La educación es de todos

Mineducación

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

INSOR 2018-2019a

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 4
2. OBJETIVO GENERAL 4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
4. ALCANCE 5
5. DEFINICIONES 5
6. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES 6
7. DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 7
7.1. PERSONA NATURAL 7
7.1.1 Población Sorda 7
7.1.2 Intérpretes 10
7.1.3 Usuarios PQRSD 12
7.1.3.1 Distribución por sexo usuarios 12
7.1.3.2 Edad usuarios 13
7.1.3.3 Condición lingüística personas naturales 13
..... 13
7.1.3.4 Ejes temáticos 14
7.1.3.5 Ejes temáticos consultados por mujeres 14
7.1.3.6 Ejes temáticos consultados por hombres 15
7.1.3.7 PQRSD por Dependencia 16
7.1.3.8 PQRSD Por Ciudades 16
7.1.3.9 Canales de atención 17
7.1.3.9.1 Canales Oficiales 17
7.1.3.9.2 Redes Sociales 17
7.1.3.9.3 Página Web 18
7.1.3.10 Eventos- Participación Ciudadana 20
7.2. PERSONA JURÍDICA 22
7.2.1. Entidades Públicas 22
7.2.1.1 interacciones de la entidad con entidades públicas 23
7.2.1.2 Ejes temáticos entidades públicas 24
7.2.2. Entidades Privadas 25
7.2.2.1 interacciones de la entidad con entidades privadas 26

Tabla 6. Ejes temáticos entidades privadas 26
7.2.3. Usuarios PQRSD Persona Jurídica 27
7.2.3.1 Ejes Temáticos PQRSD Persona Jurídica 27
7.2.3.2 Canales PQRSD Persona Jurídica 29
7.2.3.3 PQRSD por ciudades - Persona Jurídica 29
7.2.3.4 PQRSD por dependencias - Persona Jurídica 30
7.2.3.5 PQRSD por sector - Persona Jurídica 31
7.2.3.6 Asociaciones de sordos 31
7.2.3.7 Asociaciones de intérpretes 32
7.2.3.8 Instituciones educativas 33
7.2.3.9 Instituciones de educación superior 36
8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 38
8.1.Subdirección de Promoción y Desarrollo 38
8.2.Subdirección de Gestión Educativa 39
8.3. Servicio al Ciudadano 41
9. CONCLUSIONES 43
10.ANEXOS 47
Anexo 1. Listado de Asociaciones de Sordos 2019 47
ANEXO 2. Listado de asociaciones de intérpretes 48
ANEXO 3. Distribución entidades estatales y privadas por ciudades 49
11. INDÍCE DE GRÁFICOS, TABLAS Y ANEXOS. 50
12. BIBLIOGRAFÍA 52

1. PRESENTACIÓN

Uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, en virtud de ello, el modelo integrado de planeación y Gestión MIPG plantea como punto de partida a la ciudadanía y sus necesidades para que las desde las entidades y a través de su gestión se genere mayor confianza frente a la administración pública, apropiación y eficiencia en el cumplimiento de las funciones asignadas; lo anterior crea valor público representado en la contribución a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.

Dado lo anterior el INSOR realizó la caracterización de los grupos a los cuales dirige los trámites y servicios ofrecidos, permitiendo identificar, segmentar y reconocer las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias los grupos de valor de la entidad. Este documento busca ser un instrumento para la toma de decisiones frente a la oferta institucional y la relación con estos grupos en la búsqueda de promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

Teniendo en cuenta los cambios del contexto y al interior de la entidad, se realizó una actualización de la caracterización. Para ello se aplicó la metodología establecida en la "*Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados"* producida por el Gobierno Nacional en el marco de la Ley de Transparencia, que implica entre otras actividades las siguientes:

- Identificar beneficiarios directos (grupos de valor) o indirectos (grupos de interés) de los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- Establecer y priorizar variables o características de la población objetivo.
- Identificar fuentes de información y mecanismos para la recolección.
- Consolidar bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información.

En cuanto a la estructura del documento se presentan dos grandes capítulos: el primero, da cuenta de la información referida a los ciudadanos o personas naturales, y el segundo apartado refleja aquellas interacciones que se establecen desde el INSOR con entidades gubernamentales y no gubernamentales, en el desarrollo de las acciones adelantadas por la entidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar características, necesidades, intereses, expectativas de los ciudadanos, en especial de la población sorda, usuarios y grupos de interés actuales y potenciales sobre los cuales incide el INSOR durante su gestión, con el fin de adecuar la oferta institucional, mejorar los canales de atención y promover la participación ciudadana en la gestión institucional, contribuyendo a la generación de entornos para el goce efectivo de los derechos de la Población Sorda.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las características sociodemográficas de los ciudadanos, en especial de la población sorda, usuarios y grupos de interés actuales y potenciales sobre los cuales incide el INSOR durante su gestión.
2. Determinar las necesidades, expectativas y preferencias de la población objetivo en materia de información y diálogo para priorizar contenidos, mecanismos de divulgación, y adecuación de canales de atención presenciales y virtuales, así como de los sistemas de información
3. Identificar la población actual y potencial que tiene relación con la entidad, para que sus acciones estén orientadas a la contribución de la satisfacción de las necesidades y expectativas identificadas, desarrollo de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas realizados por la entidad
4. Establecer los criterios que permitan identificar las necesidades de fortalecimiento de la oferta institucional en cuanto a racionalización, simplificación o implementación de trámites y servicios en la entidad.

4. ALCANCE

Parte de la recopilación, tabulación y análisis de la información disponible en todos los procesos de la entidad e información proveniente de fuentes secundarias para dar paso a la identificación de características, necesidades, intereses, expectativas de los ciudadanos, en especial de la población sorda, usuarios y grupos de interés actuales y potenciales sobre los cuales incide el INSOR durante su gestión, construyendo así un insumo para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de atención.

5. DEFINICIONES

Ciudadano: individuo que posee reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales frente al Estado.[1]

Usuario: Ciudadanos, entidades gubernamentales y no gubernamentales que acceden a los servicios que ofrece el Estado, con el fin de satisfacer necesidades particulares.[2].

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. Se benefician de manera directa.

Grupos de interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. Se benefician de manera indirecta.[3]

[1] Adaptado de https://concepto.de/ciudadano/#ixzz5whISQQyx
[2] Adaptado de http://jacintohs.blogspot.com/2011/03/el-concepto-ciudadano-cliente-dentro-de.html
[3] Tomado de Función Pública. Glosario Sistema de Gestión MIPG Versión 3, agosto de 2018

6. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Teniendo en cuenta la misión de la entidad, sus funciones, así como las relaciones establecidas con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, se identificaron las variables que inciden en dicha relación.
Posteriormente se realizó una agrupación de las mismas por categorías teniendo en cuenta que fuesen medibles, asociativas permitiendo la segmentación en relación con las necesidades de la mayoría y consistentes en su permanencia en el tiempo.

Una vez delimitado el conjunto de las variables que podrían incluirse dentro de la caracterización de la población objetivo, se realizó una selección y priorización de aquellas que permiten responder a los objetivos de la caracterización, e identificar asuntos relevantes de los ciudadanos y entidades que están asociadas con el alcance de los servicios del INSOR, especialmente las relacionadas con características, intereses y canales de acceso.

