SEGUIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS SEGUNDO SEMESTRE 2017

En el marco del documento CONPES 3654 de 2010 que define la rendición de cuentas como un ejercicio permanente orientado a afianzar la relación entre el Estado y el ciudadano, y en cumplimiento de lo establecido en el decreto 2641 de 2016, la Oficina Asesora de Control interno presenta el seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas realizada por la entidad durante el segundo semestre de 2017.

Se observa una continua rendición de cuentas a través de diferentes medios tales como el canal del INSOR en YouTube en con la publicación del "Semanario", en donde cada fin de semana se informa a la ciudadanía y partes interesadas sobre las actividades realizadas por la entidad. De igual forma se crea la lista de reproducción "Atención al Ciudadano" en cuyos videos explica que es la oficina de atención al ciudadano y como contactarse a través de videollamada, correo electrónico, teléfono, presencial, y se invita a conocer el protocolo de servicio al ciudadano.

En este mismo canal se creó un espacio alimentado por el observatorio y denominado *Banco de experiencias observatorio social INSOR* en el que se comparten proyectos e iniciativas dirigidas a la inclusión social de personas sordas, allí se publicaron los casos exitosos de Servióptica, Hogar feliz, Fundación ECO de padres y Educación Inclusiva en la Universidad ECCI.

Así mismo en el marco del proyecto *Colombia primera en educación para personas sordas,* se difundieron las invitaciones a través del canal de YouTube, para informar e incentivar a los padres a que asistieran a las jornadas de caracterización de la población sorda con edades entre los 0 y 6 años en las ciudades piloto. Con el apoyo de otras organizaciones se han realizado en Neiva, Bucaramanga, Cartagena, Barranquilla, Medellín, Cúcuta, Villavicencio y Cali.

De igual forma en la página web de la entidad se publicaron las noticias más relevantes del INSOR, tales como; Personas sordas en la construcción de paz; socialización del Decreto 1421/17; clases en vivo para personas sordas; alianza INSOR-ICFES para la presentación de las pruebas Saber; participación del INSOR en el lanzamiento del Plan Decenal Nacional de Educación 2016-2026; Acceso a la justicia para la población con discapacidad auditiva; Primer Encuentro Nacional: análisis y avances en la Construcción de la Oferta Bilingüe-Bicultural para Población Sorda en el marco del Decreto 1421 de 2017; y el reconocimiento del Proyecto 'Entorno de Derechos' en el marco del Premio Nacional de Alta Gerencia 2017 .

En cuanto al espacio de *Tu Hora con Marcela* fue renovado y actualmente se denomina *Tu hora con la Dirección*, lo cual fue documentado e informado a través del Canal de YouTube. Su primera actividad se llevó a cabo el 10 de noviembre, a la cual asistieron 5 personas de diferentes perfiles y se desarrolló como un grupo focal, en donde se trató el tema de inclusión laboral de las personas sordas. Al respecto se elaboró un documento con los resultados y una de las conclusiones tiene que ver con las diferencias generacionales entre los asistentes y las variaciones que esto representa respecto al acceso a información, puesto que si bien el INSOR se ha esforzado por estar a la vanguardia en el tema de comunicaciones existe parte de la población que no tiene acceso a esos medios y por lo tanto se recomienda evaluar canales que permitan la comunicación efectiva con aquella población.

También se actualizó en la plataforma SUIT del nuevo canal de atención Skype- Servicio Asesoría y asistencia técnica. Reportando la mejora implementada y el plan de racionalización. De igual forma se actualizó el enlace en el módulo de *Servicios* al nuevo portal de trámites y servicios del Estado *NO + FILAS*, que reemplaza a la plataforma SI VIRTUAL. Al ingresar a las paginar mencionadas, se detecta que se requiere el cambio de los datos de la sede, por lo tanto se recomienda realizar el ajuste lo más pronto posible.

En cuanto a las PQRD (Peticiones, quejas, reclamos y denuncias), se publicó el informe correspondiente al tercer trimestre de 2017 por parte de la oficina de Atención al Ciudadano. Si bien se evidenció una mejoría en los tiempos de respuesta, se observa que en el tercer trimestre el 9% de las PQRS es decir 76 de 871 PQRS, no tuvieron una respuesta oportuna, por lo tanto nuevamente se recomienda a las diferentes dependencias generar mecanismos que les permitan cumplir con los tiempos establecidos por la ley.

