



La educación  
es de todos

Mineducación

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

## Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN .....	2
1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019 .....	3
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO .....	4
5. CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL INSOR .....	5
6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	8
a) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO .....	8
a.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS – INSOR .....	9
b) ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	10
b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	10
c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	14
c.1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS .....	14
c.2. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN .....	15
c.3. EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA: .....	15
c.4. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO.....	17
c.5. ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	17
d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
d.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	19
d.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS .....	19
d.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO .....	20
e) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	26
e.1. TRANSPARENCIA ACTIVA .....	26
e.2. TRANSPARENCIA PASIVA .....	27
e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. ....	27
e.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD .....	27
e.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	28
f) INICIATIVAS ADICIONALES .....	29
g) SEGUIMIENTO.....	32

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – INSOR

## PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional para Sordos “INSOR” es una entidad adscrita al Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía presupuestal; cuyo objeto fundamental es 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 del sector público y privado en las áreas de su competencia.

En cumplimiento a los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se ha liderado al interior del INSOR y del Sector Educación los principios de buen gobierno y transparencia plasmados en la Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2.

En este sentido, en su artículo 73, este Estatuto Anticorrupción ordena a las entidades públicas de todos los órdenes, elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en armonía con la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el **Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC** y el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”** y **“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital”**, el cual se denomina Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR , conformó un equipo con representación de las dependencias de la Entidad, con el fin de analizar y dar cumplimiento a las citadas normas, entendiendo que la lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos de la Entidad, hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública en el marco del Nuevo código de Integridad: “Valores del Servidor Público”.

Por lo anterior, INSOR presenta al país las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la

función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, una gestión íntegra, eficiente y transparente al servicio del país.

En este sentido, el Plan Anticorrupción se desarrolla en el INSOR teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”, con el fin de fortalecer y articular cada uno de sus componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes a partir de los parámetros y soportes normativos, así:

**Diagrama No. 1 componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2

## 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020

Diseñar, gestionar y controlar estrategias que permitan al Instituto Nacional Para Sordos INSOR, la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer acciones para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la

ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno, en el desarrollo de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en adelante MIPG) durante la vigencia 2020.

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por el INSOR en la vigencia 2020, encaminadas a la adopción de las estrategias propias del Plan anticorrupción, Atención y participación ciudadana.

## 3. ALCANCE

El “**Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2020**” aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la gestión de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones del INSOR, el cual, deberá interactuar con el público objetivo de la entidad para aplicar la toma de decisiones y gestión pública transparente a nivel directivo, administrativo y operativo.

## 4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO

- Ley 87 de 1993. Sistema Nacional de Control Interno
- Ley 152 de 1994. Plan de Desarrollo
- Ley 190 de 1995. Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de la Administración Pública
- Ley 594 de 2000. General de Archivos
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único
- Ley 850 de 2003: Veedurías Ciudadanas
- Ley 962 de 2005: Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana
- Decreto 028 de 2008. Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción
- Ley 1551 de 2012. Nuevo Régimen Municipal
- Decreto Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública

- Ley 1757 de 2015. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
- Decreto 415 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones)
- Decreto 270 de 2017. Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación
- Decreto 1499 de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### DOCUMENTOS TÉCNICOS

- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.
- Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC

## 5. CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL INSOR

### Misión

Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.

### Visión

Ser una institución reconocida a nivel nacional e internacional por liderar, con eficiencia y alta calidad técnica, la implementación de políticas públicas que garanticen el establecimiento de entornos sociales y educativos para el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades de la población sorda en Colombia.

### Valores de Integridad

“Nosotros, 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, 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

## Objetivo Estratégico

### 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.

En cumplimiento al objetivo estratégico de “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” y teniendo en cuenta que la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana - PAAC se basa en la implementación del MIPG que es un “marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”<sup>1</sup>, según dispone el Decreto 1499 de 2017<sup>2</sup>, el INSOR mantiene para la vigencia 2020 la implementación del modelo y las estrategias propias que fortalezcan la gestión institucional transparente y participativa. El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación pertenecientes al MIPG.

