CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

INSOR 2017

INSOR

GOBIERNO DE COLOMBIA

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR es un establecimiento público del orden nacional, creado en 1955 con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional. Tiene como misión "Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia". Su actuación institucional se enmarca en la Constitución Política de Colombia, los preceptos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley 982 de 2005, la Ley Estatutaria 1618 de 2013, el Decreto 2106 de 2013, el Decreto 1421 de 2017 y la Resolución (interna) 168 de 2014.

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

Siendo así, el Instituto promueve el liderazgo de planes y programas tendientes al mejoramiento de las condiciones sociolingüísticas, pedagógicas y organizativas de la población sorda, así como de los servicios educativos ofrecidos dentro del marco de la calidad, la equidad y la pertinencia. En el mismo sentido, el INSOR Servicio de asesorías y asistencia técnica en dos temáticas:

1. Gestión Educativa: Contenidos técnicos para el mejoramiento de la calidad educativa de la población sorda a través de:
   - Asesorías y asistencias técnicas en temas estructurales para la educación de los sordos a nivel administrativo, legal, pedagógico, lingüístico, comunitario y cultural.
   - Lineamientos, orientaciones y recursos educativos que contribuyan al goce efectivo del derecho a la educación de la población sorda.

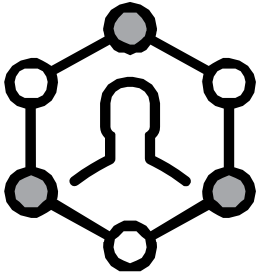
2. Promoción de entornos de derechos para las personas sordas: Con el fin de orientar el conocimiento de la sociedad sobre las particularidades de la población sorda, para que a partir de dicho conocimiento se fortalezca el diseño e implementación de ajustes razonables en las rutas de atención para esta población.
   - Accesibilidad web
   - Entidades garantes
   - Prestación de servicios de las Entidades hacia ciudadanos sordos
   - Taller LSC con orientación a ciudadanos sordos

- Diseño e implementación de ajustes razonables para la atención del ciudadano sordo.

los ciudadanos por recibir orientación sobre múltiples temas y a la obligatoriedad que tienen todas las entidades públicas para generar condiciones propicias que acerquen el Estado a los ciudadanos. En aras de implementar mejores prácticas de atención a las necesidades de éstos, el presente documento de caracterización busca ser una herramienta institucional para identificar particularidades de los usuarios de la entidad.

La mayor parte de las interacciones del INSOR, ya sean estas con personas naturales o jurídicas, ingresan a través de los diferentes canales oficiales de atención, se registran en el área de Servicio al Ciudadano y si es el caso se re-direccionan a las diferentes dependencias. Por lo anterior, la primera parte de este documento es la más amplia, pues compila esta información. El segundo apartado da cuenta de aquellas interacciones con entidades, personas u organizaciones que surgen producto del desarrollo de las acciones del INSOR y no necesariamente como respuesta a una solicitud. Por esta razón, no son registradas en el Sistema de servicio al ciudadano.

1 Caracterización de ciudadanos, usuarios, grupos de interés y sus requerimientos: objetivos, alcance y priorización de variables



2 Características y requerimientos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del INSOR: Servicio de Atención al Ciudadano y Áreas Misionales

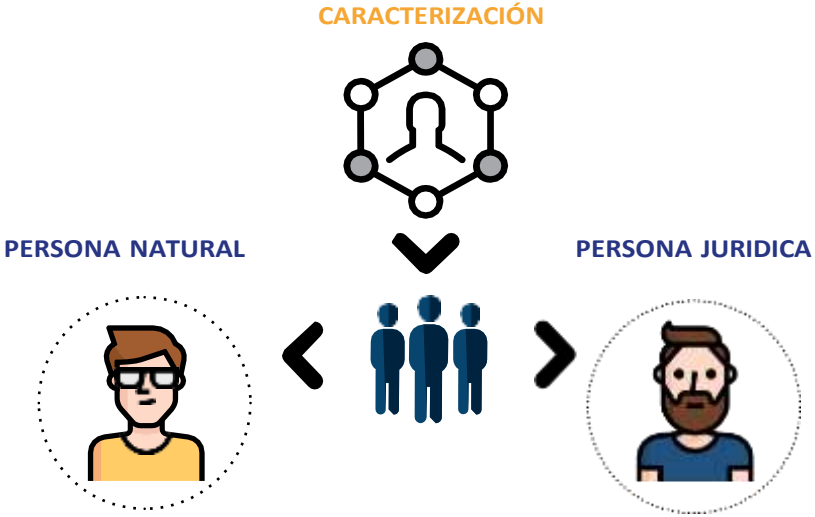
3. anexos

PARTE 1

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y SUS REQUERIMIENTOS: OBJETIVOS, ALCANCE Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

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 por el Instituto para la recepción de PQRSD:

Caracterizar a los usuarios, ciudadanos, grupos de interés y sus requerimientos, nos permite identificar particularidades, necesidades, expectativas y preferencias, lo cual a su vez nos lleva a revisar el alcance de lo que hacemos y la relación de los beneficiarios con la oferta institucional. Así mismo, nos da la oportunidad de mejorar la atención a los usuarios y 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 el presente documento de caracterización se explorarán las particularidades de personas y organizaciones que se han acercado al INSOR, bajo la siguiente metodología:

OBJETIVO GENERAL

Identificar las características y requerimientos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del INSOR, con el fin de implementar mecanismos pertinentes, oportunos y eficaces que respondan a las necesidades de los ciudadanos y promuevan el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el panorama sociodemográfico y las principales características de personas y organizaciones públicas y privadas, que acuden al INSOR con el fin de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en procura de respuestas oportunas y de calidad.
- Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene los ciudadanos y grupos de interés, con el fin de generar mejoras en los canales de atención y formas de presentar la información
- Determinar los principales requerimientos de los usuarios con el fin de orientar tanto a los ciudadanos como a las entidades del Estado, en la gestión de trámites frente a asuntos de su competencia.
- Describir el grado y la frecuencia de participación de personas y organizaciones públicas y privadas con el propósito de esta blecer la articulación entre el INSOR y las demás entidades del Estado
- Aportar a la rendición de cuentas a partir de la identificación de expectativas de personas y organizaciones públicas y privadas frente a los servicios de INSOR
- Documentar la información relacionada con los usuarios de los servicios del INSOR, con el fin de evaluar y ajustar la forma de presentación de la información en la estrategia de gobierno en línea, Sí virtual.