Al realizar el seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas definida por la entidad, también se observa el cumplimiento de la actividad *"Publicar todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales de la Institución"* se evidencia la elaboración y publicación en la página web del normograma por procesos. Igualmente en la actividad "*Actualizar el espacio de publicación y modelo de datos abiertos"*, se observa un avance con la publicación del Diccionario de Lengua de Señas en la página del Estado dispuesta para este fin www.datos.gov.co.

En cuanto a la actividad "Capacitar a redes de usuarios y veedurías ciudadanas en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía según sus competencias" se indica que se publicó el video de ¿Qué es rendición de cuentas?, sin embargo se recomienda realizar acciones más concretas que permitan tanto a usuarios como a veedurías desarrollar sus competencias en esta materia de acuerdo a lo expresado el Manual único de Rendición de Cuentas *"**Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos:** es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Así mismo, puede contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la RdC."*

Así mismo en lo referente a la actividad "Desarrollar jornadas de capacitación para fomentar la cultura de rendición de Cuentas en la entidad", si bien se realizó una capacitación con el apoyo del DAF (Departamento Administrativo de la Función Pública), al que asistieron 11 personas, se recomienda reforzar esta actividad de acuerdo al concepto del Manual único de rendición de cuentas expresado anteriormente y de igual forma ampliar la cobertura de esta actividad para que se fomente la cultura en todos los servidores y contratistas .

Respecto a la actividad *"Publicar los procedimientos para participación del público en formulación de política o el ejercicio de las funciones de la Entidad"*, se reporta que "*se realiza la publicación de los procedimientos en el Aplicativo ITS del sistema Integrado de Gestión.*" Sin embargo teniendo en cuenta que es información que debe conocer la ciudadanía para su participación se recomienda su publicación en la página web de la entidad y socialización en los diferentes medios de comunicación disponibles para la ciudadanía.

En la Estrategia también se contempló "Publicar el registro de publicaciones y el registro de activos de información" y se evidencia avance en la matriz de activos de información, sin embargo hace falta el proceso de Promoción de Derechos, por lo tanto no se ha publicado, así como tampoco el registro de publicaciones.

En cumplimiento del Programa Anual de Auditoría desde Control Interno se publican los informes de ley.

Cabe resaltar el ejercicio de innovación Abierta con la Ciudadanía que inició con un video sobre el concepto de innovación de forma práctica y posteriormente lanzó el *Desafío INSOR "Para una sociedad sin barreras para los sordos"* que generó un espacio de participación ciudadana para identificar y generar soluciones respecto a las barreras que tienen las personas sordas al asistir a las actividades de recreación, deporte, arte y cultura. Se inscribieron 20 personas y la ganadora fue una persona sorda con la propuesta *Museo que recobre la memoria histórica de la comunidad sorda* que fue premiada el 11 de diciembre de 2017, el Director (E) Diego Barbosa y la entidad adquirió el compromiso de apoyar el desarrollo de la propuesta.

Evaluación de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas

En cuanto a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se evidenció que para consulta por parte de la ciudadanía y partes interesadas sobre la gestión realizada en la vigencia 2016 y primer semestre 2017, se habilitó un enlace en la página web con el informe respectivo, también se dispuso de un formulario electrónico para el envío de preguntas por parte de la población, del cual se recibió 1 pregunta, y durante la audiencia 4 preguntas.

Así mismo se observó la publicación de una encuesta a través de redes sociales, chats y la página web de la entidad, que incluía la interpretación en Lengua de Señas Colombiana, para la definición de los temas de interés para la población en incluidas en nueve aspectos generales: Contenidos educativos, Servicio al Ciudadano, Gestión política y legal ; Asesoría y Asistencia Técnica , Pilotos de educación Bilingüe, Primera infancia, Educación superior, Normalización del servicio de interpretación y Planeación lingüística, Participaron en esta consulta 28 personas.

