INFORME DE GESTIÓN 2019

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - INSOR

ENERO DE 2020

Carrera 89ª # 64 c- 30, Bogotá D.C., Colombia

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

MARÍA VICTORIA ANGULO GONZÁLEZ
Ministra de Educación Nacional

CONSEJO DIRECTIVO

Diana Patricia Martínez Gallego
Presidenta del Consejo
Consejera delegada del Ministerio de Educación Nacional

Ximena Pardo Peña
Consejera Delegada Departamento Nacional de Planeación – DNP

Eduardo La Rotta Osorio
Consejero delegado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Andrea Nathalia Romero
Consejera delegada del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF

Oscar Javier Siza Moreno
Consejero delegado del Ministerio de Salud y Protección Social

Luz Mary López
Consejera delegada de la Comunidad Sorda

NATALIA MARTINEZ PARDO
Directora General INSOR

EQUIPO DIRECTIVO

Néstor Rosas González
Secretario General

Rafael Arias Albañil
Subdirector Gestión Educativa

Rodrigo Sepúlveda López de Mesa
Subdirector Promoción y Desarrollo

Carolina Ramos Castellanos
Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Luis Hernán Cuellar Duran
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

Helena Hernández Aguirre
Asesora de Dirección

Geovani Melendres Guerrero
Asesor de Dirección

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Documento consolidado por:
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas del INSOR

Contenido

SIGLAS MAS USADAS 4
INTRODUCCIÓN 6
1. MARCO LEGAL 7
2. PROCESOS ESTRATÉGICOS 9
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 9
PLATAFORMA ESTRATÉGICA 9
AVANCE INDICADORES PLAN DE ACCIÓN 11
PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 12
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 16
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 24
3. PROCESOS DE APOYO 29
GESTIÓN TALENTO HUMANO 29
PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN 31
PLAN DE BIENESTAR, ESTÍMULOS E INCENTIVOS 33
GESTIÓN DE LAS TIC 34
RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE 35
SERVICIOS TIC 35
SERVICIO AL CIUDADANO 36

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) 36
PARTICIPACIÓN CIUDADANA 56
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN 60
GESTIÓN FINANCIERA 65
INFORME EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 66
PLAN ANUAL DE CAJA – PAC 88
ESTADOS FINANCIEROS 91
GESTIÓN DOCUMENTAL 95
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN 96
GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS 98
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS SOLGEIN 98
ADMINISTRACIÓN MANEJO DE BIENES E INVENTARIOS 98
IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS 99
ALMACÉN 100
GESTIÓN JURÍDICA 101
4. PROCESOS MISIONALES 103
GESTIÓN EDUCATIVA 103
PRIMERA INFANCIA 106
COBERTURA - RUTA PARA LA GARANTÍA DE TRAYECTORIAS COMPLETES 107
CALIDAD - ESTRATEGIA INTEGRAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA 108
CALIDAD - FORTALECIMIENTO DE LA PLANEACIÓN LINGÜÍSTICA DE LA LSC 109
ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA EN CONTEXTO RURAL 110
PROMOCIÓN DE DERECHOS 112
AVANCE EN METAS DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 113

FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL. 115
SATISFACCIÓN 132
ACCESO A LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 134
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 136
5. PROCESOS DE EVALUACIÓN 138
MEDICIÓN Y MEJORA 138
CONTROL Y EVALUACIÓN 139

SIGLAS MAS USADAS

ASISBOG - Asociación De Sordos Para La Inclusión Social En Bogotá
CCS – Consejo Consultivo Sordo
CGR – Contraloría General De La Republica
COPASST - Comité Paritario De Seguridad Y Salud En El Trabajo
DANE - Departamento Administrativo Nacional De Estadística
DTN – Dirección Del Tesoro Nacional
ENILSCE - Evaluación Nacional De Interpretes En Lengua De Señas Colombiana
EPS – Entidades Promotoras De Salud
FENASCOL - Federación Nacional De Sordos De Colombia
ICFES - Instituto Colombiano Para La Evaluación De La Educación
LSC – Lengua De Señas Colombiana
MECI – Modelo Estándar De Control Interno
MEN – Ministerio De Educación Nacional
MINTIC - Ministerio De Tecnologías De La Información Y Comunicaciones
MIPG – Modelo Integrado De Planeación Y Gestión
NICSP - Normas Internacionales De Contabilidad Del Sector Público
OBBS - Oferta Educativa Bilingüe Bicultural Para Personas Sordas
PAAC – Plan Anticorrupción Y Atención A La Ciudadanía
PAC – Plan Anual De Caja
PETI – Plan Estratégico De Tecnologías De La Información
PINAR – Plan Institucional De Archivo

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias
RENI - Registro Nacional De Intérpretes
RLCPD - Registro De Localización Y Caracterización De Personas Con Discapacidad
RLCPD - Registro Para La Localización Y Caracterización De Personas Con Discapacidad
SECOP - Sistema Electrónico Para La Contratación Pública
SENA – Servicio Nacional De Aprendizaje
SGC – Sistema Gestión De Calidad
SGE – Subdirección De Gestión Educativa
SG-SST - Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo
SIGEP - Sistema De Información Y Gestión Del Empleo Público
SIIF – Sistema Integrado De Información Financiera
SIMAT – Sistema De Matricula Estudiantil
SPD – Subdirección De Promoción Y Desarrollo
SURCOE - Asociación Colombiana De Sordociegos
TIC – Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones
UARIV – Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Victimas
UASPE - Unidad Del Servicio Público De Empleo

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

INTRODUCCIÓN

El actual Plan Nacional de Desarrollo – PND 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" tiene como objetivos principales hacer énfasis en la legalidad, el emprendimiento y la equidad, con el fin de brindar a los colombianos oportunidades bajo las mismas condiciones de igualdad. Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con los pactos establecidos en este PND nos vamos a centrar en el pacto número 13 "Pacto por la Inclusión de todas las personas con discapacidad", en este sentido, el actual gobierno tiene como meta actualizar la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social con acciones contundentes para esta población y donde se elimine toda forma de discriminación; incremento de programas de educación inclusiva; implementación de mecanismos de inclusión productiva para la generación de ingresos; creación e implementación de un Plan Nacional de Accesibilidad que asegure la participación de todas las personas con discapacidad; garantizar el pleno reconocimiento de los derechos y fortalecer la oferta en los programas de asistencia y protección social.

En este sentido, el Instituto Nacional para Sordos-INSOR, entidad Pública del Orden Nacional que trabaja para orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia, presenta ante el Congreso de la República, el Ministerio de Educación Nacional, los órganos de control y la ciudadanía en general, los resultados de su gestión durante los tres primeros trimestres de la vigencia 2019, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad, en especial a la Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional (…)"-, a lo definido tanto en el Plan Estratégico Cuatrienal 2019-2022, como el Plan de Acción para la vigencia 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior, el INSOR cuenta con dos áreas misionales, la Subdirección de Gestión Educativa y la Subdirección de Promoción y Desarrollo. La primera tiene como misión, gestionar la calidad de la educación para las personas sordas a través de orientaciones metodológicas, asesoría y asistencia técnica a las entidades territoriales y a las instituciones educativas, así como generar conocimiento a partir de la cualificación de agentes educativos para la producción de prácticas

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

pedagógicas asertivas para la población sorda, contribuyendo a la reducción de brechas en el acceso, permanencia y calidad de la educación de este sector poblacional. La segunda tiene bajo su acción, la promoción de todos los derechos de los individuos sordos para el desarrollo de sus competencias personales, ciudadanas y el fortalecimiento de su capacidad como comunidad, resaltando la promoción de ajustes razonables para garantizar el acceso a la información y a la comunicación de estas personas, que contribuye a la reducción de brechas en el acceso al goce efectivo de derechos y la provisión de servicios de la oferta pública.

Toda la operación misional se apoya en áreas igualmente importantes para el cumplimiento del objeto de la entidad, como son la Secretaría General, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Oficina Asesora Jurídica y control interno, que con la lógica del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, articulan el quehacer institucional mediante la implementación de las siete (7) dimensiones y diecisiete (17) políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el fin de orientar y promover con la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva.

1. MARCO LEGAL

Naturaleza Jurídica

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente.

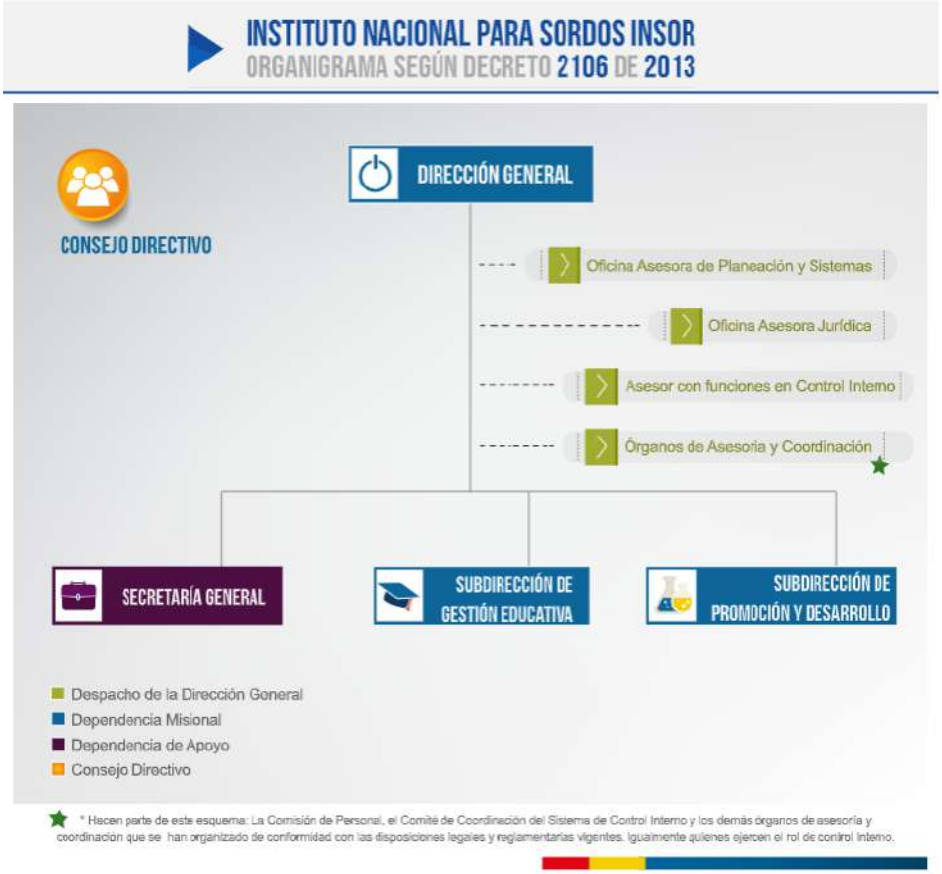
Objetivo de la Entidad

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, tiene como Objeto fundamental promover, desde el sector educativo, el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda. En desarrollo de su objeto, el INSOR coordinará acciones con todos los entes de sector público y privado en las áreas de Competencia.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Estructura

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, tendrá la siguiente estructura:



El INSOR orienta sus acciones en investigación, asesoría y asistencia técnica, respondiendo a las exigencias del sistema educativo colombiano, en relación con las condiciones sociolingüísticas de la población sorda, los sistemas de apoyo que se requieren para su inclusión y las transformaciones en las representaciones e imaginarios sociales que se crean sobre la discapacidad y que afectan los procesos de inclusión educativa y social de esta población.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

2. PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia

Visión

En el año 2020, el INSOR será una entidad innovadora en el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para la población sorda colombiana con presencia territorial, reconocimiento internacional y ejemplo de gobierno abierto.

Objetivos Estratégicos

Eje Estratégico
•Gestión Educativa
Objetivo Estratégico
•Promover la reducción de brechas en el acceso, permanencia y calidad de la educación de la población sorda
Línea Programática
•Educación pertinente para la población sorda con condiciones de acceso, permanencia y calidad
Objetivo Línea Programática
•Fomentar acciones que contribuyan a la atención integral pertinente en primera infancia, así como educación inicial con condiciones de acceso, permanencia y calidad
•Promover el bienestar y equidad en el acceso a la educación para la población sorda
•Generar condiciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la educación de la población sorda
•Desarrollar lineamientos para el mejoramiento de la oferta educativa para sordos en la Colombia rural

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Eje Estratégico

- Goce efectivo de Derechos

Objetivo Estratégico

- Contribuir a la reducción de brechas para el acceso, ejercicio y goce de derechos de la población sorda

Línea Programática

- Acciones integrales para la promoción de derechos de personas sordas

Objetivo Línea Programática

- Fortalecer la capacidad institucional para promover la inclusión social de las personas sordas.
- Promover al acceso a la información de las personas sordas con el fin de para contribuir a su inclusión social.
- Desarrollar conocimiento técnico que sirva para promover de la inclusión social de las personas sordas.

Eje Estratégico

- Administrativo y de Gestión

Objetivo Estratégico

- Fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción

Línea Programática

- Fortalecimiento de la gestión integral del INSOR

Objetivo Línea Programática

- Generar mayor capacidad de gestión del INSOR en la implementación y mejoramiento continuo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y control interno, para el cumplimiento de las competencias y obligaciones señaladas por la constitución y la Ley.
- Incrementar la cobertura de los servicios que presta el INSOR a sus usuarios.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Valores de Integridad

Los servidores públicos del INSOR, somos personas que con vocación y orgullo trabajamos todos los días para servir y ayudar a la población sorda colombiana.

Por esta razón, adoptamos el código de Integridad del INSOR, el cual será la guía para nuestro actuar. Lo leeremos, entenderemos, sentiremos, compartiremos y aplicaremos en cada una de nuestras actuaciones del día a día.

- Respeto
- Honestidad
- Diligencia
- Compromiso
- Cuidado
- Justicia

AVANCE INDICADORES PLAN DE ACCIÓN

En el proceso de direccionar a la entidad hacia el cumplimiento de su misión y su visión mediante la formulación y monitoreo de planes, programas, políticas, objetivos y estrategias, INSOR ha realizado la medición del avance del plan de acción cuyo objetivo estratégico corresponde a fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción.

INSOR llevó a cabo importantes ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas, varios de ellos relacionadas a la consulta y publicación de los planes institucionales realizada en el mes enero: Consulta Plan Estratégico Institucional 2019-2022, Consulta Plan de Acción 2019, Consulta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC 2019. Además de propiciar diversos ejercicios de participación durante la vigencia, en el último trimestre realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Durante la vigencia 2019 se obtuvo un 99% de cumplimiento en el Plan de Acción Institucional, teniendo un comportamiento gradual acorde a la meta establecida para cada trimestre.

PERIODO	AVANCE PLAN DE ACCIÓN	AVANCE PROGRAMADO PLAN DE ACCIÓN	RESULTADO
I Trimestre	27,61%	28,15%	98%
II Trimestre	48,27%	51,45%	94%
III Trimestre	71%	73%	98%
IV Trimestre	99%	100%	99%

De acuerdo al Modelo operacional MIPG, el avance porcentual por dimensión se describe a continuación:

- Talento Humano: 98,75 %
- Direccionamiento Estratégico: 99,44 %
- DE-Misional Gestión Educativa: 100 %
- DE-Misional Promoción y Desarrollo: 100 %
- Evaluación de Resultados: 100 %
- Gestión con valores para resultados: 99,55 %
- Gestión Control Interno: 98,67 %
- Gestión del Conocimiento: 66 %
- Información y comunicación: 99,75 %

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Respecto al avance de ejecución del Plan de Adquisiciones, INSOR alcanzó un nivel satisfactorio como quiera que se logró ejecutar el 82% de $4,424 millones programados, durante el periodo se ejecutó $3.631 millones; y de 167 procesos contractuales programados se logró ejecutar 155 procesos que equivale al 93% en cumplimiento del número de procesos programados, con el siguiente comportamiento:

ITEM		VALOR								

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

	PROYECTO o RUBRO PRESUPUESTO	PROGRAMADO	VALOR DE LA CONTRATACION	% AVANCE DE LO PROGRAMADO	PROCESOS PROGRAMADOS	PROCESOS REALIZADOS	% AVANCE CTOS PROGRAMADOS	CONTRATOS VENCIDOS	PROCESO CONTRATACION	PROCESO SUSPENDIDO SECOP
1	Funcionamiento	$ 687.212.548	$ 460.255.245	67%	26	19	73%	4	0	3
2	Implementación de las Herramientas TIC en la Educación formal de las personas sordas a nivel nacional	$ 384.566.485	$ 333.247.622	87%	19	18	95%	1	0	0
3	Mejoramiento de la Atención Educativa de la Población Sorda a nivel Nacional	$ 1.404.964.020	$ 1.238.769.555	88%	53	53	100%	0	0	0
4	Generación de Orientaciones y herramientas para promover el goce efectivo de derechos de la población sorda a nivel nacional	$ 1.070.010.607	$ 764.085.384	71%	39	35	90%	4	0	0
5	Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica para la prestación de servicios INSOR en el Territorio nacional	$ 96.113.964	$ 85.281.844	89%	2	2	100%	0	0	0
6	Implementación de un Modelo de Modernización y Gestión Pública en el INSOR Bogotá	$ 781.425.340	$ 749.428.203	96%	26	26	100%	0	0	0
7	Comodatos	0	0		2	2	100%	0	0	0
	TOTAL	**4.424.292.964**	**3.631.067.853**	**82%**	**167**	**155**	**93%**	**9**	**0**	**3**

A nivel de Proyectos de Inversión se superó la meta establecida en los indicadores del PAA, ejecutando el 85%; de $3.737 millones programados, se ejecutó $3.170,8 millones, y de 139 procesos que se programó se ejecutó 134 procesos, equivalente al 96%.

Plan Operativo del Modelo Estándar de Control Interno - MECI

A continuación, se presenta el nivel de implementación y mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno – MECI para la vigencia 2019

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

PERIODO	ACTIVIDADES REALIZADAS MECI EN EL PERIODO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS MECI EN EL PERIODO	RESULTADO	META
I Trimestre	9	11	82%	90%
II Trimestre	15	16	94%	90%
III Trimestre	14	14	100%	90%
IV Trimestre	11	11	100%	90%

Los logros obtenidos en la ejecución de las actividades del plan operativo de fortalecimiento del MECI, según los componentes del modelo fueron:

Actividades de ambiente de control:

- Formulación estratégica de planes
- Monitoreo a los planes de Talento Humano (Plan Institucional de Capacitación, Programas de Bienestar y de Calidad de vida laboral)
- Diagnóstico, sensibilización, implementación y apropiación del Código de integridad
- Difusión de procedimientos de control interno en el marco de las auditorías
- Socialización y sensibilización sobre procedimientos de Almacén, uso de bienes y capacitaciones sobre pólizas y procedimiento de inventario.
- Actualización del procedimiento de planeación y etapa contractual para la adquisición de B&S, se realiza capacitación de supervisión de contratos por parte de Secretaria General

Actividades gestión del riesgo:

- Actualización a nivel documental de: protocolo de Servicio al Ciudadano, Guía de Administración del riesgo, Modelo de atención al ciudadano, Formato para la formulación y seguimiento del Plan Operativo, Formato Informe final de desarrollo del contrato, lista de chequeo convenios interadministrativos, Procedimiento de planeación y etapa precontractual para la adquisición de bienes y servicios, Políticas de protección de datos personales, entre otros formatos del proceso de Gestión Financiera.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Revisión y actualización mapa de riesgos del INSOR
- Identificación de los riesgos de seguridad digital
- Divulgación de la política de riesgos a través del boletín Entre nos y se llevan a cabo mesas de trabajo de retroalimentación con las áreas.

Actividades de control:

- Celebración de Comité de Coordinación de Control Interno
- Celebración de Comités institucionales de Gestión y desempeño
- Estructuración y seguimiento de planes de mejoramiento, a partir de las autoevaluaciones o auditorías internas en los procesos de gestión de la contratación, gestión TICS, Direccionamiento Estratégico, Servicio al ciudadano, gestión financiera, gestión educativa, gestión Talento Humano
- Divulgación de las políticas y procedimientos relacionados con el uso de tecnología.
- Estructuración y publicación de la actualización del procedimiento de seguimiento a la gestión

Actividades de información y comunicación:

- Publicación de activos de información
- Publicación en el portal web y en el portal de datos abiertos del Índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad
- Elaboración de estrategia de la campaña para fortalecer la cultura del reporte oportuno, "Carrera de Reportes"
- Implementación del plan de sensibilización de las políticas y buenas prácticas de seguridad y privacidad de la información.

Actividades de monitoreo o supervisión Continua:

- Elaboración del Programa de auditoría, el cual fue presentado ante el Comité Coordinador de Control Interno
- Realización de informes de monitoreo y análisis del plan de acción, indicadores, riesgos y planes de mejoramiento trimestralmente

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Diseño de estrategia para establecer la cultura de autocontrol
- Diseño y publicación de la política operacional de autocontrol

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión – SIG de INSOR cuenta con el Sistema Integrado de Gestión conformado por el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información, y Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo y el Modelo operativo que permite garantizar el logro de los objetivos institucionales.

Política Sistema Integrado de Gestión

El Instituto Nacional para Sordos tiene como objeto promover, desde el sector educativo, el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda. En virtud de ello, se compromete a desarrollar su gestión con un enfoque de mejoramiento continuo, garantizando permanentemente la satisfacción de sus grupos de valor y la eficacia de su sistema integrado de gestión, con cero accidentes, cero incidentes y cero enfermedades laborales. Igualmente, a fortalecer el desarrollo de su capital humano, a lograr relaciones asertivas con sus proveedores, a optimizar el uso de sus recursos tecnológicos, a una adecuada administración, preservación y seguridad de sus activos de información y adoptar buenas prácticas para la protección del medio ambiente.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se establecen los siguientes objetivos:

1. Revisar periódicamente el sistema de gestión integral, basados en la metodología de mejora continua.
2. Mantener una relación armónica y colaborativa con nuestros proveedores.
3. Aumentar el grado de satisfacción de nuestros grupos de valor, a través de la óptima prestación de servicios.
4. Fomentar e incentivar espacios para la generación, producción, divulgación y apropiación del conocimiento institucional.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

5. Administrar y conservar la documentación producida por la entidad, aplicando los instrumentos archivísticos incluidos en la normativa vigente.
6. Proteger los activos de la información, aplicando las medidas organizacionales técnicas, físicas y legales pertinentes, mitigando los riesgos que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
7. Implementar buenas prácticas para la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación a través del uso sostenible de recursos naturales y la gestión de residuos.
8. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles en materia de SG-SST
9. Proteger la seguridad y salud de todos los servidores públicos, mediante la mejora continua del SG-SST en el INSOR.
10. Cumplir con la legislación nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
11. Implementar y mantener medidas tendientes para garantizar el no consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas e ilegales.

En concordancia con los compromisos mencionados, el INSOR destinará los recursos que tenga disponibles para incentivar el cumplimiento de cada uno de estos propósitos y objetivos, los cuales están orientados al incremento de la eficiencia, eficacia y efectividad de su desempeño institucional, dando cumplimiento a los requisitos legales y organizacionales que rigen el Sistema de Gestión adoptado por la entidad.

Sistema de Gestión de Calidad

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

El subsistema de Gestión de Calidad ha sido monitoreado para evidenciar el nivel de implementación y mantenimiento, de esta manera se ha fortalecido a través de las siguientes actividades:

- Capacitación sobre los lineamientos para realizar los planes operativos
- Diagnóstico de apropiación del Sistema de Gestión de Calidad
- Reactivación de la herramienta tecnológica oficial para la visualización del sistema de gestión de calidad en el Aplicativo ITS, donde se puede validar la existencia de la caracterización de los procesos y las políticas de operación respectivas
- Actualización a la Política Operacional del Sistema de Gestión
- Diseño y ejecución de campaña "Todos Aportamos" donde se dieron a conocer los criterios a tener en cuenta al momento de reportar y la importancia de que participen todos los funcionarios de la Entidad
- Capacitación sobre el Uso de Bizagi (herramienta para modelar procesos)
- Gestión de la jornada de planeación estratégica para actualizar la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Jornada de inducción y reinducción
- Actualización del mapa de procesos
- Apropiación del Sistema de Gestión de Calidad a través del Boletín Entre Nos, donde se resalta la importancia del uso diario del aplicativo

El cumplimiento de las actividades programadas para el mantenimiento y actualización del sistema de gestión de Calidad fue sobresaliente con un 100%.

Sistema de Gestión Ambiental

El INSOR lleva a cabo sus actividades de asesoría en inclusión social para la comunidad sorda y en concordancia con la operación del Subsistema de Gestión Ambiental siguiendo los estándares definidos en la Norma ISO 14001:2015. Este se encuentra monitoreado por el uso de los recursos y el respectivo impacto al medio ambiente, de esta manera se realiza una medición básica del consumo de servicios públicos que compromete la operación de INSOR.

La contribución de los objetivos ambientales corresponde a la disminución del consumo de agua, disminución del consumo de energía, disminución del consumo de papel, disminución de la cantidad de residuos peligrosos generados.

En la medición del consumo de agua se cuenta con un aumento promedio de 2 % durante la vigencia, quedando por debajo de la meta, ya que la proyección es de la reducción de consumo de 1%.

En relación al consumo de energía se cuenta con un aumento en un 27 % promedio en el 2019 respecto al consumo del año inmediatamente anterior, debido a la adquisición y uso de equipos durante la vigencia.

El nivel de consumo de impresiones, como estrategia del INSOR para la política de cero papel, presentó un 53% promedio en el incremento del consumo en comparación con el 2018. INSOR sigue comprometido para el fortalecimiento de medios de comunicación electrónicos oficiales y demás prácticas que permitan alcanzar la reducción de impresiones en la entidad.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Algunas de las actividades de gestión ambiental desarrolladas fueron:

1. Se realizó una campaña de motivación al ahorro de energía y agua fijando avisos alusivos en los swiches o interruptores y en los baños
2. Se lanzó con el apoyo del grupo de Comunicaciones la campaña *CUÁL ES TU PAPEL* la cual invitaba a la reutilización de papel reciclado y la impresión responsable y la campaña de *PILAS CON EL AMBIENTE* motivando la disposición responsable de pilas y baterías.
3. Se realizaron eventos de divulgación acerca de buenas prácticas de borrado de discos y disposición de residuos tecnológicos
4. Se generaron y diligenciaron los formatos de hojas de vida de equipos
5. Se realizaron inspecciones ambientales de conformidad con lo planeado
6. Se comenzó a construir la Línea Base de aprovechables
7. Se realizaron capacitaciones en el manejo de productos químicos y atención de derrames al personal de Almacén y Servicios Generales
8. Se inició la construcción del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en sus componentes Tecnológico y Bienes y Servicios
9. Se inició la medición y generación de indicadores de consumo en criterios energía, acueducto e impresiones
10. Fueron adoptados, diligenciadas y publicadas las hojas de seguridad de Almacén y Cafetería
11. Se proyectó la resolución para la adopción de los incentivos por el uso de la bicicleta
12. Sensibilización e inspección a los puestos de trabajo para el apagado de los equipos tecnológicos de uso por cada funcionario.

Para la vigencia 2020 es necesario restablecer los datos de medición y estructurar políticas drásticas de ahorro en servicios públicos y consumo de papel.

Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información

El subsistema de seguridad y privacidad de la información, establece las políticas enfocadas al cumplimiento de la normatividad y las buenas prácticas de seguridad de la información. La administración de la seguridad y privacidad de la información en el Instituto Nacional para Sordos-INSOR a 31 de diciembre de 2019 obtuvo un cumplimiento de 85% en promedio. En el tercer trimestre fue realizada la auditoria la cual evidencia debilidades en el tratamiento de riesgos de seguridad, quedando

establecido un plan de mejoramiento que da respuesta al fortalecimiento del subsistema.