Para el estudio de la población objetivo se definieron dos grandes grupos (personas naturales y personas jurídicas), a partir de los cuales se establecieron las categorías de variables para la caracterización así:

TABLA 1. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Personas naturales (Ciudadanos, usuarios e interesados)	Personas jurídicas (Empresas, organizaciones, entidades de la administración pública o del sector económico)
Geográficas: (Ubicación)	**Geográficas**:(ubicación principal- Cobertura Geográfica)
Demográficas:(Edad, sexo, lengua o idioma, vulnerabilidad), para intérpretes (escolaridad, experiencia)	**Tipología organizacional:** (Sector de cual depende, tipo de ciudadano – usuario o grupo De interés, Fuente de recursos (públicos, privados y mixtos)
De comportamiento: (Beneficios buscados)	**Procedimiento usado**: (Canales de atención)
Intrínsecas: (Intereses, acceso a canales, uso de canales, eventos)	**De comportamiento:** (Beneficios buscados)

Una vez efectuado este proceso se procedió con la aplicación de mecanismos de recolección de información y con el apoyo del grupo focal de gestores delegados en cada una de los procesos de la entidad, se obtuvo información de la vigencia 2018 y primer semestre de 2019, lo que permitió identificar y analizar particularidades de la población objetivo mediante técnicas descriptivas o de interdependencia de las variables definidas, las cuales facilitaron la descripción de características de los diferentes segmentos del mercado, en función de las variables seleccionadas las cuales son descritas a continuación.

7. DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

7.1. PERSONA NATURAL

En esta categoría se encuentran los ciudadanos y usuarios que han accedido o potencialmente podrían acceder a la oferta de servicios del INSOR o han tenido relación con la entidad.

De acuerdo a la estimación preliminar del Censo realizado por el DANE en 2018, la población en Colombia asciende a 48.258.494 de personas, el 51,2% corresponde a mujeres y un 48,8% a hombres. Los rangos de edad en los que se encuentran los habitantes corresponden a: 22,6% personas entre 0 a 14 años; 68,2% entre 15 y 65 años y un 9,1% con más de 65 años.

7.1.1 POBLACIÓN SORDA

De acuerdo a estimaciones realizadas por el INSOR y basadas en información del DANE de 2005, en 2019 aproximadamente la población de personas sordas asciende a 554.119, que corresponden al 1,1% de la población total en Colombia.

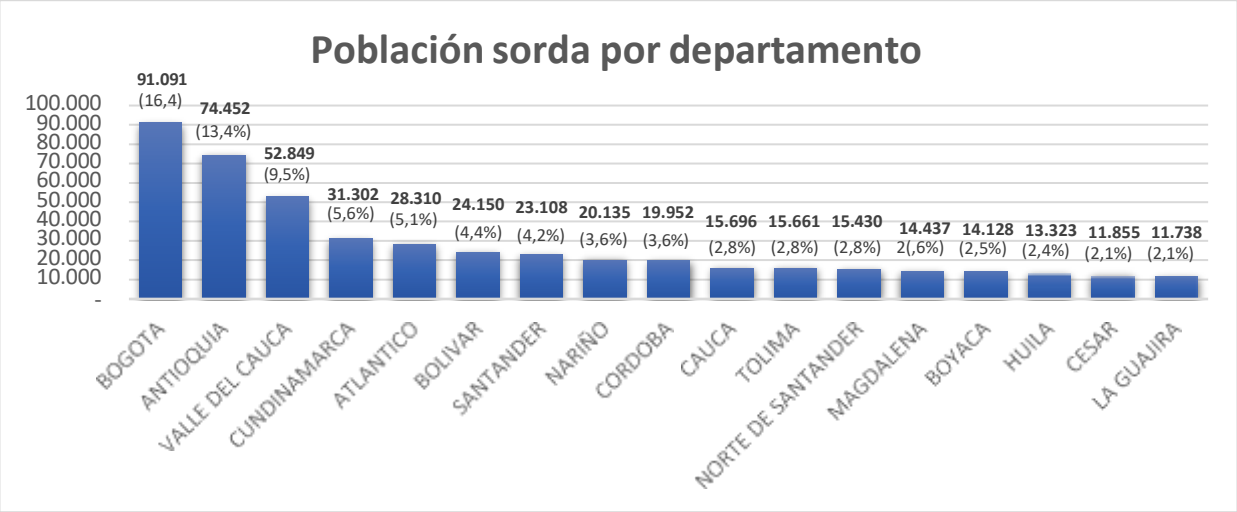


GRÁFICO 1. DEPARTAMENTOS (POBLACIÓN SORDA)

Con base en dicha proyección se identifica que el 16.44% de las personas se encuentra principalmente concentrada en la ciudad de Bogotá, le siguen Antioquia con 13,44%, Valle de Cauca con un 9,54%, Cundinamarca 5,65% y Atlántico 511%, se puede observar en el gráfico1 la ubicación y porcentajes correspondientes a las principales zonas del país.

La distribución de personas sordas proyectada a partir del censo DANE 2005 indica que el 51% corresponde a mujeres sordas y el 49% a hombres sordos, como se muestra en el gráfico 2.

GRÁFICO 2. SEXO PERSONAS SORDAS EN COLOMBIA. REGISTRO DE LOCALIZACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD RLCPCD, JUNIO 2019.

Respecto a los rangos de edad en los que se encuentran las personas sordas, se puede establecer que la mayor cantidad se encuentran en un rango de 60 años o más representando un 51,2% de los registrados. A continuación, se presenta en detalle la distribución de edades de las personas sordas en Colombia:

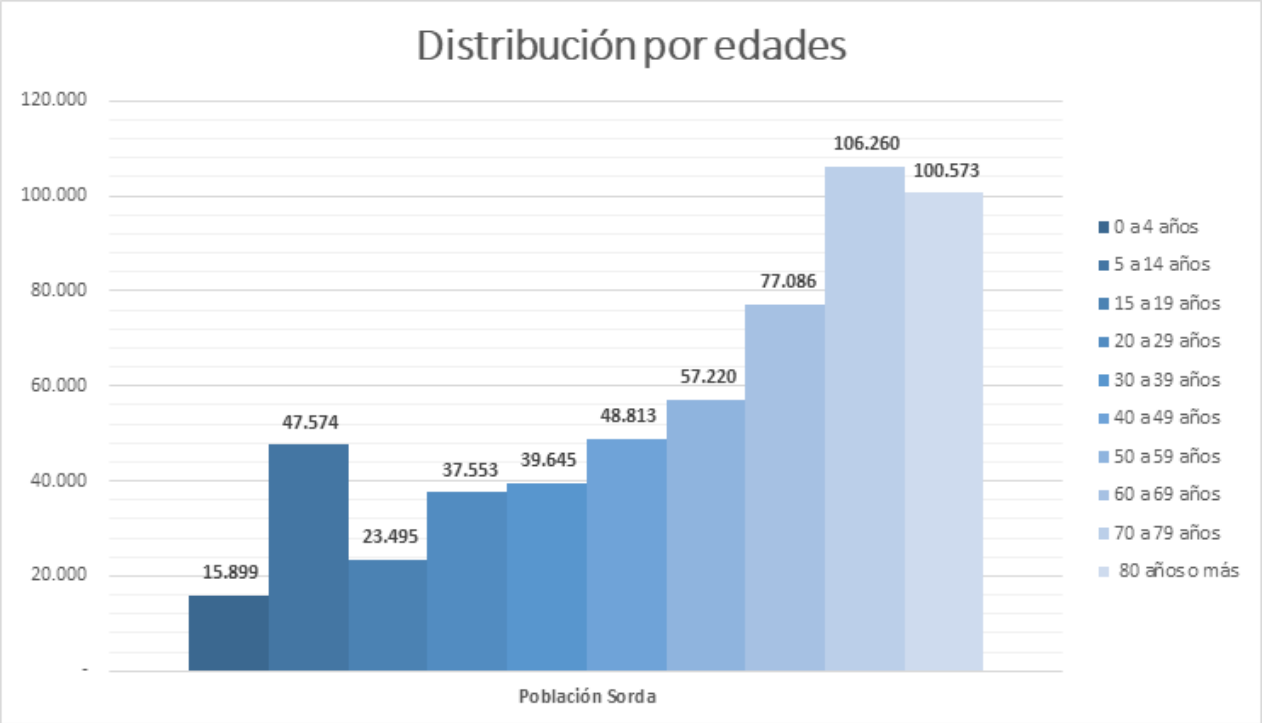


GRÁFICO 3. RANGO DE EDAD (POBLACIÓN SORDA). PROYECCIÓN INSOR CON BASE EN CENSO DANE 2005

Con el fin de realizar un acercamiento con mayor detalle sobre las características de la población sorda, se complementa la información anteriormente mencionada con los datos del Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) que realiza el Ministerio de Salud y Protección Social. En este registro se reportaron 161.087 personas sordas a junio de 2019. Cabe resaltar que el RLCPD no es una muestra representativa de toda la población sorda, sino que corresponde a un subgrupo de esta población que ha decidido registrarse. Esta fuente se emplea para el análisis de variables específicas sobre la población con discapacidad debido a que en ella se encuentra información más actualizada sobre el estado de nuestra población objeto.