ALCANCE

Identificación de las características y requerimientos de los usuarios atendidos mediante los canales de atención dispuestos por la entidad, referidos a la población sorda identificada en diferentes fuentes de información y a las entidades según su naturaleza y sector. Este ejercicio se presenta como insumo para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de atención.

1.1 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Las variables que permiten identificar asuntos relevantes de los ciudadanos y organizaciones están asociadas al acercamiento de los servicios del INSOR al ciudadano, específicamente las relacionadas con el lenguaje y los canales de acceso.

A continuación, se presenta el consolidado de aspectos que definen a los ciudadanos, usuarios, grupos de interés y sus requerimientos, con relación a los canales de atención que usan y los ejes temáticos más consultados. Esta información fue tomada del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) 2017, el cual permite a los ciudadanos realizar consultas, manifestar quejas o reclamos y realizar solicitudes mediante un aplicativo CRM Web, que permite la gestión de relación con los clientes o usuarios.

PERSONA NATURAL	
VARIABLES GEOGRÁFICAS	
Ubicación (Ciudad, Departamento)	Locación donde reside el usuario
VARIABLES DEMOGRÁFICAS	
Sexo	Hombre – mujer
Lenguajes	Idioma usado por el usuario
Vulnerabilidad	Condición especial de vulnerabilidad (discapacidad)
VARIABLES INTRÍNSECAS	
Lugares de encuentro	Lugares frecuentados por el usuario
Acceso a canales	Canal potencial por donde se puede contactar al usuario
Uso de canales	Canales que tiene acceso y usa el usuario
VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO	
Niveles de uso	Frecuencia con que el usuario sostiene intercambios con la Entidad.
Beneficios buscados	Atributos del servicio que el usuario valora (Seguridad, oportunidad)

PERSONA JURÍDICA	
VARIABLES GEOGRÁFICAS	
Cobertura geográficas	Alcance geográfico de la gestión de la organización
Ubicación principal	Localidad donde se estableció la oficina principal de la organización.
Sector	Según la actividad económica y/o su objeto social
Tipo de Cliente	Clientes atendidos por la Entidad que hacen uso de sus servicios

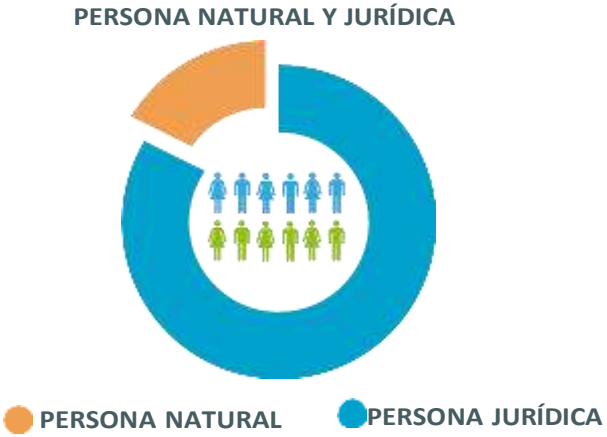
PARTE 2

CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL INSOR: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ÁREAS MISIONALES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TIPO DE USUARIO

En el año 2017 el INSOR recibió un total de 1.971 PQRSD, de las cuales 1.554 fueron de personas naturales y 417 de organizaciones públicas o privadas.



PERSONA NATURAL:

Entre las personas que presentaron alguna petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta, felicitación o invitación al INSOR, se encuentran personas sordas y oyentes, familiares y amigos de personas sordas, estudiantes de pregrado y posgrado, modelos lingüísticos y docentes.

De los 1.554 ciudadanos que se acercaron al INSOR para consultar información o recibir asesoría, se identificaron 1.165 personas oyentes y 389 personas sordas, la mayoría de ellos usuarios de Lengua de Señas Colombiana (LSC).

PERSONA JURÍDICA

Dada la naturaleza del Instituto, sus objetivos misionales y procesos estratégicos, se puede establecer que los usuarios institucionales o de naturaleza jurídica son diversos en la medida en que representan las instancias desde las cuales se gestiona, se lidera, se coordina o se prestan directamente servicios a las personas sordas. Desde una perspectiva de derechos y teniendo en cuenta el amplio desarrollo normativo en beneficio de las personas en situación de discapacidad, actualmente tanto entidades públicas como privadas se han visto avocadas a implementar ajustes para atender en condiciones de equidad e igualdad, a poblaciones diversas incluidas las personas sordas.

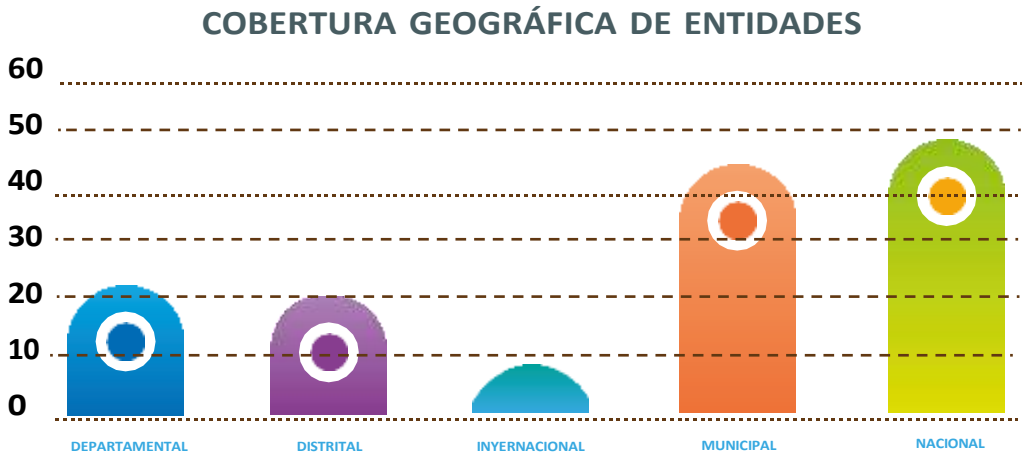
En ese sentido, a lo largo de su trayectoria el INSOR ha establecido relación con entidades de diversos sectores con el fin de ampliar las oportunidades de acceso y goce de derechos de la población sorda colombiana. Por lo tanto, se ha requerido del trabajo colaborativo y coordinado en varios niveles de gestión que van desde el orden Nacional hasta el Territorial, con entidades tanto públicas como privadas.

