

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024

República de Colombia  
Ministerio de Igualdad y Equidad



**#InclusiónTotal**  
ParaLaPaz

Cra.: 89A #64c-30 - Bogotá  
contacto@insor.gov.co  
Tel.: (601) 439 12 21  
[www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)

# **INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR**

**Geovani Andrés Meléndres Guerrero**

Director General

**Néstor Julián Rosas**

Secretario General

**Helena Patricia Hernández Aguirre**

Subdirectora de Promoción y Desarrollo

**Luz Mary López Franco**

Subdirectora de Gestión Educativa

**Diego Armando López Cely**

Asesor de Dirección

**Carolina Ramos Castellanos**

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

**Luis Hernán Cuellar**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**Cilia Guio**

Jefe Oficina con funciones de Control Interno

**Documento elaborado por  
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas**

**Bogotá D.C, Diciembre de 2023**

## Tabla de contenido

1.		5
2.		5
3.		5
4.		8
5.		10
6.		13
a.	14	
b.	15	
c.	19	
d.	22	
e.	29	
f.	33	
7.		36

## 1. OBJETIVO

Estructurar, gestionar y controlar estrategias que permitan al 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 2024.

El objetivo del documento es "Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por el INSOR en la vigencia 2024, encaminadas a la adopción de las estrategias propias del Plan anticorrupción, Atención y participación ciudadana".

## 2. ALCANCE

El "Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2024" 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.

## 3. INTRODUCCIÓN

El INSOR es una entidad adscrita al Ministerio de Igualdad y la Equidad, 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 2014: "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, versión 2.

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 versión 2 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, en adelante – PAAC-.

El 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 los grupos de valor 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 conclusión, este Plan, 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 Versión 2", 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



#### 4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO

- Ley 87 de 1993. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 152 de 1994. Plan Nacional 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.
- Decreto Ley 2106 de 2019. "Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
- Resolución 1519 de 2020 de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. "Por la cual se definen los estándares y directrices

para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

- Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial ya los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 230 de 2021 “Por la cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”.
- Resolución 455 de 2021 “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la ley 2052 de 2022”.
- Decreto 088 DE 2022 “Por el cual se adiciona el Título 20, a la Parte 2, del Libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”

## **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 versión 2
- Caja de Transformación Institucional: herramientas para la relación del Estado con la Ciudadanía. Versión 1

## **5. CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL INSOR**

### **Misión**

Somos la entidad pública del orden nacional que orienta y promueve la gestión e implementación de políticas públicas basadas en criterios técnicos especializados, con el propósito de contribuir a la garantía de los derechos y la equidad de oportunidades lingüísticas, sociales y culturales inclusivas de la población sorda en Colombia.

## Visión

En el 2026, la población sorda vivirá en un entorno más equitativo, gracias a la reducción de brechas lingüísticas, sociales y culturales, como producto de la gestión y el relacionamiento efectivo del INSOR.

## 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.
- Fortalecimiento de la gestión integral del INSOR.

### Línea Programática

- Generar mayor capacidad de gestión del INSOR, en la implementación y mejoramiento continuo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en adelante MIPG, y control interno, para el cumplimiento de las competencias y obligaciones señaladas por la constitución y la Ley.

### Objetivo Línea Programática

- 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 –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 2024 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:

- 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.

---

<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"