Con base en este referente se hacen las siguientes precisiones frente a la población sorda:

- El 70% de estas personas se encuentran en el régimen subsidiado, lo que permite establecer que se encuentran en un nivel de pobreza o vulnerabilidad.
- De las 161.087 personas registradas, el 42,1% se encuentra en edad productiva, no obstante, el 15% de este grupo es decir 10.191 personas está trabajando.
- El 89% de las personas sordas que trabajan se desempeñan en actividades que requieren una baja cualificación.
- El 86% de los registrados es decir 138.143 personas indican no estar en ninguna institución educativa y 49.807 reportan que esto obedece a su condición de discapacidad.

Finalmente, siendo el INSOR una entidad que dentro de su misionalidad aporta a la inclusión educativa, se consideró importante establecer un panorama general del ingreso de la población sorda al sistema educativo en el país, para ello se tomó como referencia la información del Sistema Integrado de Matrículas (SIMAT). A continuación, se presenta el histórico del porcentaje de la población sorda en edad escolar (entre 5 y 16 años) registrada en el SIMAT.

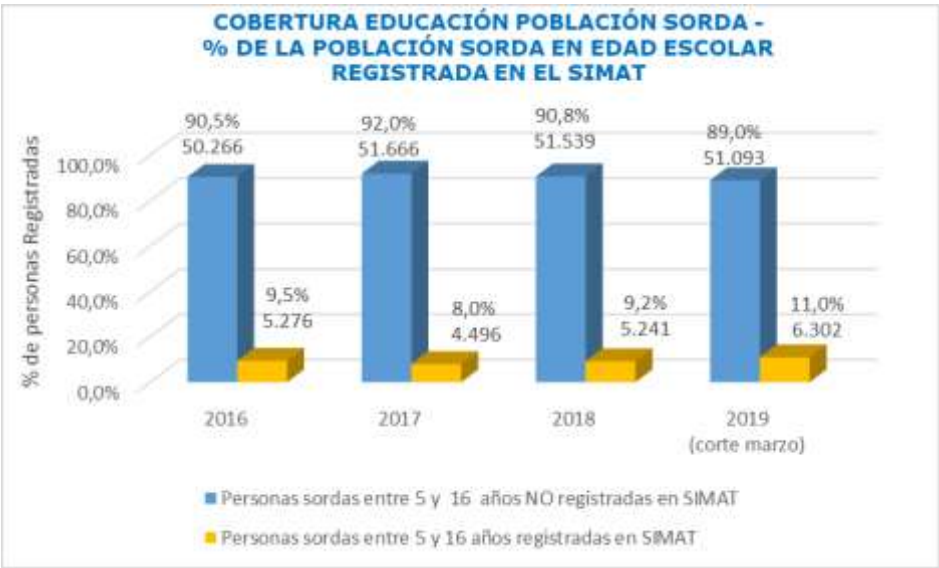


GRÁFICO 4. COBERTURA EDUCACIÓN POBLACIÓN SORDA - % DE LA POBLACIÓN SORDA EN EDAD ESCOLAR (ENTRE 5 Y 16 AÑOS) REGISTRADA EN EL SIMAT

Según cifras del SIMAT con corte a marzo de 2019, se estima que aproximadamente 11% de las personas con discapacidad auditiva en edad escolar (entre 5 y 16 años) estarían

matriculadas en algún colegio, esto quiere decir que la mayoría de niños y jóvenes sordos que deberían estar asistiendo al sistema educativo no están matriculados en ningún establecimiento, lo que pone en evidencia la existencia de grandes retos en materia de cobertura de la educación para la población sorda.

7.1.2 INTÉRPRETES

Teniendo presente que el INSOR en la vigencia 2018, incorporó dos trámites relacionados con intérpretes de Lengua de Señas: Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-Español ENILSCE y Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana -Español Guías Intérpretes RENI, se considera que los intérpretes son usuarios potenciales, por tanto es necesario analizar las características pertinentes a esta disciplina.

Interpretar se define como "el acto de verter una lengua a otra información oral o en forma de Signos" (Tomado de ISO 17100). De esta manera los intérpretes de lengua de señas colombiana (LSC) trabajan para permitir intercambios comunicativos entre los usuarios la lengua de señas y los usuarios de habla español.

En la "Caracterización de Intérpretes Empíricos LSC- español", adelantada por la Subdirección de Gestión Educativa del INSOR en el año 2014, se aplicó una encuesta en línea y mediante el estudio se obtuvo una muestra de 481 personas que desempeñaban esta labor, no obstante, se estima que esta cifra podría estar cercana a las 600 personas.

De acuerdo a la información recolectada en la encuesta de 2014, se identificó que el 20% de intérpretes empíricos están radicados en la ciudad de Bogotá, el 11% en Antioquia, el 9% en el Valle del Cauca, y el 60% restante se ubica en los demás departamentos del país, haciendo la salvedad, que los departamentos de Amazonas, Vaupés, Putumayo, Guaviare, Guainía y La Guajira. Con respecto al No de Interpretes por zona se puede ver continuación en detalle:

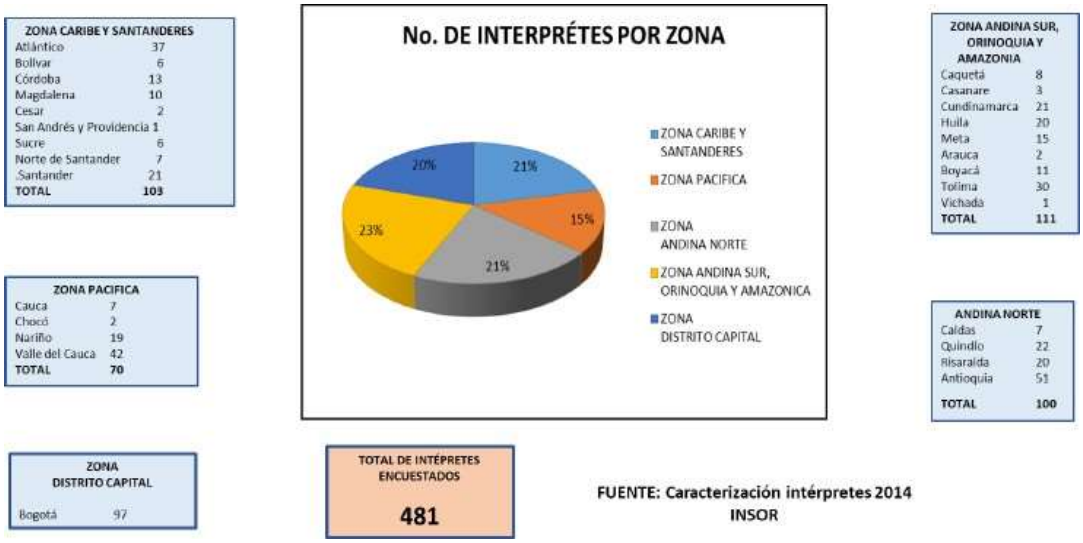


GRÁFICO 5. NÚMERO DE INTÉRPRETES POR ZON A NIVEL NACIONAL.