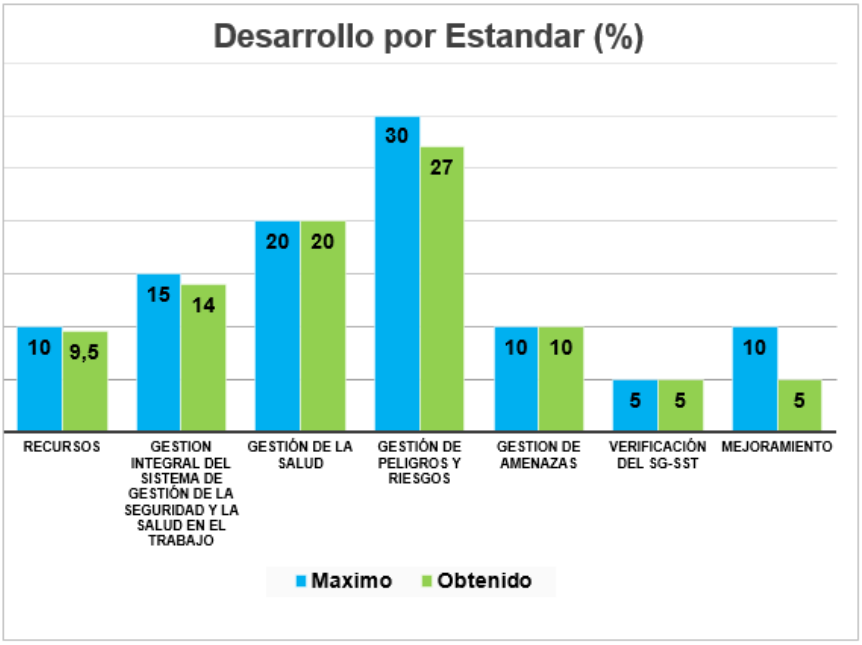
Con el fin de garantizar la aplicación de medidas de seguridad y privacidad adecuadas en los accesos a la información del INSOR, se estructuró un plan de sensibilización del modelo de seguridad y privacidad de la información definido como medio para el control de incidentes de seguridad, el cual ha tenido el 100% de cumplimiento. Las actividades que se pueden encontrar son comunicados de alerta de mensajes tipo phishing, cambios de contraseña, reinicio para la actualización de sistemas operativos, capacitaciones, entre otras.

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para la vigencia 2019 se diseñó el plan de trabajo para seguridad y salud en el trabajo en cumplimiento normativo y bajo el ciclo PHVA, con corte a diciembre se ha cumplido con el 100% de las actividades planeadas y como avances significativos encontramos la aplicación de la batería de riesgo sicosocial y la auditoría interna del sistema. A la fecha contamos con un grado de cumplimiento de 90.5% de los estándares mínimos en concordancia con la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015.

En relación al cumplimiento de los requisitos legales, en el año 2019 se elaboró la valoración aplicable al INSOR, arrojando el siguiente resultado:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



El logro representativo corresponde a la actualización de la política integral del sistema de gestión en el mes de abril, la cual cuenta con estrategias de divulgación a todos los niveles de la entidad.

Frente al cumplimiento del plan anual de trabajo del SG-SST, a la fecha se cuenta con un cumplimiento del 100% de las actividades programadas para el 2019.

IDENTIFICACION DE PELIGROS Y VALORACION DEL RIESGO 100%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

PELIGROS	INTERVENCIÓN	CUMPLIMIENTO
Biomecánico	Programa de pausas activas Capacitaciones higiene postural Inspecciones puestas de trabajo	100%
Psicosocial	Capacitaciones: Manejo del estrés Comunicación asertiva Trabajo en equipo Liderazgo corporativo Aplicación batería psicosocial	100%
Físico	Mediciones ambientales	100%
Biológico	Capacitación en riesgo biológico	0%

Algunas de las actividades que evidencian los resultados obtenidos son:

- La estructuración de la política de seguridad y salud en el trabajo, los objetivos y metas
- La asignación de responsabilidades de los distintos niveles de la empresa frente al desarrollo del SG-SST
- La definición del método para identificar los peligros, para evaluar y calificar los riesgos, en el que se incluye un instrumento para que los trabajadores reporten las condiciones de trabajo peligrosas;
- Conformación y funcionamiento del Comité Paritario o Vigía de seguridad y salud en el trabajo;
- Verificación del cumplimiento funciones y responsabilidades del comité de convivencia laboral
- Sesiones de inducción y reinducción
- Campaña de comunicaciones del SG-SST
- Seguimiento de evaluaciones médicas ocupacionales
- Implementar Sistemas de Vigilancia Epidemiológica
- Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo
- Actualización y seguimiento a la matriz de peligros y riesgos

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Inspecciones de SST.
- Verificación de entrega de elementos de protección personal
- Actualización del plan de gestión del riesgo de desastres
- Mantenimiento y cumplimiento de las actividades de gestión documental del SG-SST
- Conformación de la brigada de emergencias y acompañamiento en simulacros
- Elaboración mapa de las instalaciones donde se identifique áreas y salidas de emergencia
- Implementar el programa de estilos de vida y trabajo saludables
- Curso virtual de 50 horas del SG-SST.
- Revisión por la Alta Dirección del SG-SST
- Rendición de cuentas que evidencia los resultados obtenidos del sistema de gestión de SST durante la vigencia 2019.

El promedio anual de ausentismo es del 2% de los funcionarios por incapacidad de enfermedad común, respecto a la cantidad de días programadas para trabajar.

LOGROS Y AVANCES SG-SST	• Auditoria del SST • Evaluaciones médicas**: Exámenes de ingreso, Exámenes periódicos Exámenes de egreso** • Aplicación batería psicosocial: **aplicación de la batería psicosocial a 72 servidores con su respectivo resultado.** • Accidentes de Trabajo: **Cero accidentes para el 2019** • Enfermedades de Origen Laboral: **Cero enfermedades**

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

La comunicación en el INSOR se ha identificado como un eje fundamental y estratégico para generar lazos de confianza con los públicos interno y externo. En este sentido, la comunicación estratégica institucional se ejecuta como un eje transversal, en el que se reconoce la participación directa, la importancia e incidencia de todos

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

sus actores para lograr de manera conjunta la visibilización y el posicionamiento del INSOR como la entidad asesora en políticas públicas para lograr la calidad educativa y la promoción de los derechos de la población sorda colombiana.

La labor realizada por el equipo de comunicaciones durante la vigencia se evidencia en productos gráficos, publicaciones y audiovisuales innovadores que cumplen con los criterios de calidad, pertinencia y temporalidad.

Componente 1: Comunicación externa/Relaciones Públicas/Gestión de medios

Producción de noticias institucionales con enfoque periodístico y gestión permanente de freepress en los medios de comunicación tradicionales y Online a nivel nacional, además de la gestión de alianzas que visibilicen al Instituto en los diferentes públicos objetivo:

Publicaciones en medios de comunicación nacionales	44	Caracol TV, El Espectador, Revista Semana, RCN Radio, Blu Radio, Caracol Radio, Canal Capital, Canal Trece, etc. y en medios de comunicación regionales como El Nuevo Día (Ibagué), Vanguardia Liberal (Bucaramanga), El Universal (Cartagena), CNC TV (Cartagena), Alternativa Caribe (Cartagena), El Pilón (Valledupar), HSB Noticias (portal de noticias), La Opinión (Cúcuta), El Heraldo (Barranquilla), El Colombiano (Medellín) Pulzo (Bogotá), etc.	
Publicaciones en portal web	48	Temas institucionales de interés general para la población sorda	
Alianzas con medios de comunicación	3	Caracol TV RCN TV Revista Semana	Debates elecciones Alcaldía de Bogotá Cumbre Líderes por la Educación

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Alianzas entidades públicas	5	1.CNE 2.Registraduría Nacional 3.Biblioteca LAA 4.Ministerio de Salud e Instituto Caro y Cuervo 5. DAFP	1. Expedición e implementación Resoluciones 1711 y 4123 de 2019 (inclusión LSC en información electoral canales públicos y privados) 2. Campaña conjunta de pedagogía electoral 3. Lanzamiento La luna en los almendros en LSC; actividades para población sorda 4.Conversatorio para personas sordas sobre certificado de discapacidad 5. Apoyo en la inclusión de intérpretes y personas sordas en la celebración del Día del servidor público.
Alianzas entidades privadas	3	1. Cámara Colombiana del Libro 2. Semana Educación 3. Apoyo en alianza con Fundación Compartir (gestionada por los Asesores de la Dirección General)	1. Actividades varias y participación de la comunidad sorda en FilBo 2019 2. Participación de la comunidad sorda e inclusión de intérpretes de LSC en la Cumbre de líderes por la Educación 3. Apoyo en la inclusión de intérpretes y de comunidad sorda en el Premio Compartir al maestro y en debates Compartir con participación de la población sorda.
Eventos adicionales	5	Celebración del Día Internacional de la Persona Sorda Audiencia Pública de Rendición de cuentas Conversatorio Certificado de Discapacidad	4 ciudades: Ibagué, Cartagena, Barranquilla y Bogotá;

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Componente 2: Comunicación digital

El objetivo de este componente es posicionar la imagen del INSOR, en los canales digitales disponibles (redes sociales, portal web, etc.) como una entidad líder en la creación y gestión de políticas de inclusión para la población sorda.

Red Social	Seguidores Enero de 2019	Seguidores Diciembre de 2019	Aumento # Seguidores	Alcance Promedio Publicaciones	# Publicaciones a Diciembre de 2019
Facebook	32.392	38.023	5.631	4.333	571
Instagram	1.906	3.145	1.239	746	183
Twitter	4.655	5.130	475	132.908	373
YouTube	2.716	3.617	901	756	173
TOTAL DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES					**1.300**

Componente 3: Comunicación interna

En el componente 3 se promueve la comunicación entre los servidores del INSOR y se contribuye a la creación de espacios de información, participación y opinión mediante la implementación de acciones innovadoras de comunicación interna que generen impacto y fortalezcan la cultura y el clima organizacional.

Correos "Al Instante"	234	Solicitados por las diferentes áreas con información relevante para todos los servidores del INSOR.
Campañas Internas	15	Apoyo a las áreas en temas de calidad y gestión del conocimiento
Publicaciones intranet	47	Información importante y de interés para el público interno
EntreNos (boletín interno)	11	Diseño innovador con colores por área para informar las actividades programadas por los equipos de trabajo y calendario con fechas especiales del mes

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Publicaciones en carteleras digitales	752	617 publicaciones en las carteleras generales 135 publicaciones en las carteleras de Servicio al ciudadano
Notas Chat institucional	294	Notas de interés general y concursos internos
Fondos y protectores de pantalla	17 de cada uno	Apoyo a campañas internas de las diferentes áreas
Charlas con expertos	5	Apoyo a Talento Humano en la organización de charlas dirigidas al público interno con temas de interés

Componente 4: Producción audiovisual

Es uno de los componentes para apoyar los 3 anteriores mediante la producción de piezas audiovisuales accesibles para la población sorda y/o el apoyo a otras entidades que lo requieran.

Seña a Seña	10	Videos de cultura general con diseño didáctico y pedagógico para enseñar 5 tips o pasos para diferentes temas. Publicación mensual
Una Seña para ti	10	Audiovisuales para visibilizar la lengua de señas. A través de una ruleta, se enseñan 5 señas mensuales.
Semanario	35	Estrategia permanente de rendición de cuentas. Se publica todos los sábados con la información del quehacer institucional de cada semana.
Otros videos	125	Videos de apoyo a las diferentes áreas del INSOR y/o a otras entidades del gobierno con información de interés para la población sorda
Total de videos producidos y publicados	160	

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Componente 5: Producción gráfica

La producción gráfica es el otro componente que apoya los 4 componentes anteriores mediante la producción de piezas explicativas (infografías, memes, etc.) y/o de apoyo para la divulgación de los temas de interés para la población sorda.

Recursos gráficos producidos	370	Diseño de los recursos gráficos utilizados como apoyo para publicaciones digitales y/o solicitados por todas las áreas del INSOR
Portal web	1	Rediseño completo e implementación de nuevo portal institucional
Intranet	1	Rediseño completo de la intranet, pendiente por implementar

El nivel de cumplimiento del plan de comunicaciones a 31 de diciembre de 2019 es de 100% y el nivel de satisfacción de los usuarios internos frente a los productos de comunicación solicitados es de 100%.

3. PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN TALENTO HUMANO

El propósito de la dimensión de Talento Humano dentro del Modelo Integrado de Planeación y gestión -MIPG, es establecer la línea "estratégica" de la entidad, es decir la secuencia de acciones que se realizan, el tiempo y los recursos para desarrollar los planes, programas y proyectos que permiten la gestión del talento humano del Instituto, enfocado a cumplir el objetivo planteado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Con esta orientación es que el Instituto Nacional para Sordos –INSOR, elabora el Plan Estratégico de Talento Humano, cumpliendo con lo establecido por MIPG, alineando los objetivos y propósitos fundamentales de la entidad con la satisfacción y el

bienestar de sus servidores durante el ciclo de permanencia en la entidad (Ingreso, desarrollo y retiro), tomando como punto de partida los resultados obtenidos en los diagnósticos realizados por la entidad, integrando así mismo su historia, sus símbolos, su misión, y además fortaleciendo sus compromisos institucionales con la comunidad sorda del país; permitiendo una implementación de la política de gestión eficaz y efectiva desarrollando las cinco etapas de implementación (disponer de la información, diagnosticar la gestión estratégica del Talento Humano, Elaborar el plan de acción, implementar el plan de acción, y evaluar la gestión).

Planta de Personal del Instituto Nacional para Sordos

NOMBRE	GRADO	CARGOS
NIVEL DIRECTIVO		4
Directora General	19	1
Secretario General	17	1
Subdirector	15	2
NIVEL ASESOR		5
jefe oficina	7	2
Asesor Control Interno	6	1
Asesor	5	2
NIVEL PROFESIONAL		46
Profesional Especializado	14	5
Profesional Especializado	13	8
Profesional Especializado	12	2
Profesional Universitario	10	6
Profesional Universitario	9	2
Profesional Universitario	8	11
Profesional Universitario	7	4
Profesional Universitario	6	6
Profesional Universitario	1	2
NIVEL TÉCNICO		6
Técnico Administrativo	11	2
Técnico Operativo	9	2
Técnico Operativo	8	2
NIVEL ASISTENCIAL		11
Secretaria Ejecutiva	16	1
Auxiliar Administrativo	14	1
Auxiliar Administrativo	13	3
Auxiliar Administrativo	12	2
Auxiliar Administrativo	11	1
Conductor Mecanico	11	1
Servicios Generales	7	2
TOTAL CARGOS		72

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Desde el mes de enero se han realizado vinculaciones del nivel directivo cumplimiento con el debido proceso meritocrático a través de aplicación de pruebas en el Departamento Administrativo de la Función Pública, publicación de las hojas de vida de los aspirantes a través de la Presidencia de la Republica.

Con corte a 31 de diciembre la planta de personal no tuvo ningún cargo vacante.

PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La formación, la capacitación y el entrenamiento del talento humano al servicio del Estado colombiano juegan un papel estratégico en la cultura organizacional.

Se busca entonces que las entidades públicas evolucionen mostrando mejores niveles de integridad, eficiencia y efectividad, por lo que se requiere desarrollar y fortalecer las competencias y capacidades necesarias en los servidores públicos, pues son quienes las materializan a través de su gestión para que respondan de forma innovadora a los grandes retos económicos y sociales del país tales como la construcción de la paz, el aumento de los niveles de equidad y el fortalecimiento de la institucionalidad Publica.

La construcción del plan se basó en la consolidación de la malla curricular teniendo como base los siguientes ejes:

Eje temático I: Gestión del conocimiento

Eje temático II: Formación y capacitación para la creación de valor público

Eje temático III: Gobernanza para la paz

Una vez consolidada la Malla curricular se presentó formalmente a la Comisión de Personal y fue avalada, para ser desarrollada en el transcurso de la vigencia con un grado de cumplimiento promedio del 82%. Los resultados corresponden a las actividades de inducción y re – inducción a los funcionarios nuevos del nivel profesional en generalidades de la Entidad y del nivel Directivo con la capacitación de Acuerdos de Gestión de Gerentes Públicos a través del portal del DAFP, se realizó

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

inducción y reinducción en los SGSST y Ambiental a través de una actividad lúdica de pausas activas y la socialización de las generalidades de cada uno de los sistemas.

Se desarrollaron capacitaciones en: Evaluación del desempeño, actualización financiera, tributaria, capacitaciones del Sistema de seguridad y salud en el trabajo como Funciones del COPASST, Comité de Convivencia, Acoso laboral entre otras.

De la malla curricular han sido desarrolladas las capacitaciones en: sistemas de información, uso de las TIC, fundamentos de gestión del conocimiento, manejo de la herramienta SIIF, manejo de archivo, SECOP II, manejo de la herramienta Orfeo, supervisión de contratos, manejo aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema Integrado de Gestión, preparación para el retiro, educación financiera, curso virtual 50 horas de SG-SST, funciones y responsabilidades de la brigada "socialización de procedimientos de emergencia y simulacros de evacuación", COPASST reporte e investigación de accidentes laborales, actos y condiciones inseguras - peligros y riesgos, elementos de protección personal - riesgo biológico peligros y riesgos, hábitos de vida saludable, matriz de riesgos, Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2, separación en la fuente de residuos (reciclaje y residuos peligrosos), liderazgo corporativo, Normas NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), actualizaciones tributarias, buenas prácticas en almacenamiento, brigada de emergencias primeros auxilios, brigada de emergencias evacuación y rescate, brigada de emergencias control de incendios, comunicación asertiva, trabajo en equipo, manejo del estrés, lideres pausas activas, higiene postural, diplomado en Alta Gerencia, taller de construcción de planes estratégicos, fundamentos de ISO 14001:2015 y auditorías internas al sistema de gestión ambiental, atención de derrames y emergencias con materiales y residuos peligrosos, uso de agua y energía y capacitación en manejo del conflicto para población vulnerable, gobernanza para la paz

En relación al curso de español básico para sordos, no fue realizada en el periodo, por los proyectos a cargo de las Subdirecciones, debido a que los profesionales que habían podido aportar su conocimiento, no contaron con el tiempo para desarrollar esta capacitación para nuestra población sorda. En cuanto a la capacitación auditores, no se logró realizar por la falta de asignaron recursos para desarrollarla. De igual manera el curso en derechos humanos, de resolución de conflictos y el taller de

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

interpretación de indicadores y toma de decisiones para la prevención de infracciones al DIH y los DDHH, no fueron desarrollados, por no contar con espacios en entidades que nos apalancan para estos temas de capacitación de manera gratuita.

El nivel de porcentaje promedio de participación de los funcionarios a la malla curricular disponible para la presente vigencia es de 49%, por lo tanto, es necesario generar iniciativas que motiven e incrementen la asistencia a los espacios de capacitación. El índice de satisfacción por parte del cliente interno es de 100% respecto al Plan Institucional de capacitación.

PLAN DE BIENESTAR, ESTÍMULOS E INCENTIVOS

Bienestar Laboral, es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad

Para la construcción del Plan de Bienestar e incentivos de la presente vigencia se toma como insumo principal la encuesta realizada a los funcionarios durante el mes de diciembre de 2018, que permitiera definir la percepción de los funcionarios frente a la ejecución del plan de la vigencia anterior y las expectativas para la siguiente vigencia.

Con este insumo se construyó el cronograma de actividades de bienestar estímulos e incentivos el cual fue presentado a la Comisión de Personal y fue avalado para ser desarrollado durante la vigencia. A 31 de diciembre de 2019 se han desarrollado todas las actividades programadas, así como las ideas que desde la Dirección General se han construido en pro del bienestar de los colaboradores.

EL nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos es de 100%, ya que las actividades programadas han sido ejecutadas dentro de los periodos propuestas como: día de la mujer - día del hombre, cumpleaños de los servidores, publicación de información de caja de compensación, asesoría por parte del Fondo Nacional del

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Ahorro, Axa Colpatria, Banco de Bogotá, Coopserp. Otras actividades del cronograma diseñado son: día del niño, día de la secretaria, día de la madre, día del padre, actividades pre – pensionados, día del servidor público, día del trabajo, día del medio ambiente, introducción a la cultura organizacional, vacaciones recreativas, programas de vivienda, semana de la salud, mes de amor y amistad, día del INSOR, día de la persona sorda, jornada de integración y dialogo INSOR, celebración de Halloween, torneo deportivo (Ministerio de Educación Nacional), elección de mejor compañero por dependencia; celebraciones decembrinas: día de las velitas, novena navideña y despedida de fin de año.

Dentro del plan de bienestar de la presente vigencia se contempló la asignación de incentivos de funcionarios destacados por cada uno de los niveles, incluidos los colaboradores vinculados a través de prestación de servicios, de esta manera se brindó incentivos a los mejores funcionarios de Carrera Administrativa y Libre Nombramiento y Remoción no directivos y mejor empleado 2019.

GESTIÓN DE LAS TIC

El proceso de gestión de las TIC tiene como objetivo liderar el mejoramiento de los procesos de gestión de TI a través de la adopción y uso de tecnologías de información y comunicaciones, que respondan tanto al que hacer de la entidad como a la gestión y seguridad de la información.

Las actividades del plan operativo tuvieron un cumplimiento del 93% promedio con enfoque en la estrategia de Gobierno Digital, fortaleciendo cada uno de los componentes de la estrategia TIC para el ESTADO y TIC para la SOCIEDAD.

Para el proceso de Gestión TIC es necesaria la actualización del Plan estratégico de tecnología-PETI y el Plan de tratamiento de riesgos de seguridad. A nivel interno, INSOR cuenta con una herramienta de soporte para la atención a las solicitudes de servicios TI, la cual es evaluada en términos de oportunidad obteniendo una calificación de 70% promedio por parte de los usuarios. Cabe resaltar, que la calificación corresponde a que algunas incidencias y/o requerimientos no fueron atendidos

oportunamente por ser de soporte de tercer nivel, incrementando el tiempo de respuesta por parte del equipo técnico de TIC. En cuanto a la satisfacción de los usuarios frente a la atención y servicio que se presta de servicios TI, se obtuvo un resultado de 86% donde contestaron que el proceso de gestión TIC brinda servicio satisfactorio.

RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE

Se realiza la contratación con el fin de adquirir los servicios de ingeniería para realizar la instalación, migración y configuración del servidor de controlador de dominio, la creación de servidor de dominio de respaldo, la actualización del servidor de correo electrónico bajo Exchange 2013 y la creación y configuración del servidor WSUS. Se ejecutó por un valor de $ 20.800.000, mediante un proceso mínima cuantía para contratar la prestación de servicios mencionada, basados en la necesidad de actualizar y generar respaldo sobre los servicios principales de la entidad, así como la reinstalación del servidor de correo.

Se gestionó, instaló y configuró la adquisición de licencias Adobe para el cumplimiento de los fines misionales del INSOR, cuyo valor ascendió a $8.200.000, basados en la necesidad de contar las herramientas de la suite de Adobe para la edición de video y generación de contenido gráfico, los cuales hacen parte de las actividades desarrolladas desde las Subdirecciones de Gestión Educativa y Promoción y Desarrollo.

SERVICIOS TIC

- Servicio de correo electrónico
- Servicio de directorio activo
- Servicios de impresión
- Servicio de copias de seguridad en servidores
- Servicio de seguridad perimetral
- Servicio de Internet
- Servicio de WIFI local y gratuito para el público
- Servicio de soporte técnico y operativo TIC

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Servicio de videoconferencia
- Servicio de VPN

SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: "Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia" y de lo estipulado la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno digital y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde el área de Servicio al Ciudadano el informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2019.

TIPO DE REQUERIMIENTO:

En la vigencia de 2019 los ciudadanos presentaron al INSOR **2.272** PQRSD. A continuación, se relacionan la cantidad recibida en el periodo comprendido entre los meses de enero a Diciembre.

2.134 Número derechos de petición	138 Número de solicitudes de información	2.272 Número Total de PQRSD

58 Número de solicitudes que han sido recibidas y trasladadas por competencia.	0 Número de solicitudes que se han contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Cabe aclarar que el número de solicitudes que han sido recibidas y trasladadas por competencia, se encuentran incluidas en el campo del número total de PQRSD.

A continuación se pueden identificar las PQRSD según la clasificación del tipo de requerimiento de la siguiente manera:

Tipo de Requerimiento	Número de solicitudes	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	2.119	93,27%
Derecho de Petición de Consulta	97	4,27%
Acción Popular	31	1,36%
Derecho de Petición de Información y Copias de Documentos	17	0,75%
Acción de Tutela	4	0,18%
Quejas y Reclamos	3	0,13%
Sugerencias	1	0,04%
Total	**2.272**	**100%**

Tipo de requerimientos

Se recibieron **31** *Acciones Populares* y **4** Acciones de Tutela de ciudadanos particulares en contra de otras entidades y que fueron allegadas para nuestro conocimiento, dando cumplimiento a la misión del INSOR: "*Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia*".

Durante el la vigencia 2019 se hizo traslado por competencia de 58 radicados a las siguientes entidades:

No.	Entidad	Cantidad
1	Ministerio de Salud y Protección Social	15
2	Supersalud	10
3	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5
4	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	5
5	Instituto Nacional para Ciegos-INCI	5
6	Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	3

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

7	Secretaría de Integración Social	2
8	Secretaría de la Mujer	2
9	Ministerio de Educación Nacional- SECOP II Colombia Compra Eficiente	1
10	Dirección Nacional de Derecho de Autor-Unidad Administrativa Especial Ministerio del Interior	1
11	Secretaría de Educación de la Guajira	1
12	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1
13	Secretaría de la Mujer y Supersalud	1
14	Secretaría de Educación Floridablanca	1
15	Alcaldía de Copacabana	1
16	Agencia Nacional de Seguridad Vial-Instituto Nacional de Medicina Legal-Ministerio de Transporte-Ministerio de Salud y Protección Social	1
17	Ministerio del Trabajo	1
18	Secretaría Distrital de Educación de Atlántico-Secretaría Distrital de Educación de Barranquilla	1
19	DANE y Ministerio de Salud y Protección Social	1

CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

1.125 PQRSD
53,92%

581 PQRSD
22,69%

454 PQRSD
18,82%

57 PQRSD
2,44%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Sitio Web **29 PQRSD** 1,26%	Skype **26 PQRSD** 0,87%

De los **2.272** requerimientos recibidos en la entidad durante la vigencia del 2019, **1.125** fueron recibidos por correo electrónico, es decir el **53,92%**; **581** vía telefónica que equivale al **22,69%**; **454** por canal presencial que corresponde al **18,82%**; **57** por Correo Certificado que equivale al **2,44%**; **29** por el portal Web que corresponde al **1,26%** y **26** por chat en LSC a través de SKYPE que equivale al **0,87%**. Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante la vigencia del año 2019 fueron: *El correo electrónico y el telefónico.*

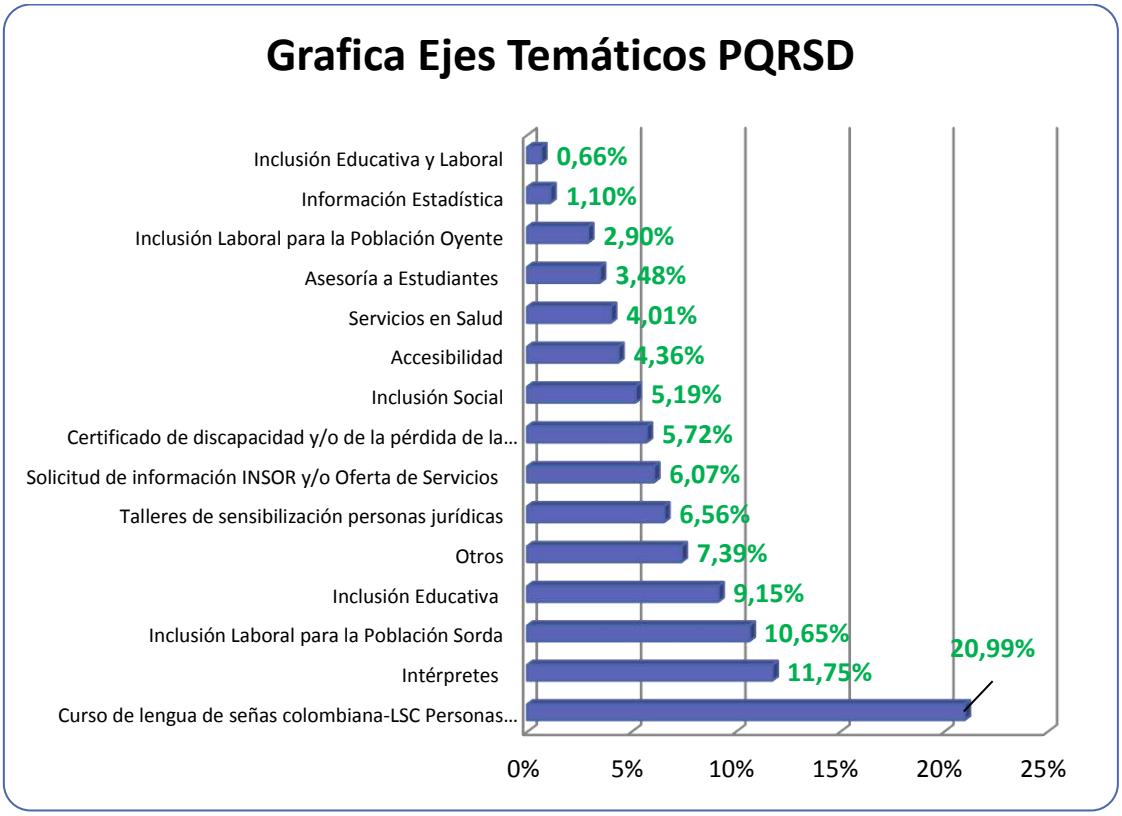
EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

A continuación, se mencionan las temáticas consultadas durante la vigencia 2019:

EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural	477	20,99%
Intérpretes	267	11,75%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	242	10,65%
Inclusión Educativa Inclusión Social	208	9,15%
Otros	168	7,39%
Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC Persona Jurídica	149	6,56%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios de Proveedores	138	5,72%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	130	5,19%
Inclusión Social	118	4,36%
Accesibilidad	99	4,01%
Servicios en Salud	91	3,48%
Asesoría a Estudiantes	79	2,90%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	66	1,10%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Información Estadística	25	1,00%
Inclusión Educativa y Laboral	15	0,66%
Total	**2.272**	**100%**



Los temas de mayor afluencia fueron: *Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural* que corresponden al **20,99%** de las PQRSD; *Intérpretes* con el **11,75%**; *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con el **10,65%** Seguidamente en un rago intermedio encontramos *Inclusión Educativa* con el **9,15%**; *Otros* con un **7,39%**;*Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC* Personas Jurídicas con un **6,56**. Los temas de menor consulta fueron: *Información Estadística con* un **1,10%** y finalmente *Inclusión Educativa y Laboral con* un **0,66%**.