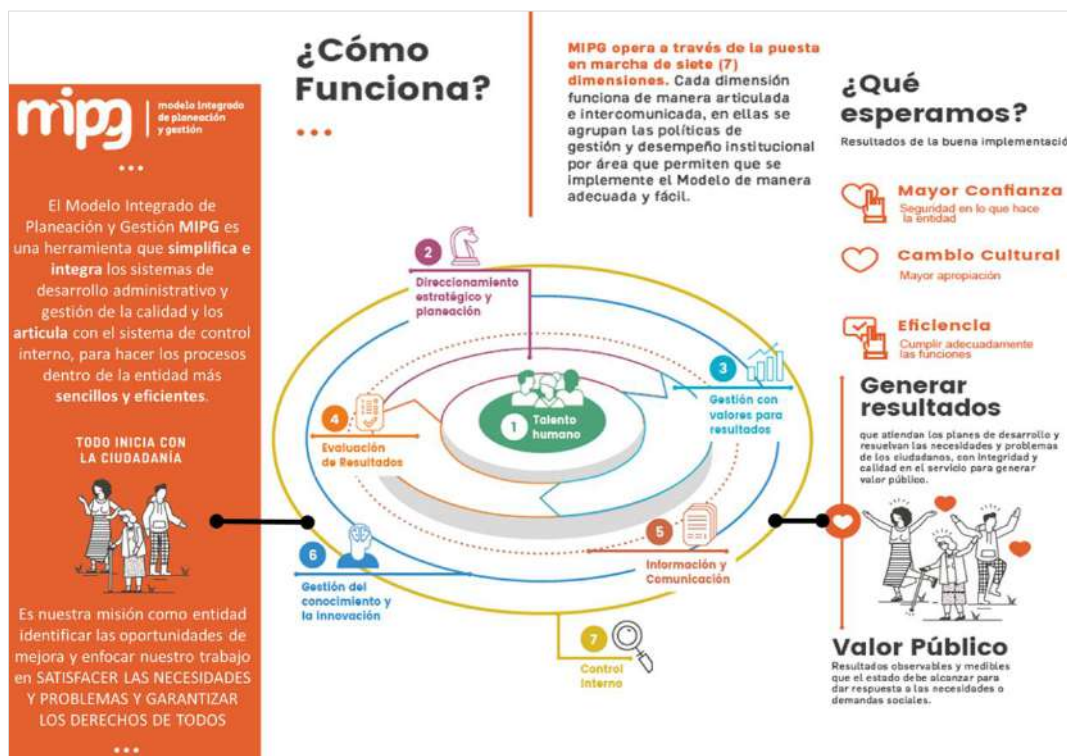
Dichos componentes son:

<sup>1</sup> Definición MIPG tomada: Manual Operativo sistema de Gestión MIPG DAFP

<sup>2</sup> “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

- Dimensión: Control Interno o Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación)
- Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) o Racionalización de trámites o Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano o Rendición de cuentas
- Dimensión: Información y Comunicación o Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

**Diagrama No. 2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión operación**



Fuente: Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. DAFP

## MAPA DE PROCESOS

La identificación del Mapa de procesos fortalece la implementación del MIPG, ya que se describen las actividades de planeación, autoevaluación y mejoramiento continuo como bases para el direccionamiento estratégico de la Entidad, previa identificación de las necesidades y requisitos de nuestros usuarios.



### Diagrama No. 3 Mapa de procesos del INSOR



Fuente: Construcción propia – Actualizado 25 Julio 2018 - Comité de Gestión y Desempeño

## 6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se incorporarán los lineamientos y actividades contempladas en los seis componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

### a) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

De acuerdo a la normatividad vigente, la gestión de riesgos se constituye como una herramienta estratégica de gestión a través de la cual se identifican las opciones de respuesta a fin de evitar, prevenir, reducir, compartir o aceptar niveles de riesgo que afectan el logro de la misión institucional. Se enuncia el marco de acción que permitirá tomar decisiones relativas a la administración del riesgo del Sistema integrado de Gestión, el cual está alineado con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento de la Función Pública – DAFP:–“ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - 2018” , la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” contemplado en el Decreto Nacional 2641 de 2012 y la prevención de riesgos en

seguridad y salud en el trabajo contenida en la Guía Técnica Colombiana GTC 45 en su última versión.

### a.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS – INSOR <sup>3</sup>

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y favorecer el desarrollo de sus procesos, se compromete a desplegar acciones de control, que le permitan prevenir o mitigar el impacto de factores internos y externos que afecten los resultados esperados de la entidad; en consecuencia, la Alta Dirección, establece la administración del riesgo como mecanismo para fijar los lineamientos de tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos, actividad que estará liderada por el representante legal, con la participación del Comité Coordinador de Control Interno y que propone diferentes niveles de responsabilidad al interior de la entidad denominados “líneas de defensa de MECI”, mediante las cuales se designan roles a los servidores para la identificación, análisis, valoración y minimización de los riesgos.

Mediante la implementación de la [Política Integral de Administración del Riesgo](#), el INSOR identificará, analizará, evaluará y dará tratamiento a los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital de sus procesos institucionales, y los asociados al Sistema de Gestión. Esta política será la base para la definición de los planes de contingencia y continuidad de la entidad.