GRÁFICO 6. PRINCIPALES DESEMPEÑOS DE LOS INTÉRPRETES.

En cuanto a los campos en los que principalmente se desempeñan los intérpretes, se establece una claridad y es que una persona puede prestar los servicios de interpretación no necesariamente con dedicación exclusiva a un ámbito, por tanto en los resultados de la encuesta, se identifican los sectores en los que hay mayor requerimiento, en consecuencia 398 personas indicaron prestar sus servicios en el marco de educación básica, 291 en el campo religioso, 242 en educación superior y en una menor proporción se encuentran campo legal con 98 y televisión 81.

GRÁFICO 7. EXPERIENCIA DE LOS INTÉRPRETES A NIVEL NACIONAL 2014.

En cuanto al tiempo de experiencia en la prestación del servicio de interpretación, el 17% manifiesta tener entre 6 meses y 2 años y el rango de mayor experiencia se encuentra entre 3 a 15 años con un porcentaje del 71%; por su parte, el 12% de los encuestados declara tener más de 15 años de experiencia. Lo anterior demuestra un amplio conocimiento en materia de interpretación en LSC y la oportunidad existente para validar las aptitudes de los intérpretes empíricos.

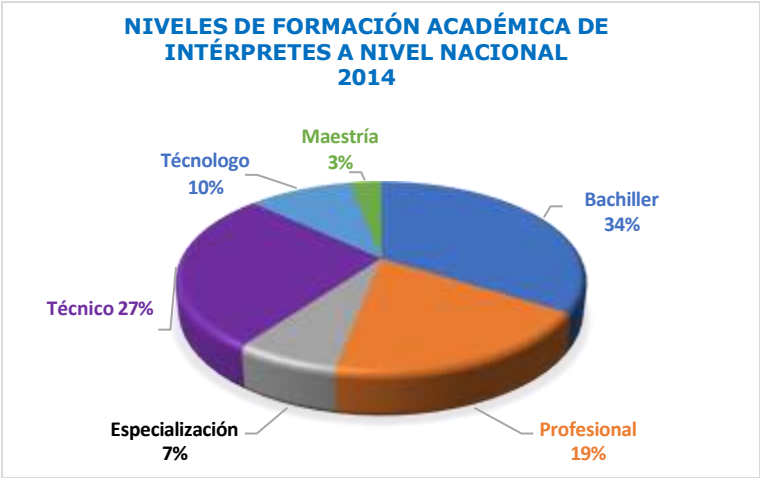


GRÁFICO 8. NIVELES DE FORMACIÓN ACADÉMICA DE INTÉRPRETES A NIVEL NACIONAL 2014.

En lo pertinente la formación académica de los intérpretes, 34% de los encuestados indicó que cuenta con nivel de bachillerato, el 27% corresponde a un grado técnico, el 10% tecnólogo, el 19 % profesional, el 7% especialización y el 3% maestría.

El 71% de los intérpretes que participaron en la caracterización tienen niveles educativos entre bachiller, técnico y tecnólogo y el 29% se ubica en un nivel educativo superior.

En la actualidad, solo se cuenta con un programa de formación específico en interpretación y es ofrecido por la Universidad del Valle, en la cual en año 2016, 19 personas obtuvieron el título a nivel tecnológico.

Finalmente se realiza un análisis de la capacidad de cubrimiento de los intérpretes actuales para la población sorda en el país, tomando las proyecciones del tamaño de la población sorda a 2019, basadas en datos del Censo 2005 y la información recopilada por el INSOR en 2014 para la caracterización de intérpretes. Se observa que en el territorio nacional, hay aproximadamente un intérprete para atender a 1.152 personas sordas y en los departamentos de Amazonas, Guainía, Guaviare, Putumayo y Vaupés no reportaron intérpretes de Lengua de Señas Colombiana LSC.

7.1.3 USUARIOS PQRSD

La información que se presenta en esta sección, se basa en las estadísticas suministradas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, a partir de la atención brindada a la ciudadanía a través de canales oficiales definidos por la entidad, información que se evidencia en los registros y trazabilidad de la gestión.

Entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, la entidad gestionó 2.841 requerimientos, de los cuales 2.108 fueron realizados por parte de ciudadadanos, que equivalen al 74,2% del total de PQRSD recibidas y que corresponden a un promedio de 117 PQRSD mensuales efectuadas por parte de personas naturales.

7.1.3.1 DISTRIBUCIÓN POR SEXO USUARIOS

GRÁFICO 9. DISTRIBUCCIÓN POR SEXO (2018-1 SEMESTRE 2019)

De los 2108 requerimientos recibido a través de los canales dispuestos por el Instituto Nacional para Sordos, entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, el 62,8% fueron realizados por mujeres y el 37,2% por hombres.

7.1.3.2 EDAD USUARIOS

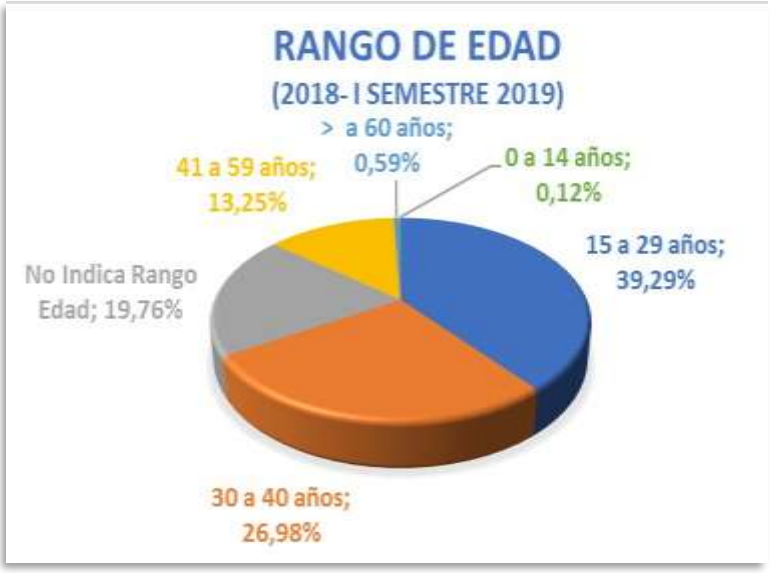


GRÁFICO 10. RANGO DE EDAD 2018-I SEMESTRE 2019

Teniendo en cuenta que a partir del año 2019, se incorporó la variable "rango de edad" en el formato de las PQRSD se presentan los siguientes resultados: 332 personas que corresponden al 39,29% se encontraban entre los 15 y 29 años; 228 personas, es decir el 26,98% estaban en el rango de edad de 30 a 40 años, 167 personas equivalentes al 19,76% no aportó la información para la respectiva identificación del rango de edad en el que se encontraba, 112 personas que corresponden al 13,25% se encuentran entre 41 a 59 años, 5 personas equivalentes al 0,59% se encuentran en un rango mayor de 60 años y 1 persona correspondiente al 0,12% de 0 a 14 años.

Con base en lo anterior, el mayor número de consultas o requerimientos fue presentado por persona entre los 15 y 29 años.