A continuación, se presenta el resultado de un ejercicio de identificación y caracterización de entidades con las que se relaciona el Instituto, mediante respuesta a sus solicitudes. Durante el 2017, el total de organizaciones que se acercaron al INSOR para presentar PQRSD fueron 332, 139 de ellas públicas y 193 privadas.

SECTOR PÚBLICO

Cobertura geográfica por nivel administrativo:

En la siguiente gráfica se presenta el alcance geográfico en términos administrativos, de la gestión de la organización. En otras palabras, se expone el porcentaje de entidades públicas que consultaron al INSOR tanto de orden nacional, como departamental y distrital.



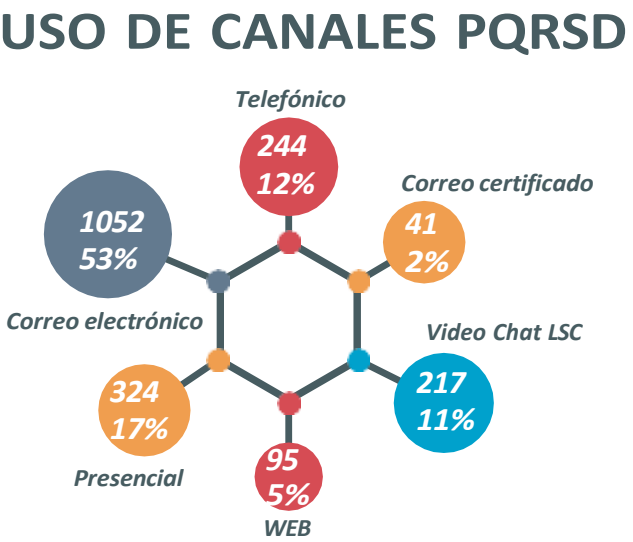
SECTOR PRIVADO

En el año 2017, 193 organizaciones privadas presentaron PQRSD al INSOR. Entre estas se encuentran: empresas, fundaciones, asociaciones de sordos, universidades, medios, bancos, entre otros.

***Para más información ver Anexo 2**

USO DE CANALES

El siguiente gráfico muestra los canales oficiales de atención usados por los por los ciudadanos:



El canal de acceso a los servicios del INSOR más usado por los ciudadanos en 2017, fue el correo electrónico contacto@insor.gov.co con un 53%.

El segundo canal en utilización es el presencial, con un 17%. El crecimiento en el uso de este canal respecto a los años anteriores, se asocia a la posibilidad que tienen los ciudadanos de tener contacto directo con personas oyentes usuarias de Lengua de Señas Colombiana (LSC) o en su defecto tener la posibilidad de usar el servicio de interpretación.

El tercer canal utilizado por los ciudadanos es el telefónico, con un 12%, a través de este medio, los ciudadanos reciben una orientación inmediata, excepto si trate de una solicitud de acompañamiento más amplio, en ese caso, ésta solicitud es re-direccionada a las subdirecciones misionales de acuerdo con el tema.

En cuarto lugar, está el video chat Skype con un 11%. Este fue un canal que se consolidó y logró posicionar en el 2017, y con el cual los ciudadanos sordos de distintos lugares del país fueron atendidos por la profesional sorda de atención al ciudadano. Se observa que los ciudadanos sordos que hacen mayor uso de este canal están ubicados en Bogotá y los departamentos de Caquetá, Guaviare, seguido por Antioquia, Norte de Santander y Cundinamarca, Tolima y Valle del Cauca.

El correo certificado y web con un 2% cada uno, son los canales menos usados por los ciudadanos. Estos son los únicos canales que solo tienen la opción escrita, los demás canales tienen la posibilidad de usar LSC incluyendo la vía telefónica, la cual tiene la opción de hacer uso del centro de relevo del Ministerio de las TIC.

EJES TEMÁTICOS

Con relación a los requerimientos presentados por los ciudadanos y organizaciones, éstos permiten ver lo que se espera del INSOR, así como medir el acceso y pertinencia de la información institucional. Así entonces, se han organizado los ejes temáticos gruesos de manera que se pueda observar cuáles de ellos son frecuentes y cuáles menos consultados. Se espera que con esta información se puedan tomar decisiones acerca de estrategias de divulgación de servicios poco utilizados, ajustar la oferta institucional, actualizar las preguntas frecuentes y orientar respecto a servicios y trámites de otras entidades del Estado. A continuación, se presenta la tabla con los requerimientos organizados de mayor a menor número de solicitudes (INSOR, oficina de Atención al ciudadano, 2016).