Consulte en el siguiente enlace el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad. [MATRIZ RIESGOS INSOR](#) y a continuación las acciones propuestas del primer componente para la vigencia 2020:

#	Articulación estratégica	Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
	Componente					
1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Revisar y ajustar la política de administración del riesgo	Política de administración del riesgo ajustado y aprobado	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/02/2020 30/04/2020
2	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Socialización política de administración del riesgo.	Boletín electrónico e informativo	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/05/2020 30/05/2020
3	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Sensibilización política de administración del riesgo	Producto audiovisual y Listado de asistencia	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/05/2020 30/05/2020
4	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Analizar y ajustar los riesgos de corrupción identificados en los procesos, en el marco de la mejora continua.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Responsables de los procesos	01/03/2020 30/04/2020

<sup>3</sup> Aprobación Actualización Política de Administración del Riesgo- 30 de Abril 2019- Comité de control Interno

5	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar Riesgos asociados a tramites y servicios.	Listado de riesgos identificados	Responsables de los procesos	01/03/2020	30/04/2020
6	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidar matriz de riesgos institucional	Matriz de riesgos actualizados	Responsables de los procesos	01/03/2020	30/04/2020
7	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Disponer para consulta el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Oficina Asesora de Planeación y sistemas	01/05/2020	30/05/2020
8	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicar en la web la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de Planeación y sistemas	01/06/2020	30/07/2020
9	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo o revisión	Monitoreo y reporte a los riesgos y controles establecidos	Reporte de las acciones establecidas para la mitigación de riesgos, según tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Responsables de los procesos	Cuatrimstral	Cuatrimstral
10	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo o revisión	Analizar riesgos y controles establecidos	Controles ajustados eficientes y eficaces	Responsables de los procesos	01/09/2020	30/09/2020
11	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, en el formato establecido para ese fin.	Oficina de control interno	Cuatrimstral	Cuatrimstral

## b) ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, a partir del análisis de los procesos y procedimientos ha enfocado esfuerzos para la ejecución de actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los servicios y tramites inscritos en el Sistema Único de Información de Tramites (en adelante SUIT), promoviendo la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la entidad y el Estado.

Para la vigencia 2019, INSOR cuenta con el siguiente Inventario SUIT:  
Registros INSOR tres (3): un (1) OPA - dos (2) Trámites

**Tabla No. 1 Trámites y Otros procedimientos Administrativos– INSOR**

TIPO	NÚMERO	NOMBRE	DISPONIBILIDAD	GOV.CO: PORTAL DE OFERTA DE SERVICIOS, TRÁMITES, EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL ESTADO COLOMBIANO
Otros procedimientos administrativos – OPA	15002	Asesoría y asistencia técnica	Parcialmente en línea	<a href="https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15002">https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15002</a>
Trámite Único	69839	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español - ENILSCE	Parcialmente línea	<a href="https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T69839">https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T69839</a>
Trámite Único	69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI	Totalmente línea	<a href="https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T69841">https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T69841</a>

Los datos de operación de la vigencia anterior fueron registrados en la plataforma, obteniendo los siguientes resultados:

TIPO	NÚMERO	NOMBRE	DISPONIBILIDAD	
Otros procedimientos administrativos – OPA	15002	Asesoría y asistencia técnica	Parcialmente en línea	490
Trámite Único	69839	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español - ENILSCE	Parcialmente línea	0
Trámite Único	69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI	Totalmente línea	0

En la vigencia 2019, se planeó una acción de racionalización para mejorar el Servicio de Asesoría y asistencia técnica del INSOR, la cual se cumplió al 100%.

El compromiso administrativo corresponde a la implementación de una mejora tecnológica para disponer de los tramites y otros procedimientos administrativos totalmente en línea.

Divulgación a la Ciudadanía:

Se actualizó y publicó el portafolio de Servicios de la Entidad: (<https://bit.ly/2NrMLWB>) y se divulga con Video LSC: “Este es nuestro Portafolio de Servicios” <https://youtu.be/UjQ3iAbRFB0>, por medio del portal Web institucional y Redes Sociales.

En la vigencia 2019 la entidad inicia la revisión y análisis sobre la mejora administrativa del servicio inscrito “Asesoría y Asistencia Técnica -Otro procedimiento Administrativo (OPA)-” en el Sistema Único de Información Trámites- SUIT, obteniendo

- Beneficio al ciudadano o entidad: Mejora y oportunidad en la prestación del servicio

- Acciones racionalización: Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite

## Plan de Integración GOV.CO

Durante el mes de abril, el gobierno expidió la directiva presidencial 02 de 2019, una estrategia nacional de integración digital que de manera creciente brindará una experiencia efectiva en el relacionamiento Estado- ciudadano. Es un Estado ágil, eficiente y seguro.

A través de los lineamientos y guías para vincularse con la estrategia de Integración Digital se crea GOV.CO que es el Portal Único del Estado Colombiano que ofrece en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación e información del país y en el cual las entidades públicas van a vincularse.

El INSOR en cumplimiento de la directiva realizó el registro del plan de Integración GOV.CO y asume el compromiso de actualización de los trámites y servicios de la entidad registrados en la plataforma SUIT esta acción complementa la ejecución del Plan de racionalización de trámites de la entidad.