7.1.3.3 CONDICIÓN LINGÜÍSTICA PERSONAS NATURALES

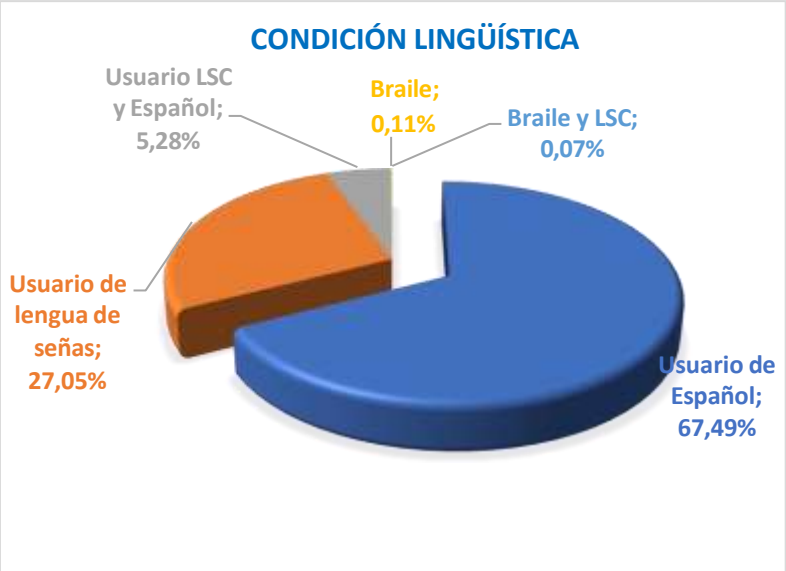


GRÁFICO 11. CONDICIÓN LINGÜÍSTICA I SEMESTRE 2019

Teniendo en cuenta que a partir del año 2019, se incorporó la variable "condición linguistica" en el formato de las PQRSD se presentan los siguientes resultados: 603 personas manifiestan ser usuarios del Español que corresponden al 67,49%; 197 personas manifiestan ser usuarios de la Lengua de señas Colombianas (LSC) es decir el 27,05%; 41 personas manifiestan ser usuarios de la LSC y el Español equivalentes al 5,28%; 1 persona manifiesta ser usuario de Braile que corresponde al 0,11% y 1 persona manifiesta ser usuario de la LSC y Braile equivalente al 0,07%

Con base en lo anterior, el mayor número de consultas o requerimientos de los usuarios personas naturales atendidos manifiestan ser usuarios del Español.

7.1.3.4 EJES TEMÁTICOS

En cuanto a los ejes temáticos, se realizó un análisis cruzado con la distribución por sexo, de los requerimientos recibidos de Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, obteniendo los siguientes resultados:

7.1.3.5 EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR MUJERES

El principal motivo por el cual realizan requerimientos las ciudadanas fue obtener información sobre "Curso de lengua de señas colombiana-LSC" con un 29,6%; seguido de "asesoría y/o asistencia técnica" con un 12.5%; en tercer lugar "inclusión laboral para la población sorda" con un 12,5%, en cuarto lugar inclusión educativa con un 9,7%; quinta posición "intérpretes" con un 7,6%, en sexta posición "certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional" con un 7,1%.

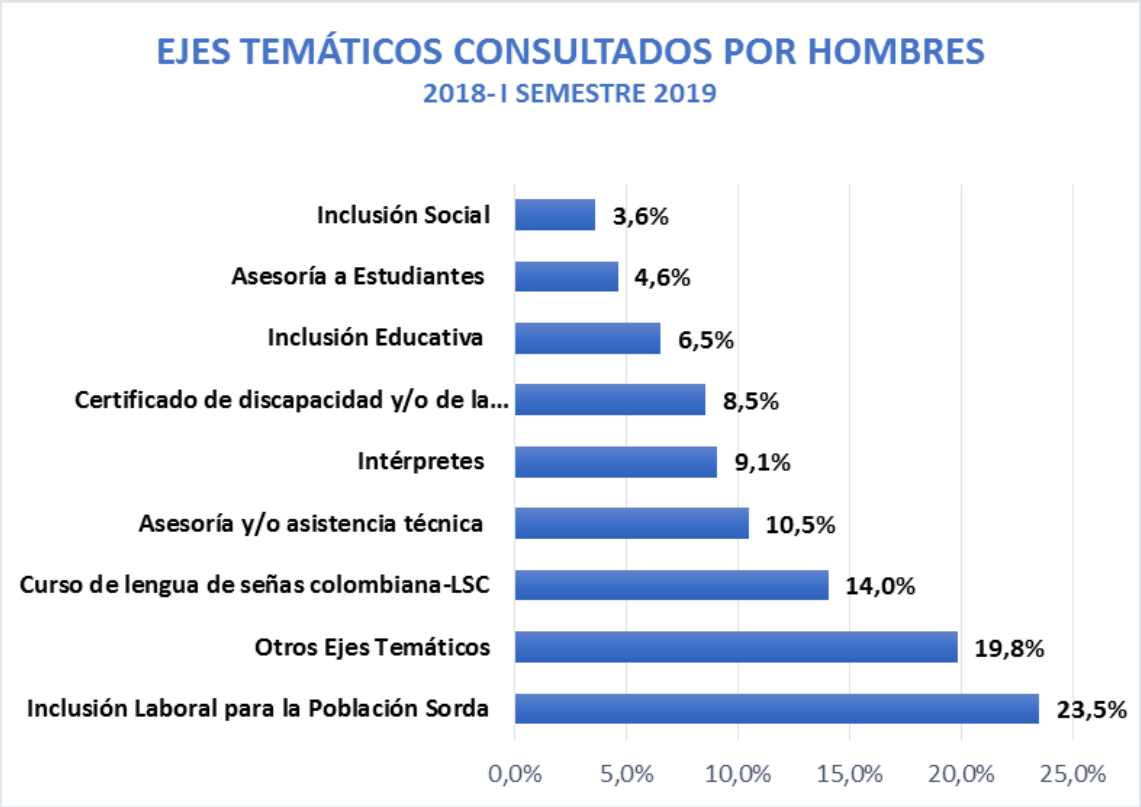
En la categoría otros ejes, se muestran de manera consolidada temáticas con baja representatividad, cuyo porcentaje asciende al 13%, los aspectos allí contenidos son: Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios, Inclusión Laboral para la población oyente, y otros con un 2,95%, Inclusión Social con un 1,44%, Accesibilidad con un 1,13%; Información Estadística con 0,68%; Eje temático sin identificar con 0,60%; Queja con 0,23% y Sugerencia con 0,08%.

GRÁFICO 92. EJES TEMÁTICOS POR MUJERES (PQRSD 2018-I SEM.2019).

7.1.3.6 EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR HOMBRES

En primer lugar se observa el tema de *Inclusión laboral para la población sorda* con un 23,5%; seguido con el 19,8% por otros ejes temáticos; en tercer lugar el 14% *Curso de lengua de señas colombiana-LSC*; en cuarto lugar *Asesoría y/o asistencia técnica* con un 10,5%, en quinto lugar *Intérpretes* con un 9,1%, sexta posición *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un 8,5%; en septima posición *Inclusión Educativa* con un 6,5%; en octava posición Asesoría a estudiantes con un 4,6% y finalmente Inclusión social con el 3,6%.

GRÁFICO 13. EJES TEMÁTICOS POR HOMBRES (PQRSD 2018-I SEM. 2019).



En la categoría otros ejes, se muestran de manera consolidada temáticas con baja representatividad, cuyo porcentaje asciende al 19,8%, dentro de la cuales encontramos: Otros con un 3,4%; Servicios en Salud y Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios con un 3,1%, Inclusión Laboral para la Población Oyente con un 2,9%, Información Estadística con un 1,9%; Eje temático con 1,0%; Accesibilidad con un 0,9%; Queja con 0,1%.

7.1.3.7 PQRSD POR DEPENDENCIA

GRÁFICO 14. PQRSD POR DEPENDENCIAS (2018-I SEMESTRE 2019).

A continuación, se relacionan 2.108 PQRSD presentadas por personas naturales entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, asignadas a cada una de las dependencias de la entidad.

El mayor número de PQRSD fueron gestionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano con 78,9% es decir 1.663 solicitudes; seguido por la Subdirección de Gestión Educativa con 11,7% correspondiente a 247 solicitudes y en tercer puesto la Subdirección de Promoción y Desarrollo con 6,70% correspondiente a 142 solicitudes.

El 2,7% de las solicitudes restantes fueron gestionadas por dependencias como Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Talento Humano, Gestión Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Dirección General, Grupo de Contratación y Secretaria General.