NÚMERO DE SOLICITUDES POR EJE TEMÁTICO

SOLICITUD	CANTIDAD
Asesorías y consultas (proyectos estudiantes, orientación psicológica, pensional y jurídica, certificado de discapacidad, certificado perdida de la capacidad laboral, herencia, pago de obligaciones, donación de ayudas auditivas, entre otros)	944
Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda	290
cursos de lengua de señas colombiana	202
Asesoría servicios educativos a la población sorda (educación inicial, preescolar, básica primaria, básica secundaria, media, superior, instituciones educativas y padres de familia)	143
Intérpretes (certificados, formación, normalización y contratación)	71
Hojas de vida persona oyente	45
Solicitud Servicios de interpretación	38
Asesoría sobre Modelos Lingüísticos	26
Asesoría a empresas para la vinculación laboral de personas sordas	23
Temas judiciales	21
Solicitud de información de INSOR	18
solicitudes de los servidores del INSOR	18
solicitud venta y/o donación de publicaciones	15
Orientación para la consecución de la libreta militar para los sordos	14
Pruebas Saber 11- población sorda	14
Consultas estadísticas/bases de datos-Observatorio Social	11
Información acceso a servicios públicos (seguridad social, salud, pensión, subsidios, etc.)	10

Preguntas o inquietudes sobre reglamentación, normatividad para la inclusión social	9
Informes varios	8
Documentos a entidades control	8
Documentos a entidades control	6
Consultas estadísticas/bases de datos-observatorio social	6
asesorías- primera infancia y salud auditiva y comunicativa	5
Cotizaciones y/o recepción de ofertas de proveedores	4
lenguaje y cultura	3
Imagen Institucional	3
Certificaciones laborales	3
Solicitudes de Ministerios	2
proveedores	2
Informes semestrales de ejecución presupuestal	1
Instalación aplicativos / software	1
Certificaciones laborales	1
Contratistas	1
Doc. del Ministerio de Educación Nacional	1
Resoluciones	1
Resoluciones	1
Requerimientos de información entidades estatales	1
Closed caption	1

Tabla/grafico 4: Ver Excel Canales de atención Fuente: SAC 2017

Las consultas que ingresan por el canal video chat en LSC se relacionan con: derechos en salud, pensión, educación, empleo, libreta militar, trámites ante otras entidades del Estado, entre otros.

En la tabla se pude observar que la mayoría son solicitudes de asesoría y consultas por demanda, para un total de 944. Lo anterior obedece por un lado a un asunto de registro en el SAC ya que algunas de ellas como información de cursos de lengua de señas, interpretes, libreta militar y propuestas educativas para adultos sordos podrían ubicarse en el eje temático correspondiente. Por otro lado se trata de temas que son necesario precisar a nivel institucional como exámenes y ayudas audiológicas, ruta para el manejo de la presbiacúsia, aplicación de encuestas a personas sordas, proyectos dirigidos a población sorda, asistencia psicológica, jurídica y psiquiátrica, certificado de dependencia económica, entre otros.

Teniendo en cuenta que de las 389 personas sordas que se acercaron a presentar algún tipo de requerimiento al INSOR en 2017, 290 lo hicieron para entregar su hoja de vida y solicitar apoyo para ubicarse laboralmente, se hace necesario consolidar una estrategia a nivel institucional para dar respuesta a este tipo de solicitud y en coherencia con la misión y funciones del INSOR.

La siguiente temática por número de requerimientos con 109 está relacionada con intérpretes: permisos temporales, certificados, formación, SENA, normalización, contratación, cotización servicios de interpretación, entre otros. Las solicitudes relacionadas con este tema son atendidas por diferentes dependencias de acuerdo con su competencia y funciones.

Por los cursos de Lengua de Señas Colombiana han indagado 202 personas, lo que representa un alto número y una alta demanda si se tiene en cuenta que aparte del Curso Virtual de Autoaprendizaje CALSC, el INSOR no ofrece estos espacios de formación para personas particulares.

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS SOLICITUDES NACIONALES

Durante el año 2017, las solicitudes que llegaron al INSOR por los diferentes canales de atención vinieron de los siguientes departamentos, distritos y municipios: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sincelejo, Tolima y Valle del Cauca.

Los departamentos que registraron mayor número de PQRSD fueron:

Fuente: Sistema de Atenciòn al Ciudadano, 2017.
Diseño del Mapa 1. Ver Excel Departamentos atendidos
Fuente: SAC 2017

INTERNACIONALES

También presentaron solicitudes al INSOR ciudadanos de los siguientes países:

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

En el marco de la estrategia de Servicio al ciudadano se proyectaron acciones paralelas a la gestión de PQRSD, las cuales se constituyen en un mecanismo para abordar temáticas sensibles identificadas a partir de la caracterización del ciudadano, usuario y grupos de interés. Estas acciones nos han permitido acercarnos al ciudadano para interactuar en torno a dichas temáticas. Estas son:

CAMPAÑAs DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se desarrollaron tres campañas de servicio a los ciudadanos relacionadas con las temáticas sensibles identificadas a partir de la caracterización del ciudadano, los usuarios, los grupos de interés y el Sistema de Servicio al Ciudadano. Éstas fueron:
Temática de Ubicación Laboral:

PRIMER ENCUENTRO:

Este evento se llevó a cabo en el mes de mayo de 2017. Asistieron cuarenta y nueve (49) personas sordas, veintisiete (27) fueron mujeres y veintidós (22) hombres, lo que corresponde al 55% y 45% respectivamente.

SEgUNDO ENCUENTRO:

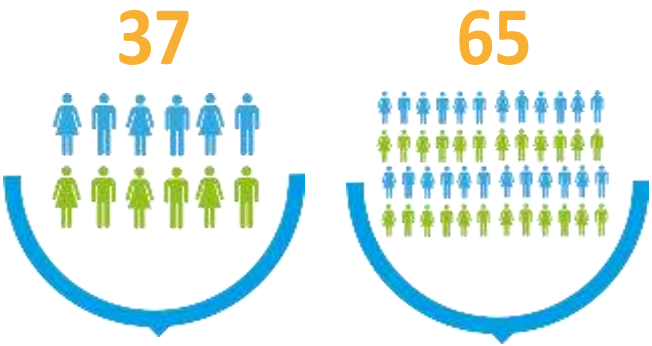
Dada la acogida del primer evento por parte de la población sorda, se decidió hacer una segunda sesión durante el mismo mes de mayo 2017. Producto de la campaña de promoción del evento en redes sociales, se contó con la asistencia de setenta y dos (72) personas sordas, treinta y siete (37) de las cuales fueron mujeres y treinta y cinco (35) hombres. Lo anterior corresponde al 51% y 49% respectivamente.