Con lo anterior observamos que el porcentaje de mayor consulta fue realizado por personas oyentes, donde se evidenció el grado más alto en el *Curso de lengua de*

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

señas colombiana-LSC; encontradonse información orientadora para el Ministerio de Educación con el fin de que sea promovido desde lo público la oferta educativa a fin de que exista mayor demanda en el Curso de lenguaje de señas colombiana.

TIPO DE USUARIO

De los **2.272** requerimientos recibidos por la entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019, **1.552** que corresponden al **66,47%** fueron realizados por Personas Naturales, y **720** que corresponden al **33,53%,** fueron realizados por Personas Jurídicas.

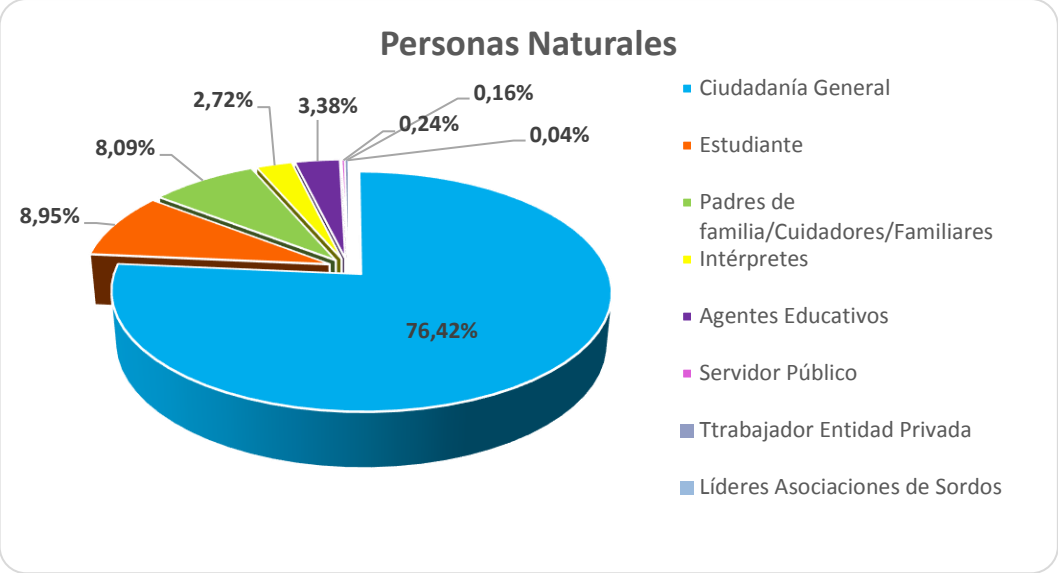
1.552 PQRSD →**66,47%**

720 PQRSD →**33,53%**

PERSONA NATURAL

De los **1.552** requerimientos recibidos de Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, se identificó que el **76,42%** es decir 1.220 solicitudes fueron de *Ciudadanía General*; 122 solicitudes que equivalen al **8,95%** fueron de *Estudiantes*; el **8,09%** con 112 solicitudes fueron de *Padres de familia/Cuidadores/Familiares*; el **2,72%** con 46 solicitudes fueron *de Intérpretes;* el **3,38%** con 44 solicitudes fueron de *Agentes Educativos (Educadores profesionales, auxiliares, personal de servicio, otros profesionales tales como psicólogos, fonoaudiólogos, etc.) ;* el **0,24%** con 5 solicitudes fueron de *Servidores Públicos, el **0.16%** con* 2 solicitudes fueron de Trabajador Entidad Privada y con 1 solicitud que equivale al **0,04%** de *Lideres de Asociaciones de Sordos.*

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



Distribución por sexo

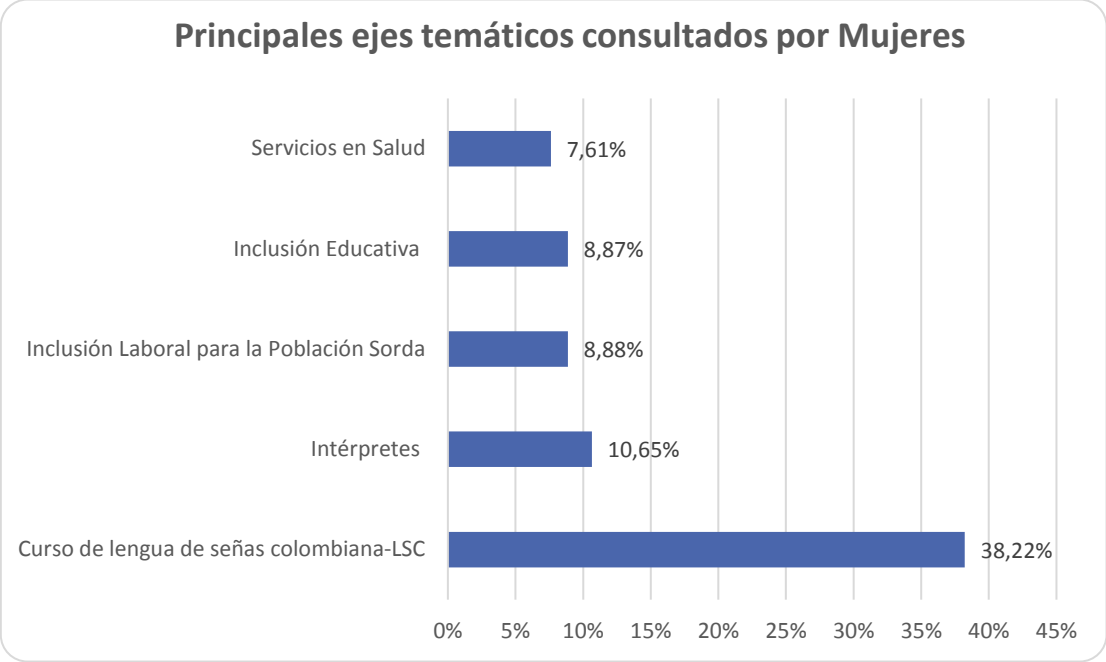
De los **1.552** ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar derechos de petición de interés general y particular, consultas de información o recibir asesorías, se identificó que el **61,02%** corresponde a solicitudes realizadas por mujeres y el **38,98%** a solicitudes realizadas por hombres.

979 Mujeres→**61,02%**

573 Hombres→**38,98%**

Como se puede observar en la *gráfica No.3* los ejes temáticos más consultados por las mujeres son los siguientes:

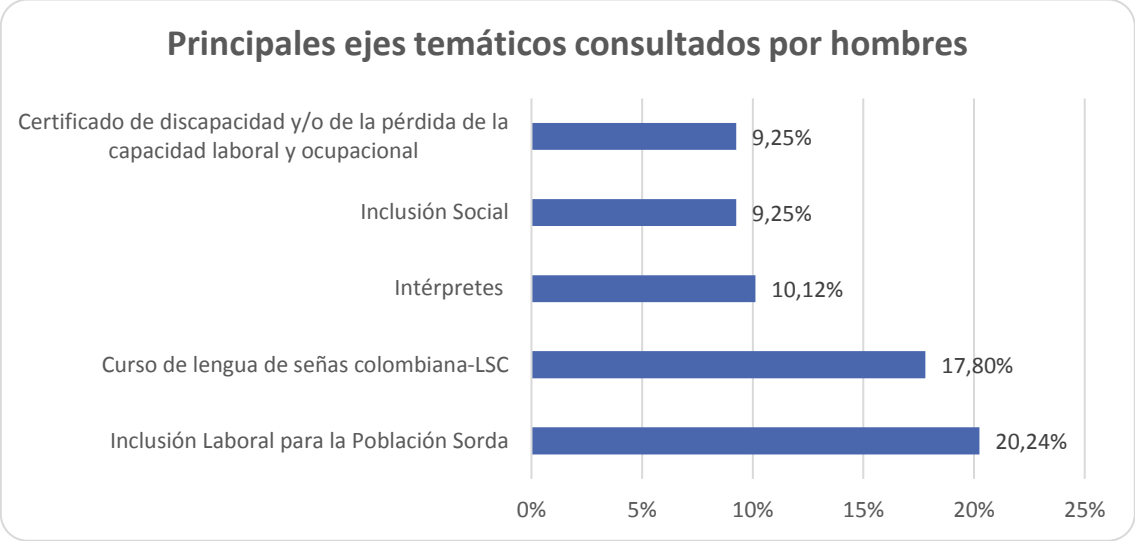
Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



En primer lugar, se observa el tema de Cursos *de Lengua de Señas Colombiana* con un **38,22%**; seguido de un **10,65%** sobre información de *Intérpretes*; en tercer lugar *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **8,88%**; en la cuarta posición *Inclusión Educativa* con un **8,87%** y en quinto lugar *Servicios en Salud* con un **7,61%**;

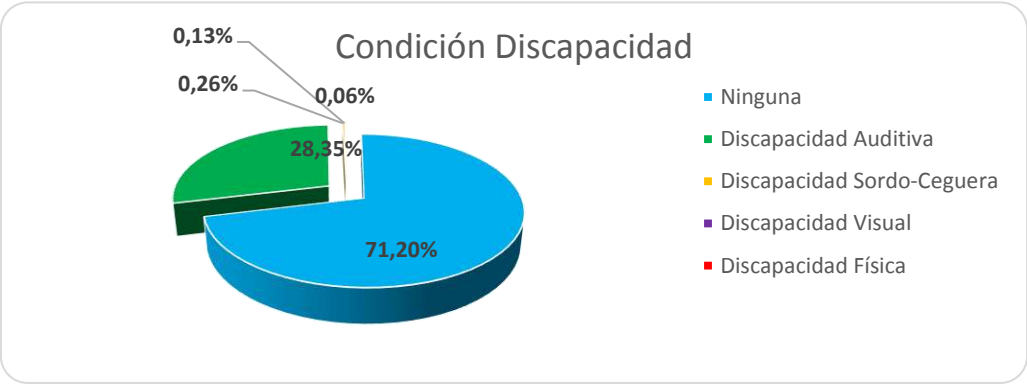
En la *gráfica No.4* encontramos los ejes temáticos más consultados por los hombres que fueron:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



En primer lugar *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **20,24%**, seguido de *Cursos de Lengua de Señas Colombianas* con un **17,80%** , en tercer lugar *información* de *Intérpretes* con un **10,12%**, en el cuarta y quinto posición encontramos *Inclusión Social* y *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* ambos con un **9,25%**.

Condición de discapacidad reportada

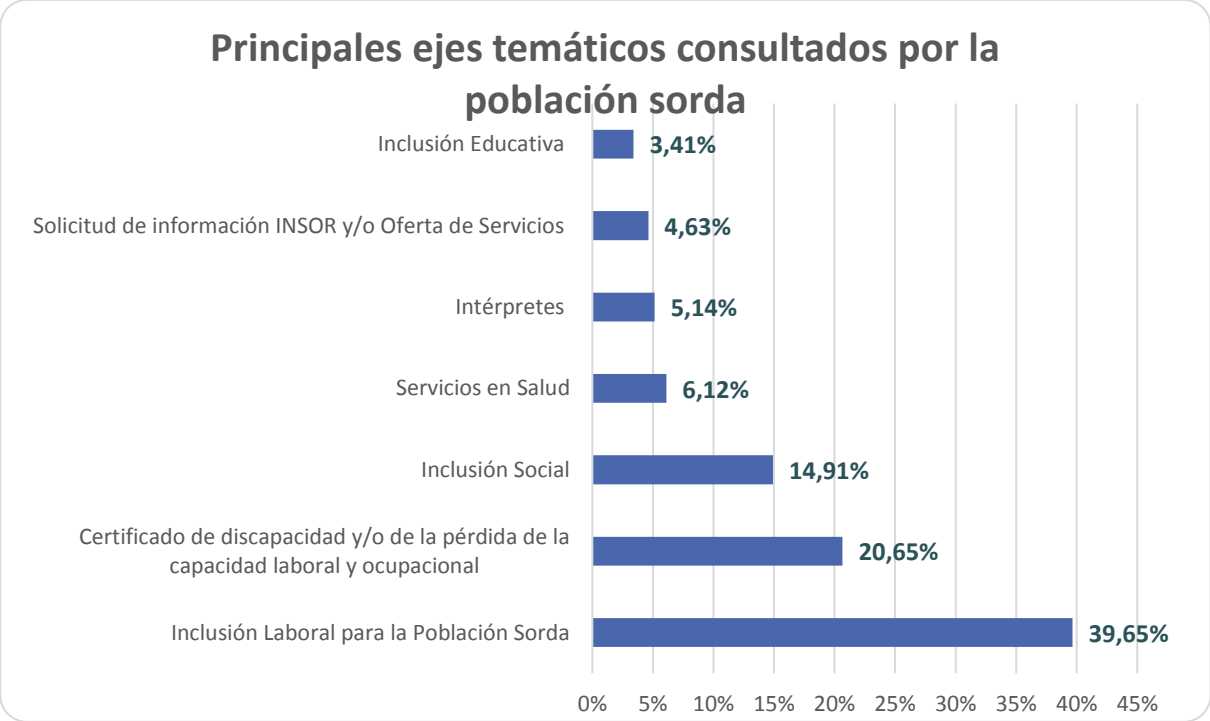


Así mismo se observó que el **71,20%,** es decir 1.105 personas manifiestan *No* estar en alguna condición de discapacidad, el **28,35%** es decir 440 personas manifiesta estar

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

en condición de *discapacidad auditiva*, el **0,26%** es decir 4 personas manifiesta estar en condición de *Discapacidad Sordo-Ceguera,* el **0,13%** es decir 2 personas manifiesta estar en condición de *Discapacidad Visual* y el **0,06%** es decir 1 persona manifiesta estar en condición de *Discapacidad Física.*

Las temáticas más consultadas por la *Población Sorda* en la vigencia de 2019 fueron:



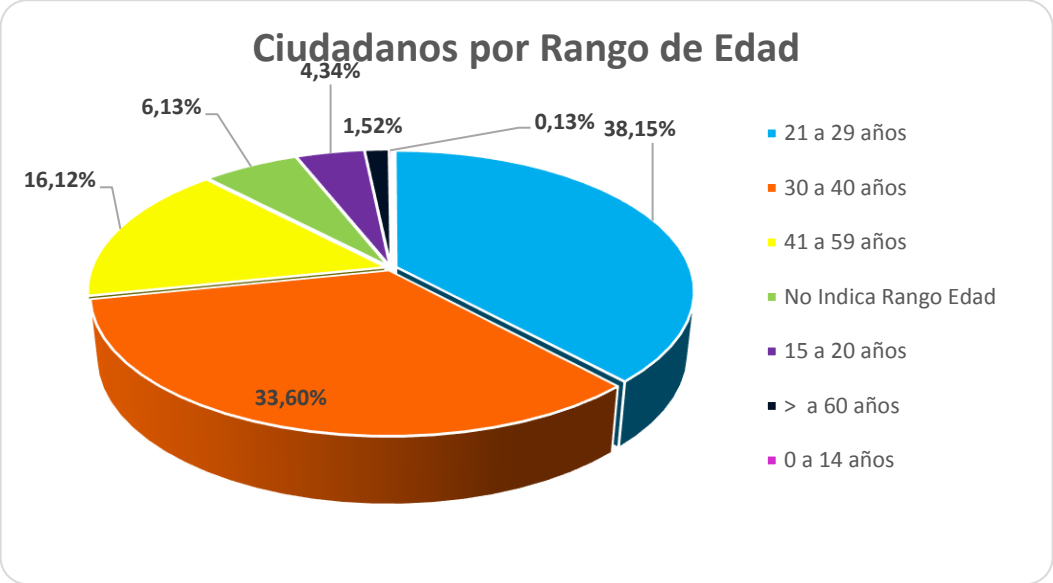
La grafica anterior, evidencia en primer lugar la temática de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **39,65%**, seguido del *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **20,65%**, en el tercer lugar *Inclusión Social* con un **14,91%**, seguido de *Servicios en Salud* con un **6,12%** ocupando el cuarto lugar y en el quinto lugar encontramos con un **5,14%** información de *Intérpretes.*

Rangos de edad

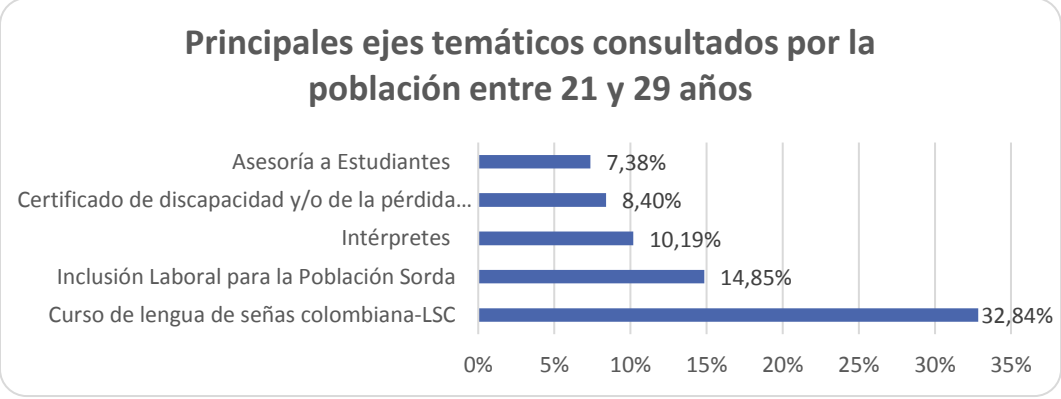
Por otro lado, los **1.552** ciudadanos que consultaron a la entidad presentan diferentes rangos de edades, evidenciando que: **610** personas que corresponden al **38,15%** se

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

encuentran entre los *21 y 29 años*; **485** personas lo que equivale al **33,60%** se encuentran entre los *30 y 40 años,* **237** personas equivalentes al **16,12%** entre los *41 a 59 años*, **164** personas equivalentes al **6,13%** que *No Indica Rango Edad,* **37** personas equivalentes al **4,34%** se encuentran entre los *15 a 20 años*, en un rango *mayor de 60 años,* **17** personas equivalentes al **1,52%** y finalmente **2** personas entre 0 a 14 años correspondiente al **0,13%** .



La mayor concentración de solicitudes se encuentra en la población con rango de edad entre los ***21 y 29 años***, a continuación, se observa los principales ejes temáticos consultados:



Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

El eje temático de Cursos de Lengua de Señas Colombianas tuvo una participación de **32,84%**; seguido de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **14,85%**; en tercer lugar *Intérpretes* con un **10,19%**, en la cuarta posición *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **8,40%** y en el quinto lugar *Asesorías a estudiantes* con un **7,38%.**

Otros aspectos identificados

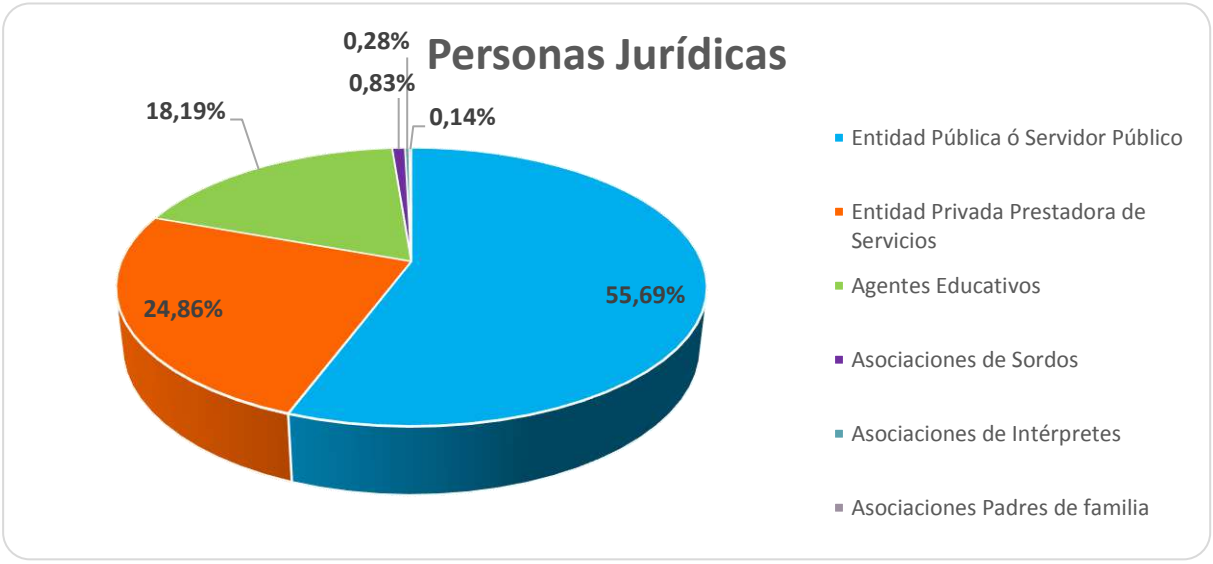
Se identificó que en **Atención Preferencial** se recibieron un total de **24** solicitudes durante la vigencia del 2019.

Atención Preferencial	Número de solicitudes
Adulto Mayor	11
Periodista	6
Niño, Niña o Adolescente	3
Honorable Congresista/Senador/Diputado	2
Víctima	1
Desplazado	1
Total	**24**

PERSONA JURÍDICA

De los **720** requerimientos recibidos de Personas Jurídicas que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que el **55,69%** es decir 401 solicitudes fueron de *Entidad Pública ó Servidor Público*; 179 solicitudes que equivalen al **24,86%** fueron de *Entidades Privadas Prestadoras de Servicios*, el **18,19%** con 131 solicitudes fueron de *Agentes Educativos*, las Asociaciones de Sordos con un porcentaje del **0,83%** con 6 solicitudes, Asociaciones de Intérpretes con un porcentaje del **0,28** con 2 solicitudes y se recibió 1 solicitud de las Asociaciones de Padres de familia con un porcentaje del 0,14%.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



A continuación, se relacionan los ***Sectores*** de las Personas Jurídicas frente a lo cual se obtuvo lo siguiente:

Sector	Número de solicitudes	%
Sector Educación	173	24,03%
Sector de Servicios	123	17,08%
Sector Justicia y del Derecho	76	10,56%
Sector Descentralizado Territorialmente (Distrito Capital)	37	5,14%
Sector Salud y Protección Social	34	4,72%
ONG	33	4,58%
Sector Defensa	25	3,47%
Sector Financiero	23	3,19%
Sector de Comunicaciones	22	3,06%
Central	20	2,78%
Territorial (Departamental)	16	2,22%
Descentralizado (autónomos e independientes)	15	2,08%
Sector Cultura y Deporte	15	2,08%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Sector	Número de solicitudes	%
Territorial (Municipal)	14	1,94%
Descentralizado (con Personería Jurídica)	14	1,94%
Sector Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	14	1,94%
Auditoria , Control y/o Vigilancia	10	1,39%
Sector de Transporte	8	1,11%
Sector Trabajo	8	1,11%
Asociaciones de Sordos	7	0,97%
Sector de Comercio, Industria y Turismo	7	0,97%
Sector Ciencia y Tecnologías	6	0,83%
Sector Relaciones Exteriores	4	0,56%
Central(Superintendencias y Unidades Administrativas Especiales sin Personería Jurídica)	3	0,42%
Sector Interior	3	0,42%
Sector Agropecuario	2	0,28%
Sector Vivienda	2	0,28%
Sector Estadísticas	1	0,14%
Sector de la Construcción	1	0,14%
Descentralizado por Servicios	1	0,14%
Asociaciones de Intérpretes	1	0,14%
Sector Industrial	1	0,14%
Sector Minero y Energético	1	0,14%
Total	**720**	**100%**

Los ejes temáticos de las Personas Jurídicas durante la vigencia 2019 tuvo el siguiente comportamiento:

EJES TEMÁTICOS-PERSONAS JURÍDICAS	Número de solicitudes	%
Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC	149	20,69%
Intérpretes	114	15,83%
Accesibilidad	86	11,94%
Inclusión Educativa	93	12,92%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	81	11,25%
Otros: Invitaciones	44	6,11%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

EJES TEMÁTICOS-PERSONAS JURÍDICAS	Número de solicitudes	%
Inclusión Social	39	5,42%
Otros	44	6,11%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	37	5,14%
Solicitud material para personas sordas/Publicaciones	12	1,67%
Información Estadística	5	0,69%
Servicios en Salud	5	0,69%
Certificaciones	4	0,56%
Asesoría a Estudiantes	4	0,56%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	2	0,28%
Inclusión Educativa y Laboral	1	0,14%
Total	**720**	**100%**

Los ejes temáticos más consultados durante la vigencia 2019, lo ocupa el tema *Talleres de sensibilización lengua de señas colombianas-LSC* con un **20,69%**, seguido de *Información de Intérpretes* con un **15,83%**, en tercer lugar *Inclusión Educativa* con un **12,92%**, en el cuarta posición *Accesibilidad* con un **11,94%** y en el quinto lugar *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de sus servicios* con con un **11,251%**.

PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS.

De los 720 requerimientos de Personas Jurídicas: **444** fueron Entidades Públicas y **276** Entidades Privadas. Los ejes temáticos más consultados son: *Talleres de sensibilización de lengua de señas colombianas-LSC* con **78** PQRSD, seguido de *Intérpretes* con un **75** PQRSD, en tercer lugar encontramos el tema de *Inclusión Educativa* con **59** PQRSD, en cuarto lugar *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con **56** PQRSD, en el quinto lugar encontramos el tema de *Accesibilidad* con **52** PQRSD y finalmente en el sexto lugar el tema de *Inclusión* Social con **36** PQRSD.

PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Los ejes temáticos más consultados fueron: *Talleres de sensibilización de lengua de señas colombianas-LSC* con **71** PQRSD, seguido de *Intérpretes* con un **39** PQRSD, en tercer y cuarto lugar encontramos el tema de *Inclusión Educativa* y *Accesibilidad* ambos con **34** PQRSD, en el quinto lugar encontramos el tema de Inclusión Laboral para la Población Sorda con **27** PQRSD y finalmente en el sexto lugar el tema de *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con **25** PQRSD.

PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES.

A continuación, se presentan el número de PQRSD recibidas por los diferentes departamentos de las cuales el mayor número de PQRSD fueron de la ciudad de *Bogotá D.C.* con **73,64%** es decir 1.673 PQRSD; seguido por el departamento de *Cundinamarca* con **4,09%** que corresponden a 93 PQRSD y en tercer lugar se encuentra *Meta* con **3,65%** correspondiente a 83 PQRSD.