Con el propósito de construir una organización más eficiente en temas de gestión administrativa y dar una respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas en temas de transparencia en el desempeño administrativo y participación ciudadana, ha establecido su estrategia de reducción, parametrización y optimización en la vigencia 2020, así:

Nombre de la entidad: Instituto Nacional para Sordos  
Sector Administrativo: Educación

Orden: Nacional  
Año Vigencia: 2020

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
12	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-español – ENILSCE	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Tramite por reactivar una vez se garantice la seguridad de la información en la plataforma de la evaluación	Actualización documentación interna del trámite "Evaluación Nacional de intérpretes de LSC – ESPAÑOL (ENILSCE)" Actualización trámite en SUIT Difusión y apropiación trámite "Evaluación Nacional de intérpretes de	Acceso al trámite con información comprensible y en lenguaje claro	Subdirección Gestión Educativa	1/02/2020	31/09/2020

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
					LSC – ESPAÑOL (ENILSCE)"				
13	Asesoría y asistencia técnica	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	La asesoría y asistencia técnica se encuentra en la plataforma del SUIT como procedimiento administrativo, se requiere análisis para el registro como trámite. No cuenta con formatos que permitan realizar captura de datos con el fin de que contribuyan a la caracterización de usuarios	Actualización documentación interna del procedimiento administrativo "Asesoría y asistencia técnica" Actualización procedimiento administrativo en SUIT Difusión y apropiación procedimiento administrativo "Asesoría y asistencia técnica"	Acceso al procedimiento con información comprensible y en lenguaje claro	Subdirección Gestión Educativa Subdirección de Promoción y Desarrollo	1/02/2020	31/09/2020
14	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes – RENI	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Tramite por reactivar una vez se garantice la seguridad de la información en la plataforma.	Actualización documentación interna del trámite " Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI " Actualización trámite en SUIT Difusión y apropiación trámite "Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI "	Acceso al trámite con información comprensible y en lenguaje claro	Subdirección Gestión Educativa	1/02/2020	31/09/2020

## c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Política de Rendición de Cuentas, establecida en el documento CONPES 3654 de 2010, Ley 1712 de 2014 y Ley 1757 de 2015 se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

La Rendición de Cuentas se entiende en el INSOR como un proceso interrelacionado entre la entidad y el ciudadano, en el cual la información institucional se organiza de forma tal que sea en lenguaje claro y comprensible para toda la ciudadanía, generando diversos espacios y mecanismos en los que los interesados pueden interactuar con la Institución.

El INSOR incorporará a su gestión el proceso permanente de Rendición de Cuentas con el fin de incrementar la capacidad institucional, dando respuesta a los compromisos públicos y como un proceso participativo, de aprendizaje y articulado con el control social, disciplinario, político y fiscal.

El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión del INSOR, generados a través de las acciones implementadas y cuyo resultado promueve la legitimidad institucional, capitaliza la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía incorporadas a la gestión institucional, incrementa los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

Los resultados obtenidos en la vigencia 2019, con el último espacio de rendición de cuentas, permite evidenciar que la comunidad sorda considera necesario los ejercicios que involucran su participación previa, durante y posterior a la gestión institucional.

De esta manera se informa las acciones que comprometen el tercer componente del plan anticorrupción, de atención y participación ciudadana 2020:

### c.1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS

El INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a las entidades y del común, establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

[Ver Plan de Participación Ciudadana en la Gestión 2020](#)

## c.2. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN

En consideración del Manual de Buen Gobierno del INSOR, los principios del MIPG, los principios de Gobierno Abierto y las recomendaciones del Manual de Rendición de Cuentas anteriormente mencionados, la Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas del INSOR proponen el fortalecimiento e institucionalización del **Espacio de diálogo “Ciudadanos – Equipo Directivo INSOR”**. Lo anterior con el fin de mantener este espacio de interacción entre la Dirección del INSOR y los ciudadanos, como un escenario de participación y rendición de cuentas, cuya implementación permita el acercamiento de los ciudadanos a la gestión de la entidad y un mayor conocimiento de la alta dirección de los intereses, necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor.

## c.3. EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA:





## OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

FUENTE: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN.



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2.



#### c.4. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO

En este sentido el INSOR dispondrá diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente a lo largo de cada vigencia y finalizar el proceso de Rendición de Cuentas con la Audiencia Pública, de la siguiente manera:

Una vez se realiza la Rendición de Cuentas, se ponen en la esfera pública los resultados obtenidos, de tal manera que se visibilice la transparencia y participación de las partes interesadas.

Posteriormente, se realizará una valoración del proceso en todas sus fases, en la cual queda el registro de las propuestas recolectadas, la cual se constituye como insumo para el mejoramiento de las prácticas de gestión incorporándolas a la institucionalidad.

#### c.5. ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2.

Para la vigencia 2020, el INSOR ha formulado una estrategia de rendición de cuentas, que busca fortalecer la entrega de resultados y la transparencia en la gestión realizada para cumplir las metas planeadas.

