios, en 67 asistencias técnicas. La Tabla 6, muestra los temas principales abordados y los usuarios asesorados:

#### 1. Asesoría Servicio Ciudadano:

- a. Orientación para la atención de niños sordos en la primera infancia (Presencial): 1 asesoría con 21 asistentes.
- b. Taller conociendo la cultura sorda (Presencial y Virtual): 23 asesorías con 565 asistentes
- c. Taller Habilidades Comunicativas 1 (Presencial y Virtual): 3 asesorías con 40 asistentes.
- d. Taller Habilidades Comunicativas 2 (Virtual): 1 asesoría con 9 asistentes.
- e. Taller Habilidades Comunicativas 3 (Virtual): 1 asesoría con 15 asistentes.

#### 2. Asistencia Territorial (Presencial):

- a. Fusagasugá: 4 asistencias técnicas con 60 asistentes.
- b. Girardot: 3 asistencias técnicas con 46 asistentes.
- c. Villeta: 4 asistencias técnicas con 172 asistentes.
- d. Medellín: 7 asistencias técnicas con 138 asistentes.
- e. Cali: 9 asistencias técnicas con 312 asistentes.
- f. Santa Marta: 6 asistencias técnicas con 111 asistentes.
- g. Pereira: 3 asistencias técnicas con 422 asistentes.
- h. Cali: 2 asistencias técnicas con 30 asistentes.

<sup>12</sup> Datos 2023 desde el Ministerio de Educación Nacional.

#### ▪ Subdirección de Gestión Educativa

Se busca con este servicio brindar asistencia técnica a Entidades de orden nacional y territorial, instituciones educativas, comunidad sorda y personas interesadas en la formulación y ejecución de planes y programas orientados a promover el acceso, calidad y permanencia en el sistema educativo de la población sorda.

Está principalmente dirigida a Entidades de orden nacional y territorial, instituciones educativas, comunidad sorda y demás personas interesadas, tales como docentes, docentes de apoyo, modelos lingüísticos, padre de familia, intérpretes, entre otros.

Para la vigencia 2023, se realizó asistencia técnica a veintidós (22) de las noventa y seis (97)<sup>12</sup> Secretarías de Educación Certificadas<sup>13</sup>, sobre la implementación de la ruta para la garantía de trayectorias completas. A continuación, se relacionan las mismas:

1. Secretaría de Antioquia
2. Secretaría de Arauca
3. Secretaría de Bello
4. Secretaría de Caquetá
5. Secretaría de Chocó
6. Secretaría de Dosquebradas
7. Secretaría de Envigado
8. Secretaría de Facatativá
9. Secretaría de Florencia
10. Secretaría de Magangué
11. Secretaría de Maicao
12. Secretaría de Medellín
13. Secretaría de Popayán

<sup>13</sup> Decreto Único Reglamentario 1075 de 2015 Sector Educación: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=77913](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=77913). Página: 9

14. Secretaría de Santander
15. Secretaría de Soledad
16. Secretaría de Tolima
17. Secretaría de Uribe
18. Secretaría de Valle del Cauca
19. Secretaría de Yumbo
20. Secretaría de Bolívar
21. Secretaría de Turbo
22. Secretaría de Cartago

Adicionalmente, se asistió a las diez (10) Secretarías de Educación focalizadas respecto al mejoramiento de la calidad educativa de la población sorda. Dichas Secretarías fueron:

1. Secretaría de Barranquilla
2. Secretaría de Bogotá
3. Secretaría de Bucaramanga
4. Secretaría de Cali
5. Secretaría de Cartagena
6. Secretaría de Cúcuta
7. Secretaría de Ibagué
8. Secretaría de Neiva
9. Secretaría de Santa Marta
10. Secretaría de Villavicencio

## Oportunidades de Mejora

- Se sugiere a la Entidad, fortalecer el acompañamiento y seguimiento a aquellas Entidades y organizaciones que hayan contado con asistencia técnica.

- Es importante que la Entidad formule estrategias para la capacitación continua a los funcionarios o contratistas que lideran los espacios de asistencia técnica.
- La Entidad puede buscar alternativas para ser más visible a la ciudadanía y grupos de valor, generando la claridad de trámites y servicios para ser contactados en lugares del país que no cuentan, por ejemplo, con conexión a internet o equipos electrónicos.
- A partir de los escenarios de relacionamiento con el ciudadano, es importante fortalecer la interacción directa con las ciudadanías y grupos de valor que responda a cada una de las políticas implementadas. Se sugiere la articulación del Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano con las demás dependencias