De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros paises como: *Bolivia, Brasil, California(EEUU), Corea, España, Perú, Reino Unido, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.*

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Bogotá D,C.	1.673	73,64%
Cundinamarca	93	4,09%
Meta	83	3,65%
Cesar	66	2,90%
Antioquia	49	2,16%
Valle del Cauca	37	1,63%
Tolima	34	1,50%
Santander	29	1,28%
Boyacá	22	0,97%
Norte de Santander	18	0,79%
La Guajira	16	0,70%
Magdalena	15	0,66%
Atlántico	15	0,66%
Cauca	13	0,57%
Huila	13	0,57%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Córdoba	11	0,48%
Quindío	10	0,44%
Casanare	10	0,44%
Caldas	10	0,44%
Bolívar	7	0,31%
Risaralda	7	0,31%
Chocó	6	0,26%
Arauca	5	0,22%
Caquetá	4	0,18%
Nariño	4	0,18%
Putumayo	3	0,13%
Norte de Santander	2	0,09%
Guaviare	2	0,09%
Amazonas	1	0,04%
San Andrés y Providencia	1	0,04%
Sucre	1	0,04%
Guainía	1	0,04%
Vichada	1	0,04%
Bolivia	1	0,04%
Corea	1	0,04%
España	1	0,04%
República Dominicana	1	0,04%
California	1	0,04%
Uruguay	1	0,04%
Reino Unido	1	0,04%
Brasil	1	0,04%
Perú	1	0,04%
Venezuela	1	0,04%
Total	**2.272**	**100%**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan el número de PQRSD asignadas en cada una de las dependencias de INSOR, donde se observa que el mayor número de PQRSD fue gestionado por el Grupo de *Servicio al Ciudadano* con **63,849%** es decir 1.475, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **19,55%** que corresponde a 420 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **8,28%** correspondiente a 206 PQRSD.

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1.475	63,84%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	420	19,55%
Subdirección de Gestión Educativa	206	8,28%
Oficina Jurídica	63	3,08%
Talento Humano	28	1,49%
Oficina de Comunicaciones	23	1,04%
Dirección General	13	0,70%
Gestión Financiera	12	0,53%
Secretaria General	12	0,53%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	10	0,50%
Grupo de Contratación	5	0,21%
Servicios Administrativos	5	0,25%
Total	**2.272**	**100%**

Es importante destacar que durante la vigencia de 2019 el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, participó en tres ferias nacionales de Servicio al Ciudadano las cuales tuvieron lugar en las ciudades de: Valledupar, Villavicencio y Tolima. Producto de esta participación se recibieron 134 requerimientos como se describen a continuación:

PQRSD Recibidas en Villavicencio/Meta	
Eje temático	**Cantidad PQRSD**
Inclusión Social	29
Inclusión Laboral para la Población Sorda	24

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	5
Servicios en Salud	3
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC	1
Asesoría a Estudiantes	1
Inclusión Educativa	1
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	1
Total	**65**

PQRSD Recibidas en Valledupar/Cesar	
Eje temático	**Cantidad PQRSD**
Inclusión Laboral para la Población Sorda	51
Inclusión Educativa y Laboral	5
Inclusión Educativa	2
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	1
Total	**59**

PQRSD Recibidas en Líbano/Tolima	
Eje temático	**Cantidad PQRSD**
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC	4
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	2
Inclusión Educativa	2
Servicios en Salud	2
Total	**10**

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DURANTE LA VIGENCIA DEL 2019.

Durante la vigencia de 2019 de las 2.272 PQRSD recibidas en el INSOR se contestaron de manera oportuna 2255 que equivale al 99,5% y con respuesta brindada extemporánea fueron 17 que equivalen al 0,5%; de las cuales 9 de la subdirección de

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

promoción y Desarrollo, 6 de la Subdirección de Gestión Educativa, 1 corresponde a la Oficina de Comunicaciones y 1 que le correspondió al grupo de Talento Humano.

Es importante resaltar que desde la *Oficina de Servicio al Ciudadano* se viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD, que tiene cada dependencia asignada que contiene el estado actual de cada solicitud, la fecha de vencimiento y los días restantes para su cierre oportuno, el cual se envía a los líderes de proceso como alerta para evitar el vencimiento de las solicitudes.

Por consiguiente, en este caso se solicitó la respuesta, encontrando que el funcionario a cargo brindó respuesta un día después de la fecha de vencimiento del requerimiento. Al realizar el seguimiento de las PQRSD se concluye que la causa de la respuestas extemporáneas fue falta de consulta permantente del sistema de información ORFEO, por parte del la funcionaria encargada de brindar respuesta, para lo cual se envió comunicado recordando los aspectos a tener en cuenta para su respuesta oportuna, así mismo se tomó la medida desde el *Grupo de Servicio al Ciudadano* de realizar la revisión continua de los PQRSD, para alertar sobre PQRSD que estén con **1** día para su vencimiento con la finalidad de que brinden la respuesta y finalicen el requerimiento, adicional al seguimiento semanal que se viene realizando.

PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Al revisar los días promedio de respuesta para los **2.272** PQRSD recibidas durante la vigencia de 2019, se observó que independiente del área asignada para dar respuesta el promedio es de **3** días. A continuación se detalla el promedio por cada dependencia:

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	Días de Promedio de Respuesta
Grupo de Servicio al Ciudadano	1.475	2
Subdirección de Promoción y Desarrollo	420	5
Subdirección de Gestión Educativa	206	9
Oficina Jurídica	63	5
Talento Humano	28	6
Oficina de Comunicaciones	23	6
Dirección General	13	7

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	Días de Promedio de Respuesta
Gestión Financiera	12	4
Secretaria General	12	7
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	10	9
Grupo de Contratación	5	10
Servicios Administrativos	5	13
Total	**2.272**	**3**

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Campañas Locales

El día 21 de febrero (día de lenguas nativas) del año en curso la entidad realizó un taller con la comunidad en la cual participaron personas sordas de Bogotá y los jóvenes sordos del Colegio Filadelfia. Al evento asistieron 33 personas sordas y 7 personas oyentes.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Así mismo el 5 de julio de 2019, se realizó el conversatorio "Certificado de Discapacidad, Generalidades y Beneficios", espacio en el que participaron 79 personas sordas, quienes aclararon sus dudas frente al proceso de solicitud, tiempos de entrega, utilidad y beneficios de este documento. Este evento contó con la participación del Ministerio de Salud y Protección Social.

Al Día con la Dirección

Consiste en el espacio de la Alta Dirección con la ciudadanía y durante la vigencia se han llevado a cabo espacios con los siguientes participantes:

- ASISBOG
- SURCOE
- Red Nacional de Protección al Consumidor (Superintendencia de Industria y Comercio)
- Universidad Nacional de Colombia UNAL
- Ciudadano Camilo Buitrago para presentación de propuestas

En estos espacios se brindó información sobre la gestión del INSOR, y se escucharon las propuestas e inquietudes de los participantes. Estas tareas fueron reportadas con detalle en el formulario definido por el área de planeación y Sistemas.

Actualización de la documentación

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

De otro lado se ha venido ejecutando la campaña "**Yo soy Ciudadano"** el cual consiste en generar conciencia como servidores públicos y colocarnos en el lugar de los ciudadanos. Para ello en cada trimestre se realizaron ciertas actividades de dicha campaña:

- *EntreNos* algunos tips para la adecuada gestión de PQRSD. Ver enlace https://spark.adobe.com/page/qbhi4CzXbzIZO/.
- Se promocionaron nuevamente todos los canales de atención de la entidad.
- Actualización y socialización de *la Política de Servicio al Ciudadano*, *protocolo de Servicio al Ciudadano*, *Modelo de Servicio al Ciudadano, Carta de trato digno y Procedimiento de PQRSD*.
- Promoción del canal de *Skype* con una pieza comunicativa que se divulgó a través de nuestras redes sociales.

En cuanto al fortalecimiento del grupo de Servicio al Ciudadano, se realizó una capacitación con funcionarios de la Supersalud, del Departamento para la Prosperidad social, para conocer la oferta de servicios de dicha entidad y brindar así una mejor orientación a los ciudadanos y mayor efectividad en los traslados de competencia.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

De otro lado y dando continuidad con la campaña "**Yo soy Ciudadano"** se realizó una capacitación para el mejoramiento del Proceso de Gestión de las PQRSD socializando los siguientes temas: (Procedimiento Gestión de PQRSD, Tips Respuestas PQRSD y 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro). De lo anterior el grupo de Servicio al Ciudadano continuará trabajando en la vigencia 2020 con el fin de llegar a cero en las respuestas extemporáneas de las PQRSD.

Finalmente dando cierre a la campaña "**Yo soy Ciudadano"**, se realizó la evaluación de la implementación de la campaña por medio de una encuesta, practicada aleatoriamente a los servidores del INSOR, Igualmente se llevó a cabo durante el evento de rendición de cuentas de la entidad, dando un reconocimiento a las áreas con mejor desempeño en tiempos de respuestas y cumplimiento de las PQRSD.

Así mismo es importante mencionar la actualización del formulario de PQRSD que se encuentra en la página web de la entidad, con el fin de contar con mayores datos de caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de valor.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

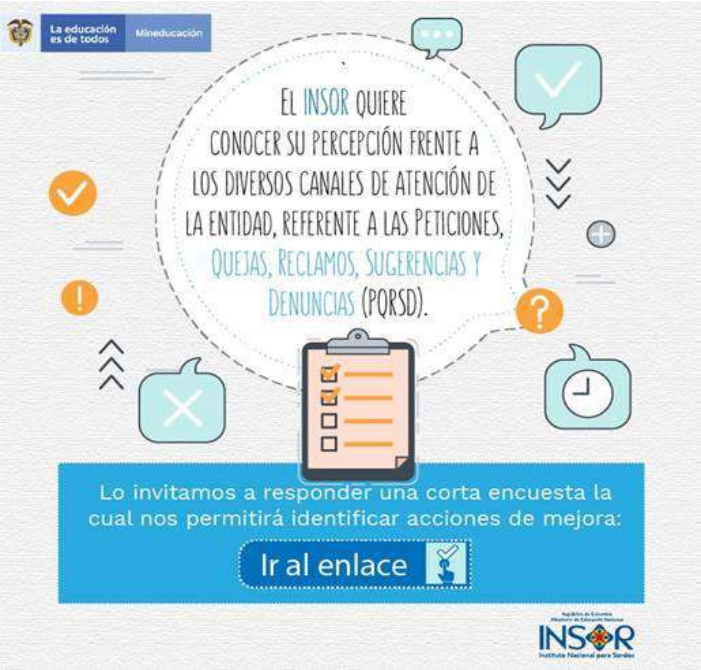
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

A continuación, se exponen los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta durante la vigencia del 2019, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, telefónico, correo electrónico, página web, video llamada en LSC (Skype) y correo certificado,** en el que se contemplan aspectos tales como: *Actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor, la respuesta recibida, y finalmente una pregunta abierta sobre cómo le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR*.

Luego de los resultados reflejados en el informe del *II Semestre de 2018*, en el cual se evidenció una baja recepción de encuestas, se implementaron las siguientes acciones de mejora para el la vigencia del 2019:

1. En el ingreso de nuevos funcionarios a la entidad, por parte de la coordinación de Servicio al Ciudadano se ha brindado la inducción, dando a conocer los documentos que se manejan desde las Oficina como: Modelo de Servicio al Ciudadano, el Protocolo, la Política de Servicio al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión de PQRSD.

2. Con el apoyo del área de comunicaciones se diseñó la siguiente imagen que tiene como vínculo la encuesta de satisfacción, con el fin de invitar al solicitante al diligenciamiento de las misma:



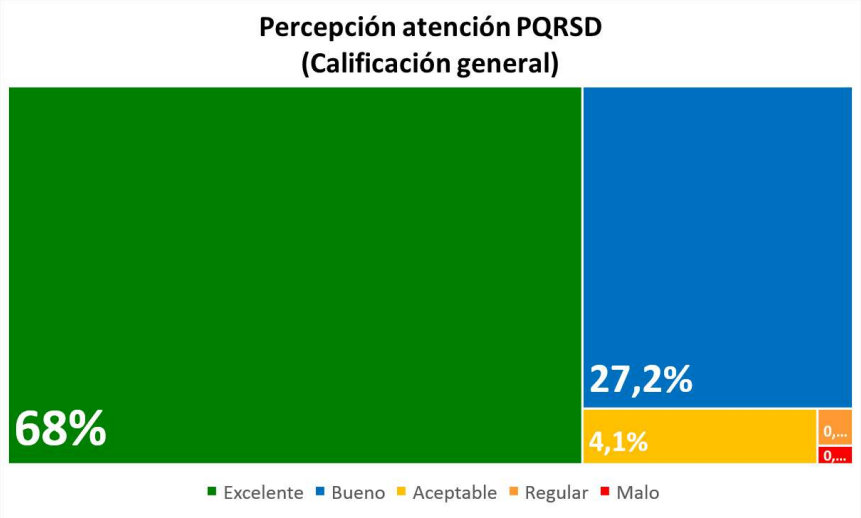
3. Se incluyó la imagen anterior con el enlace de la encuesta de satisfacción en la firma de los correos electrónicos de todos los funcionarios de planta y a los contratistas que tienen la responsabilidad de gestionar PQRSD, con el fin de enviar la respuesta a los ciudadanos y la encuesta en mismo correo.

RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANÁLISIS REALIZADO A LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEMESTRAL

- Análisis primer semestre de la vigencia de 2019:

Esta calificación busca medir la percepción general sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, telefónico, correo electrónico, página web, video llamada en LSC (Skype)** en el que se contemplan aspectos tales como: actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

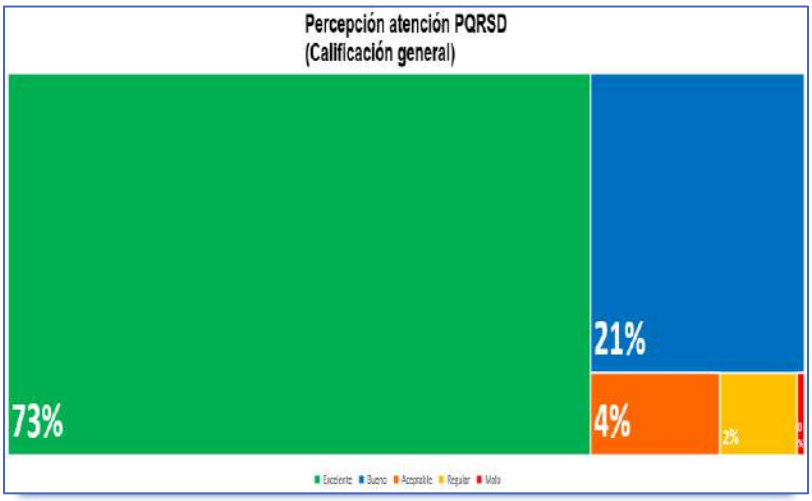


En la gráfica anterior se muestran los resultados generales obtenidos al realizar la ponderación de la encuesta, se evidencia en un **95,3%** se obtuvo una atención satisfactoria con calificaciones entre *excelente* y *bueno*, presentando un aumento del **7,3%** con relación al semestre anterior. Así mismo, se recibieron 102 encuestas, presentando un aumento de 74 encuestas con relación al semestre anterior. Lo anterior evidencia la efectividad de las medidas tomadas para mejorar tanto la gestión de PQRSD en todas las áreas, como el proceso de aplicación de las encuestas de satisfacción.

En detalle un **68%** respondió una calificación de *Excelente*, el **27,2%** de los encuestados considera que la atención es *Buena*, el **4,1%**, percibe una atención *Aceptable*, el **0,4%** percibe que la atención es regular y el restante **0,2%** percibe que la atención es mala. Respecto a las calificaciones bajas se analiza cada caso particular y se plantean estrategias de mejora.

- Análisis segundo semestre de la vigencia de 2019:

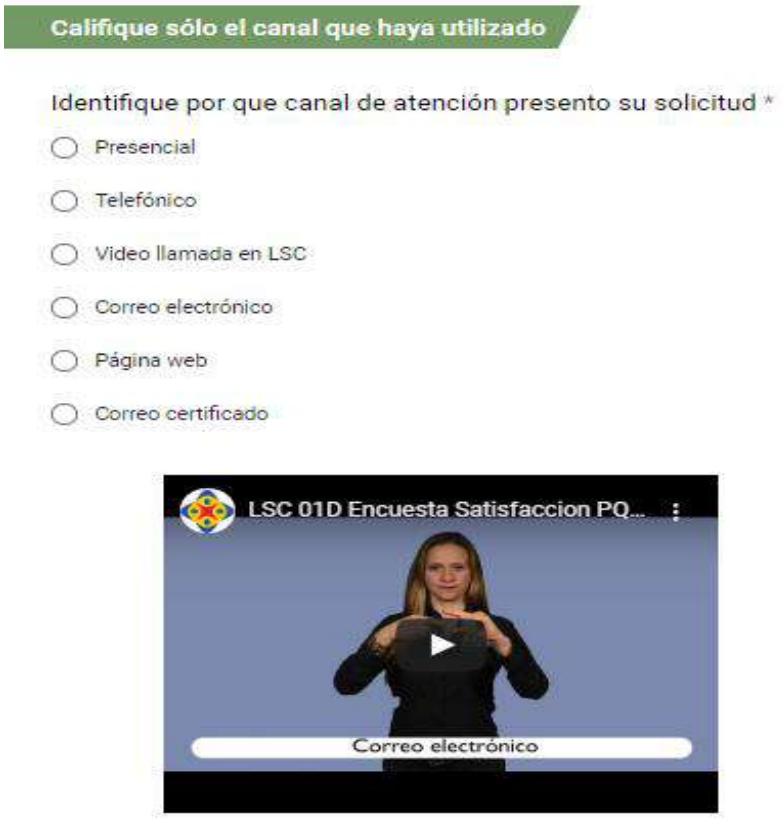
Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



En la gráfica anterior se muestran los resultados generales obtenidos al realizar la ponderación de la encuesta, se evidencia que un **73%** respondió una calificación de *Excelente*, el **21%** de los encuestados considera que la atención es *Buena*, el **4%**, percibe una atención *Aceptable*, el **2%** percibe que la atención es *Regular* y el restante **0,2%** percibe que la atención es *Mala*. Respecto a las calificaciones bajas se analiza cada caso particular y se plantean estrategias de mejora.

Posteriormente a esta encuesta de satisfacción se hizo accesible el formulario al incorporar los videos en Lengua de señas colombiana, tal como se observa en la siguiente imagen:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se observó un aumento del cumplimiento en la gestión de las PQRSD, en cumplimiento de las respuestas, pasando de un **99,7%** en el III trimestre a un **99,8%** en el IV trimestre durante la vigencia 2019, lo cual refleja el fortalecimiento de la articulación entre las áreas y el seguimiento mediante puntos de control. Este trabajo debe mantenerse, para el mejoramiento no sólo en términos de tiempos de respuesta sino también para brindar calidad en la prestación de nuestros servicios como entidad.

Este informe brinda un mayor detalle respecto a la caracterización de los ciudadanos y organizaciones que interactúan con la entidad a través de los diferentes canales establecidos, lo cual nos permite un mayor conocimiento de los mismos, por lo que se

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

recomienda sea tenido por cuenta por las áreas misionales como uno de los insumos utilizados para definir las estrategias implementadas frente a los grupos de valor.

Respecto al canal *Telefónico* se sugiere evaluar la viabilidad de la instalación de *PBX* que permita un mejor redireccionamiento y atención de las llamadas de los ciudadanos. Con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para poder tener mayor recepción de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

En cuanto al canal de Skype y teniendo en cuenta que se elaboró una pieza comunicativa y un video promocionando este canal, se detecta que no genero un alto porcentaje de uso por parte de la población sorda, para lo cual se recomienda, se analice la viabilidad de implementar un video chat, teniendo en cuenta que es uno de los medios mas accesible para la población objetivo.

De otro lado para una mayor eficiencia en la gestión de los datos recibidos de PQRSD y encuestas de satisfacción, se sugiere nuevamente mejorar en el sistema de información utilizado actualmente, así como la adquisición de un software que facilite el análisis y correlación de variables presentadas en los informes, generando así un mayor aporte en el proceso de toma de decisiones.

GESTIÓN FINANCIERA

La Gestión financiera está conformada por un grupo de seis funcionarios, cuyas funciones asignadas son cumplidas con criterios de eficiencia e idoneidad en el manejo de los procedimientos de presupuesto, contabilidad y tesorería que conforman la cadena presupuestal.

A partir del año 2011, el INSOR adoptó el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF – Nación; plataforma tecnológica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio de la cual consolida la información financiera de las Entidades que conforman el Presupuesto General de la Nación; a través de esta plataforma el INSOR registra la ejecución presupuestal en tiempo real permitiendo que la información sea veraz y oportuna para la toma de decisiones.

El INSOR a partir del 1° de enero de 2018 carga saldos iniciales en la información contable, dando cumplimiento a la preparación y presentación de la información,

que tiene como referente las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSASB), de conformidad con la Resolución No.693 de 2016 y la Resolución No.533 de 2015, mediante la cual se incorpora en el régimen de la contabilidad pública, el marco normativo aplicable a entidades de gobierno.

En la vigencia fiscal 2019, se armoniza y materializa la clasificación presupuestaria en Colombia; la clasificación se realiza por objeto de gasto respetando los tipos de gasto establecidos por la Constitución Política de Colombia.

Este clasificador económico es fundamental para la producción de estadísticas de finanzas públicas con estándares internacionales.

La presentación del Presupuesto de Gastos o Ley de Apropiaciones se realiza por secciones presupuestales distinguiendo entre Gastos de Funcionamiento, Servicio de la Deuda Pública y Gastos De Inversión.

El INSOR, acata la normatividad emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP en materia presupuestal, se sujeta a las competencias establecidas por el canon constitucional a los demás órganos de control.

La evaluación y seguimiento de los proyectos de inversión está a cargo del Departamento Nacional de Planeación - DNP, así como la consolidación del Presupuesto General del Sector Público y la nomenclatura que se establezca para efectos contables sobre el mismo, es una competencia exclusiva de la Contraloría General de la República- CGR.

A continuación, se hace una breve retrospectiva de las acciones financieras registradas periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de noviembre de 2019 con el fin de generar condiciones de confianza y contribuir a las prácticas de transparencia en el manejo de los recursos públicos. En las siguientes páginas se detalla de forma clara los resultados de la gestión.

INFORME EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Presupuesto Asignado vigencia 2019

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 2467 de 2018 del 28 de diciembre de 2018, al Instituto Nacional para Sordos INSOR le fue asignado un

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

presupuesto total por valor de $9.124.961.000, distribuidos como se representan a continuación:

RUBROS	PRESUPUESTO VIGENTE	VARIACIÓN %
FUNCIONAMIENTO	$5.092.057.000	56%
INVERSIÓN	$4.032.904.000	44%
TOTAL	**$9.124.961.000**	**100%**

Durante el IV trimestre de la vigencia 2019 se tramito una adición presupuestal al rubro Gastos de Personal a fin de garantizar el pago de la nómina y las contribuciones inherentes a la nómina para el mes de diciembre de 2019, esta adición fue autorizada por valor de $16.000.000,00.

Por otra parte, en el mes de noviembre la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, tramitó ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público un aplazamiento de recursos distribuidos de la siguiente manera:

CODIGO RUBRO	NOMBRE RUBRO	FUENTE	VALOR A APLAZAR
C-2203-0700-4	IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TIC EN LA EDUCACIÓN FORMAL DE LAS PERSONAS SORDAS A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$33,885,743.00
C-2203-0700-5	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$197,160,119.00
C-2203-0700-6	GENERACIÓN DE ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA PROMOVER EL	PROPIOS - 20	$63,028,559.00

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

CODIGO RUBRO	NOMBRE RUBRO	FUENTE	VALOR A APLAZAR
	GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL		
C-2299-0700-6	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL INSOR EN EL TERRITORIO NACIONAL	PROPIOS - 20	$38,055,773.00
C-2299-0700-7	IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN PUBLICA EN EL INSOR EN BOGOTÁ	PROPIOS - 20	$89,999,104.00
Total aplazamiento			**$422,129,298.00**
C-2203-0700-5	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	NACIÓN - 10	$32,000,000.00
C-2203-0700-5	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$25,000,000.00
C-2203-0700-6	GENERACIÓN DE ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA PROMOVER EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$25,000,000.00
Apropiación Bloqueada			**$82,000,000.00**
TOTAL			**$504,129,298.00**

A 31 de diciembre de 2019 el Presupuesto vigente quedó distribuido así:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

RUBROS	PRESUPUESTO VIGENTE	APROPIACIÓN BLOQUEADA	VARIACIÓN %
FUNCIONAMIENTO	$5,108,057,000.00		58.59%
INVERSIÓN	$3,610,774,702.00	$82,000,000.00	41.41%
TOTAL	**$8,718,831,702.00**	**$82,000,000.00**	**100.00%**

Teniendo en cuenta que para la vigencia 2019 entro en vigor el Nuevo Catálogo de Clasificación presupuestal, de conformidad a las disposiciones establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la desagregación aprobada al INSOR a nivel de Decreto ley a nivel de Funcionamiento e Inversión fue la siguiente:

DESCRIPCION	APROPIACIÓN	APROPIACIÓN FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	APROPIACIÓN BLOQUEADA	VARIACIÓN	EXPLICACIÓN DE LA VARIACIÓN
SALARIO	$ 3,029,000,000.00	$ 2,907,684,981.00		$ 121,315,019.00	$16.000.000,00 correspondiente a la adición presupuestal aprobada
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA	$ 1,044,000,000.00	$ 1,044,000,000.00		$ 0.00	
REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	$ 293,000,000.00	$ 424,702,649.00		-$ 131,702,649.00	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	$ 9,000,000.00	$ 9,000,000.00		$ 0.00	
ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	$ 638,000,000.00	$ 638,000,000.00		$ 0.00	
MESADAS PENSIONALES (DE PENSIONES)	$ 5,000,000.00	$ 5,000,000.00		$ 0.00	
INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD	$ 11,000,000.00	$ 16,612,370.00		-$ 5,612,370.00	
CONCILIACIONES	$ 1,000,000.00	$ 1,000,000.00		$ 0.00	

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

DESCRIPCION	APROPIACIÓN	APROPIACIÓN FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	APROPIACIÓN BLOQUEADA	VARIACIÓN	EXPLICACIÓN DE LA VARIACIÓN
IMPUESTOS	$ 53,000,000.00	$ 49,413,600.00		$ 3,586,400.00	
TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	$ 57,000.00	$ 57,000.00		$ 0.00	
CUOTA DE FISCALIZACIÓN Y AUDITAJE	$ 9,000,000.00	$ 12,586,400.00		-$ 3,586,400.00	
Total Funcionamiento	**$ 5,092,057,000.00**	**$ 5,108,057,000.00**	**$ 0.00**	**-$ 16,000,000.00**	
IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TIC EN LA EDUCACIÓN FORMAL DE LAS PERSONAS SORDAS A NIVEL NACIONAL	$ 383,099,424.00	$ 275,370,439.00		$ 107,728,985.00	$504.129.298,00 correspondiente al aplazamiento autorizado por el Ministerio de Hacienda y Crédito público
IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TIC EN LA EDUCACIÓN FORMAL DE LAS PERSONAS SORDAS A NIVEL NACIONAL	$ 88,845,914.00	$ 54,960,171.00		$ 33,885,743.00	
MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	$ 1,004,697,890.00	$ 1,112,426,875.00	$ 32,000,000.00	-$ 107,728,985.00	
MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	$ 624,586,775.00	$ 427,426,656.00	$ 25,000,000.00	$ 197,160,119.00	
GENERACIÓN DE ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA PROMOVER EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	$ 557,923,994.00	$ 557,923,994.00		$ 0.00	
GENERACIÓN DE ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA PROMOVER EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	$ 424,486,033.00	$ 361,457,474.00	$ 25,000,000.00	$ 63,028,559.00	

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

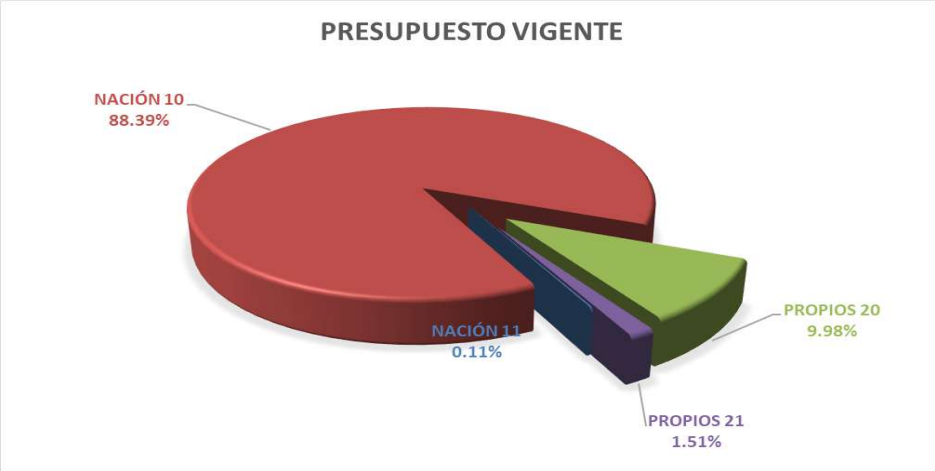
DESCRIPCION	APROPIACIÓN	APROPIACIÓN FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	APROPIACIÓN BLOQUEADA	VARIACIÓN	EXPLICACIÓN DE LA VARIACIÓN
MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL INSOR EN EL TERRITORIO NACIONAL	$ 73,978,776.00	$ 73,978,776.00		$ 0.00	
MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL INSOR EN EL TERRITORIO NACIONAL	$ 49,358,841.00	$ 11,303,068.00		$ 38,055,773.00	
IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN PUBLICA EN EL INSOR EN BOGOTÁ	$ 589,003,916.00	$ 589,003,916.00		$ 0.00	
IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN PUBLICA EN EL INSOR EN BOGOTÁ	$ 105,422,437.00	$ 15,423,333.00		$ 89,999,104.00	
IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN PUBLICA EN EL INSOR EN BOGOTÁ	$ 131,500,000.00	$ 131,500,000.00		$ 0.00	
Total Inversión	**$ 4,032,904,000.00**	**$ 3,610,774,702.00**	**$ 82,000,000.00**	**$ 422,129,298.00**	
TOTAL	**$ 9,124,961,000.00**	**$ 8,718,831,702.00**	**$ 82,000,000.00**	**$ 406,129,298.00**	

La distribución por fuente de financiación (Nación, propios) de conformidad al presupuesto asignado para la vigencia 2019 con sus adicciones y aplazamientos, se detalla a continuación:

RUBROS	PRESUPUESTO VIGENTE	VARIACIÓN %
NACIÓN 11	$10,000,000.00	0.11%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

NACIÓN 10	$7,706,761,000.00	88.39%
PROPIOS 20	$870,570,702.00	9.98%
PROPIOS 21	$131,500,000.00	1.51%
TOTAL	**$8,718,831,702.00**	**100%**



Es de aclarar que a 31 de diciembre de 2020 se presentó una Apropiación Bloqueada de $82.000.000,00 correspondiente a productos de Inversión.