TEMáTICA DE ACCEsO A SALUD:

El 15 de noviembre se llevó a cabo el encuentro 'Plan de Beneficios en Salud y Certificado de discapacidad', contando con la participación de 42 personas sordas, 5 acudientes o familiares, 9 personas más que llegaron sin inscripción y 12 personas sordas de los que habían quedado en lista de espera para un segundo encuentro, teniendo así un total de 68 asistentes.
Temática de Acceso a Justicia:

El evento contó con la participación de 102 personas entre miembros de la comunidad sorda (personas sordas, familiares/cuidadores y docentes de personas sordas) y funcionarios de las entidades convocadas (Fiscalía, ICBF, Defensoría del Pueblo, Universidad Sergio Arboleda, Universidad de los Andes, Universidad Gran Colombia etc.). Esto dio lugar al 36,27% de personas sordas y 63% de personas oyentes.

CANTIDAD DE ASISTENTES



PERSONAS SORDAS (36,27%)

PERSONAS OYENTES (63,73%)

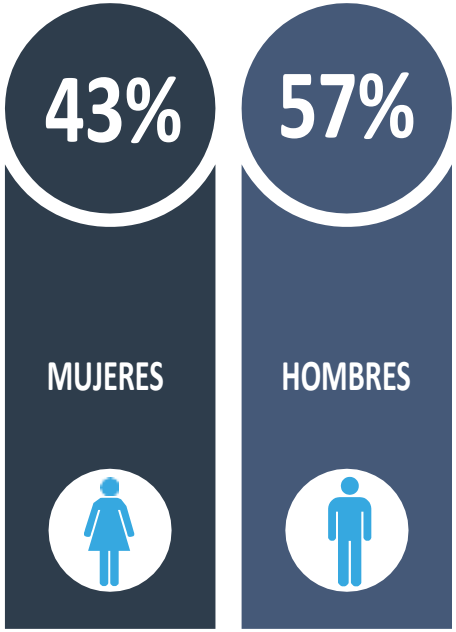
TU HORA CON LA DIRECCIÓN THCD

El objetivo de THCD es promover un escenario sostenido de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana entre la Dirección del INSOR, los Sordos y los familiares y cuidadores de sordos, a través del cual se exponen los avances de gestión institucional y se escuchan y registran las inquietudes y aportes que dichos ciudadanos tienen sobre el desarrollo de las funciones del INSOR. Lo anterior, para que las orientaciones que emanan de la institución acerca del establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia, sean producto de un ejercicio de co-creación entre la entidad y la ciudadanía.

THCD PRIMER sEMEsTRE 2017

A continuación, se presenta la discriminación por sexo (masculino - femenino) de los ciudadanos que asistieron al espacio de THCM durante el primer semestre del año 2017.

SEXO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS	
Femenino	16
Masculino	12
Total General	28

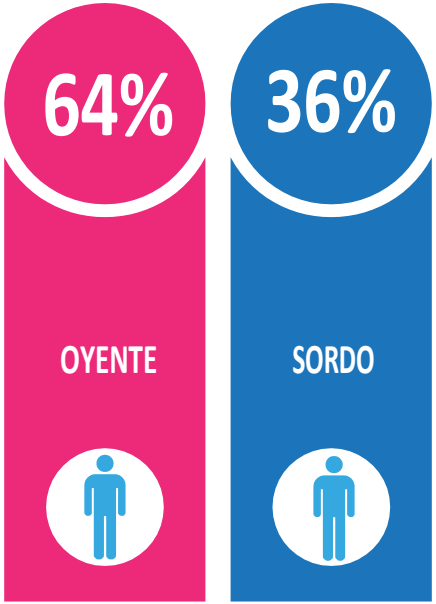


Gráfica N°1:

A diferencia de los informes anteriores en donde se evidenciaba que, aunque con una diferencia muy pequeña la participación masculina superaba la femenina, en el periodo que contempla este informe se observa un cambio en esta tendencia al contar con una participación de las mujeres en un 57% en comparación con los hombres la cual se estableció en un 43%.

OYENTE O SORDO

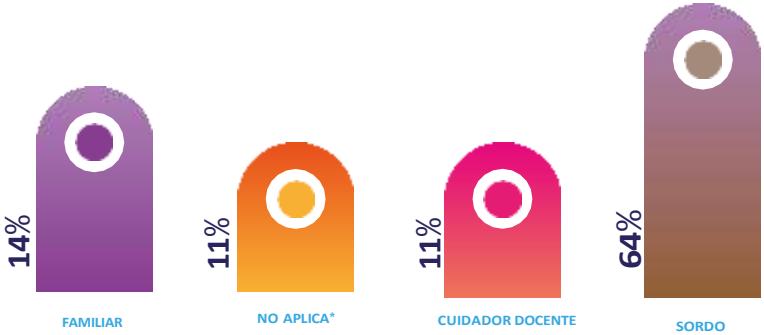
TIPO DE CIUDADANO	
Sordo	18
Oyente	10
Total general	28



La gráfica anterior presenta la cantidad de población atendida en el periodo en mención discriminada por oyente o persona sorda. Si bien la población objetivo de esta estrategia son directamente las personas sordas e hipoacusias, también hay una amplia participación de personas oyentes quienes son atendidos siempre y cuando el tema a tratar tenga relación directa con la población objetivo, especialmente si son familiares de sordos o cuidadores/docentes de sordos como se observa en el siguiente punto.

FAMILIAR, SORDO, CUIDADOR/DOCENTE O N/A

TIPO DE CIUDADANO	
Sordo	18
Familiar	4
Cuidador/Docente	3
No Aplica*	33
Total general	28



La categorización de este punto nos permite reiterar la amplia participación de población sorda en el espacio TU HORA CON MARCELA, así como discriminar la población oyente asistente de acuerdo con los siguientes criterios: cuidadores/docentes de población sorda, familiares de sordos o si No Aplica.