La convocatoria para asistir a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del INSOR 2016-2017-1, y se difundió a través de distintos medios, entre los cuales están portal Institucional, correo electrónico e invitaciones personalizadas vía correo certificado. Igualmente se dispuso un siguiente link para que los interesados registraran su inscripción y se agregó la información de los Campos de registro, en Lengua de señas Colombiana

Adicionalmente se convocó a los encuentros virtuales a través del portal Institucional y redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, youtube). Se realizaron 3 encuentros virtuales a través de la Plataforma Facebook Live, en los cuales la ciudadanía pudo interactuar con la Directora y profesionales de la entidad para indagar sobre la gestión del INSOR; el primero fue el 14 de julio sobre inclusión educativa de la población sorda en Colombia; el segundo el 21 de Julio respecto a inclusión educativa superior de la población; y el tercero el 28 de Julio en materia de accesibilidad.

Se observó la gestión realizada con la organizaciones sociales al realizar invitaciones personalizadas mediante oficio firmado por la Directora dirigido a la Federación Nacional de Sordos – FENASCOL, la Asociación nacional de intérpretes de lengua de señas (Aniscol), Asociación Colombiana de Síndrome de Down ASDOWN, Coordinadora Nacional de Organizaciones de Limitados Visuales CONALIVI, Asociación Colombiana de Sordociegos –SURCOE, en el que se relacionan dos infografías que contienen los aspectos más destacados de la gestión de 2016 y primer semestre de 2017, así como el formato para la presentación de propuestas. Cabe mencionar que dichas invitaciones tienen fecha de 02 de Agosto de 2017, 8 días antes de la audiencia, por lo que se recomienda para futuras audiencias realizar la gestión con las organizaciones sociales con mayor antelación con el fin de mejorar su participación, puesto que no se evidenció la asistencia ni participación de estas en el desarrollo de los temas o evaluación del evento, aunque asistieron a la audiencia representantes de la Fundación de comunidad de sordos de Cundinamarca, Asociación de Sordos de Suba y Hogar Feliz.

El 10 de Agosto de 2017, se realizó al Audiencia pública de rendición de cuentas en la nueva sede del INSOR, la cual contó con una asistencia de 94 personas, de las cuales el 60% correspondió a ciudadanos, el 30 % a funcionarios del INSOR y el 10% de otras entidades. Así mismo durante la transmisión en vivo se contó con un máximo de 99 usuarios conectados. Lo cual muestra un gran avance con respecto a la audiencia realizada en el año 2016 a la cual asistieron 64 personas, de las cuales el 90% eran servidores públicos del INSOR y 10% de otras entidades, sin embargo en el formato de registro únicamente se encuentran los ciudadanos, se recomienda para próximas audiencias registrar la totalidad de asistentes en el respectivo formato.

La audiencia se realizó en el auditorio y adicionalmente se contó un espacio para ver la transmisión vía streaming. Las instalaciones de la nueva sede del INSOR contaban con rampas y accesos para personas con limitación física y con el fin de propender por el acceso a la información para la población sorda se contó con seis (6) Intérpretes de Lengua señas colombiana durante el evento.

Una vez finalizada la Audiencia se realizó la encuesta de evaluación del evento que fue contestada por 44 personas, arrojando los siguientes resultados: el 35% se enteró de la realización de la Audiencia Pública a través de la publicación del portal institucional y el 35% a través de las redes sociales; El 94% consideró que la información presentada durante la Audiencia fue pertinente, compresible y completa; 86% considera que la temática y la metodología desarrollada en la Audiencia respondió a sus expectativas; 89% Considera que la Audiencia de Rendición de Cuentas permite conocer los resultados de la gestión del INSOR; De acuerdo 93% La Audiencia Pública le permitió a Usted como ciudadano o como usuario de los servicios de la entidad, evaluar su gestión; 93% consideró que logistica del evento (agenda, puntualidad, locación, organización), fue adecuada; 95% volvería a participar en una Audiencia de Rendición de Cuentas de entidad.

CILIA INES GUIO PEDRAZA
Asesora con funciones en Control Interno

Proyectó: Liliana A. Briñez Molina- Profesional Control interno