RUBRO	RECURSO	DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN BLOQUEADA
C-2203-0700-5	10	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	$ 32,000,000.00
C-2203-0700-5	20	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	$ 25,000,000.00

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

RUBRO	RECURSO	DESCRIPCIÓN	APROPIACIÓN BLOQUEADA
C-2203-0700-6	20	GENERACIÓN DE ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA PROMOVER EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	$ 25,000,000.00
Total Apropiación Bloqueada			**$ 82,000,000.00**

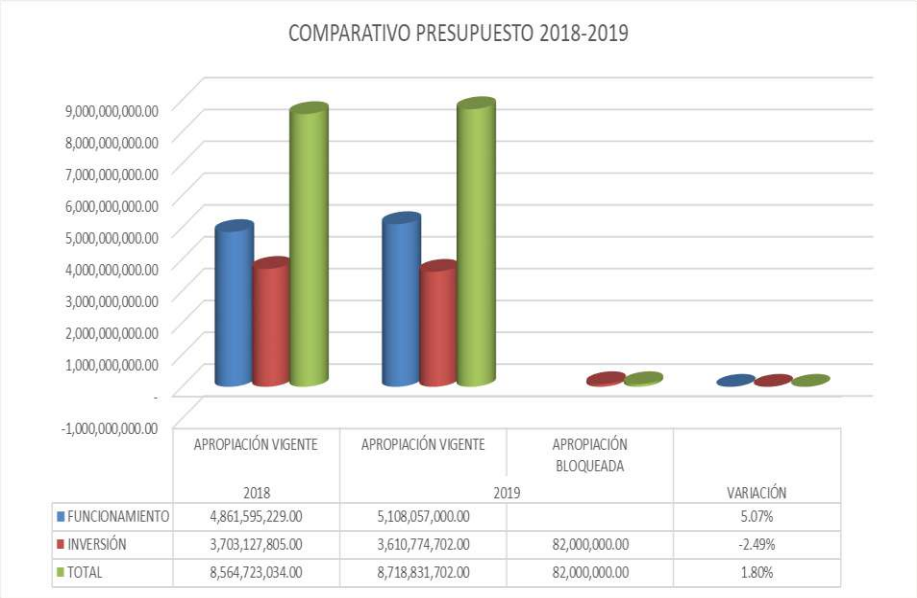
1. Comparativo presupuesto vigencia 2019 vs 2018

Revisada la apropiación presupuestal de la vigencia 2019, se evidencia que el presupuesto con respecto a la vigencia 2018 se incrementó en un 6.54%, pasando de $8.564.723.034 a $9.124.961.000, presentando un incremento a nivel de los proyectos de inversión del 8.91% y en funcionamiento del 4.74%. En el mes de diciembre fue aprobada la adición presupuestal al rubro gastos de Personal por valor de $16.000.000,00, generando un incremento en Gastos de Funcionamiento, sin embargo, se realizó un aplazamiento en Gastos de Inversión por valor $422,129,298.00 y un bloqueo de apropiación por valor de $82.000.000,00

Por otra parte, se resalta que la variación porcentual, con respecto al incremento del presupuesto de la vigencia 2019 a nivel de fuente de Financiación fue positiva en lo que respecta a recursos Nación incrementándose en un 3% y a recursos propios (20), la cual presentó un incremento del 44,46%, sin embargo, a nivel de recursos propios (21) financiados con excedentes financieros se reflejó una disminución del 34,10%, la cual se explica en que el cálculo de esta apropiación presupuestal se estima teniendo en cuenta los recursos de balance, los cuales están directamente relacionados con los excedentes de ingresos de las vigencias anteriores, el rezago presupuestal constituido por la entidad, la depreciación de los activos entre otros.

A continuación, se presenta gráficamente la variación presupuestal 2019 vs 2018.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



	APROPIACIÓN VIGENTE 2018	APROPIACIÓN VIGENTE 2019	APROPIACIÓN BLOQUEADA 2019	VARIACIÓN
FUNCIONAMIENTO	4,861,595,229.00	5,108,057,000.00		5.07%
INVERSIÓN	3,703,127,805.00	3,610,774,702.00	82,000,000.00	-2.49%
TOTAL	8,564,723,034.00	8,718,831,702.00	82,000,000.00	1.80%

	APROPIACIÓN VIGENTE 2018	APROPIACIÓN VIGENTE 2019	APROPIACIÓN BLOQUEADA 2019	VARIACIÓN
NACIÓN 10	7,470,299,229.00	7,706,761,000.00	32,000,000.00	3.17%
NACIÓN 11	-	10,000,000.00	-	100.00%
PROPIOS 20	894,876,966.00	870,570,702.00	50,000,000.00	-2.72%
PROPIOS 21	199,546,839.00	131,500,000.00	-	-34.10%
TOTAL	8,564,723,034.00	8,718,831,702.00	82,000,000.00	-99.04%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

2. Ejecución presupuestal cuarto trimestre 2019.

	APR. VIGENTE	APR. BLOQUEADA	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
EJECUCIÓN	8,718,831,702.00	82,000,000.00	8,365,381,457.95	271,450,244.05	8,365,381,457.95	7,860,765,252.01	7,860,765,252.01
% DE EJECUCIÓN			96.86%	3.14%	96.86%	91.01%	91.01%

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se presentó una adición por valor de $16.000.000,00 en el rubro de Gastos de Personal; en éste mismo periodo se tramito un aplazamiento en los proyectos de inversión por valor de $422,129,298.00 y un bloqueo de apropiación por valor de $82.000.000,00, lo cual genero una disminución en la apropiación vigente en relación con el valor aprobado al INSOR de $9.124.961.000; al finalizar del cuarto trimestre la ejecución a nivel de CDP ascendió al 96.86% del presupuesto, toda vez que fueron expedidos los certificados de disponibilidad presupuestal asociados suministro de tiquetes aéreos, recarga y mantenimiento preventivo de extintores, adquisición de dotaciones, seguros que amparen los bienes propiedad de la Entidad, reembolsos de caja menor, extensiones de garantía, suministro de papelería, gestionando de igual manera los recursos asignados en los proyectos de inversión garantizado la contratación de servicios profesionales, servicios especializados, apoyo y técnicos servicios profesionales, comisiones y viáticos, renovación de licencias Adobe Creative Cloud entre otros.

A nivel de compromisos presupuestales la ejecución es equivalente al 96.86% del total del presupuesto asignado; por su parte el nivel de ejecución en obligaciones y

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

órdenes de pago, fue del 91.01% al cerrar el cuarto trimestre, toda vez que, el PAC solicitado para el mes de Diciembre no fue aprobado en su totalidad, por lo que se generaron Reservas Presupuestales por valor de $504.616.205,94.

- **Gastos de Personal**

A nivel de gastos de personal, el presupuesto asignado para 2019 presentó una disminución en 3.89% respecto al presupuesto de la vigencia 2018, puesto que se realizó un traslado presupuestal por acuerdo por valor de $5.612.370,00 al rubro de Incapacidades y Licencia de Maternidad y Paternidad (No de Pensiones).

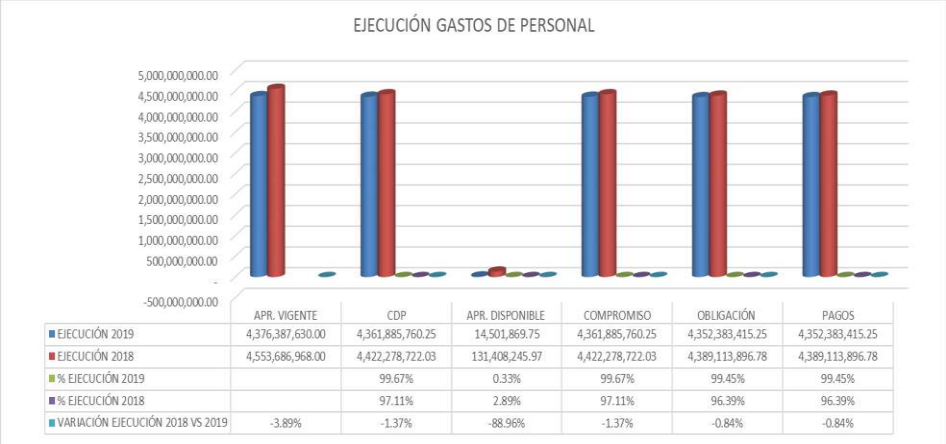
Con respecto a CDP la ejecución a 31 de diciembre de 2019 fue del 99.67% respaldando de esta forma los recursos destinados al pago de las nóminas.

La ejecución a nivel de compromisos es del 99.67%, obligaciones y pagos ascendió al 99.45%, quedando como reserva presupuestal $9.502.345,00 correspondiente a la liquidación y reconocimiento de las acreencias laborales de un funcionario fallecido.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019 se dio trámite al pago de las nóminas de octubre a diciembre, así mismo se gestionó el pago de vacaciones, liquidaciones de prestaciones sociales, pago de aportes a seguridad social y parafiscal, fondo nacional de ahorro, pago de prima de navidad y bonificación de dirección.

A continuación, se presenta la ejecución presupuestal 2019 vs 2018.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



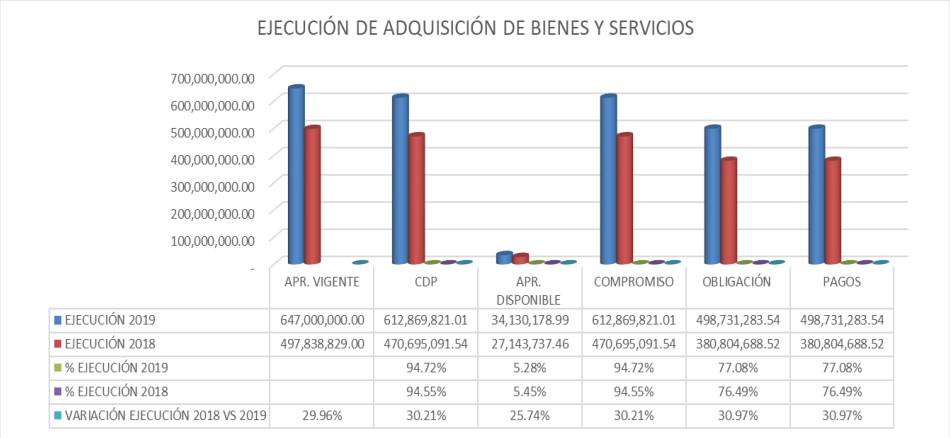
	APR. VIGENTE	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
EJECUCIÓN 2019	4,376,387,630.00	4,361,885,760.25	14,501,869.75	4,361,885,760.25	4,352,383,415.25	4,352,383,415.25
EJECUCIÓN 2018	4,553,686,968.00	4,422,278,722.03	131,408,245.97	4,422,278,722.03	4,389,113,896.78	4,389,113,896.78
% EJECUCIÓN 2019		99.67%	0.33%	99.67%	99.45%	99.45%
% EJECUCIÓN 2018		97.11%	2.89%	97.11%	96.39%	96.39%
VARIACIÓN EJECUCIÓN 2018 VS 2019	-3.89%	-1.37%	-88.96%	-1.37%	-0.84%	-0.84%

- **Adquisición de Bienes y Servicios.**

Teniendo en cuenta la entrada en vigor del Catálogo de Clasificación Presupuestal, el rubro denominado en vigencias anteriores Gastos Generales que estaba compuesto por los rubros nivel Decreto de Impuestos y Multas y Adquisición de Bienes y Servicios, presento a partir de la vigencia 2019 una serie de cambios sustanciales, dentro de los cuales se resalta la clasificación de sus nuevos componentes de gasto, denominados Adquisición de Activos No Financieros y Adquisiciones Diferentes de Activos, ya no incluyendo dentro de esta nueva clasificación el rubro asociado a Impuesto y Multas, los cuales pasaron a formar parte de un nuevo rubro denominado Impuestos.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta la ejecución presupuestal del cuarto trimestre de la vigencia 2019, sin incluir el componente de gasto asociado a Impuestos y Multas.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



	APR. VIGENTE	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
EJECUCIÓN 2019	647,000,000.00	612,869,821.01	34,130,178.99	612,869,821.01	498,731,283.54	498,731,283.54
EJECUCIÓN 2018	497,838,829.00	470,695,091.54	27,143,737.46	470,695,091.54	380,804,688.52	380,804,688.52
% EJECUCIÓN 2019		94.72%	5.28%	94.72%	77.08%	77.08%
% EJECUCIÓN 2018		94.55%	5.45%	94.55%	76.49%	76.49%
VARIACIÓN EJECUCIÓN 2018 VS 2019	29.96%	30.21%	25.74%	30.21%	30.97%	30.97%

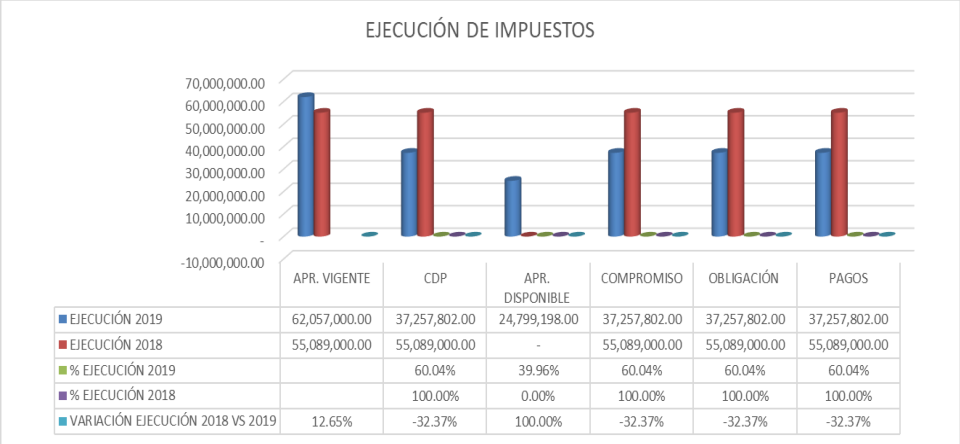
Como se evidencia en el gráfico anterior, la apropiación presupuestal asignada en la vigencia 2019, se incrementó en $149.161.171,00 un 29,96% respecto a 2018; situación que se explica teniendo en cuenta que los gastos asociados a Remuneración Servicios Técnicos (Honorarios y Servicios Técnicos) que antes pertenecían a Gastos de Personal, pasaron a ser parte de Adquisición de Bienes y Servicios; adicionalmente en la vigencia 2018 se presentó una reducción de la apropiación en $2.241.171,00, valor trasladado para impuestos y multas.

A finalizar el mes de diciembre de 2019 la ejecución a nivel de CDP ascendió a 94.72%, por su parte el nivel de compromisos fue del 94.72%, obligaciones y pagos fue del 77.08%, a 31 de diciembre se generaron reservas presupuestales por valor de $103.658.676,5.

- **Impuestos**

A partir de la vigencia 2019, el rubro de Impuestos de conformidad a lo establecido en el catálogo de clasificación presupuestal, dejo de formar parte de Gastos Generales, teniendo en la actualidad una nueva clasificación a nivel Decreto, a continuación, se presenta la ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2019, con el respectivo comparativo a 2018.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



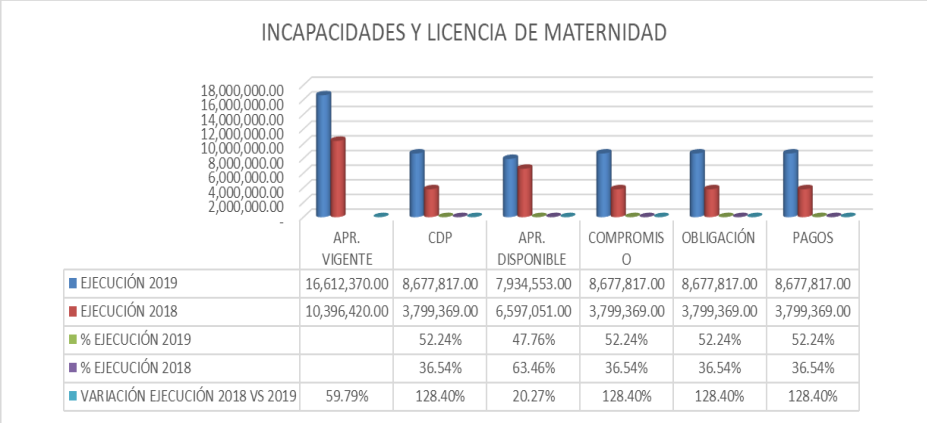
	APR. VIGENTE	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
EJECUCIÓN 2019	62,057,000.00	37,257,802.00	24,799,198.00	37,257,802.00	37,257,802.00	37,257,802.00
EJECUCIÓN 2018	55,089,000.00	55,089,000.00	-	55,089,000.00	55,089,000.00	55,089,000.00
% EJECUCIÓN 2019		60.04%	39.96%	60.04%	60.04%	60.04%
% EJECUCIÓN 2018		100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
VARIACIÓN EJECUCIÓN 2018 VS 2019	12.65%	-32.37%	100.00%	-32.37%	-32.37%	-32.37%

La gráfica anterior se visualiza que la ejecución en 2018 fue por el orden de $55.089.000,00 valor correspondiente al impuesto predial liquidado para esa vigencia; sin embargo y teniendo en cuenta que en la presente vigencia la Entidad logro la unificación de los predios del Inmueble, el valor liquidado para 2019 presentó una disminución significativa, por lo cual el valor pagado por Impuestos fue de tan solo $24,671,402.00, adicionalmente, para la nueva clasificación del gasto en el rubro de tributos, multas, sanciones, e intereses de mora se incluye la cuota de fiscalización y Auditaje.

- **Incapacidades y Licencias de Maternidad y Paternidad (No De Pensiones)**

De conformidad a la nueva clasificación presupuestal, el rubro de Incapacidades y Licencias de maternidad, paso a formar parte de un rubro Nivel Decreto, es decir ya no hace parte de la desagregación de Gastos de Personal, a continuación, se presenta la ejecución 2018 vs 2019, tomando como referencia el gasto ejecutado a 31 de diciembre de 2019:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



	APR. VIGENTE	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
EJECUCIÓN 2019	16,612,370.00	8,677,817.00	7,934,553.00	8,677,817.00	8,677,817.00	8,677,817.00
EJECUCIÓN 2018	10,396,420.00	3,799,369.00	6,597,051.00	3,799,369.00	3,799,369.00	3,799,369.00
% EJECUCIÓN 2019		52.24%	47.76%	52.24%	52.24%	52.24%
% EJECUCIÓN 2018		36.54%	63.46%	36.54%	36.54%	36.54%
VARIACIÓN EJECUCIÓN 2018 VS 2019	59.79%	128.40%	20.27%	128.40%	128.40%	128.40%

- **Conciliaciones, Mesadas Pensionales.**

Al finalizar el cuarto trimestre de 2019 y 2018 estos rubros no presentaron ejecución presupuestal, por cuanto los pagos relacionados a estas apropiaciones dependen de liquidaciones de terceros que a ese corte no habían sido generadas.

- **Proyectos de Inversión**

Para la vigencia 2019 el presupuesto asignado en proyectos de inversión ascendió a la suma de $4.032.904.000, distribuidos en recursos Nación 10, recursos propios 20 y recursos propios excedentes financieros 21, sin embargo, en el mes de noviembre la Oficina Asesora de Planeación y Sistema tramito un aplazamiento de recursos como se detalla a continuación:

CODIGO RUBRO	NOMBRE RUBRO	FUENTE	VALOR A APLAZAR
C-2203-0700-4	IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TIC EN LA EDUCACIÓN FORMAL DE LAS PERSONAS SORDAS A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$33,885,743.00
C-2203-0700-5	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$197,160,119.00

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

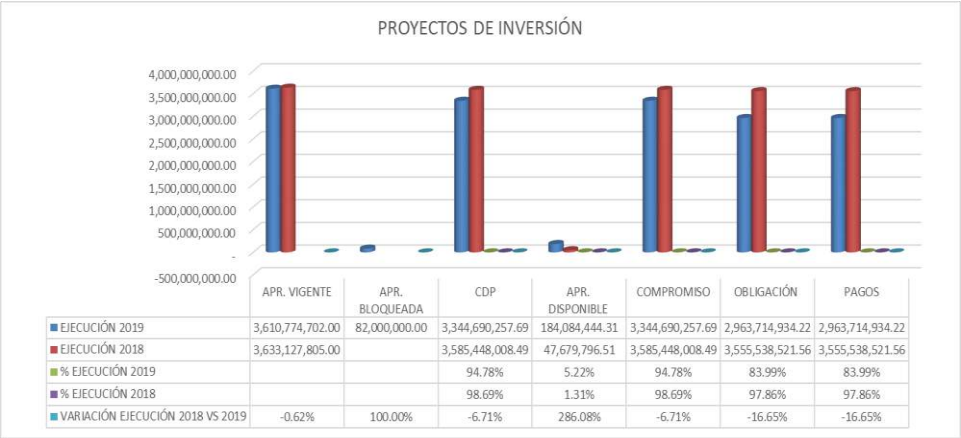
CODIGO RUBRO	NOMBRE RUBRO	FUENTE	VALOR A APLAZAR
C-2203-0700-6	GENERACIÓN DE ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA PROMOVER EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$63,028,559.00
C-2299-0700-6	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL INSOR EN EL TERRITORIO NACIONAL	PROPIOS - 20	$38,055,773.00
C-2299-0700-7	IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN PUBLICA EN EL INSOR EN BOGOTÁ	PROPIOS - 20	$89,999,104.00
Total aplazamiento			$**422,129,298.00**
C-2203-0700-5	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	NACIÓN - 10	$32,000,000.00
C-2203-0700-5	MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$25,000,000.00
C-2203-0700-6	GENERACIÓN DE ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA PROMOVER EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN SORDA A NIVEL NACIONAL	PROPIOS - 20	$25,000,000.00
Apropiación Bloqueada			$**82,000,000.00**
TOTAL			$**504,129,298.00**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

RECURSOS	APROPIACIÓN	APR. BLOQUEADA	% ASIGNACIÓN
10	$2,608,704,000.00		72.25%
20	$870,570,702.00	$82,000,000.00	24.11%
21	$131,500,000.00		3.64%
TOTAL	**$3,610,774,702.00**	**$82,000,000.00**	**100.00%**

A continuación, se presenta la ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2018 vs 2019.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

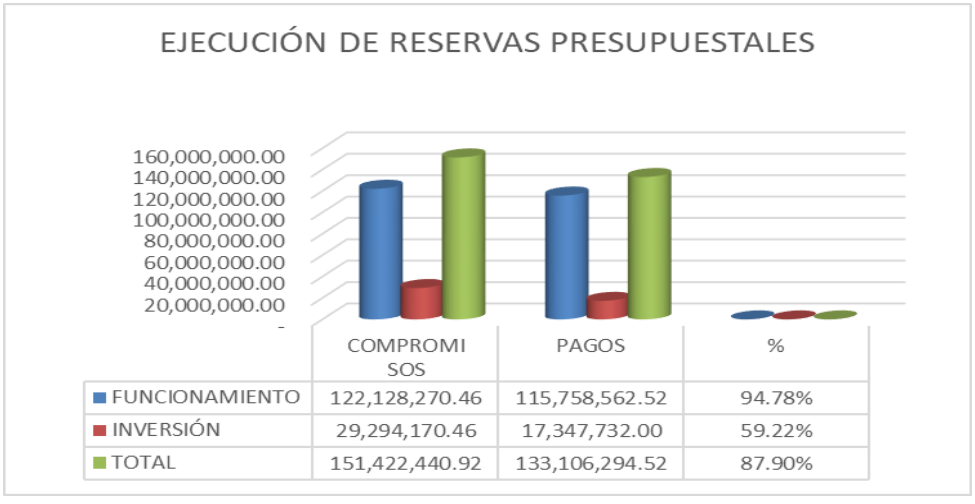


	APR. VIGENTE	APR. BLOQUEADA	CDP	APR. DISPONIBLE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
EJECUCIÓN 2019	3,610,774,702.00	82,000,000.00	3,344,690,257.69	184,084,444.31	3,344,690,257.69	2,963,714,934.22	2,963,714,934.22
EJECUCIÓN 2018	3,633,127,805.00		3,585,448,008.49	47,679,796.51	3,585,448,008.49	3,555,538,521.56	3,555,538,521.56
% EJECUCIÓN 2019			94.78%	5.22%	94.78%	83.99%	83.99%
% EJECUCIÓN 2018			98.69%	1.31%	98.69%	97.86%	97.86%
VARIACIÓN EJECUCIÓN 2018 VS 2019	-0.62%	100.00%	-6.71%	286.08%	-6.71%	-16.65%	-16.65%

3. Reserva Presupuestal

4.1. Ejecución presupuestal Rezago 2018 ejecutado en 2019

El rezago presupuestal constituido al cierre presupuestal de la vigencia 2018 fue de $152.945.414,45; los cuales corresponden en su totalidad a reservas presupuestales, en la vigencia 2019 NO fueron constituidas cuentas por pagar presupuestales en SIIF NACIÓN.



	COMPROMISOS	PAGOS	%
FUNCIONAMIENTO	122,128,270.46	115,758,562.52	94.78%
INVERSIÓN	29,294,170.46	17,347,732.00	59.22%
TOTAL	151,422,440.92	133,106,294.52	87.90%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

A nivel de gastos de funcionamiento el valor constituido de reservas presupuestales para ser ejecutadas en 2019 fue de $122.128.270,46, durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se solicitó a los supervisores de los contratos que aún cuentan con reserva presupuestal realizar las acciones pertinentes para gestionar liberaciones o ejecución del recurso si es el caso; a 30 de septiembre de 2019 se ejecutó el 94,78%. Con respecto a Inversión la apropiación presupuestal constituida fue de $29.294.170,46 de los cuales se ha ejecutado al finalizar del cuarto trimestre el 59,22%, para el rubro de inversión se presentó la liberación de un saldo por valor a $615,155.53, a nombre de un contratista de la Entidad.