7.1.3.8 PQRSD POR CIUDADES

De los 2108 requerimientos recibidos de Personas Naturales en las diferentes ciudades, entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, se puede observar que Bogotá es la ciudad con mayor cantidad de solicitudes recibidas representando un 86,67%.Igualmente, se recibieron otras solicitudes y de países internacionales como Madrid//España, Palo Negro-Aragua/Venezuela, Perú/Lima en un 6,64%

GRÁFICO 15. PQRSD POR CIUDADES (PQRSD 2018-I SEM. 2019).

7.1.3.9 CANALES DE ATENCIÓN

7.1.3.9.1 CANALES OFICIALES

En cuanto al uso de canales oficiales definidos por la entidad y utilizados por los usuarios para realizar las PQRSD, entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, se registraron 836 solicitudes recibidas a través de correo electrónico, es decir el 39,66%; 524 vía telefónica que corresponde al 24,90%; 473 peticiones se realizaron de manera presencial lo que equivale al 22,40%; 180 por el portal Web que corresponde al 8,54%; 91 a través de SKYPE que equivale al 4,32% y finalmente 4 por Correo Certificado que equivale al 0.19%; A partir de estos resultados, se observa que las preferencias de comunicación se concentran en correo electrónico, vía telefonica y canal presencial.

GRÁFICO 16. CANALES (2018-I SEMESTRE 2019).

7.1.3.9.2 REDES SOCIALES

Actualmente la entidad cuenta con perfiles en cuatro redes sociales: Facebook (*Instituto Nacional para Sordos);* Twitter (*@insor colombia);* Youtube (*INSOR)* e Instragram (*@insor)*. A partir de la información suministrada por el área de comunicaciones sobre estas cuentas, se realiza un análisis global, comprendido en el periodo 2018 y primer semestre de 2019, frente a las preferencias y dinámica de uso de las redes sociales a través de las cuales la entidad divulga sus contenidos e información misional.

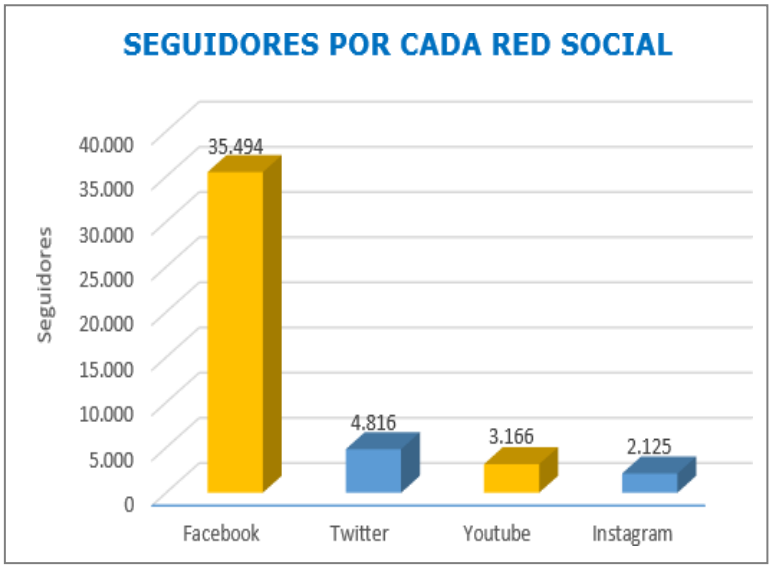


GRÁFICO 17. SEGUIDORES POR CADA RED SOCIAL. (INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL ÁREA DE COMUNICACIONES, INSOR)

Los usuarios, suscriptores y/o seguidores actuales en redes sociales, asciende a 45.600 personas, siendo Facebook la red con mayor número de seguidores (35.494), agrupando el 77% del total de seguidores en redes de la entidad, que equivaldría al 0,074% del total de población estimada en Colombia. El 70% de estas personas son mujeres y el 30% son hombres. En el caso de Twitter, registran

un total de 4.816 personas, lo que correspondería un 0.010% de la población del país, mientras que el canal de YouTube cuenta con 3.166 suscriptores, es decir un 0,007% de la población total y en Instagram se observan 2.125, que representan el 0.004% de colombianos.

De manera global, la concentración geográfica de los seguidores de las redes sociales institucionales en el país, se encuentra principalmente en la ciudad de Bogotá con el 35%, seguida por los departamentos de Antioquia 5% y Cundinamarca 4% entre otros.El 46% de esta audiencia se encuentra entre los 18 y 34 años.

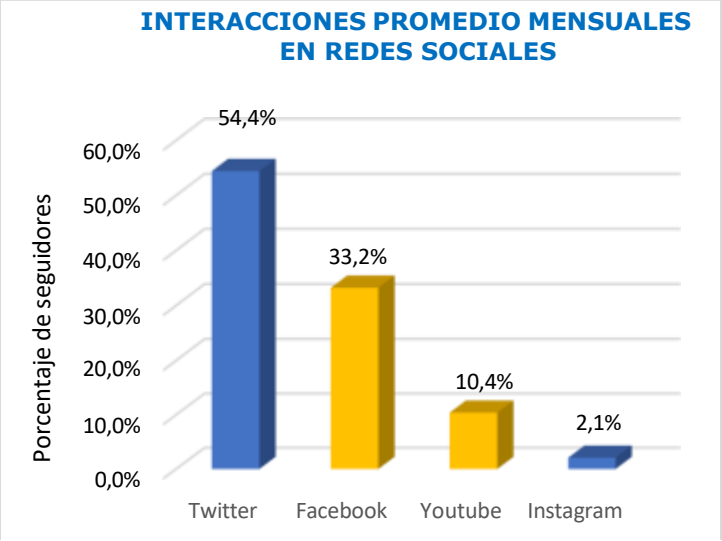


GRÁFICO 18. INTERACCIONES PROMEDIO MENSUALES EN REDES SOCIALES AÑO 2018-1 SEMESTRE 2019. (INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL ÁREA DE COMUNICACIONES, INSOR)

En cuanto al alcance y la visibilidad de los contenidos por parte de los usuarios, se emplearon como referencia las interacciones en las redes (me gusta, comentarios, compartidos, etc.), por tanto, el promedio mensual global en el periodo de medición arroja los siguientes datos.

Se presentaron 92.171 interacciones distribuidas de la siguiente forma: 50.111 en Twitter que corresponden al 54,4% del total de interacciones registradas, en Facebook 30.556, es decir, el 33,2%, en Youtube 9.556 que equivale al 10,4% y en Instagram 1.949 que representa el 2,1%.

7.1.3.9.3 PÁGINA WEB

A partir de las estadísticas de tráfico de visitas de la página web del INSOR, suministradas por el área de Planeación y Sistemas, se realizó un análisis del comportamiento de uso de este canal en términos de consulta, ubicación geográfica de los visitantes y sus intereses.
Entre el periodo de 2018 y primer semestre de 2019, se registraron 126.077 visitantes en la página web,lo que correponde a 7.004 visitantes promedio por mes, identificando que 4.100 de ellos son nuevos visitantes. En promedio por cada visita se registra la visita a dos páginas.