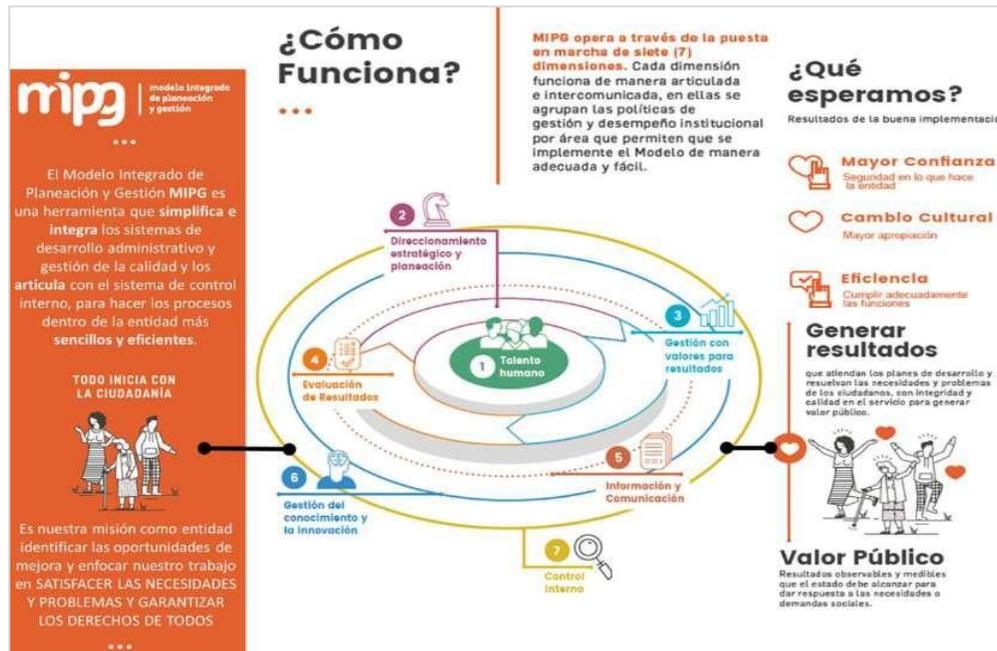


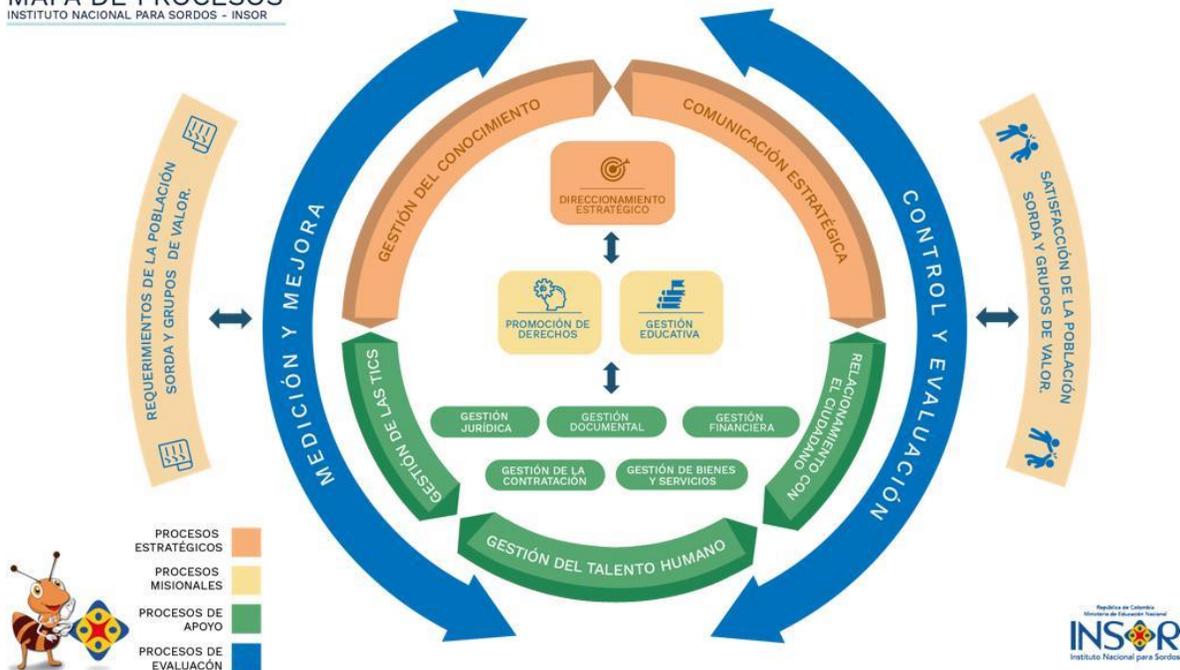
Diagrama No. 2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión operación

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 2023 - Comité de Gestión y Desempeño

## 6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 Administrativo 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 Versión 2” 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.