Rendición de cuentas

#	Articulación estratégica	Subcomponente	Acciones a emprender				
	Componente		Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
15	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Consolidar y publicar Informe de Gestión 2019	Informe de Gestión INSOR 2019 publicado	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	02/01/2020	31/01/2020
16	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Instituto Nacional Para Sordos – INSOR	Cronograma de actividades de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas 2020	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	02/01/2020	31/01/2020
17	Plan de Participación Ciudadana - Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar escenarios de información y diálogo entre Dirección INSOR y grupos de interés para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales que lideran.	1 Espacio trimestral de Diálogo (Dirección INSOR – Grupo de interés)	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/03/2020	30/11/2020
18	Plan de Participación Ciudadana - Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gestionar foro virtual de Rendición de Cuentas I Semestre 2020	1 Foro virtual que permita dialogar sobre gestión I semestre 2020	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Grupo de Servicio al Ciudadano	01/07/2020	30/08/2020
19	Rendición de cuentas -Plan de Participación Ciudadana	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	1 Audiencia de Rendición de Cuentas INSOR	Dirección General -Secretaría General -Subdirecciones -Oficina Asesora de Planeación y Sistemas -Comunicaciones -Oficina de Control Interno	15/10/2020	15/12/2020
20	Rendición de cuentas -Plan de Participación Ciudadana	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Olimpiadas RdC servidores públicos INSOR	1 ejercicio de integración que motive a nivel institucional la RdC	Dirección General -Secretaría General -Subdirecciones -Oficina Asesora de Planeación y Sistemas -Comunicaciones	01/09/2020	30/09/2020
21	Rendición de cuentas -Plan de Participación Ciudadana	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar y publicar Informe de la audiencia de Rendición de Cuentas - Capítulo Encuesta en la audiencia de rendición de cuentas que mida el contenido y la forma en que se desarrolló	1 Informe - Encuesta aplicada	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	15/12/2020	15/01/2021
22	Rendición de cuentas -Plan de Participación Ciudadana	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Informe institucional del Proceso de Rendición de Cuentas de acuerdo a la efectividad de cada una de las actividades expuestas	1 Informe de los resultados consolidados en la vigencia 2020	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	15/12/2020	15/01/2021

## d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Uno de los principios de la política de Buen Gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la Administración Pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos. La interacción constante Estado – ciudadanía, permite mantener una comunicación transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia.

Bajo esta proposición las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin de garantizar no solo la excelencia en el servicio al ciudadano, sino también facilitar la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos.

### d.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para el Instituto Nacional para Sordos, las partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, es por esto que desde el año 2017 se implementaron acciones de mejoramiento continuo en el Modelo de Atención al Ciudadano, pilar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cuya finalidad ha sido ofrecer un servicio de altos estándares de calidad, lo cual se seguirá fortaleciendo en la vigencia 2020. En este sentido, se planea continuar trabajando en identificar cuáles son las necesidades de los ciudadanos, para cumplir con sus expectativas y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

En concordancia con lo anterior y teniendo en cuenta los referentes normativos, el Instituto Nacional para Sordos promueve el reconocimiento y garantiza los derechos de las personas sordas, para lo cual ha formulado protocolos de atención y ha desarrollado capacitación desde el año 2016. Adicional a ello se proyecta tener en cuenta las políticas actuales y acciones de mejoramiento en los servicios, basadas en el Modelo integrado de planeación y gestión – MIPG - de manera permanente, de tal forma que los servidores trabajen de manera articulada, continua y se mejore la gestión y desempeño institucional.

### d.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Uno de los principios más importantes en la gestión del Sistema Integrado de Gestión en el Instituto Nacional para Sordos – INSOR es el enfoque hacia el ciudadano: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus ciudadanos; por

lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos, y así cumplir con sus requisitos y aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

### d.3.MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG4 - indica que la política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. Esta perspectiva entra en diálogo con la idea del INSOR al concebir la inclusión social de las personas sordas como un proceso que se orienta a reducir las barreras de acceso a los servicios, bajo un modelo de derechos humanos y el despliegue de la ciudadanía.

En este marco, la política de servicio al ciudadano, se desarrolla a través de la dimensión de Gestión con valores para el resultado, a través de la cual, junto con las demás dimensiones desarrolladas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se opera el modelo y se desarrolla una o varias políticas de Gestión y desempeño institucional.

En tal sentido la oficina de servicio al ciudadano del INSOR, bajo el concepto de aplicación de acciones desde el Estado para promover y obtener un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos, logrando un posicionamiento estratégico en los temas de competencia de la entidad; diseña el Modelo de Servicio al Ciudadano con el propósito de sentar bases para mejorar la cultura de servicio a la ciudadanía y hacer que la vida del ciudadano sea mejor, siendo ello la razón de ser del servidor público, todo ello en línea con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico sectorial de Educación y los planes institucionales de la entidad.