THCD SEgUNDO sEMEsTRE

El día 10 de noviembre asistieron un total de cinco (5) personas que tenían diversos perfiles; cuatro (4) personas sordas: una profesional en pedagogía infantil, una estudiante universitaria de diseño gráfico, una estudiante de pedagogía infantil y un modelo lingüístico, así como una (1) persona oyente madre de dos personas sordas. Cuatro de los cinco asistentes eran mujeres, solo asistió un hombre y la mayoría de ellos eran de Bogotá excepto uno que era de Ibagué. Todos estaban en una edad que oscila entre los 20 y 30 años; la única persona que superaba este rango de edad era la madre oyente.

El canal Skype fue una alternativa para aquellos que deseaban reunirse con la Directora y no podían desplazarse hasta la sede temporal del INSOR ubicada en Bogotá. Los que tenían la posibilidad de hacerlo fueron atendidos por la Directora de manera presencial, como se ve reflejado en la siguiente tabla:

TIPO DE CITA	
Presencial	21
Vía Skype	7
Total general	28

Los ejes temáticos consultados durante el primer semestre del 2017 en THCM fueron:

EJES TEMÁTICOS DE LAS CITAS		
Salud	9	32%
Educación Básica	6	21%
Empleo	5	18%
Presentación de propuesta Investigación Académica	2	7%
Educación Superior	2	7%
Educación Preescolar	1	4%
Educación Primera Infancia	1	4%
Presentación de propuesta empresarial	1	4%
Felicitación	1	4%
Total General	**28**	**100%**

EjERCICIO DE INNOVACIÓN ABIERTA

Luego de analizar diversas solicitudes de los ciudadanos que se acercaron al INSOR interesados en recibir asesoría y acompañamiento en sus proyectos de grado de secundaria, pregrado y posgrado, se incluyeron los encuentros de estudiantes como uno de los frentes de la estrategia de Servicio al Ciudadano, en los que tuvieran la posibilidad de presentar sus propuestas, interactuar en torno a ellas y recibir asesoría tal como se había hecho en el 2016.

En diálogos con la oficina de Planeación y Sistemas decidimos transformar este espacio y orientarlo hacia un ejercicio de Innovación Abierta, la cual es una forma de abordaje para la búsqueda e identificación de soluciones a las problemáticas a través de procesos de colaboración con actores externos. En este sentido, desde el INSOR nos propusimos brindar soluciones y pensar en el diseño de estrategias que conlleven a una comunicación efectiva entre todos, es decir, entre las personas sordas y oyentes.

Así las cosas, nuestra campaña de Innovación Abierta "Desafío INSOR: por una sociedad sin barreras para los sordos", contó con 12 participantes de los cuales 10 eran oyentes y 1 sordo, atendiendo así a la convocatoria divulgada por las redes sociales del INSOR. El consejo consultivo de Sordos fue el encargado de seleccionar la propuesta ganadora, a saber: "Museo fotográfico de la memoria histórica de la comunidad sorda colombiana".

El incentivo para la propuesta ganadora consiste en el acompañamiento en la búsqueda de espacios para exposición, programación y convocatoria para las mismas, para ello se establecerá contacto con el Museo Nacional, Centro memoria, paz y reconciliación y Red de bibliotecas públicas.

ÁREAS MISIONALES

El Decreto 2106 de 2013, por medio del cual se estructuró el Instituto Nacional para Sordos, definió las subdirecciones de 'Gestión educativa' y 'Promoción y desarrollo' como las áreas misionales del INSOR.

La Subdirección de Gestión Educativa lidera el proyecto "Colombia Primera en Educación para Personas Sordas", que tiene por objetivo generar transformaciones positivas en la atención educativa en los ámbitos políticos, administrativos, comunitarios, pedagógicos y didácticos a escala nacional, para consolidar propuestas de Educación Bilingüe para Sordos que se constituyan en referentes de atención pertinente en el país. Para lograr estas transformaciones positivas, el proyecto "Colombia Primera en Educación para Personas Sordas" trabaja en siete frentes de trabajo, a saber: Primera Infancia, Ciudades Focalizadas, Asesoría y Asistencia Técnica, Educación Superior, Contenidos Educativos Accesibles, Gestión Política y Legal y, por último, Planeación Lingüística e Intérpretes.

Por su parte, La Subdirección de Promoción y desarrollo lidera el proyecto "Entorno de derechos de la Población Sorda Colombiana", como parte de la apuesta del Gobierno Nacional por formular estrategias de articulación referentes a la inclusión social, oportuna y efectiva con los diferentes sectores del Estado, sus entidades y organizaciones. Siendo así, es obligación de las entidades estatales generar las condiciones institucionales para que se cumpla con el principio de ajustes razonables para que las personas sordas puedan participar e interactuar efectivamente y en igualdad de condiciones en todos los entornos posibles. Velando por ese objetivo, el Instituto establece alianzas estratégicas de cooperación con entidades públicas, que resultan significativas para la garantía de derechos de la población sorda colombiana dentro del marco de la política de sectores administrativos, a saber: Justicia, Trabajo, Salud, Educación, Cultura, Prosperidad Social, entre otros.