## *POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS – INSOR*

El 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 2024:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Revisar y ajustar la política de administración del riesgo				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Comunicar la política de administración del riesgo.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Analizar y ajustar los riesgos de corrupción identificados en los procesos, en el marco de la mejora continua.				Responsables de los procesos
Consolidar matriz de riesgos institucional				Oficina Asesora de Planeación y sistemas
Publicar en la Sede Electrónica la actualización del mapa de riesgos de corrupción				Oficina Asesora de Planeación y sistemas
Reporte a los riesgos y controles establecidos				Responsables de los procesos
Monitoreo de controles establecidos				Oficina Asesora de Planeación y sistemas

## b. ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### *IDENTIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES*

El 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 2024, 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	<b>1611</b>
Trámite Único	69839	Evaluación Nacional de Intérpretes de	Parcialmente línea	<b>0</b>

		Lengua de Señas colombiana-español - ENILSCE		
<b>Trámite Único</b>	69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana - Español y de Guías Intérpretes - RENI	Totalmente línea	<b>4</b>

En la vigencia 2023, se planearon acciones de racionalización para optimización del aplicativo de los trámites RENI y ENILSCE.

Se encuentra disponible en la sede electrónica el portafolio de Servicios de la Entidad:

([https://www.insor.gov.co/home/descargar/Portafolio\\_de\\_servicios\\_INSOR\\_2023.pdf](https://www.insor.gov.co/home/descargar/Portafolio_de_servicios_INSOR_2023.pdf)) por medio del portal Web institucional y Redes Sociales.

### *PLAN DE INTEGRACIÓN GOV.CO*

El gobierno expidió la directiva presidencial 02 de 2019<sup>3</sup>, 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 en la vigencia 2019 y proyectó a 30 de junio de 2020 la actualización de los trámites y servicios de la entidad registrados en la plataforma

<sup>3</sup> Recientemente se expidió la Decreto 088 DE 2022, "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea" Este entrará en rigor una vez el DAFP expida los lineamientos para su implementación.

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 2024, así:

Nombre de la entidad: Instituto Nacional para Sordos –INSOR-

Sector Administrativo: Igualdad y la Equidad

Orden: Nacional

Año Vigencia: 2024

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI	Trámite con normativa recientemente actualizada. Se encuentra en ajustes internos de parametrización	Ajustes y accesibilidad de la plataforma RENI. Implementación plataforma en sede electrónica - Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	Accesibilidad plataforma en Lengua de Señas Colombiana - LSC	Tecnológica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	01/07/2024	15/12/2024	Subdirección promoción y Desarrollo
T15002	Asistencia Técnica sobre Población Sorda	Servicio – otro procedimiento Administrativo operando a través de un	Disponer de un único canal de solicitudes de Asistencia Técnica para la	Aumentar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor en el relacionamiento con el	Administrativa	Implementación de formulario único	01/07/2024	15/12/2024	Subdirecciones

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
		único canal de solicitudes de Asistencia Técnica para la población sorda - Implementación de formulario único	población sorda	INSOR desde el servicio - otro procedimiento Administrativo Asistencia Técnica sobre Población Sorda					

### 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.

De esta manera se informa las acciones que comprometen el tercer componente en el marco de participación ciudadana 2024:

## *ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS*

El 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.

Plan de Participación Ciudadana en la Gestión 2024 en el menú participa: <https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/>

## *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, el grupo de trabajo interno de Relación con el Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas del INSOR proponen el fortalecimiento e institucionalización del **Espacio de diálogo "INSOR CONTIGO"**. 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.

## *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.

### ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



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

Para la vigencia 2024, 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.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Consolidar y publicar Informe de Gestión 2023 en la sección de Transparencia y Menú Participa				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Elaborar y actualizar el cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del INSOR - 2024				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presencial y trasmisión a través de canales virtuales INSOR 2023				Dirección General -Secretaría General -Subdirecciones -Oficina Asesora de

de Colombia  
Jaldad y Equidad

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
				Planeación y Sistemas -Comunicaciones -Oficina de Control Interno
Realizar y publicar Informe de la audiencia de Rendición de Cuentas				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Estructurar contenido informativo y comunicar piezas de rendición de cuentas a través de los canales institucionales				Dirección General -Secretaria General -Subdirecciones -Oficina Asesora de Planeación y Sistemas -Comunicaciones -Oficina de Control Interno
Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de los eventos de diálogo realizados				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas  Relacionamiento con el Ciudadano  Subdirección de Gestión Educativa  Subdirección de Promoción y Desarrollo

#### 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 este propósito 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.