El compromiso es entonces ir de la mano con el ciudadano y fortalecer sus conocimientos en derechos, involucrando elementos de participación activa, mediante la integración de los procesos internos, con la capacidad institucional con que el INSOR cuenta y de acuerdo con los canales de atención dispuestos, de tal forma que se realice la gestión que dé respuesta efectiva a las solicitudes ciudadanas y se acerque al ciudadano con las instituciones del Estado.

---

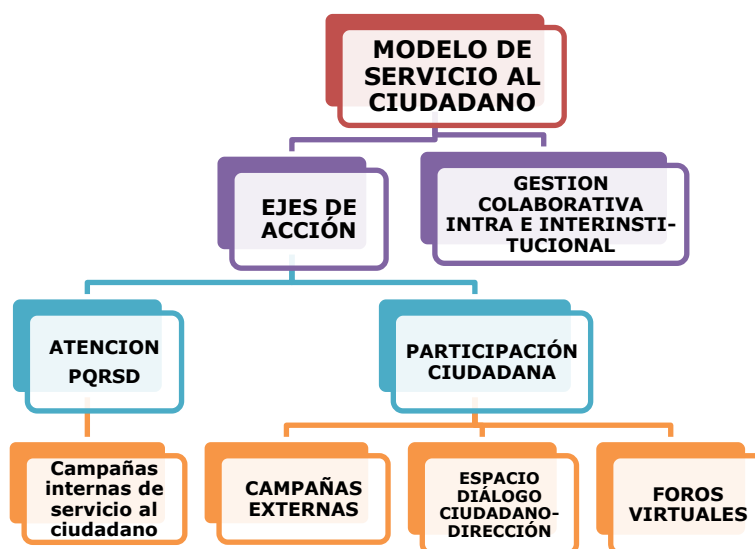
<sup>4</sup> Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

De esta forma se piensa que se facilita, primero, el gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS - presentadas por los ciudadanos, al identificar sus particularidades, necesidades, expectativas y preferencias, y segundo, proyectar nuestro alcance de lo que podemos hacer y relacionar para los beneficiarios, con oferta institucional y participación ciudadana.

En tal sentido y en sintonía con la misión del INSOR, mediante el presente modelo se pretende crear mecanismos de comunicación entre ciudadanos y el INSOR, al utilizar herramientas tecnológicas existentes y Buenas Prácticas; abordando algunas temáticas de consulta con mayor frecuencia, estableciendo un trabajo colaborativo y coordinado en varios niveles de gestión que van desde el orden Nacional hasta el territorial y con entidades tanto públicas como privadas, en un trabajo mancomunado con las diferentes áreas internas del INSOR.

Así las cosas, el Modelo de Servicio al Ciudadano del INSOR incluye estrategias que se dirigen a posibilitar situaciones para mejorar el servicio de atención a personas naturales y jurídicas (organizaciones públicas y privadas identificadas), como también fortalecer el desarrollo de actividades misionales orientadas a promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

En esta medida el Modelo propone lo siguiente:



**Fuente:** Modelo de Servicio al Ciudadano. Documento de Trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano. INSOR (2019)

El primer eje, atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias – PQRSD

Los PQRSD son los derechos de petición enviados por el ciudadano, como un derecho a realizar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. (Art 23 de la Constitución Política de Colombia).



Cada una de las palabras PQRSD se encuentran definidas en el [Protocolo de Servicio al Ciudadano del INSOR](#) y la [Carta del Trato Digno](#), relacionados en el apartado II, documentos en los cuales también se hace mención a los canales formales de atención establecidos por la entidad, pensado para que la población sorda y oyente pueda acceder con facilidad a la entidad.

La atención brindada a los ciudadanos del país, a través de los 6 canales de atención diseñados: video llamada en LSC, presencial, telefónico, correo electrónico, correo certificado y página WEB, son mecanismos de comunicación abierta en el uso de la Lengua de Señas Colombiana y/o el Español Oral o escrito. Se ha evidenciado que el canal presencial abre la posibilidad de tener contacto directo entre personas sordas con servidores públicos del INSOR oyentes, que manejan la Lengua de Señas Colombiana – LSC - o con la alternativa de comunicación a través del servicio de interpretación.

Estas formas virtuales, la presencial o la telefónica; son una forma permanente de resolver inquietudes y requerimientos bajo la responsabilidad de los servidores públicos del INSOR, como un derecho a realizar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución, las cuales son registradas por la Oficina de Servicio al Ciudadano del INSOR a través del aplicativo de gestión documental adquirido por la entidad, para que acorde con la temática, se generen las respuestas respectivas.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### Skype - LSC-: atencionciudadanoinsor

Es atendido por una profesional sorda, con quien la población sorda de todos los lugares del país puede interactuar.



### Presencial LSC y Español: Carrera 89 A No. 64C - 30

Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.

Las profesionales que atienden las PQRSD que llegan por este canal son usuarias de LSC y/o del Español



### Telefónico:

Los sordos del país acceden por esta línea telefónica a través del centro de relevo y los oyentes por llamada convencional.