El siguiente cuadro presenta la asignación presupuestal constituida como reserva presupuestal, teniendo como referencia los recursos nación 10 y propios 20.

RECURSO	APR. CONSTITUIDA	% ASIGNACIÓN
20	$27,011,154.01	17.84%
10	$124,411,286.91	82.16%
TOTAL	**$151,422,440.92**	**100.00%**

4.2. Rezago 2019 a ser ejecutado en 2020

El rezago presupuestal constituido al cierre presupuestal de la vigencia 2019 fue de $504.616.205,94; los cuales corresponden en su totalidad a reservas presupuestales, para la vigencia 2020 NO serán constituidas cuentas por pagar presupuestales en SIIF NACIÓN.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Rubro	Fuente		Valor Reserva a 31 de enero de 2020
FUNCIONAMIENTO	Nación	10	$123,640,882.47
INVERSIÓN	Nación	10	$301,019,189.47
INVERSIÓN	Propios	20	$61,066,134.00
INVERSIÓN	Propios	21	$18,890,000.00
Total General			**$504,616,205.94**

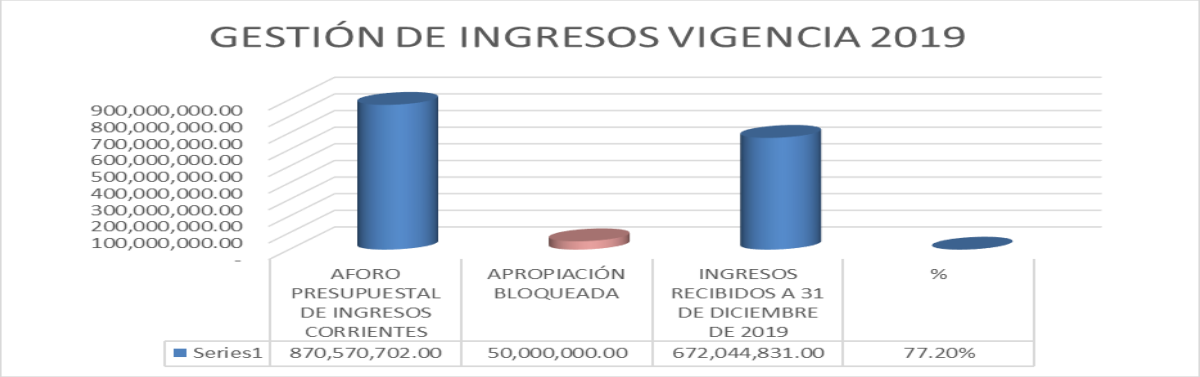
Los valores a constituir como reserva corresponden a pagos de contratistas persona natural y juridica y liquidación de una funcionaria fallecida.

4. Ingresos

En la vigencia 2019, le fue asignado al INSOR un aforo presupuestal de ingresos corrientes de $1.292.700.000,00, relacionados con la venta de bienes y servicios, por concepto de convenios interadministrativos y contratos; a consecuencia del aplazamiento el aforo de ingresos quedo en $870.570.702,00.

A continuación, se presenta la ejecución del recaudo presupuestal a 31 de diciembre 2019.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221



CONVENIOS FIRMADOS	ÁREA ENCARGADO	VALOR EFECTIVO GESTIÓN DE INGRESOS
VENTA DE SERVICIOS		
CEETTV S.A.	Subdirección de promoción y Desarrollo	$81,000,000.00
CEETTV S.A. - 2	Subdirección de promoción y Desarrollo	$81,900,000.00
CEETTV S.A. - ORDEN DE COMPRA	Subdirección de promoción y Desarrollo	$27,900,000.00
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Subdirección de promoción y Desarrollo	$11.117.000,00
SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BTA	Subdirección de promoción y Desarrollo	$46,538,117.00
UNIDAD ADMON ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	Subdirección de promoción y Desarrollo	$12,329,244.00

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

CONVENIOS FIRMADOS	ÁREA ENCARGADO	VALOR EFECTIVO GESTIÓN DE INGRESOS
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	Subdirección de promoción y Desarrollo	$7,929,011.00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Subdirección de promoción y Desarrollo	$21,758,166.00
ESCUELA SUPERIOR DE ADMON PUBLICA - ESAP-	Subdirección de promoción y Desarrollo	$11,142,857.00
DEPTO. ADMINSTRATIVO NAL. DE ESTADISTICA	Subdirección de promoción y Desarrollo	$5,176,471.00
DIRECCION GENERAL MARITIMA	Subdirección de promoción y Desarrollo	$6,160,000.00
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Subdirección de promoción y Desarrollo	$49,710,200.00
TOTAL VENTA DE SERVICIOS		**$362,661,066.00**
ADICION SED	Subdirección de Gestión Educativa	$114,646,215.00
SECRETARIA DE EDUCACION DE CUNDINAMARCA	Subdirección de Gestión Educativa	$195,945,151.00
ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	Subdirección de Gestión Educativa	$9,909,399.00
TOTAL CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS		**$320,500,765.00**
Total		**$683,161,831.00**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Los ingresos registrados en la vigencia 2019 correspondieron a $362,661,066.00 por prestación de servicios, originados en la suscripción de contratos, a $320,500,765.00 por convenios interadministrativos, para un recaudo efectivo de $683,161,831.00; por otra parte, se generó el registro de $130.269.986,00 representados en los excedentes financieros aforados.

PLAN ANUAL DE CAJA – PAC

Durante la Vigencia 2019 el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC de recursos Nación en general ha tenido un comportamiento favorable descrito a continuación:

Posición: 1-1 ANC - GASTOS DE PERSONAL NACION CSF

MES	PAC VIGENTE	PAC PAGADO	PAC DISPONIBLE	PAC SIN EJECUTAR	PAC EJECUTADO
ENERO	$248,242,788.00	$237,518,284.00	$10,724,504.00	4,33%	95,67%
FEBRERO	$355,396,554.00	$354,657,555.00	$738,999.00	0,21%	99,79%
MARZO	$296,472,975.00	$295,579,752.00	$893,223.00	0,30%	99,70%
ABRIL	$302,837,505.00	$296,828,349.00	$6,009,156.00	1,98%	98,02%
MAYO	$304,243,583.00	$304,230,669.00	$12,914.00	0,00%	100,00%
JUNIO	$521,719,112.00	$520,307,573.00	$1,411,539.00	0,27%	99,73%
JULIO	$332,211,090.00	$330,939,452.00	$1,271,638.00	0.38%	99.62%
AGOSTO	$330,705,257.00	$330,581,903.00	$123,354.00	0.04%	99.96%
SEPTIEMBRE	$369,440,423.00	$361,196,374.00	$8,244,049.00	2.23%	97.77%
OCTUBRE	$359,817,826.00	$354,651,244.00	$5,166,582.00	1.44%	98.56%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

MES	PAC VIGENTE	PAC PAGADO	PAC DISPONIBLE	PAC SIN EJECUTAR	PAC EJECUTADO
NOVIEMBRE	$332,219,369.00	$327,688,868.00	$4,530,501.00	1.36%	98.64%
DICIEMBRE	$688,672,816.75	$656,734,049.00	$31,938,767.75	4.64%	95.36%

Posición: 1-2 ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF

MES	PAC VIGENTE	PAC PAGADO	PAC DISPONIBLE	PAC SIN EJECUTAR	PAC EJECUTADO
ENERO	$20.400.000,00	$16.885.604,48	$3.514.395,52	17,23%	82,77%
FEBRERO	$24.514.395,52	$23.993.302,92	$521.092,60	2,13%	97,87%
MARZO	$20.555.541,60	$19.195.533,36	$1.360.008,24	6,62%	93,38%
ABRIL	$19.594.457,24	$19.357.193,16	$237.264,08	1,21%	98,79%
MAYO	$40.571.713,08	$40.389.076,52	$182.636,56	0,45%	99,55%
JUNIO	$41.960.625,56	$41.894.403,03	$66.222,53	0,16%	99,84%
JULIO	$332,211,090.00	$330,939,452.00	$1,271,638.00	0.38%	99.62%
AGOSTO	$330,705,257.00	$330,581,903.00	$123,354.00	0.04%	99.96%
SEPTIEMBRE	$369,440,423.00	$361,196,374.00	$8,244,049.00	2.23%	97.77%
OCTUBRE	$94,032,011.01	$93,841,069.39	$190,941.62	0.20%	99.80%
NOVIEMBRE	$53,965,360.62	$43,456,009.04	$10,509,351.58	19.47%	80.53%
DICIEMBRE	$75,330,774.58	$70,173,383.12	$5,157,391.46	6.85%	93.15%

Posición: 1-3 ANC - TRANSFERENCIAS CTES Y GTOS COMERCIALIZACION NACION CSF

MES	PAC VIGENTE	PAC PAGADO	PAC DISPONIBLE	PAC SIN EJECUTAR	PAC EJECUTADO
ENERO	$0,00	$0,00	$0,00	0,00%	0,00%
FEBRERO	$0,00	$0,00	$0,00	0,00%	0,00%
MARZO	53.000.000,00	24.279.000,00	28.721.000,00	54,19%	45,81%
ABRIL	$0,00	$0,00	$0,00	0,00%	0,00%
MAYO	$0,00	$0,00	$0,00	0,00%	0,00%
JUNIO	$0,00	$0,00	$0,00	0,00%	0,00%
JULIO	$0,00	$0,00	$0,00	0.00%	0.00%
AGOSTO	$0,00	$0,00	$0,00	0.00%	0.00%
SEPTIEMBRE	$0,00	$0,00	$0,00	0.00%	0.00%
OCTUBRE	$0,00	$0,00	$0,00	0.00%	0.00%
NOVIEMBRE	$0,00	$0,00	$0,00	0.00%	0.00%
DICIEMBRE	$0,00	$0,00	$0,00	0.00%	0.00%

Posición: 3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF

MES	PAC VIGENTE	PAC PAGADO	PAC DISPONIBLE	PAC SIN EJECUTAR	PAC EJECUTADO
ENERO	$0,00	$0,00	$0,00	0,00%	0,00%
FEBRERO	$55.000.000,00	$54.041.162,75	$958.837,25	1,75%	98,25%

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

MES	PAC VIGENTE	PAC PAGADO	PAC DISPONIBLE	PAC SIN EJECUTAR	PAC EJECUTADO
MARZO	$115.113.875,25	$110.253.643,36	$4.860.231,89	4,22%	95,78%
ABRIL	$175.972.900,89	$175.804.657,36	$168.243,53	0,10%	99,90%
MAYO	$192.086.449,53	$191.331.609,86	$754.839,67	0,39%	99,61%
JUNIO	$248.260.075,67	$241.381.905,36	$6.878.170,31	2,77%	97,23%
JULIO	$192,822,788.31	$189,290,762.36	$3,532,025.95	0.02	0.98
AGOSTO	$241,023,625.51	$227,448,750.46	$13.574.875,05	0.06	0.94
SEPTIEMBRE	$211,803,202.81	$211,700,666.30	$102,536.51	0.00	1.00
OCTUBRE	$238,292,748.14	$238,006,187.72	$286,560.42	0.12%	99.88%
NOVIEMBRE	$304,446,194.42	$282,407,012.00	$22,039,182.42	7.24%	92.76%
DICIEMBRE	$316,445,302.42	$313,323,762.01	$3,121,540.41	0.99%	99.01%

ESTADOS FINANCIEROS

Para la preparación y presentación de los de los Estados financieros con propósitos de información general, la Entidad aplica las Normas para la presentación de Estados Financieros y revelaciones dispuesta en el Marco Normativo para Entidades de Gobierno, Capítulo VI. Los Estados Financieros con propósito de información general son aquellos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad. Su objetivo es suministrar información que sea útil a una amplia variedad de usuarios para tomar y evaluar sus decisiones económicas respecto a la asignación de recursos. Los estados financieros también constituyen un medio para la rendición de cuentas de la entidad por los recursos que le han sido confiados y pueden ser utilizados como un instrumento de carácter predictivo o proyectivo en relación con los recursos

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

requeridos, los recursos generados en el giro normal de la operación y los riesgos e incertidumbres asociados a estos.

Para cumplir estos objetivos, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos: activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, así como los flujos de efectivo. No obstante, junto con los estados financieros, la entidad podrá presentar información complementaria, con el fin de ofrecer una descripción más completa de sus actividades y contribuir al proceso de rendición de cuentas.

Los estados financieros se presentarán de forma comparativa con los del periodo inmediatamente anterior, salvo en la vigencia 2019, puesto que no contamos con un periodo igual para comparar ya que estamos utilizando un nuevo marco de regulación.

En ese orden y atendiendo las disposiciones del ente rector, el Instituto Nacional para Sordos, incorporó en el proceso de identificación, registro, preparación y revelación de los informes financieros y contables la aplicación del Marco Normativo para Entidades de Gobierno según Resolución 533 de 2015 y sus modificaciones.

Así mismo, se han venido empleando las respectivas resoluciones, Circulares externas, Instructivos y Conceptos que incorporan modificaciones a algunos de los componentes del Régimen de Contabilidad Pública bajo la aplicación del nuevo Marco Normativo.

De conformidad con lo señalado en el Libro 2 de la Parte 9 del Decreto 1068 de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación. La Entidad utilizó los parámetros establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Contaduría General de la Nación para las entidades en línea. Por lo anterior se tuvieron en cuenta las tablas, instructivos, guías y manuales publicados por las mismas entidades.

Los soportes documentales de la totalidad de las operaciones registradas están respaldados con documentos idóneos susceptibles de verificación y comprobación.

Se realizan conciliaciones de información con el fin de conciliar la información contable con las diferentes áreas y generar información depurada.

Bases de Medición y prácticas contables

A continuación, se describen las principales mediciones y prácticas contables que el Instituto Nacional para Sordos adoptó:

- El registro de derechos, bienes y obligaciones, los cuales representan los activos, pasivos, patrimonio ingresos y gastos de los estados financieros, se lleva a cabo la aplicación del principio del devengo.
- El reconocimiento y presentación de los hechos económicos se hace de acuerdo a su relevancia, es decir, cuando es capaz de influir en las decisiones que han de tomar los usuarios, la información a reconocer debe tener valor predictivo, valor confirmatorio o ambos.
- De acuerdo a las políticas contables se estableció una materialidad para el reconocimiento como activo para los bienes muebles, inmuebles e intangibles al igual que para la determinación de los indicios de deterioro y la presentación y revelación de los hechos económicos; para la cual se determinó una metodología de acuerdo a factores cuantitativos y cualitativos.
- De acuerdo al Manual de Políticas Contables los activos y pasivos son medidos en general al costo, por el valor de la transacción origen dependiendo de la forma en que se obtienen y se asumen respectivamente. Para la medición posterior de activos y pasivos se tendrán en cuenta las mismas bases de medición inicial a excepción de la disminución por efecto de depreciación acumulada, amortizaciones y deterioro acumulado si llegare a presentarse, cuyo indicio deberá ser informado a la Coordinación Financiera- Contabilidad por parte de la Coordinación de servicios administrativos- almacén, el respectivo cálculo y registro contable.
- Se incorporaron en el estado de situación financiera y en el estado de resultados los hechos económicos que cumplieron la definición de activo, pasivo, patrimonio, ingreso y gasto que tienen la probabilidad de generar un potencial de servicio asociado y que tienen un valor que se puede medir con fiabilidad.
- La información financiera y contable representa fielmente los hechos económicos de manera completa, neutral y libre de error significativo.
- La unidad monetaria de acuerdo a las disposiciones legales y utilizadas es el peso colombiano. Al igual que la expresión de los estados financieros a partir del I trimestre de 2017 se realiza en pesos de acuerdo a la Resolución N°097 de 2017 emitida por la Contaduría General de la Nación.
- El método de amortización y depreciación utilizado es el de línea recta. Para los efectos de las vidas útiles se definen dependiendo la Política Contable de Propiedades Planta y Equipo y la Política Contable de Intangibles.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Para el cálculo de las provisiones relacionadas con litigios y demandas en contra de la Entidad, se determinan de acuerdo a lo establecido en la Resolución 353, emitida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Los hechos económicos que se han incorporado en los estados financieros, están debidamente respaldados con documentos idóneos, susceptibles de verificación y comprobación exhaustiva o aleatoria, dejando constancia sobre las operaciones que se han registrado en el transcurso del periodo contable, por lo anterior, no se registran los hechos económicos que no se encuentren soportados en debida forma.
- Periódicamente se llevan a cabo diferentes conciliaciones de acuerdo con el requisito de verificabilidad, igualmente el sistema documental permite la trazabilidad de los hechos económicos reconocidos en el periodo contable.
- La estructura documental permite que todos aquellos usuarios de la información Contable Publica obtengan evidencias suficientes y de calidad para emitir juicios en materia financiera.
- El INSOR cumple con la publicación de los informes financieros y contables mensuales, atendiendo lo dispuesto en la normativa que regule la materia.

Sistemas de Información de Apoyo al Macro Procesó Contable del SIIF – Nación.

La Entidad registra sus operaciones en el Sistema Integrado de Información Financiera-SIIF Nación, dando aplicabilidad al Decreto 2789 del 31 de agosto de 2004 y Decreto 2674 de 2012, para los periodos vigentes.

El sistema SIIF no cuenta con el módulo de activos fijos. Adicional a esto se realizan registros manuales de sentencias, provisiones, reclasificaciones en el registro de la nómina de los descuentos de seguridad social a cargo del funcionario, entre otros.

Dentro de los sistemas de información que dan soporte el proceso contable a la Entidad, se encuentran el siguiente:

Solgein: Sistema de manejo de los bienes propiedad del INSOR, registra movimiento de entradas, salidas de devolutivos, reintegros, depreciaciones y amortizaciones.
Orfeo: Sistema documental que utiliza la entidad.

Los Estados Financieros a 31 de diciembre podrán ser consultados como documento anexo al presente Informe de gestión INSOR 2019 en el enlace http://www.insor.gov.co/home/descargar/Estados-Financieros-a-31DIC2019.pdf

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

GESTIÓN DOCUMENTAL

En el fortalecimiento de Gestión Documental se ha considerado un plan operativo que involucra directrices claras, precisas y concretas a través de los instrumentos archivísticos, otorgando un papel importante a la información, documentos y archivos del INSOR como patrimonio documental. De esta manera, ha dado continuidad a través de las actividades que se describen a coninuación:

- Se actualizaron, aprobaron, socializaron y publicaron en página web:

Programa de Gestión Documental-PGD

Plan Institucional de Archivo-PINAR

Plan de conservación Documental

Plan de Preservación digital

Teniendo en cuenta el Programa de Gestión Documental y el Plan Institucional de Archivo se han realizado las siguientes acciones:

- Transferencias documentales de todas las áreas.
- Inventarios documentales de los archivos de gestión y del archivo central
- Organización física del archivo central.
- Entrega de la documentación y el registro cuando solicitan préstamos de documentos, 303 solicitudes
- Actualización y publicación en página web de los Activos de Información.
- Construcción del "Programa de Documento electrónico"
- Correcciones Tablas de Retención Documental, según solicitud por el Archivo General de la Nación.
- Direccionamiento de toda la documentación que ingresa a la entidad a través del programa ORFEO, 1227 requerimientos.
- Envío de correspondencia a través del aplicativo de 4-72. 160 guías para envío de correspondencia.
- Acompañamiento a todas las áreas en el manejo de sus archivos de gestión y del aplicativo Orfeo.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Se recibió el concepto por parte del archivo general de la nación con observaciones, Se realizaron las correcciones correspondientes y se volvio a enviar las TRD para su convalidación por parte del AGN.
- Elaboración del Banco Terminologico
- Direccionamiento a través del gestor documental insitutcional la correspondencia interna y externa que ingresa al Instituto.

La Administración del Sistema de Gestión Documental del INSOR, mediante la planeación, organización, administración, control y disposición final de la documentación producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su disposición final, obtuvo un nivel de cumplimiento del 95% promedio durante la vigencia 2019.

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La gestión de la Contratación en INSOR tiene como objeto el desarrollo de los procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios que requieran los diferentes procesos de la Entidad.

La entidad cuenta con lineamientos, pautas y procedimientos definidos y aplicados para los procesos contractuales que se adelantan, con fundamento en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015, y demás normas aplicables. Así mismo, da cumplimiento a las normas de contratación estatal, dentro de los principios de planeación, Transparencia, economía, selección objetiva, buena fe, publicidad, igualdad, libre concurrencia y previsibilidad.

El nivel de eficacia en la elaboración de contratos a 31 de diciembre ha sido del 100%, logrando atender las necesidades de bienes y servicios de manera oportuna

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Periodo	CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - CD	CONTRATOS – PROCESO DE MINIMA CUANTÍA	CONTRATOS – PROCESO POR SELECCIÓN ABREVIADA	ACUERDO MARCO DE PRECIOS
Ene-Mar	73	2	1	3
Abr-Jun	24	5	1	1
Jul-Sep	23	1	1	0
Oct-Dic	12	6	1	2
Total	**132**	**14**	**4**	**6**

De acuerdo a las necesidades manifestadas por las áreas usuarias, todos los contratos fueron celebrados y entregados para la supervisión dentro de los términos que exigían las necesidades institucionales, en ningún caso superando los 10 días hábiles establecidos para el trámite precontractual.

Las contrataciones mencionadas tuvieron la verificación de estudios previos y documentos complementarios y se efectuó el trámite de contratación de acuerdo con el procedimiento establecido en el Decreto 1082 de 2015.

Es preciso indicar, que los contratos enunciados y que se encuentran relacionados en la base de datos se encuentran publicados en la plataforma SECOP II, a excepción de aquellos procesos bajo la modalidad de contratación directa suscritos desde el lunes 11 de marzo de 2019 ya que, por directriz de Colombia Compra Eficiente, todas las entidades que requiriesen iniciar tales procesos deberían hacerlo por SECOP I.

Toda la documentación precontractual y contractual fue debidamente publicada en la página de contratación del Estado, plataforma SECOP II, según lo ordenan las normas.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS

El grupo de Servicios Administrativos, se encarga de la optimización de procesos administrativos para facilitar el adecuado funcionamiento de la entidad de acuerdo con las directrices establecidas, actividades relacionadas con la administración de bienes, servicios generales indispensables para el funcionamiento del Instituto, mantenimiento de infraestructura, gestión ambiental, reportes de activos fijos, consumibles, inventarios general e individuales.

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS SOLGEIN

El Software *Solgein*, permite un escenario estable para el manejo de Almacenes y Activos Fijos con un esquema de parametrización ajustado al nuevo marco normativo y políticas contables del Instituto; así mismo facilita el control de los bienes, registro de sus movimientos, la trazabilidad de las transacciones efectuadas, la generación de consultas y reportes que permiten el análisis de datos y la toma de decisiones. Este sistema cuenta con un módulo para la configuración de la estructura, cuentas, ubicaciones contables y físicas, grupos de elementos entre otros; en el módulo de Almacenes se realiza el manejo de entradas, salidas, traslados y reintegros con un nivel de exactitud, que permite hacer seguimiento detallado a lo que ocurre con los bienes en la operación normal; finalmente el módulo de Activos Fijos permite conocer su estado, ubicación descripción, depreciación y ajustes a lo largo de la vida del bien. A la fecha se cuenta con 2077 registros de activos y 222 referencias de bienes de consumo.

El personal de Almacén se encuentra capacitado en el sistema y realiza el registro de la operación a través del mismo.

La exactitud de inventarios de activos registrados en el sistema versus el conteo físico presentó un cumplimiento del 100% sobre la muestra aleatoria, el cual evidencia un buen control en los elementos registrados.

ADMINISTRACIÓN MANEJO DE BIENES E INVENTARIOS

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Se cuenta con un manual, a fin de unificar los conceptos, criterios, métodos, lineamientos y procedimientos para el manejo y control de los bienes de propiedad del Instituto Nacional para Sordos, de conformidad con la normatividad aplicable; se trata de un documento de consulta para el personal del Almacén y funcionarios de la entidad para guiar las actividades de planeación, organización y control de los bienes, lo podemos encontrar publicado en el Sistema de Gestión de Calidad – SIGC, los aspectos clave allí consignados son:

a. Normatividad
b. Definiciones
c. Clasificación de bienes
d. Manejo contable de los bienes
e. Manejo de Almacén
f. Responsabilidades sobre los bienes
g. Pólizas
h. Identificación de bienes
i. Inventario de bienes
j. Baja de bienes

IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Con la adopción de un nuevo sistema de información y las debilidades identificadas en el área, los esfuerzos se encaminaron hacia el planteamiento, levantamiento e implementación de procedimientos y formatos que permitieran organizar las actividades y facilitar la ejecución de mejores prácticas con el fin de que el nivel operativo, estuviera alineado con la visión estratégica de la gestión de inventarios; a partir de ello se oficializaron y se están ejecutando actualmente en el área, los siguientes procedimientos:

a. *Procedimiento gestión de almacén e inventarios*
b. *Procedimiento reintegro y baja de bienes devolutivos*
c. *Procedimiento de conciliación*
d. *Procedimiento de inventarios*
e. *Se cuenta con el personal debidamente capacitado*

ALMACÉN

Se cuenta con un espacio adecuado para la organización y almacenamiento de bienes lo que facilita su organización, control y suministro.

Ahora bien, de otro lado, desde la creación del grupo de trabajo de servicios administrativos, se ha propendido dirección exclusivamente el ejercicio administrativo de la entidad en cabeza de este grupo, es por ello, que, a parte de la responsabilidad de la custodia y organización de los bienes y activos de la entidad, también se ha venido desarrollando otras funciones destacadas, como el mantenimiento de la sede, el control de las comisiones, tiquetes aéreos, servicios públicos, entre otros.

El desarrollo de las actividades relacionadas con la organización, planeación, ejecución, y control de los servicios administrativos al interior de la entidad, recae directamente en la responsabilidad del grupo de servicios administrativos, por lo que, el adelantar todas las necesidades contractuales para el funcionamiento del instituto se ha hecho cada vez más eficiente y eficaz en el transcurso de estos últimos años. Esta función en medida, estabilizó a la entidad para concentrar estas obligaciones en pro y mejora del servicio en todas sus especificaciones, es así que, desde la planeación estratégica se determina el presupuesto inicial de los procesos tales como el programa de seguros, la vigilancia de la entidad, aseo y cafetería, el mantenimiento del vehículo, entre otros.