### *DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO*

Para el INSOR, las partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, es por esto que se han implementado acciones de mejoramiento continuo en el Modelo de Relación con el 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 2024. 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 INSOR, promueve el reconocimiento y garantiza los derechos de las personas sordas, para lo cual ha formulado protocolos de atención y ha desarrollado capacitación a todo el equipo de trabajo. 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.

### *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 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.

### *MODELO RELACIÓN ESTADO CIUDADANO*

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG<sup>4</sup> - 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 en 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 el grupo de trabajo de Relación con el 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, logra un posicionamiento estratégico en los temas de competencia de la entidad; diseña el Modelo de Relación con el 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.

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 - PQRSD - 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, la oferta de servicios 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

---

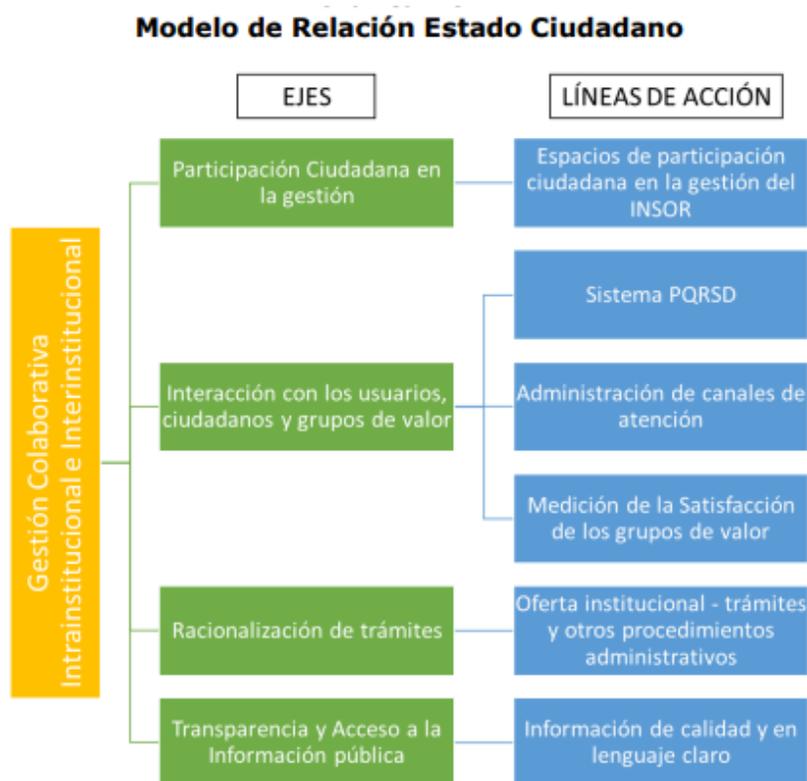
<sup>4</sup> Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015,

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”.

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 Relación con el 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: Elaboración propia

**Fuente:** Modelo de Servicio al Ciudadano. Documento controlado del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano. INSOR (2022)

El primer eje, interacción con los usuarios, ciudadanos y grupos de valor, el sistema 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, 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 sede electrónica, 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 dependencia de Relación con el 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



### Sede electrónica:

[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 Álamos - Bogotá D.C.

Los ciudadanos pueden enviar su solicitud a través de una comunicación formal a esta



**Presencial LSC y Español:**  
Carrera 89 A No. 64C - 30 Zona Industrial Álamos -  
Bogotá D.C.

Las profesionales que atienden



**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](mailto:contacto@insor.gov.co)

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

A diferencia de otras entidades del estado, el INSOR tiene un servicio de atención al ciudadano INSOR que está pensado para que la población sorda y oyente pueda acceder con facilidad a todos los canales dispuestos para la recepción de PQRSD. Para lo anterior, se requiere de un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del INSOR y el grupo de trabajo de relación con el 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 2024 enmarcadas en el componente 4, se describen a continuación:

## **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Elaboración y / o actualización y socialización de la documentación escrita y audiovisual del proceso de Relacionamento con el ciudadano				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Consolidar y comunicar la caracterización de ciudadanos y grupos de valor				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Subdirección de Gestión Educativa Subdirección de Promoción y Desarrollo
Realizar y consolidar la información de la encuesta de satisfacción, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta el INSOR.				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Actualizar y mantener el módulo de radicación para la recepción y seguimiento de las PQRSD				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Disponer en la sede electrónica del módulo de asignación de citas como canal de atención según lineamientos Resolución 1519 de 2020				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Crear espacios de sensibilización (capacitaciones) para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior del INSOR.				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Incluir y ejecutar en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano
Destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano por medio de incentivos.				Grupo de Relacionamento con el Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano
Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las				Grupo de Relación con el Ciudadano

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias				
Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.				Grupo de Relación con el Ciudadano
Definir e implementar mecanismos para mejorar la interacción con los ciudadanos				Grupo de Relación con el Ciudadano
Actualizar el portafolio de productos y servicios del INSOR.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Grupo de Relación con el Ciudadano - Subdirección Gestión Educativa - Subdirección de Promoción y Desarrollo Comunicaciones

#### 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 subsitio destinado en la sede electrónica <https://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 Asesora de Planeación y de Sistemas que diseñó una matriz con cada uno de los requisitos establecidos en la ley y en su decreto reglamentario. En 2023 este seguimiento se realizó en promedio una vez por mes.

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,

<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”,

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 1081 de 2015 y Resolución 1519 de 2020, con cinco frentes de trabajo a saber:



Fuente: Departamento de la Función Pública, DAFP.

## TRANSPARENCIA ACTIVA

El INSOR mantiene la publicación de información a través de la sede electrónica de acuerdo a lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia de Gobierno Digital, 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>
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento<sup>7</sup>

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

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

- 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.

## 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.

## INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Entidad para el 2024 propone el desarrollo de 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 Sede Electrónica en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

## 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

---

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

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.

### *MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*

En este componente el INSOR, a través del proceso de Relacionamiento con el 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 2024, son las siguientes:

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

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Mantener actualizada la información institucional registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.				Oficina Asesora Planeación y Sistemas
Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP II				Grupo de Gestión del talento humano Grupo de Gestión Contractual
Verificar el registro de los contratos suscritos por la INSOR en el SECOP				Grupo de Gestión Contractual

República de Colombia  
Ministerio de Igualdad y Equidad

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Actualizar Información en SUIT y reportar la información de trámites y servicios de la entidad.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas / Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
Identificar y publicar un nuevo grupo de datos abiertos en <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
Elaborar registro de publicaciones				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Actualizar el registro de activos de Información del INSOR				Gestión Documental
Brindar información institucional accesible en lengua de señas colombiana a la población sorda				Subdirección de Promoción y Desarrollo - Subdirección de Gestión Educativa - Equipo de Comunicaciones
Reportar solicitudes de acceso a la información pública recibidas en la Entidad, en el informe de PQRSD				Grupo de Relación con el Ciudadano

## 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 apropiarse de 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

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre gestión documental y activos de información				Gestión Documental
Gestionar la actualización de la documentación relacionada con los lineamientos de conflictos de interés				Grupo de Gestión del Talento humano
Comunicar los resultados de la gestión de conflictos de interés incluyendo el reporte de situaciones que sean reportados al INSOR por los canales institucionales				Grupo de Gestión del Talento humano

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Publicación declaración de bienes y rentas del personal Directivo del INSOR				Grupo de Gestión del Talento humano

## 7. SEGUIMIENTO

A partir del Desarrollo de acciones emanadas del Plan Anticorrupción, de atención al ciudadano 2023 la entidad avanzó en estrategias orientadas a acercar al ciudadano a la gestión de la entidad, permitiendo hacer más visible y transparente la gestión institucional.

En este sentido la Entidad abordó cada uno de los temas y propone para el 2024 un plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con seguimiento periódico a través de una herramienta institucional, según Normatividad vigente y de acuerdo al seguimiento y control que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

En este sentido teniendo como base la operación de las líneas de defensa en el marco del Sistema de Control Interno, se propone para la vigencia 2024 el desarrollo de tareas de monitoreo como segunda línea de defensa, las cuales generarán acciones de mejoramiento institucional en el cumplimiento a los componentes del PAAC.



Te invitamos a escanear este código, para  
conocer más sobre la **cultura sorda**.

República de Colombia  
Ministerio de Igualdad y Equidad

**INSOR**  
Instituto Nacional para Sordos