### Correo electrónico: contacto@insor.gov.co

Las personas sordas y oyentes de los diferentes lugares del país pueden utilizar este canal



### Página WEB: [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)

Las personas sordas y oyentes de los diferentes lugares del país pueden utilizar este canal si prefieren hacer su solicitud por escrito.



### Correo certificado: Carrera 89 A No. 64C - 30

Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.

Los ciudadanos del país pueden enviar su solicitud a través de una comunicación formal a esta dirección del INSOR.

A diferencia de otras entidades del estado, el servicio de atención al ciudadano INSOR está pensado para que la población sorda y oyente pueda acceder con facilidad a todos los canales dispuestos para la recepción de PQRSD.

Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del INSOR y la Unidad de Atención al Ciudadano, en donde cada una de las partes cumple con actividades específicas según el proceso de que se trate.

Las acciones a desarrollar en la vigencia 2020 enmarcadas en el componente 4, se describen a continuación:



### Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

#	Articulación estratégica		Acciones a Empezar				
	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
	23	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar y socializar el Modelo de Servicio al ciudadano del INSOR.	Modelo de Servicio actualizado y socializado	Grupo de Servicio al Ciudadano	Permanente
24	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Implementar permanentemente encuesta de atención para actualización de caracterización de usuarios	1 ajuste semestral a la Caracterización de usuarios	Grupo de Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente
25	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Herramienta ORFEO: Ajustes de los Tiempos PQRSD - Orfeo - Ajuste Reporte seguimiento PQRSD	Grupo de Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente
26	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer el uso y apropiación del canal video chat en lengua de señas SKYPE	Campaña uso y apropiación canal de Atención Video chat en lengua de Señas Skype	Grupo de Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente
27	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Campaña Interna - Incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente
28	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Inclusión de los temas generales de Servicio al Ciudadano en la jornada de inducción y reinducción, así como capacitación en Servicio al ciudadano, Participación ciudadana y Rendición de Cuentas, de acuerdo a lo programado en la malla Curricular.	Grupo de Servicio al Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano	Permanente	Permanente
29	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Incentivos destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Campaña Interna "yo soy ciudadano" - Incentivos destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano	18/02/2020	31/12/2020
30	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias	Actualizar y socializar Procedimiento PQRSD	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/02/2020	30/04/2020

### Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

#	Articulación estratégica		Acciones a Empezar				
	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
	31	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Actualizar Carta al Trato digno al Ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/03/2020
32	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos	Incluir Información en Lengua de Señas colombiana al Formulario PQRS y la Encuesta de Satisfacción	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/03/2020	31/05/2020
33	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Difundir el portafolio de productos y servicios del INSOR.	Portafolio socializado Semestralmente	Secretaría General y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas-Subdirecciones	Permanente	Permanente
34	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Encuesta de Satisfacción de los ciudadanos respecto a canales de atención	Evaluación aplicada Semestral	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora Planeación y Sistemas	Permanente	Permanente

## e) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El compromiso del INSOR en torno a la aplicación efectiva de la Ley 1712 de 2014<sup>5</sup> “se evidencia con la página web <http://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional/> y en el seguimiento trimestral encabezado por la Oficina de Planeación que diseñó una matriz con cada uno de los requisitos establecidos en la ley y en su decreto reglamentario. En 2019 este seguimiento se realizó de manera trimestral.

La entidad en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión del Instituto en sus diferentes frentes de trabajo tanto misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. Es este sentido, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la gestión de la entidad, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

INSOR ha desarrollado planes de trabajo que permiten avanzar en el cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, en la publicación de la información institucional obligatoria y desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015, con cinco frentes de trabajo a saber:



Fuente: Departamento de la Función Pública, DAFP.

### e.1. TRANSPARENCIA ACTIVA

El INSOR mantiene la publicación de información a través de la página Web de acuerdo a lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, lo cual implica la actualización de la misma, en la cual se incorporaron elementos como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones”.

<sup>6</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento<sup>7</sup>
- Publicación de información sobre contratación pública<sup>8</sup>
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea

Las acciones realizadas, se desarrollaron a partir de la *matriz de autodiagnóstico*, herramienta que mide la aplicación de la ley 1712 de 2014, a disposición de los sujetos obligados, desarrollada por la Procuraduría General de la Nación.

## e.2. TRANSPARENCIA PASIVA

En este componente, el INSOR atiende de manera pertinente y oportuna las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley realizadas por la ciudadanía y analiza las quejas presentadas en función de los servicios que presta.

## e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Entidad durante el 2020 pretende desarrollar acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información y priorizará para esta vigencia la elaboración del Registro de publicaciones y la actualización del inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Para el desarrollo de los mismos, tendrá en cuenta los lineamientos desarrollados en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articularán con el Programa de Gestión Documental, para aprobarlos mediante acto administrativo y publicarlos en la página Web en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

## e.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

En el marco del artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 el INSOR ha avanzado en el desarrollo de acciones orientadas a que la información sea accesible a los distintos grupos de interés según sus necesidades desarrollando acciones orientadas a hacer más comprensible la información que se divulga, incorporando estrategias de acceso a la información para poblaciones con discapacidad, realizando contactos interinstitucionales que permitan dar respuesta a solicitudes de información en diferentes lenguas, entre otras.