Dentro de las Actividades desarrolladas por el Área de Servicios Administrativos durante el año 2019 se tiene:

- Un plan de mejoramiento del año 2017 dejado por la Oficina de Control Interno con 9 Hallazgos en el cual en el transcurso del año se ha venido trabajando arduamente para poderlos subsanar, a la fecha ya tenemos cerrados tres hallazgos los cuales son: Sistema Cóndor, Bienes de Consumo y Comodatos:, si bien es cierto aún no se encuentran oficializados las evaluación realizadas por Control Interno, pero en mesas de trabajo realizadas con la asesora se logró el cierre de estos quedando pendiente 6 restantes a los cuales se han venido trabajando para el cierre total y definitivo del plan.
- Se lleva el control de los activos a través del registro de las entradas y salidas de los bienes de la entidad tanto de consumo como los de activos, aplicando los procedimientos establecidos para tal fin. (entradas de facturas, Salidas de elementos de consumo, asignación de bienes a los funcionarios que los requieren y reintegro de bienes devolutivos)

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Se da curso al trámite de baja iniciado en el año 2018 bajo la resolución 519 del mismo año, con la firma del acto administrativo "Resolución 113 del 06 de mayo de 2019", se adjudica los bienes dado de baja, a la "Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central", y su respectiva notificación con acta de reunión 001 en la que el almacenista y el representante legal de dicha escuela, se comprometen a retirar los elementos donados en los términos de la resolución. Se realiza el retiro de los bienes, con acta de entrega firmadas por el INSOR y por la "Escuela Tecnológica instituto técnico Central". La baja se registra en el aplicativo de almacén y se reporta a contabilidad para darlos de baja en los estados financieros de la entidad.
- Se firma el contrato de comodato de las Maquinas Perkins entregadas a la Fundación Manos en Acción "Colegio Filadelfia". Contrato 097 de 2019, con Otro Si N°001, dentro de la documentación se tiene la póliza del contrato, el acta de inicio, el acta de entrega y el comprobante se encuentran debidamente firmado por las partes.
- Se firma el contrato de comodato del equipo Suvag con placa 000580 entregado a la Fundación CINDA, Contrato 124 de 2019, la póliza del contrato, el acta de inicio, el acta de entrega y el comprobante se encuentra debidamente firmado por las partes.
- Se solicitó el concepto del grupo de sistemas con respecto a las licencias que están obsoletas o en desuso por la entidad, para iniciar proceso de baja de estos bienes.
- Se realizó la toma física de elementos de consumo, en el cual no se encontraron diferencias entre las cantidades identificadas y las registradas en el sistema por lo que la exactitud del inventario de elementos de consumo fue del 100%

GESTIÓN JURÍDICA

El proceso de gestión jurídica tiene como objetivo prestar al Instituto Nacional para Sordos, la asesoría jurídica y la representación judicial y extrajudicial de manera oportuna y efectiva, aplicando las normas jurídicas vigentes. De esta manera se presenta el informe de defensa judicial con corte a 31 de diciembre de 2019:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

PROCESOS JUDICIALES				4				
N°	DEMANDANTE	DEMANDADO	TIPO DE PROCESO	RADICADO	DESPACHO DE CONOCIMIENTO	CUANTIA	RIESGO PROCESAL	RIESGO PROCESAL
1	ELIZABETH QUIÑONEZ	INSOR	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	11001333501320150052900	JUZGADO 13 DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	$57.000.000	ALTO	ALTO
2	CIALLIANCE SA TATIANA	INSOR	CONTRACTUAL	2500023360002015 0236200	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA	$ 16.000.000.000	BAJO	BAJO
3	ALEXANDRA ROMERO RODRIGUEZ	INSOR	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1100133350092015 0087001	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA	$ 15.348.330	ALTO	ALTO
4	INSOR	LUZ MARY PLAZA	ACCIÓN DE REPETICIÓN	15001233300020180024500	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOYACA	$ 370.000.000	BAJO	MEDIO
CONCILIACIONES				0				

La Oficina Asesora Jurídica realizó un seguimiento permanente del aplicativo Orfeo y de los correos electrónicos verificando la llegada de nuevas peticiones, solicitudes internas, conceptos, demandas y solicitudes de conciliación, registrando toda la información en la base de datos peticiones, comunicados internos y conceptos y en el aplicativo Ekogui, con el fin de emitir las respuestas en cumplimiento de los términos legales. Durante el periodo no se recibieron nuevas demandas ni solicitudes de conciliación.

El nivel de cumplimiento de los términos de respuesta a derechos de petición, solicitudes internas, conceptos, demandas y solicitudes de conciliación obtuvo un nivel de cumplimiento del 100% durante la vigencia 2019.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

4. PROCESOS MISIONALES

GESTIÓN EDUCATIVA

Desde la Dirección General se han identificado desafíos en el horizonte estratégico cuya intervención redunda en la obtención de logros a largo plazo; estos desafíos surgen de la reflexión sobre las prioridades y capacidades institucionales del INSOR, de cara a las nuevas dinámicas en materia de actualización y modernización; viéndolo desde una perspectiva misional.

Así mismo, estamos en la búsqueda de liderar espacios de planeación lingüística que aporten a la definición de una planeación interna y externa; de igual forma el fortalecimiento de entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, incidencia en política pública y legislativa, que facilite la accesibilidad y la inclusión donde se permita el fácil acceso a la información y se desarrolle la gestión del conocimiento.

Por otro lado, es importante revisar y evaluar la percepción cambiante del instituto generada en nuestros grupos de valor, así como aumentar el nivel de reconocimiento y alianzas a través de nuestra estrategia de visibilidad, relacionamiento y cooperación.

Para el periodo que comprende este informe se ha logrado avanzar en el desarrollo de grandes objetivos así:

Contamos con una estrategia diseñada y alineada con nuestra cabeza de sector el Ministerio de Educación que incluye distintos actores y potencia la visibilidad del INSOR, la cual nos ha permitido presentar dos propuestas de cooperación internacional a saber:

- Esta primera propuesta tiene el objetivo de generar insumos para la construcción de política pública para la inclusión social de la población sorda colombiana, basados en la experiencia de Brasil, con un plazo de ejecución

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

de 2 años, el cual se encuentra en proceso de gestión y aprobación de recursos por parte de la Agencia Presidencial de Cooperación.

- La segunda propuesta pretende dar respuesta a necesidades referidas a reconocer la evolución de la LSC, promover y divulgar el repertorio léxico cotidiano de LSC, legitimar los procesos de inclusión de los profesionales y estudiantes sordos y su uso especializado de la LSC académica, y promover cambios de actitud estableciendo el respeto y el reconocimiento de las variaciones de la LSC, entre otros, propuesta que está siendo trabajada a través de UNESCO

Por otro lado, se ha trabajado en el establecimiento y cuidado de las relaciones con las asociaciones de personas sordas, así como su federación nacional, logrando un acuerdo para el mejoramiento de las relaciones con aliados y grupos de valor, de esta manera se estableció un acuerdo de "Principios para el trabajo articulado entre FENASCOL e INSOR", donde se contó con la participación de las directivas de ambas instituciones, con el ánimo de facilitar el diálogo constructivo, la generación de confianza, la articulación y el respeto mutuo, para atender los retos que demanda la comunidad sorda de Colombia.

De igual forma y buscando aumentar la participación del INSOR en espacios donde pueda cumplir con su misión de entidad asesora, se ha fortalecido el relacionamiento con redes nacionales e internacionales y aliados, donde se han establecido acuerdos interinstitucionales y participado en espacios de visibilidad así:

- Convenio de asociación con la fundación Compartir, con el objeto de aunar esfuerzos interinstitucionales entre el INSOR y Compartir para sensibilizar sobre las particularidades requeridas para una educación pertinente para la comunidad sorda en edad escolar, a través del Premio Compartir al maestro y la plataforma Compartir palabra maestra.
- Memorándum de entendimiento con Virtual Educa con la intención de explorar el desarrollo de proyectos educativos innovadores y de inclusión digital, y colaborar en la organización de encuentros y foros en los que participen administradores escolares y docentes, en los que se presenten modelos extendidos de enseñanza y aprendizaje, plataformas, contenidos y

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

programas de formación docente con orientación de inclusión y bilingüismo incluyendo LSC.

Espacios de participación:

- Cátedra latinoamericana de Integración de la Asociación de Universidades de América Latina y el Caribe para la Integración – Aualcpi, en la que participamos como organizadores del eje de inclusión: Desafíos en inclusión y biculturalidad en educación superior.
- Primer Debate presencial INSOR – COMPARTIR, con nombre: Desafíos de la educación inclusiva y bicultural.
- ACEDUS - Simposio Regional Antioquia: "Modelos Lingüísticos, Educadores Sordos trabajando por una educación inclusiva de calidad"
- UDFJC - "El aprendizaje de la escritura en personas sordas: aspectos pedagógicos didácticos y socioculturales"

Finalmente, el INSOR ha participado de todas las sesiones del Consejo Nacional de Discapacidad, el Grupo de enlace sectorial y las comisiones técnicas de Educación Inclusiva y NNAJ con discapacidad, respectivamente.

Por otro lado, y con el fin de continuar fortaleciendo los procesos de comunicación al interior de la entidad se definió una matriz de seguimiento que establece tres componentes: problemas dentro de INSOR, Planeación Lingüística de INSOR y Problemas externos al INSOR - (cómo nos ve la comunidad sorda). Con este seguimiento ha sido posible realizar la identificación de:

Problemas dentro de INSOR

- Funcionarios oyentes no conocen cultura sorda, ni lengua de señas
- Equipo Profesionales Sordos – CCSI y relación con profesionales oyentes (Diversidad, integración, colaboración...)

Planeación Lingüística de INSOR y relación externa

- Consenso interno para un uso "estándar" de la LSC en INSOR
- Consenso externo para un uso "estándar" de la LSC en Colombia

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Problemas externos al INSOR

- Críticas por parte de líderes de comunidad sorda
- Confusión: Qué es INSOR
- Percepciones negativas por parte de la comunidad sorda

Teniendo en cuenta el seguimiento antes mencionado, desde el INSOR se ha instalado el espacio de deliberación con el consejo consultivo sordo (CCSI), con el cual se pretende brindar orientación sobre los procesos misionales que conciernen al goce efectivo de los derechos de las personas sordas en los diferentes ámbitos de actuación y proyección nacional. De esta manera estamos aunando esfuerzos desde las diferentes áreas del INSOR, de manera que respondamos a la garantía de los derechos de la población sorda desde los ámbitos comunicativo, social, cultural y educativo.

Así mismo, se han venido formulando procedimientos que permitan la recolección y creación de neologismos con el fin de aportar orientaciones para identificar el requerimiento que permita indagar, crear y recolectar señas para contar con un procedimiento en el tema y disminuir diferencias en torno a las posturas existentes por parte de la comunidad de usuarios de la LSC.

Gestión Educativa

La Subdirección de Gestión Educativa ha definido cuatro líneas estratégicas para promover acciones que reduzcan las brechas en el acceso, permanencia y calidad de la educación de la población sorda. Estas líneas se materializan en 5 metas; a continuación, se presentan las acciones que se han desarrollado en 2019 para el cumplimiento de las mismas.

PRIMERA INFANCIA

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

En articulación con las metas establecidas en la línea A "Primero las niñas y los niños" del Pacto por la Equidad del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", construimos e implementamos una estrategia para asesorar a las entidades territoriales en el proceso de organización de un modelo bilingüe de educación inicial para la primera infancia sorda. De acuerdo con lo programado, se brindó asistencia técnica a 1 entidad territorial para la implementación del modelo, a través de la ejecución de actividades con familias y del desarrollo de acompañamientos in situ a agentes educativos del Jardín Infantil Argelia de la Secretaría Distrital de Integración Social de Bogotá.

Por otro lado, se brindó asistencia técnica a agentes de las oficinas regionales de ICBF en nueve ciudades (Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Neiva, Santa Marta y Villavicencio) para impulsar la implementación del modelo en otras entidades territoriales.

Igualmente, se consolidó la versión final del documento del modelo de educación inicial para la primera infancia sorda, con el fin de contar con un referente escrito de los parámetros innegociables para la atención pertinente de niños sordos menores de 6 años, tal como lo es acceder tempranamente a una primera lengua, factor determinante para el desarrollo integral de cualquier niño.

COBERTURA - RUTA PARA LA GARANTÍA DE TRAYECTORIAS COMPLETES

Con el objetivo de promover la equidad en el acceso y permanencia en todos los niveles de educación como lo establece el PND 2018-2022 en la línea C "Educación de calidad para un futuro con oportunidades para todos", el INSOR brindó asistencia técnica a 21 secretarías de educación (Armenia, Cundinamarca, Duitama, Girardot, Ipiales, La Guajira, Lorica, Magdalena, Mosquera, Nariño, Palmira, Pitalito, Quindío, Riohacha, Risaralda, Sahagún, San Andrés, Tunja, Vaupés, Vichada y Zipaquirá) para la implementación de una ruta para la garantía de trayectorias completas en la atención educativa para la población sorda. Estas asistencias combinan encuentros virtuales y presenciales en torno a las acciones administrativas necesarias para la

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

organización y fortalecimiento de una oferta educativa bilingüe bicultural para personas sordas (OBBS) en cada entidad territorial.

Adicionalmente, se avanzó en la construcción de orientaciones específicas para la educación formal de adultos sordos y se definió una ruta metodológica para la construcción de orientaciones en torno a la inclusión de personas sordas en la educación superior.

Según cifras del SIMAT, con corte a julio 2019, y proyecciones de población sorda basadas en información del CENSO 2005, se estima que aproximadamente 11% de las personas con discapacidad auditiva en edad escolar (entre 5 y 16 años) estarían matriculadas en algún colegio, esto quiere decir que la cobertura de la educación para personas sordas es extremadamente baja. El Decreto 1421 de 2017 estableció que las entidades territoriales organizarían una OBBS y que el INSOR brindaría las respectivas asesorías en este proceso.

CALIDAD - ESTRATEGIA INTEGRAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA

De acuerdo con lo programado, se ha brindado asistencia técnica a 10 entidades territoriales y a 22 instituciones educativas con las cuales se trabajó el componente lingüístico, académico y directivo de la OBBS a través de talleres, reuniones y conversatorios con funcionarios de las secretarías de educación y con aproximadamente 1.500 agentes educativos de las instituciones (directivos, docentes, modelos lingüísticos, familias y estudiantes). Estas asistencias técnicas han enfatizado en la consolidación de una OBBS en cada entidad territorial para dar cumplimiento al Decreto 1421 de 2017 y en el fortalecimiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje tanto en LSC como en español.

Adicionalmente, se ha realizado la producción de 62 contenidos educativos accesibles, con el fin de brindar a los agentes educativos herramientas pedagógicas para el fortalecimiento de procesos en primera infancia, lenguaje y matemáticas. Por otro lado, se realizaron los ajustes razonables a las pruebas Saber 11 2019 para la población sorda, para lo cual el INSOR tradujo 49 ítems a LSC.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Así mismo, se construyó una estrategia de cualificación de docentes y modelos lingüísticos para la organización y fortalecimiento del componente lingüístico en las instituciones educativas, en respuesta a la necesidad de fortalecer la adquisición de la LSC como 1ª lengua y la enseñanza del español como 2ª lengua. Sumado a esto, se consolidó la versión final del documento de orientaciones para la elaboración de los Planes Individuales de Ajustes Razonables - PIAR para estudiantes sordos.

Dichas actividades tienen como propósito generar condiciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la educación de la población sorda, en coherencia con las metas definidas en la línea C "Educación de calidad para un futuro con oportunidades para todos" del PND 2018-2022. En efecto, de acuerdo con los resultados de las pruebas Saber 11 2018, más del 75% de los estudiantes sordos se ubicaron en el nivel de desempeño más bajo, tanto en lectura crítica como en matemáticas y razonamiento cuantitativo; esto quiere decir que la mayoría de estudiantes presentó dificultades en responder las preguntas de menor nivel de dificultad. Estos resultados globales del proceso escolar indican que hay grandes necesidades de formación docente para la atención de estudiantes sordos, empezando por el componente lingüístico.

CALIDAD - FORTALECIMIENTO DE LA PLANEACIÓN LINGÜÍSTICA DE LA LSC

En esta línea se avanzó en el alistamiento técnico y tecnológico para la implementación de la Evaluación Nacional para Intérpretes de LSC – español (ENILSCE) y para la puesta en marcha del Registro Nacional de Intérpretes (RENI). Frente a la ENILSCE, se elaboró una nueva batería de preguntas, se realizó internamente la revisión de los insumos técnicos de la prueba y en alianza con el ICFES se realizó el diagnóstico del marco de referencia y de la validez de los instrumentos de evaluación. En cuanto al RENI, se realizaron ajustes informáticos en el aplicativo. Si bien estos 2 productos requirieron una reprogramación relevante frente a lo previsto inicialmente, las revisiones internas indicaron que era oportuno fortalecer el alistamiento previo para garantizar una evaluación viable, justa y sólida.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Adicionalmente, se llevó a cabo la revisión y el replanteamiento del documento de orientaciones para la creación de programas de formación de intérpretes en instituciones de educación superior; además de brindar asistencia técnica al SENA en esta materia. Por último, de la mano de FENASCOL, se llevaron a cabo 3 sesiones del pre comité de planeación lingüística de LSC.

Estas acciones tienen como propósito posibilitar el reconocimiento, la adquisición, la enseñanza y la divulgación de la LSC. Asimismo, buscan contribuir al proceso de normalización y cualificación del servicio de interpretación, entendiendo que la calidad de quienes serán reconocidos como intérpretes oficiales de la LSC-español, resulta determinante para el acceso y la garantía de derechos de la población sorda, empezando por el derecho a la educación. Lo anterior, en articulación con los objetivos planteados en el "Pacto por la inclusión de todas las personas con discapacidad" del PND 2018-2022.

ATENCIÓN EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN SORDA EN CONTEXTO RURAL

Finalmente, y también de acuerdo con lo programado, se definió una ruta metodológica para la construcción de lineamientos técnicos, administrativos y pedagógicos para la atención educativa de población sorda en territorios rurales y rurales dispersos.

Uno de los objetivos contemplados en la línea C "Pacto por la inclusión de todas las personas con discapacidad" del PND 2018-2022 se relaciona con la definición e implementación de una política de educación rural que dé respuesta a las particularidades de las zonas más apartadas. Si bien es cierto que el INSOR ha desarrollado acciones para la organización de la OBBS en todo el territorio nacional, existen retos específicos en la ruralidad que se suman a las brechas que históricamente se han presentado en materia de cobertura y calidad educativa, entre las zonas rurales y urbanas.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Satisfacción con respecto a asistencias técnicas realizadas por la Subdirección de Gestión Educativa

De igual forma es importante mencionar los avances en el cumplimiento de la gestión realizada en la Subdirección de Gestión Educativa, para lo cual se considera importante la medición de satisfacción de los usuarios a los cuales se ha prestado asistencia técnica.

Período	Número de encuestas de asesoría o asistencia técnica con calificación satisfactoria (Mayor o igual a 4)	Total de encuestas de asesoría o asistencia técnica aplicadas en el periodo	Resultado
Ene - Mar	N/A	N/A	N/A
Abr -Jun	176	187	94%
Jul – Sep	372	390	95%
Oct -Dic	377	400	94%

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de las asistencias técnicas realizadas durante la vigencia 2019, se observa que en el 94,7% de las 977 encuestas se obtuvo una calificación satisfactoria, es decir, la calificación asignada fue superior o igual a 4.

De lo anterior, es posible afirmar que hay un alto grado de satisfacción con respecto a los servicios de asistencia técnica prestados por la Subdirección de Gestión Educativa. En cuanto a los resultados cualitativos, se destaca el conocimiento y el dominio del tema por parte de los facilitadores y se identifican oportunidades de mejora en torno a la gestión del tiempo y a la logística de los encuentros; adicionalmente, los asistentes sugieren aumentar la frecuencia de las asistencias.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

PROMOCIÓN DE DERECHOS

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018 – 2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", en el marco del capítulo XIII de nombre "Pacto por la inclusión de todas las personas con discapacidad", la Subdirección de Promoción y Desarrollo (SPD) aporta a la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social, por medio de asistencias técnicas que fortalecen entidades gubernamentales y no gubernamentales para lograr el goce efectivo de derechos de la población sorda.

En particular, se hace un aporte a tres (3) indicadores del capítulo XIII del PND:

Indicadores del capítulo XII del Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2022

Sector	Indicador	Aporte INSOR SPD
Salud y Protección Social	Porcentaje de personas que acceden a valoración de certificación y registro de localización y caracterización de personas con discapacidad (RLCPD)	Alianzas con entidades territoriales y organizaciones sociales de personas sordas para lograr registro en RLCPD de 763 personas entre enero 26 y septiembre 30 de 2019
Trabajo	Colocaciones de personas con discapacidad a través del Servicio Público de Empleo	Asistencia técnica a DAFP, CNSC y UASPE para la consolidación de una ruta de acceso a empleo con ajustes razonables para personas sordas, mediante la cual entidades del Estado podrán identificar entre 5.941 perfiles de personas sordas a contratar en el marco del decreto 2011 de 2013.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Sector	Indicador	Aporte INSOR SPD
Trabajo	Personas con discapacidad que recibieron capacitación para el trabajo	Asistencia técnica a UASPE para crear una ruta de empleabilidad en la que se ofrece formación para el trabajo con ajustes razonables para 5.941 personas sordas.

AVANCE EN METAS DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

En el marco del plan de acción institucional del INSOR 2019, la Subdirección de Promoción y Desarrollo (SPD) se encarga de aportar al proceso de direccionamiento estratégico de la entidad, teniendo como objetivo contribuir la reducción de brechas para el acceso, ejercicio y goce de derechos de la población sorda, con lo cual se aporta a la solución del núcleo problemático de la SPD denominado "Ausencia de entornos pertinentes para la inclusión social de la población sorda colombiana".

Dicho núcleo problemático y objetivo se definió a través de dos tipos de metodologías. La primera, una metodología cualitativa a través de la cual se consultaron diferentes actores y documentos pertinentes al tema de la inclusión social de personas sordas. Entre ellos se consultaron personas sordas, organizaciones de personas sordas, instituciones con misiones afines a la inclusión social de personas sordas, e instituciones garantes de derechos. Respecto a la documentación se consultó el Plan Nacional de Desarrollo, las funciones de la SPD según el decreto 2106 de 2013, así como el plan estratégico y de acción de vigencias anteriores a 2019 del INSOR y la SPD.

Como resultado se obtuvo que las mayores necesidades de las personas sordas en temas de goce de derechos se centran en el trabajo, la salud, la justicia, la educación, la primera infancia y familia, y la sociedad civil. En dichos entornos se cuenta con la necesidad de prestar servicios y brindar información institucional para personas sordas. Simultáneamente, se requiere mayor conocimiento sobre buenas prácticas en inclusión social de personas sordas, con las cuales se pueda fortalecer el

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

portafolio de asistencia técnica de la SPD, y se potencie el impacto institucional de dichas asistencias.

La segunda, una metodología cuantitativa, realizando análisis estadístico descriptivo de las PQRSD que personas naturales y jurídicas hicieron al INSOR en 2018, con base en lo cual se caracterizaron las solicitudes por sus temáticas principales (Anexo 1. PQRSD y DP 2018), cuyo resultado arrojó:

Análisis descriptivo de las PQRSD recibidos por el INSOR en 2018

Tema Solicitud	Persona Jurídica	Persona Natural	Total general
Asistencia técnica en ajustes razonables institucionales para atención a población sorda	266	610	876
Inclusión laboral	21	242	263
Inclusión educativa	20	110	130
Salud	4	118	122
Otros	42	52	94
Gestión del conocimiento	9	62	71
Inclusión educativa y laboral	0	41	41
Accesibilidad a la información	18	12	30
Inclusión Educativa y laboral	0	18	18
Total	**380**	**1.265**	**1.645**

Con base en estas dos metodologías se seleccionó seis (6) entornos de derechos en los cuales se ha dado prioridad a las intervenciones de la SPD en lo corrido del año

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

2019: salud, trabajo, justicia, primera infancia y niñez, educación (sólo con enfoque de servicio al ciudadano) y sociedad civil. En estos seis (6) entornos de derechos, la SPD tiene como objetivo general para el cuatrienio 2018-2022, contribuir a la reducción de brechas para el acceso, ejercicio y goce efectivo de derechos de la población sorda, lo cual se materializa mediante la ejecución de tres (3) líneas estratégicas:

1. Fortalecimiento de la capacidad institucional: prestar asistencia técnica para incorporar ajustes razonables a la prestación de servicios de instituciones garantes de derechos, con el fin de fortalecer su capacidad de atención a personas sordas.

2. Acceso a la información: prestar asistencia técnica para promover al acceso a la información de las personas sordas en las instituciones garantes de derechos, con el fin de contribuir a su inclusión social y goce efectivo de derechos.

3. Gestión del conocimiento: desarrollar conocimiento técnico que sirva de base para fortalecer el diseño de estrategias de asistencia técnica institucional del INSOR, encaminadas hacia la promoción de la inclusión social de las personas sordas.

FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL.

El fortalecimiento institucional consiste en brindar asistencia técnica a instituciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales y territoriales, que permita incorporar ajustes razonables a sus canales de atención al ciudadano (virtual y presencial), lineamientos misionales y mecanismos de registro de información de población beneficiaria, con el fin de promover y desarrollar entornos de derechos incluyentes para las personas sordas en Colombia*)*. Así las instituciones se fortalecen en sus capacidades para atender personas sordas favoreciendo, el goce efectivo de derechos de la población sorda en Colombia.

La meta para el componente de fortalecimiento institucional es la realización de seis (6) convenios con entidades gubernamentales y no gubernamentales. Con corte a septiembre 30 de 2019 la SPD ha firmado convenios con Migración Colombia, Alcaldía

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Mayor de Bogotá – Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría Jurídica, Dirección General Marítima, Contraloría General de la Nación y Procuraduría General de la Nación.

Todos estos convenios tienen como fin realizar ajustes razonables a los canales de atención al ciudadano virtuales y presenciales en favor de garantizar la óptima prestación del servicio y la oferta de información a la población sorda en Colombia.

Contratos firmados con costo e impacto-

ENTIDAD	VALOR CONTRATO	ASISTENTES A TALLERES SENSIBILIZACIÓN	ASISTENTES A TALLERES APROXIMACIÓN LSC	PRODUCTOS AUDIOVISUALES
Migración Colombia	$14.671.800,00	0	0	9
Alcaldía - Secretaría General	$47.401.513,00	142	142	1
Alcaldía – Secretaría Jurídica	$8.017.200	15	0	0
Dirección General Marítima	$6.160.000,00	25	0	8
Contraloría General de la Nación	$49.710.200,00	0	139	0
Procuraduría General de la Nación	$55.050.000,00	50	0	36

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

ENTIDAD	VALOR CONTRATO	ASISTENTES A TALLERES SENSIBILIZACIÓN	ASISTENTES A TALLERES APROXIMACIÓN LSC	PRODUCTOS AUDIOVISUALES
Superintendencia Nacional de Salud	$25.892.218,00	70	25	0
Escuela Superior de Administración Pública	$13.260.000,00	70	12	28
Superintendencia de Industria y Comercio	$26.520.000,00	0	9	30
Departamento Administrativo Nacional de Estadística	$6.160.000,00	0	0	7
TOTAL	**$ 181.010.713,00**	**372**	**327**	**119**

En cuanto a la gestión realizada en fortalecimiento institucional para cada uno de los entornos de derechos priorizados, se presenta a continuación la gestión realizada durante la vigencia 2019 así:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

SECTOR SALUD

Se realizó asistencia técnica a operadores en salud con el fin de que conozcan las herramientas que permitan implementar ajustes razonables en favor de la atención a población sorda. Se les asistió técnicamente para que puedan eliminar las barreras de acceso a la información, actitudinales y comunicativas, y así viabilizar la atención a personas sordas. Estas asistencias fueron realizadas en las siguientes entidades territoriales, Bogotá, Amazonas, Guainía, Vichada, Antioquia, Chocó, Valle del Cauca, Cali, Cauca, Nariño; Quindío, Risaralda, Caldas, Cundinamarca, Madrid - Cundinamarca, Casanare, Arauca, Santander, Norte de Santander, Boyacá, Municipio de Socha - Boyacá, Tolima, Huila, Municipio de Garzón - Huila, Caquetá, Amazonas, Atlántico, Distrito de Barranquilla, Bolívar; Distrito de Cartagena, Cesar, Cundinamarca (Fusagasugá; Sibaté; Soacha (Secretaria de Salud y Secretaria de Desarrollo Social)), Sucre; La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño y Putumayo.

Así mismo participaron 15 Entidades Promotoras de Salud - EPS desde el nivel nacional y de acuerdo con la región convocada a discreción de cada una de ellas:

- Salud Total
- Coomeva
- ASMET SALUD EPS Nacional
- Nueva EPS
- Capital Salud
- Ecoopsos
- Salud Vida EPS
- Coosalud EPS
- Anaswayuu EPS
- Mallamas
- MUTUAL SER
- EMSANAR EPS
- Famisanar EPS
- Compensar EPS
- EPS Sanitas

Se contó también con la participación de 10 IPS y representantes de las 4 Subredes distritales:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Subredes Distrito Capital: Norte, Sur, Centro Oriente; Sur Occidente
- IPS San Gregoria Hernández - Guainía
- Hospital Manuel Elkin Patarroyo - Guainía
- ESE I Nivel (Guaviare)
- Hospital San Antonio de Mitú (Vaupés)
- Hospital Ismael Roldan (Chocó)
- ESE María Auxiliadora de Garzón Huila
- Hospital Regional del Líbano de Tolima
- Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Boyacá
- Instituto Departamental de Rehabilitación y Educación Especial del Cesar - IDREC
- ESE Hospital José María Hernández - Mocoa

Finalmente, participaron 172 funcionarios en salud distribuidos así:

Número de operadores en salud asistidos técnicamente

Secretarías de Salud Departamentales; Distritales; Municipales	EPS	IPS	Supersalud	ICBF salud	Total
94	38	36	2	2	172

Encuentros con EPS y MinSalud

Entidad	Sensibilización atención con enfoque Diferencial
Min Salud EPS Encuentro 1	20
Min Salud EPS Encuentro 2	19

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Entidad	Sensibilización atención con enfoque Diferencial
Min Salud EPS Encuentro 3	35
Medicina Legal	57
Total	**131**

Por otra parte, se realizaron jornadas regionales de registro y actualización de datos de personas sordas en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) del Ministerio de Salud y Protección Social, focalizadas en los territorios que según censo DANE 2005, y su proyección 2019, cuentan con mayor número de personas sordas en Colombia. De acuerdo con la siguiente tabla, se tiene proyectado incluir registros en RLCPD para las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín en el último trimestre de 2019.