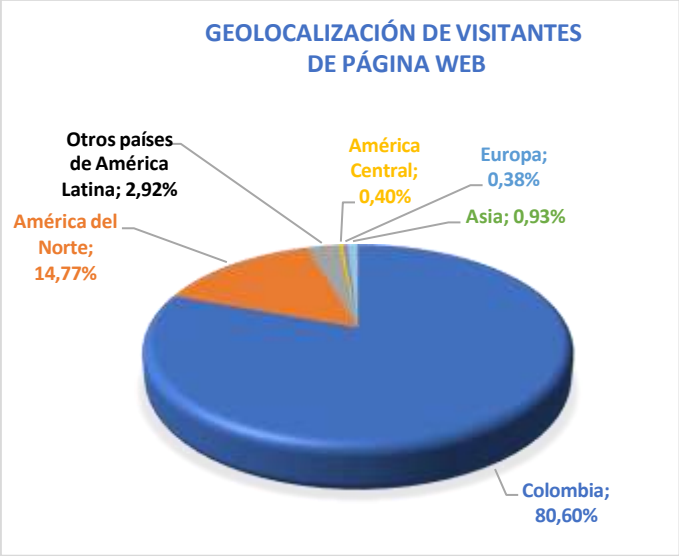


GRÁFICO 19. GEOLOCALIZACIÓN VISITANTE PÁGINA WEB DEL INSOR 2018-I SEMESTRE 2019

El 80,6% de los visitantes se encuentran ubicados en Colombia, le siguen 14,77% en América del Norte, 2,92% en otros países de América Latina tales como México, Chile, Perú,Argentina, Venezuela, Ecuador y Bolivia, 0,93% en Asia específicamente China, en Europa el 0,38% provenientes de España y Países Bajos y un 0,40% de América Central Guatemala, Panamá y Cuba.

Con base en las preferencias de consulta en la página, se identificó una muestra de 12.542 visitas distribuidas en 33 diferentes páginas en el portal del INSOR y a partir de la frecuencia de visitas presentada en el periodo de medición, se seleccionaron las cinco principales temáticas, las cuales concentran el 48% de los usuarios que interactuaron con la página web.

Los aspectos abordados en las visitas, reflejan el interés y necesidad de conocer la entidad en términos de su información de contacto o ubicación, su misionalidad, documentos diponibles para consulta y servicios que ofrece, a continuación se explican los contenidos disponibles en las páginas más consultadas:

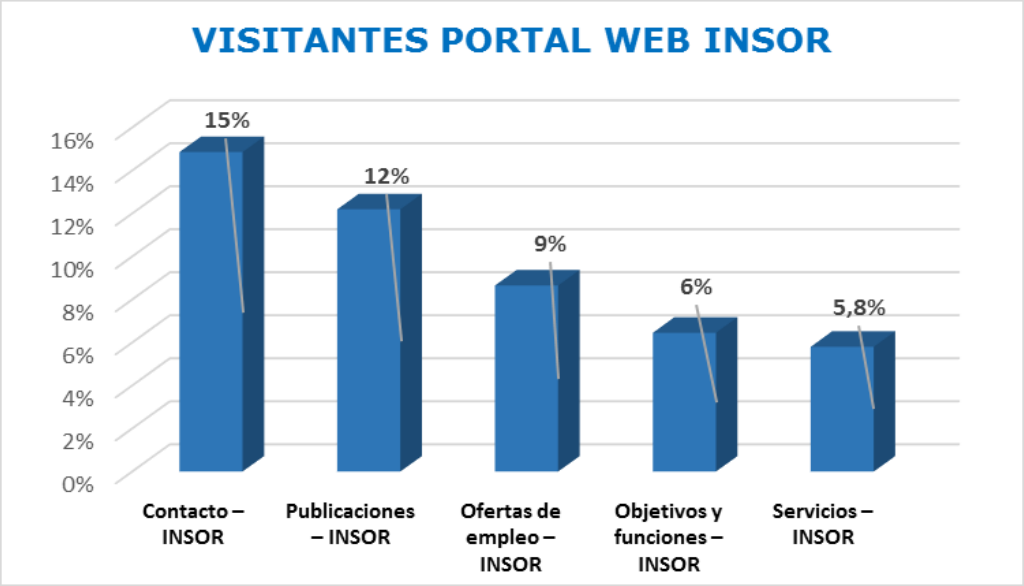


GRÁFICO 20. TOP DE PÁGINAS MÁS VISTAS PORTAL WEB INSOR 2018-I SEMESTRE 2019

1. La sección *Contacto – INSOR*, registró el 15% de las visitas, su contenido corresponde a información de ubicación del Instituto, teléfonos, correos institucionales, cuenta skype, código postal y enlace a la página de peticiones quejas, reclamos sugerencias y denuncias.
2. La página Publicaciones INSOR, presentó el 12% de las visitas, la información allí disponible corresponde a documentos de consulta que han sido desarrollados por el Instituto, que dan cuenta de la Gestión del Conocimiento de la entidad.
3. La página Ofertas de empleo INSOR, refleja el 9% de las consultas, en esta sección se encuentra información diigida a aspirantes a cargos y enlaces a páginas de interés como la Comisión Nacional del servicio Civil , servicio público de empleo, servicio de empleo.
4. La página Objetivos y Funciones del INSOR, cuenta con un 6% de visitas, en esta sección se describren los objetivos institucionales, funciones y entidades aliadas.
5. La página Servicios INSOR, refleja el 5,8% de las visitas, en esta sección se dan a conocer los servicios disponibles en la entidad y enlaces de interés a SUIT y GOV.CO así como el portafolio digital.

7.1.3.10 EVENTOS- PARTICIPACIÓN CIUDADANA

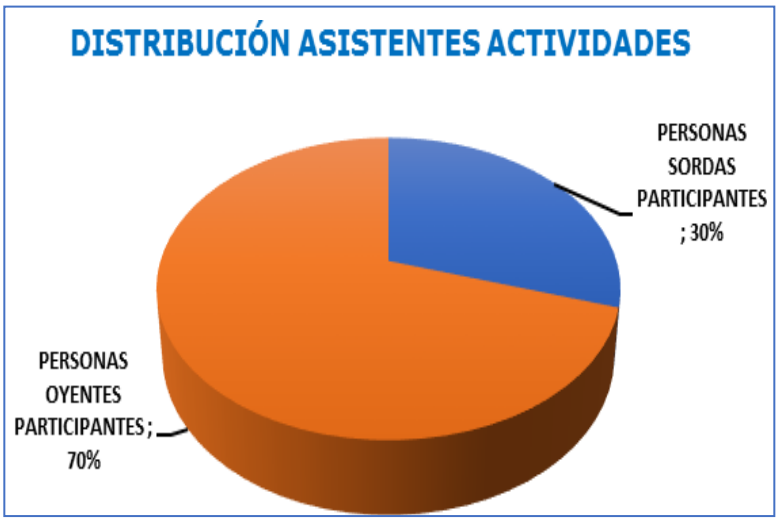


GRÁFICO 21. DISTRIBUCIÓN ASISTENTES ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018-I SEMESTRE 2019

La entidad ha promovido espacios que integran a la población en general (Ciudadanos Sordos, Ciudadanos Oyentes, Entidades Públicas, Establecimientos Educativos). Durante el periodo contemplado entre el año 2018 y primer semestre de 2019, realizó 38 actividades en las que participaron 1.676 ciudadanos que corresponden al 0,003% de la población estimada en Colombia.

De los ciudadanos participantes en actividades del INSOR, 501 es decir el 30% fueron personas sordas y 1.175 (70%) personas oyentes, pertenecientes a 78 entidades. Es decir que con base en las proyecciones del INSOR y DANE 2005, se ha contado con la participación del 0.009% de la población sorda.

A continuación se presenta el panorama general de las actividades desarrolladas en el periodo de medición, clasificadas por temática:

GRÁFICO 10. ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018-PRIMER SEMESTRE 2019

La naturaleza de estas actividades abarcó tres grandes categorías:

1) Las actividades categorizadas como Participación ciudadana, realizadas por la entidad, se resumén en la siguiente tabla.