---

<sup>7</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

<sup>8</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

## e.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En este componente el INSOR, a través del proceso de Atención al Ciudadano contará con información del número de solicitudes recibidas, clasificadas por ejes temáticos, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por exceder la competencia de la entidad, el tiempo de respuesta a cada solicitud, lo cual le permite incorporar estrategias permanentes para optimizar la prestación del servicio y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Las acciones a desarrollar en el componente 5 en la vigencia 2020, son las siguientes:

### Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información

#	Articulación estratégica		Acciones a Emprender				
	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
35	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Mantener actualizada la información institucional registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.	Información institucional actualizada	Oficina Asesora Planeación y Sistemas	Permanente	Permanente
36	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP	Hojas de vida de servidores y contratistas publicadas	Grupo de Gestión del talento humano Grupo de Gestión Contractual	Permanente	Permanente
37	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Verificar el registro de los contratos suscritos por la INSOR en el SECOP	Contratos suscritos registrados	Grupo de Gestión Contractual	Permanente	Permanente
38	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Actualizar Información en SUIT y reportar la información de trámites y servicios de la entidad.	Información actualizada plataforma SUIT	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas / Servicio al ciudadano	Permanente	Permanente
39	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Identificar y publicar nuevos grupos de set de datos abiertos en <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> (1 set)	Nuevos grupos de set de datos publicados	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/06/2020	30/10/2020

**Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información**

#	Articulación estratégica		Acciones a emprender				
	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
40	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar registro de publicaciones	Disponer en la página web del registro de publicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/02/2020	30/04/2020
41	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el registro de activos de Información del INSOR	Registro de activos de Información revisado y actualizado -Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano	Gestión Documental	01/04/2020	30/06/2020
42	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre gestión documental, activos de información y manejo documental de archivos de gestión.	Actas, Listados de asistencia	Gestión Documental	01/06/2020	30/06/2020
43	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualización y envío de las tablas de retención documental (TRD), al Archivo General de la Nación (AGN) para revisión. (Nuevo)	Tablas de retención documental actualizadas	Gestión Documental	01/06/2020	30/08/2020
44	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Criterio Diferencial de Accesibilidad*	Brindar información institucional accesible en lengua de señas colombianas a la población sorda	Información Publicada en LSC	Subdirección de Promoción y Desarrollo/ Comunicaciones	Permanente	Permanente
45	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Incluir en el informe de PQRSD el reporte de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la Entidad	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) con reporte de solicitudes de acceso a la información pública incluido	Grupo de Servicio al Ciudadano	02/01/2020 01/04/2020 01/07/2020 01/10/2020	15/01/2020 26/04/2020 26/07/2020 25/10/2020

**f) INICIATIVAS ADICIONALES**

EL INSOR desde la vigencia 2018 adoptó las iniciativas encaminadas a fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción con la adopción de la nueva metodología del Gobierno Nacional “Valores del Servicio Público – Código de Integridad “, para orientar las actuaciones de los servidores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor.

En su código de Integridad definió 6 valores a adoptar: Cuidado, Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia, los cuales cuentan cada uno con su seña identificadora. Para la próxima vigencia el reto será continuar con actividades de divulgación que permitan apropiar este código por todos los servidores de la entidad.

### Código de Integridad – INSOR



Fuente: construcción propia

Código de Integridad: [http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/codigo\\_integridad\\_insor2018.pdf](http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/codigo_integridad_insor2018.pdf)

### Valores de Integridad – INSOR



		Iniciativas Adicionales					
		Acciones a Emprender					
#	Articulación estratégica	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
38	Iniciativas Adicionales		Realizar actividades de socialización y sensibilización del código de Integridad INSOR a los servidores públicos y contratistas del INSOR	Campaña interna apropiación Código Integridad	Grupo Gestión del Talento Humano	01/02/2020	30/06/2020



## g) SEGUIMIENTO

A partir del Desarrollo de acciones emanadas del Plan Anticorrupción, de atención al ciudadano 2019 la entidad avanzó en estrategias orientadas a acercar al ciudadano a la gestión de la entidad, avanzando en cada tema que permitan hacer más visible y transparente la misma.

En este sentido la Entidad abordó cada uno de los temas y propone para el 2020 un nuevo plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano donde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas consolida una nueva herramienta con un enfoque administrativo y técnico basado en la Normatividad vigente, teniendo en cuenta el seguimiento y control que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

En este sentido teniendo como base el Mapa de Riesgos, se propone para la vigencia 2020 acciones a desarrollar para la estructuración de riesgos y controles, donde los líderes de proceso realizaran acciones de mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

*Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas*