Encuentros en territorio con comunidades-

Territorio visitado	Actualización RLCPD	Registro RLCPD	TOTAL
Santa Marta - Aracataca	54	90	144
Valledupar	180	49	229
Villavicencio	103	34	137
Cartagena	27	108	135
Barranquilla	33	48	81
San Andrés de Tumaco	15	22	37

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Territorio visitado	Actualización RLCPD	Registro RLCPD	TOTAL
Medellín	0	63	63
Cali	0	52	52
TOTAL	**412**	**466**	**878**

Así mismo, se estima para el último trimestre del año 2019 realizar capacitación a 763 funcionarios de IPS con el fin que puedan aplicar el INSTRUMENTO DE VALORACIÓN AUDITIVA Y DE LENGUAJE PARA NIÑOS DE 0 A 12 AÑOS (VALE), para detectar de manera temprana los niños y niñas con discapacidad y con ello focalizar acciones de inclusión social y de detección de la pérdida auditiva con tecnología dura para 2020.

SECTOR PRIMERA INFANCIA Y FAMILIA

Se realizaron dos tipos de acciones en el entorno de derechos de primera infancia y familia. La primera fue brindar a los funcionarios regionales del ICBF (Agentes Educativos, Auxiliares Pedagógicos, Jardineras, Madres Comunitarias, Pedagogos, Profesionales de Apoyo en Salud y Profesional de Apoyo Psicosocial), en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, capacitación para realizar detección temprana a cerca de 6.500 niños y niñas entre los 0 y los 5 años de edad.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Funcionarios del ICBF asistidos técnicamente

CIUDAD	Centro zonal - ICBF	Número funcionarios asistidos técnicamente en detección temprana	Número funcionarios asistidos técnicamente en cultura sorda y LSC	Total
Bogotá	ICBF ZONA CENTRO	0	34	34
	ICBF BOSA/CIUDAD BOLIVAR	28	0	28
	ICBF ENGATIVA	38	0	38
	ICBF SUBA/USAQUEN	19	0	19
	ICBF USME	34	0	34
	ICBF NIVEL CENTRAL	16	0	16
Valle	ICBF SURORIENTAL	42	0	42
	ICBF LADERA	25	0	25
	ICBF SUR Y NORORIENTAL	30	0	30
Antioquia	NORORIENTAL	17	0	17
	SURORIENTAL	32	0	32
	Total	**281**	**34**	**315**

La segunda fue promover el conocimiento sobre la cultura sorda a los docentes y cuidadores de los niños y niñas de los jardines infantiles del ICBF, como medio para promover la inclusión social de niñas y niños sordos.

Encuentros en territorio con ICBF-

Territorio visitado	Asistentes ICBF
Santa Marta - Aracataca	10
Valledupar	55
Villavicencio	14
Cartagena	42
Barranquilla	14
San Andrés de Tumaco	16
Medellín	13
Cali	7
TOTAL	**171**

SECTOR SOCIEDAD CIVIL

En el marco de las Ferias de Servicio al Ciudadano del DNP, se realizaron capacitaciones a personas sordas de la sociedad civil, con el fin que conocieran las instituciones y los canales de atención de las mismas que les permiten realizar un goce efectivo de derechos. Asimismo, se realizaron capacitaciones en el marco de la Micro Ruedas Empresariales donde se capacitaron empresarios y personas sordas en la colocación de empleos de población con discapacidad auditiva. Finalmente se realizó acompañamiento a las comunidades y asociaciones de personas sordas en torno a servicios, trámites, programas y campañas de entidades territoriales.

Encuentros en territorio con sociedad civil-

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Territorio visitado	Feria Servicio al Ciudadano	Micro Rueda Empresarial	Comunidad Asociaciones	Total
Santa Marta - Aracataca	14	0	40	54
Valledupar	67	56	57	180
Villavicencio	67	0	36	103
Cartagena	0	0	27	27
Barranquilla	0	0	33	33
San Andrés de Tumaco	0	0	15	15
Medellín	0	0	58	58
Cali	0	0	6	6
TOTAL	**148**	**56**	**272**	**476**

De igual forma se capacitó a los coordinadores y funcionarios de las oficinas de atención al ciudadano de los sectores TIC, Defensa y Medio Ambiente, con el fin que cuenten con información técnica que permita implementar ajustes razonables para atender población sorda en sus canales de atención virtuales y presenciales, y así beneficiar a la sociedad civil sorda:

Encuentros con servicio al ciudadano

Actividad y sector	Número de funcionarios de oficinas de atención al ciudadano asistidos técnicamente
Encuentro de Servicio al Ciudadano del Sector TIC	67

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Actividad y sector	Número de funcionarios de oficinas de atención al ciudadano asistidos técnicamente
Encuentro nacional de servicio al ciudadano sector defensa	233
Encuentro nacional de servicio al ciudadano sector ambiente	62
TOTAL	**362**

Encuentros con sociedad civil-

Territorio visitado	Feria Servicio al Ciudadano	Micro Rueda Empresarial	Comunidad Asociaciones	Total
Santa Marta - Aracataca	14	0	40	54
Valledupar	67	56	57	180
Villavicencio	67	0	36	103
Cartagena	0	0	27	27
Barranquilla	0	0	33	33
San Andrés de Tumaco	0	0	15	15
Medellín	0	0	58	58
Cali	0	0	6	6
TOTAL	**148**	**56**	**272**	**476**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

SECTOR TRABAJO

Se asistió técnicamente, en articulación con el DAFP y la UASPE, a las instituciones públicas sobre la implementación del decreto 2011 de 2017, gestionando la consolidación de una ruta de empleabilidad que cuente con los ajustes razonables para que las personas sordas puedan aplicar a empleo, y con ello, los funcionarios de las entidades públicas puedan identificar los perfiles de personas sordas a contratar, aportando al cumplimiento del decreto 2011 de 2017.

Se cuenta con un informe técnico de recomendaciones a la UASPE para consolidar los ajustes razonables y en el SISE (Sistema de Información del Servicio de Empleo de la UASPE) la UASPE ha logrado el cargue de 5.191 hojas de vida de personas sordas con una colocación de 283 empleos entre públicos y privados.

Por otra parte, se ha promovido el empleo de las personas sordas en los territorios priorizados por la SPD (los municipios con mayor número de personas sordas en Colombia), logrando que los funcionarios de las cajas de compensación y los funcionarios de la APE del SENA en territorio, que prestan servicios de colocación de empleo y formación para el trabajo, logren comprender aspectos de la cultura sorda que permiten la eliminación de barreras de inclusión social tales como la barrera actitudinal, comunicativa y de acceso a la información.

Entidades y número de funcionarios asistidos técnicamente en talleres de sensibilización

Entidad	Número de asistentes talleres de sensibilización	Número de asistentes talleres de sensibilización virtual	Total
COMFACESAR Valledupar	0	10	10
SENA NIVEL CENTRAL	25	0	25

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Entidad	Número de asistentes talleres de sensibilización	Número de asistentes talleres de sensibilización virtual	Total
SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO GRUPO 1	28	0	28
OPERADOR DE EMPLEO COFREM	9	0	9
OPERADOR DE EMPLEO CARTAGENA	15	0	15
OPERADOR DE EMPLEO CAJACOPI	19	0	19
TOTAL	**96**	**10**	**106**

Encuentros en territorio con APE SENA-

TERRITORIO ASESORADO	ASISTENTES APE SENA
Santa Marta - Aracataca	14
Valledupar	12
Villavicencio	15
Cartagena	63
Barranquilla	12
San Andrés de Tumaco	25
Medellín	15

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

TERRITORIO ASESORADO	ASISTENTES APE SENA
Cali	20
TOTAL	**176**

SECTOR JUSTICIA

Se ha realizado la primera fase de un piloto para fortalecer la capacidad de atención de los consultorios jurídicos que pertenecen a la Red Tejiendo Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho en la ciudad de Cartagena:

Funcionarios capacitados en atención al ciudadano en consultorios jurídicos

Consultorios jurídicos	Número de funcionarios en talleres de sensibilización
Cartagena	52
TOTAL	**52**

Se capacitaron en conocimiento de la cultura sorda y ajustes razonables para la atención a personas sordas a funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho, con el fin que cuenten con herramientas que permiten eliminar las barreras actitudinales hacia las personas sordas, y conocer los mecanismos para eliminar las barreras comunicativas y de acceso a la información.

Funcionarios capacitados en talleres de sensibilización sector justicia

Entidad	Número de funcionarios en talleres de sensibilización
Ministerio de Justicia - RUNDIS	73
TOTAL	**73**

SECTOR EDUCACIÓN (ATENCIÓN AL CIUDADANO)

Se realizaron asistencias técnicas para incorporar ajustes razonables en torno a eliminación de barreras actitudinales y de comunicación, capacitando a los funcionarios de atención

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

al ciudadano del Ministerio de Educación Nacional y del Portal Colombia Aprende, y otras instituciones educativas:

Entidades asesoradas técnicamente en sector educación-

Entidad	Asistentes talleres de Sensibilización	Asistentes talleres de LSC	Total
Ministerio de Educación - Portal Colombia Aprende	7	0	7
Ministerio de Educación - Atención al ciudadano	0	40	40
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior	19	0	19
Escuela Superior de Administración Pública	70	12	82
Universidad del Bosque	15	0	15
Fundación Compartir	37	0	37
TOTAL	**148**	**52**	**200**

VALOR AGREGADO

Adicional a la gestión realizada en los acápites anteriores, se realizaron acciones de valor agregado en el territorio con las cuales se tuvo como propósito fortalecer instituciones públicas territoriales para que cuenten con capacidad de atención a personas sordas. Específicamente se trabajó para derribar barreras de tipo actitudinal, las cuales impiden el acceso a servicios de la población sorda en el territorio.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Encuentros en territorio con valor agregado

Territorio visitado	Taller Sensibilización Entidades Públicas	Taller Sensibilización Policía	Total
Santa Marta - Aracataca	9	61	70
Valledupar	0	42	42
Villavicencio	0	35	35
Cartagena	0	0	0
Barranquilla	0	0	0
San Andrés de Tumaco	0	0	0
TOTAL	**9**	**138**	**147**

Asimismo, se realizaron capacitaciones a los candidatos de gobierno de alcaldías y gobernaciones en articulación con el National Democratic Institute (NDI), con el fin que dichos candidatos tuvieran el conocimiento técnico suficiente para incluir en sus planes de gobierno acciones de inclusión social de personas sordas. También se realizaron asistencias técnicas para que el mismo INSOR cuente con ajustes razonables para complementar sus canales de atención al ciudadano. Finalmente se apoyó al IGAC y Seguros Alfa para contar con funcionarios conocedores de la cultura sorda e incluyentes en su prestación de servicios:

Entidades y número de funcionarios asistidos técnicamente con valor agregado

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Entidad	Asistentes talleres de Sensibilización	Asistentes taller de sensibilización persona sordo ciega	Número de candidatos a Alcaldía y Gobernación capacitados	Total
Instituto Geográfico Agustín Codazzi	41	0	0	41
INSOR Directivos	6	0	0	6
INSOR servicio al ciudadano	0	6	0	6
Colombia National Democratic Institute - Cali	0	0	87	87
Colombia National Democratic Institute - Cúcuta	0	0	71	71
Colombia National Democratic Institute - Florencia	0	0	63	63
Colombia National Democratic Institute - Medellín	0	0	77	77
Colombia National Democratic Institute - Popayán	0	0	91	91
Colombia National Democratic Institute - Riohacha	0	0	45	45
Seguros ALFA	12	0	0	12
TOTAL	**59**	**6**	**434**	**499**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

SATISFACCIÓN

De acuerdo con las encuestas recogidas de las actividades realizadas para la estrategia de Fortalecimiento Institucional, el promedio de calificación asignado por los participantes es de 4,7/5,0, como se presenta en la siguiente tabla:

Calificación de actividades realizadas por el INSOR

Entidad	Tipo actividad	Tipo entidad	Ciudad	Calificación
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	4,9
INSOR servicio al ciudadano	Taller de sensibilización persona sordo ciega	Pública	Bogotá	4,3
INSOR Directivos	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	5
Universidad del bosque	Taller de sensibilización	Privada	Bogotá	4,2
COMFACESAR Valledupar	Taller de sensibilización virtual	Privada	Bogotá	4,9
Colombia National Democratic Institute - Cúcuta	Taller lista de verificación programas de gobierno 2019	Pública	Bogotá	4,6
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	4,8

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Entidad	Tipo actividad	Tipo entidad	Ciudad	Calificación
Colombia National Democratic Institute - Riohacha	Taller lista de verificación programas de gobierno 2019	Pública	Bogotá	4,3
Colombia National Democratic Institute - Medellín	Taller lista de verificación programas de gobierno 2019	Pública	Bogotá	4,3
Colombia National Democratic Institute - Florencia	Taller lista de verificación programas de gobierno 2019	Pública	Bogotá	4,7
Servicio Público de Empleo	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	4,8
Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría General	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	4,9
Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría General	Taller LSC	Pública	Bogotá	4,8
Seguros ALFA	Taller de sensibilización	Privada	Bogotá	4,9
Colombia National Democratic Institute - Cali	Taller lista de verificación programas de gobierno 2019	Pública	Bogotá	4,9
Colombia National Democratic Institute - Popayán	Taller lista de verificación	Pública	Bogotá	4,9

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Entidad	Tipo actividad	Tipo entidad	Ciudad	Calificación
	programas de gobierno 2019			
Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría General	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	4,9
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Nivel Central	Taller Detección temprana	Pública	Bogotá	4,8
Ministerio de Educación - Portal Colombia Aprende	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	4,9
Medicina Legal	Taller de sensibilización	Pública	Bogotá	4,9

ACCESO A LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

El acceso a la información se constituye como el segundo objetivo específico de la SPD que consiste en desarrollar mecanismos de acceso a la información virtual para la población sorda, y con ello promover su inclusión social y ejercicio de derechos.

Para lograr dicho objetivo la SPD se encarga de tres acciones específicas:

1. **Atracción:** atraer a la población sorda a la información institucional del INSOR, a través de la publicación de información con ajustes razonables para la población sorda, cuyo contenido sea sobre los servicios del INSOR.

Estrategia/Entorno de derechos	Número de productos audiovisuales con LSC	Número de visitas en internet
Atracción	56	6890

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Estrategia/Entorno de derechos	Número de productos audiovisuales con LSC	Número de visitas en internet
Educación	7	429
Salud	7	328
Sociedad civil	41	6133
Trabajo	1	0
Total general	**56**	**6890**

2. **Direccionamiento:** direccionar a la población sorda a las instituciones garantes de derechos que a raíz de la realización de alianzas estratégicas con el INSOR ya cuentan con ajustes razonables en sus mecanismos de atención virtual y presencial.

Estrategia/Entorno de derechos	Número de productos audiovisuales con LSC	Número de visitas en internet
Direccionamiento	4	0
Trabajo	3	0
Valor agregado - Medioambiente	1	0
Total general	**4**	**0**

3. **Contenidos Accesibles:** realizar ajustes razonables a los lineamientos misionales y de servicio al ciudadano de las instituciones públicas garantes de derechos en sus canales virtuales, para que las personas sordas puedan acceder a la información y a los servicios que prestan.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Estrategia/Entorno de derechos	Número de productos audiovisuales con LSC	Número de visitas en internet
Contenidos accesibles	56	1197
Educación	5	0
Justicia	10	0
Primera Infancia y Familia	8	0
Salud	1	0
Sociedad civil	21	836
Valor agregado - Comercio	1	0
Valor agregado - Finanzas	4	0
Valor agregado - Migración	4	0
Valor agregado - Tecnología	1	361
Valor agregado - Víctimas	1	0
Total general	**56**	**1197**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El INSOR, en su misión de orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia, tiene la responsabilidad de observar y apoyar la implementación de políticas públicas a favor de la inclusión social de la población sorda. Con el objetivo de desarrollar esta misión, la SPD se propuso fortalecer el conocimiento que se tiene sobre la población sorda, el acceso a datos de otras entidades y las investigaciones que se han venido desarrollando dentro del Instituto para poder responder oportunamente a las necesidades de la población sorda con información técnica y datos de fuentes confiables.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

Para efectuar la consolidación del conocimiento del INSOR se realizan tres actividades:

3.1. Fortalecimiento de información existente. Esta actividad se desarrolla en torno a la información que se ha venido compartiendo históricamente desde el INSOR donde, conforme se ve la necesidad, se actualizan los datos que se comparten al público acerca de la población sorda y los cinco entornos priorizados. La divulgación de la información se realiza mediante infografías, presentaciones, documentos y respuestas a derechos de petición y solicitudes específicas de ciudadanos.

3.2. Analizar estrategias en torno al acceso a datos. Por medio de encuentros con entidades, que tienen dentro de sus funciones recolectar datos sobre la población en general, en particular sobre las personas sordas, se busca recoger información actualizada y de calidad para su posterior análisis y divulgación. Por medio de esta actividad no solo se logra almacenar información nueva, sino que también se genera el espacio para brindar recomendaciones a las instituciones y así mejorar la captura de información que pueda servir como insumo para políticas públicas a favor de la población sorda.

3.3. Consolidación de investigaciones. El Instituto ha iniciado un proceso de construcción del centro de pensamiento e información, que permite nutrir la toma de decisiones, realizar incidencia política y proveer datos claros sobre las condiciones de la población sorda, a entidades públicas, privadas, a la comunidad y a la ciudadanía en general. Con el objetivo de indagar acerca de la inclusión social de la población sorda en Colombia en los entornos priorizados, se ha desarrollado una estrategia para la exploración sobre la situación de las personas sordas, por medio de un equipo de investigadores que tratan los temas que más preocupan a la comunidad. A su vez, se ha venido trabajando una estrategia de fortalecimiento de las investigaciones por medio de alianzas con la academia, para aunar esfuerzos y promover el goce efectivo de derechos de la población sorda.

Para el cumplimiento de esta actividad se han desarrollado 6 investigaciones: cinco en los sectores priorizados y una sobre gestión del conocimiento. El estado del arte de las investigaciones se encuentra finalizado, así como los instrumentos de recolección de la información. En la actualidad se están recogiendo datos por medio de entrevistas y grupos focales con población sorda y servidores públicos con el fin de brindar recomendaciones a entidades y realizar publicaciones oficiales desde el INSOR sobre inclusión social y cierre de brechas.

Desde el BIDES se está gestionando:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

- Acuerdos de intercambio de información con: UARIV, la UAESPE, la Defensoría del Pueblo, el ICBF, RLCPD, MINTIC, SISBEN y MEN.
- Convenios de cooperación con la Universidad Manuela Beltrán, la Universidad Nacional de Colombia, la Fundación Universitaria del Área Andina, la Universidad de los Andes y la Universidad Distrital de Santander.
- 5 publicaciones, una en cada sector priorizado, con el objetivo de brindar recomendaciones oportunas a entidades frente al goce efectivo de derechos de la población sorda.

5. PROCESOS DE EVALUACIÓN

MEDICIÓN Y MEJORA

El proceso de medición y mejora establece, mantiene y mejora continuamente el desempeño del sistema Integrado de Gestión del INSOR, en procura de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, garantizando el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

Como pilar fundamental y para el fortalecimiento institucional INSOR ha establecido como herramienta de gestión la administración del riesgo. De esta manera se mide el nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en el mapa de riesgos, obteniendo para la vigencia 2019 un comportamiento sobre lo proyectado de 100%. En el monitoreo ejercido por la Oficina Asesora de Planeación y sistemas se aprecia calidad en el reporte de las acciones y evidencias. Todos los procesos han dado el primer paso para generar la cultura de la administración del riesgo como herramienta para la optimización de los procesos.

Los indicadores de gestión son el mecanismo del proceso de medición y mejora para evaluar el desempeño del sistema de gestión integral, lo que ha permitido, dar relevancia a la autoevaluación y revisión de resultados por parte de los líderes de proceso para considerar ajustes en la ruta que están siguiendo.

Para la vigencia 2019 los indicadores de gestión de los procesos con rango sobresaliente son del 60% promedio, con rango satisfactorio el 16% promedio y el 13% promedio con rango deficiente, presentando variaciones en la periodicidad y en el cumplimiento de la meta.

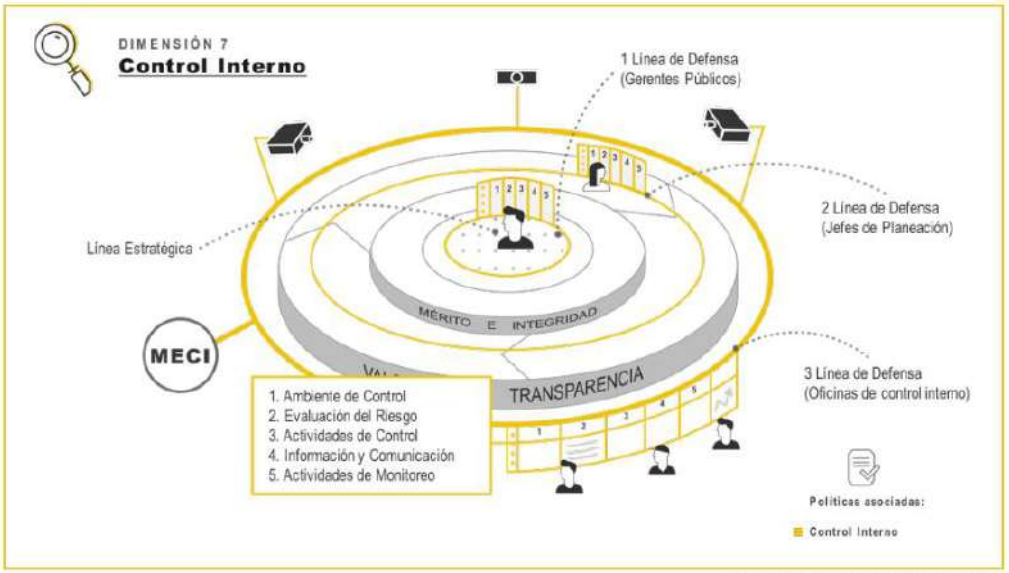
Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

CONTROL Y EVALUACIÓN

La Oficina con funciones de Control Interno presenta los resultados obtenidos en la gestión realizada durante el periodo desde el 01 de enero al 30 de septiembre de 2019 del Sistema de Control Interno de INSOR

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, para el desarrollo de su gestión ha implementado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de sus 7 dimensiones y 17 políticas de gestión y desempeño, en las cuales la séptima dimensión le corresponde a Control Interno, donde busca asegurar que las demás dimensiones cumplan su propósito y lleven al cumplimiento de resultados con eficiencia, eficacia, calidad y transparencia en la gestión de INSOR.

El Sistema de Control Interno es compromiso de todos los servidores de INSDOR, el cual se implementó y se actualizó a través del Modelo Estándar de Control Interno, donde está conformado por cinco componentes, así:



Fuente: Función Pública, 2017

Para la implementación del Sistema de Control Interno, por ser compromiso de todos los servidores de INSOR, se asignaron responsabilidades a través de las líneas de defensa, así:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

OPERATIVIDAD TRES LÍNES DE DEFENSA

LINEA ESTRATÉGICA

Define el marco general para la gestión del riesgo y el control
A cargo de la Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

1ª. Línea de Defensa

- A cargo de los Gerentes públicos y líderes de procesos o gerentes operativos de programas y proyectos de la entidad
- La gestión operacional se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día. La gestión operacional identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

2ª. Línea de Defensa

- A cargo de servidores con responsabilidades de monitoreo y evaluación de controles y riesgos: Jefes de planeación, supervisores, interventores, coordinadores de otros sistemas.
- Asegura que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente

3ª. Línea de Defensa

- A cargo de la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quién haga sus veces
- Proporciona Información sobre la efectividad del SCI., la operación de la 1ª y 2ª Línea de defensa con un enfoque basado en riesgos

La Dependencia de Control Interno, como tercera línea de defensa, es uno de los componentes del Sistema de Control Interno del nivel directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles. Es por ello que desempeña un papel fundamental como asesor, evaluador independiente, integrador y dinamizador del Sistema de Control Interno, donde se constituye un control de controles.

El Instituto Nacional para Sordos- INSOR, cuenta con dos (2) instancias para la coordinación y monitoreo del Sistema de Control Interno, como son: a) Un Comité de Coordinación de Control Interno, desde la Línea Estratégica y b) una Asesora con funciones de Control Interno – Tercera Línea de Defensa, que evalúa el estado del Sistema de Control Interno y efectúa recomendaciones para su mejoramiento, a fin de que se cumpla el ordenamiento jurídico.

Para el desarrollo de sus actividades como tercera línea de defensa, se enmarcan en cinco roles: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación a la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento y, relación con entes externos de control. Fundamentado en lo anterior, INSOR cuenta con un Programa de Auditoría para la vigencia 2019, el cual fue estructurado y se encuentra en ejecución por la Asesora con funciones de Control Interno, de acuerdo a sus roles establecidos por ley.

Basado en el Programa de Auditoría, para la vigencia 2019 se han realizado cuatro (4) auditorías, con el fin de identificar y verificar la gestión realizada por las diferentes áreas, convirtiéndose en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno,

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

donde se analizaron las debilidades y fortalezas del control, y como resultado arrojaron hallazgos y recomendaciones a fin de suscribir planes de mejoramiento por parte de las áreas auditadas.

A continuación, se presenta consolidado del resultado de las auditorías realizadas en la vigencia 2019:

AUDITORIAS VIGENCIA 2019	
NOMBRE DE LA AUDITORIA	**OBSERVACIONES**
Auditoría Técnica Proceso TIC	Se realizó la auditoría entre el 06 de mayo al 13 de junio de 2019, arrojando 50 hallazgos, para los cuales esta formulado el plan de mejoramiento.
Auditoría Convenio Interadministrativo No. 494872 de 2018.	Se realizó la auditoria del 24 de julio al 15 de agosto de 2019, de la cual arrojo 6 hallazgos y está en la etapa de formulación de plan de mejoramiento.
Auditoría Comisiones Empleados Públicos y Gastos a Desplazamientos a Contratistas	Realizada del 9 de mayo al 19 de junio de 2019, la cual arrojo 3 hallazgos, se encuentra en la etapa de formulación del plan de mejoramiento.
Auditoría Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Esta auditoria se programó del 23 de septiembre al 15 de octubre, a la fecha se encuentra en ejecución.

Dentro de las actividades planeadas se encuentra el seguimiento de planeas de mejoramiento producto de las auditorías internas realizadas por la dependencia de Control Interno, y su resultado es el siguiente:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

PROCESO	TOTAL HALLAZGOS	HALLAZGOS EN PROCESO	HALLAZGOS PENDIENTE PLAN DE MEJORAMIENTO	HALLAZGOS SUBSANADOS
Direccionamiento Estratégico	1	1		
Gestión Financiera	2	2		
Servicio al Ciudadano	11			11
Gestión de la Contratación	6	6		
Gestión Educativa	3	2		1
Bienes y Servicios	9	6		3
Gestión del Talento Humano	1	1		
Gestión de TICS	50	50		
Auditoria Convenio Interadministrativo No. 494872 de 2018.	6		6	
Auditoria Comisiones Empleados Públicos y Gastos a Desplazamientos a Contratistas.	3		3	
TOTAL	92	68	9	15

Respecto a los informes a presentar a los organismos de Control, INSOR dio cumplimiento de acuerdo a las fechas establecidas por los mismos, como es el caso de Contraloría, Procuraduría, Congreso, Función Pública, Dirección de la Entidad y publicaciones en la página de INSOR.

Dentro de los informes de seguimiento están: Evaluación por Dependencias, indicadores, riesgos Plan Anticorrupción, ejecución presupuestal, seguimiento a la Administración de la entidad sobre la gestión de PQRS, Plan de acción Institucional, y sectorial, Informe Pormenorizado, Informe de Evaluación Sistema de Control Interno Contable, Plan de Adquisiciones, arqueos caja menor y almacén, seguimiento SIGEP, Seguimiento en Territorio, Seguimiento Audiencia Pública Evaluación FURAG, Evaluación eficiencia, eficacia de los controles.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221