Además del anterior objetivo, el proyecto "Entorno de Derechos" tiene otros propósitos a cumplir mediante los canales de atención con los usuarios y grupos de interés. Éstos son:

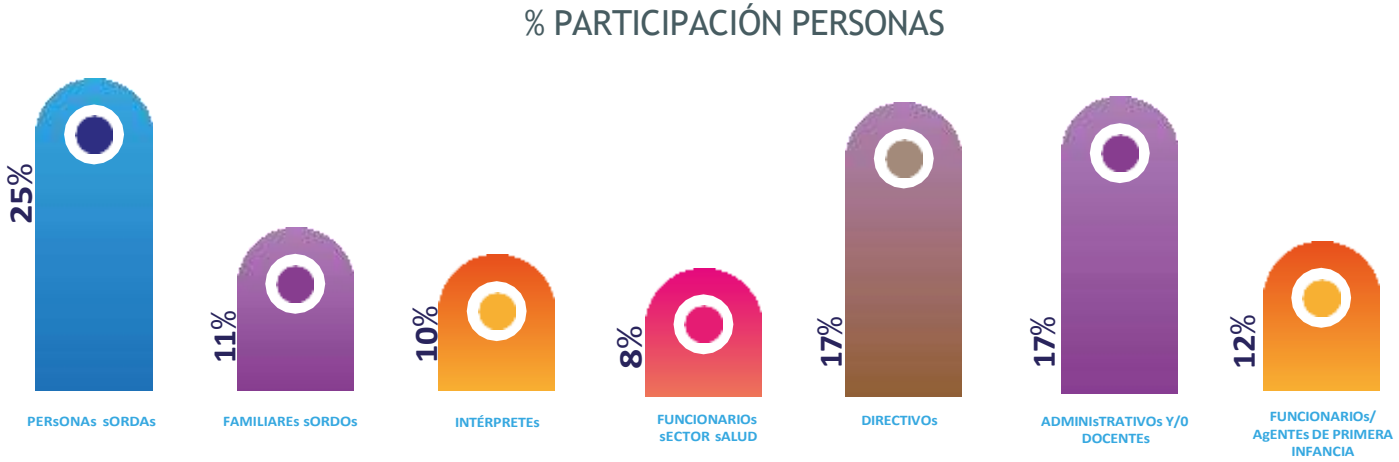
- Adelantar acciones con las entidades públicas del orden nacional y territorial en la apropiación de la política nacional para la accesibilidad de la información pública y los contenidos para la población sorda.
- Apoyar la regulación y la implementación de la normatividad existente en los temas de reconocimiento de derechos de la población sorda.
- Promover los fundamentos de derecho en torno a las particularidades culturales en el acceso y la promoción de derechos de las personas sordas a través de los servicios y diferentes instancias de la vida pública y privada.
- Promover la reducción de brechas poblacionales en el acceso al goce efectivo de derechos y la provisión de servicios de la oferta pública institucional.

TIPO DE USUARIO

Para la presente caracterización se utilizó la información brindada por servidores de las áreas misionales, con el fin de incorporar la información adicional a lo registrado por Atención al Ciudadano. La metodología de recolección fue una encuesta elaborada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. Para el análisis de la totalidad de los datos hallados dentro de los sistemas seleccionados, se tomó la información correspondiente a Dirección y las Subdirecciones de Gestión Educativa y Promoción de Derechos. La base trabajada fue depurada a partir de las variables seleccionadas para el INSOR y el análisis de la información, puesto que éstas no cuentan con una estructura de recolección de información homogénea entre ellas.

Fecha de la muestra: Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2017
Para más información ver Anexos 3 y 4

PERSONA NATURAL



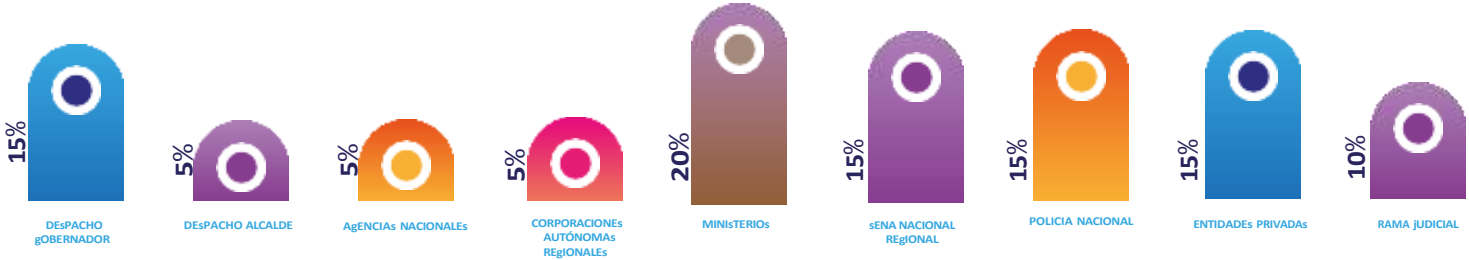
De los servidores del INSOR encuestados, el 25% son personas sordas, 17% administrativos o docentes y Directivos respectivamente, 21% funcionarios o agentes de primera infancia, 11% familiares de sordos, 10% intérpretes y 8% funcionarios del sector salud.

PERSONA JURÍDICA

SECTOR PÚBLICO

ENTIDADES DE ORDEN O COBERTURA NACIONAL / ENTIDADES TERRITORIALES

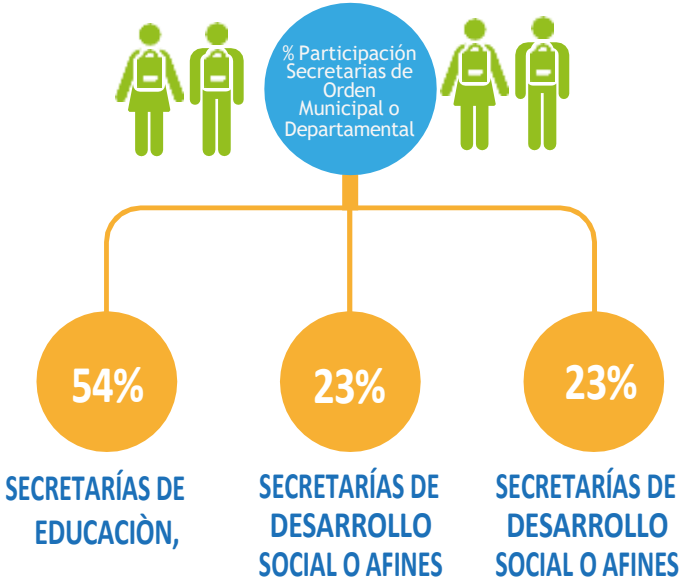
% PARTICIPACIÓN PERSONAS entidades de orden o cobertura nacional/ Entidades territoriales



De los servidores del INSOR encuestados, 20% han tenido contacto con Ministerios, 15% con el SENA, Policía Nacional, Entidades Privadas, 10% con la Rama Judicial y 5% con otras entidades.

- Ministerios: Educación, Salud, Trabajo, Justicia, Relaciones Exteriores.
- SENA: Regional Santander
- Instituciones Nacionales: DIAN, Policía, DNP, Fiscalía, Artesanías de Colombia, Cancillería, Instituto Nacional para Ciegos
- Gobernaciones: Arauca

SECRETARÍAS ORDEN DEPARTAMENTAL Y/O MUNICIPAL



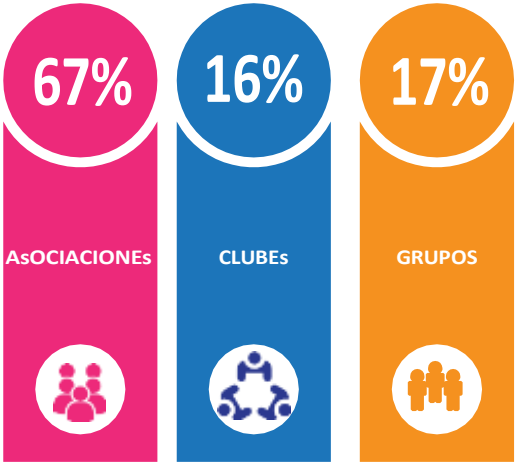
De los servidores del INSOR encuestados, 54% han tenido contacto con Secretarias de Educación y 23% con Secretarias de Desarrollo Social o Afines.

Secretarias de Educación: Montería, Quindío, Armenia, Tunja, Cartagena, Bolívar, Bogotá, Arauca, Santander, SEM Bucaramanga, SEM Cúcuta, SDS Bucaramanga, SS Bucaramanga, Antioquia, Cauca, Popayán, Cundinamarca, Arauca, Santa Marta, Atlántico, Cali, Cundinamarca, Pitalito, Armenia, Quindío, Montería, Palmira, Manizales, Buenaventura, Jumbo, Boyacá, Soacha, Rionegro, Barranquilla, Villavicencio, Pitalito, Neiva, Huila, Atlántico, Meta.

Instituciones Educativas

Otras: Secretaria de Integración Social, Salud.

SECTOR PRIVADO
ORGANIZACIONES CIVILES



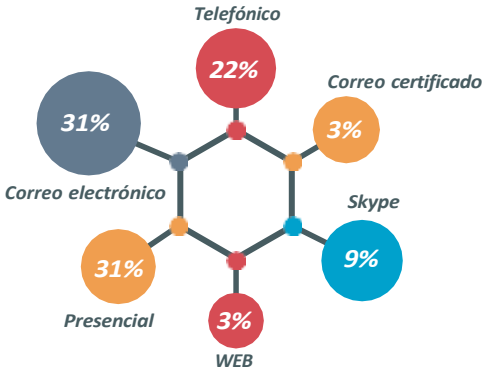
% PARTICIPACIÓN organizaciones civiles

De los servidores del INSOR encuestados, 67% han tenido contacto con Asociaciones, 17% con Grupos y 16% con clubes.

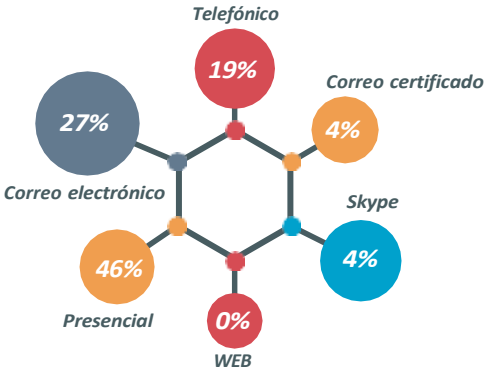
Asociaciones: Asociación de sordos de Bolívar, Asociación de sordos de Cartagena, FENASCOL, SORDEBOG Y ASORSUB, Asociación de Sordos de Santander, Asociación Antioqueña de Personas Sordas – ASANSO, Asociaciones de sordos y operadores, FAV, Asociación de Sordos del Quindío, asociación de sordos del Meta.

USO DE CANALES

Ciudadanos



Entidades de orden nacional / Entidades territoriales



EJES TEMÁTICOS

CIUDADANOs

Los temas más relevantes requeridos por los ciudadanos fueron: Entrevistas con la Dirección, inclusión, protocolos de atención pertinentes para la población sorda, Capacitación LSC y estrategias de atención a población sorda, así como normativa sobre discapacidad.

ENTIDADEs DE ORDEN NACIONAL / ENTIDADEs TERRITORIALEs

Los temas más relevantes requeridos por las entidades de orden o cobertura Nacional / Territoriales fueron: orientaciones para la atención y abordaje a la población sorda en ámbitos educativos, sociales y lingüísticos, asesoría y asistencia técnica, orientaciones para la implementación del Decreto 1421, Capacitación LSC y estrategias de atención a la población sorda, Resolución de intérpretes, licencia de conducción para personas sordas, construcción de planes y programas para la mesa técnica del grupo de enlace sectorial GES, en relación al sistema nacional de discapacidad.

ENTIDADEs DE ORDEN MUNICIPAL Y/O DEPARTAMENTAL

Los temas más relevantes requeridos por Secretarías de orden municipal y/o departamental fueron: socialización del Decreto 1421, afiliación a salud, Sisbén, subsidios a personas con discapacidad, RLCDP, Capacitación LSC y estrategias de atención a la población sorda, orientaciones en educación y pedagógicas para los procesos educativos de las personas sordas en primaria, secundaria y educación superior, así como la normativa sobre discapacidad.

ORgANIZACIONEs CIVILEs

Los temas más relevantes requeridos por las Organizaciones Civiles fueron: inclusión laboral y educativa, vulneración al derecho a la salud, Solicitud de apoyo para desarrollar un proyecto de capacitación sobre productos WEB para población sorda y normativa sobre discapacidad.

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

GOBIERNO DE COLOMBIA