TABLA 2. ACTIVIDADES CATEGORIZADAS COMO PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018- I SEMESTRE DE 2019

Categoría Actividades Participación Ciudadana	Cantidad de eventos realizado por categoría 2018-primer semestre 2019	Participantes			
		Personas Sordas	Personas Oyentes	Total personas	No Entidades
Plan de Fortalecimiento Institucional decreto 1421 de 2017	10	150	373	523	31
Educación pertinente para personas sordas	6	6	166	172	6
Acceso a Derechos Fundamentales/ necesidades población sorda	4	20	9	29	4
Taller Entidades garantes Servicios para personas sordas	4	0	549	549	11
Acciones Institucionales/información de servicios de entidades	1	11	1	12	2
Campaña Informativa Externa	1	115	0	115	5
Campaña Presencial: Celebración del día nacional de lenguas nativas	1	33	7	40	5
Encuentro con Organización social de personas con discapacidad	1	58	0	58	1
Foro virtual: "acceso a los consultorios jurídicos de RUNDIS"	1	0	0	0	2
Tu Hora con la Dirección	1	4	0	4	0
Total	30	397	1.105	1.502	67

Se emplearon diversos medios de convocatoria como correo electrónico, videollamada, videos en lenguaje de señas, llamadas telefónicas, cartas, utilizando principalmente en el 52% de las ocasiones la combinación de los primeros dos canales anteriormente mencionados; 22 de las actividades fueron realizadas de manera exclusivamente presencial, con una asistencia de 965 personas es decir el 64% del total de participantes, 4 actividades manejaron modalidad presencial y virtual con un 10% de audiencia y las actividades virtuales sólo tuvieron acogida por parte del 1% de los participantes.

2) Se realizaron las actividades que hicieron parte de Participación ciudadana/rendición de cuentas, como se observa en la siguiente tabla.

TABLA 3. ACTIVIDADES CATEGORIZADAS COMO PARTICIPACIÓN CIUDADANA/RENDICIÓN DE CUENTAS 2018- I SEMESTRE DE 2019

Categoría Actividades Participación Ciudadana	Cantidad de eventos realizado por categoría 2018-primer semestre 2019	Participantes			
		Personas Sordas	Personas Oyentes	Total personas	No Entidades
Acciones Institucionales/información de servicios de entidades	2	22	70	92	4
Consulta Planes Institucionales 2019-2022	1	0	0	0	0
Encuentro con Organización social de personas con discapacidad	2	73	0	73	2
Espacio de diálogo con la Dirección	1	5	0	5	4
Tu Hora con la Dirección	1	4	0	4	1
Total	7	104	70	174	11

3) Categoría Rendición de cuentas: Se destino un espacio exclusivo para la rendición de cuentas en el que se presentó el informe de gestión 2018, esta se realizó a través de Difusión Masiva / Video LSC mediante la página web.

7.2. PERSONA JURÍDICA

De acuerdo al Código Civil Colombiano, se denomina persona jurídica a "una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente".Para efectos de la presente caracterización, se presentará la información correspondiente a entidades gubernamentales y entidades privadas con las que tuvo, tiene o potencialmente puede tener interacción la entidad en el desarrollo de sus objetivos.

Con el fin de realizar un análisis de la interacción de la entidad con otras instituciones, se han establecido varios niveles de desagregación para la revisión: por la naturaleza de las organizaciones (públicas o privadas), el tipo de relación que se establece, intereses, temáticas de trabajo y grupos de valor identificados.

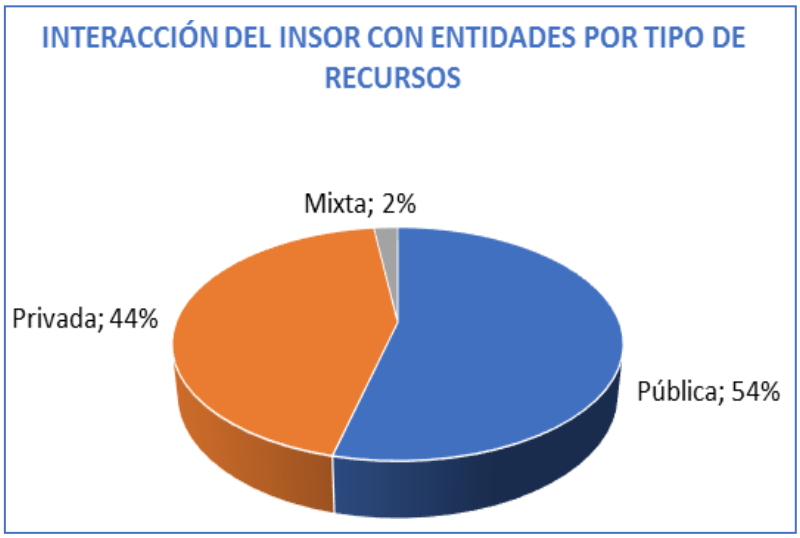


GRÁFICO 23. INTERACCIÓN DEL INSOR CON ENTIDADES POR TIPO DE RECURSOS 2018-I SEMESTRE 2019

De acuerdo con la información proporcionada por las áreas del INSOR, las entidades con las que la institución estableció relación en el periodo de 2018 y primer semestre de 2019, con excepción de aquellas atendidas por la vía de PQRSD (que se analizará en posteriormente), ascendieron a 245 en total, siendo 132 de ellas, de carácter público, lo que equivale al 54% del total, 108 privadas que corresponden al 44% y 5 mixtas que conforman el 2%.

7.2.1. ENTIDADES PÚBLICAS

Son instituciones estatales cuya administración está a cargo del gobierno y cuya finalidad es brindar un servicio público que resulta necesario para la ciudadanía. [4] De acuerdo a la información del Departamento Administrativo de la Función Pública, en Colombia hay dos categorías de entidades: de orden nacional y de orden territorial. En cuanto a las entidades de orden nacional a julio de 2019, se reportan 279, organizadas en 24 sectores, clasificadas de la siguiente manera:

[4] Fuente en línea: https://definicion.de/organismo-gubernamental/

Tabla 4. ENTIDADES PÚBLICAS (DAFP.2019)

Rama Ejecutiva	Rama legislativa	Rama judicial	Organizaciones electorales	Entes autónomos	Organismos de control
204 Están al servicio de los intereses generales de la comunidad. Esta rama tiene 3 órdenes: nacional, departamental y municipal. Adicionalmente según la naturaleza de las actividades que se desarrollan en estas entidades, se identifican 24 sectores adminsitrativos a través de los cuales se coordina su gestión.	**2** Encargadas de formular las leyes, ejercer control sobre el Gobierno y reformar la Constitución	**7** Administran justicia, solucionan los conflictos y controversias entre los ciudadanos y entre éstos y el Estado.	**3** Encargadas de la organización de las elecciones, su dirección y vigilancia, así como lo relativo a la identificación de las personas.	**56** Les aplica régimen especial y autonomía propia prevista directamente por la Constitución Política o la ley, dada la especialidad de sus funciones: Banco de la República, CNSC, ANTV.	**4** la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal

Por otra parte, existen 6.096 entidades territoriales del Estado colombiano, distribuidas en departamentos, municipios, distritos, regiones y territorios indígenas, en este grupo se identifican alcaldías, asambleas departamentales, asociación de municipios, concejo distrital y concejo municipal.

7.2.1.1 INTERACCIONES DE LA ENTIDAD CON ENTIDADES PÚBLICAS

De las 132 entidades públicas con las que la entidad interactuó, 91 entidades pertenecen a la rama ejecutiva distribuidas en 18 sectores administrativos de los 24 existentes; se presentó interrelación con las dos entidades de la rama legislativa y en la rama judicial con la Fiscalía General de la Nación y 4 fiscalías seccionales. Adicionalmente se tuvo relación con 3 de los 56 entes autónomos, es decir con el 5% de estos, en cuanto a organismos de control, el INSOR se interrelacionó con 2 de los 7 existentes, correspondientes a la Contraloría General de la República y a la Procuraduría General de la Nación.En cuanto a las entidades restantes, 9 pertenecen directamente al Gobierno Nacional y 20 son de carácter territorial principalmente consistentes en Alcaldías, gobernaciones e instituciones asociadas a las mismas.

Se observa un porcentaje representativo de entidades pertenecientes a los sectores educación (20%), justicia y derecho (15%) y entidades territoriales (15%), a continuación se presenta la gráfica con la desagregación completa de los sectores:

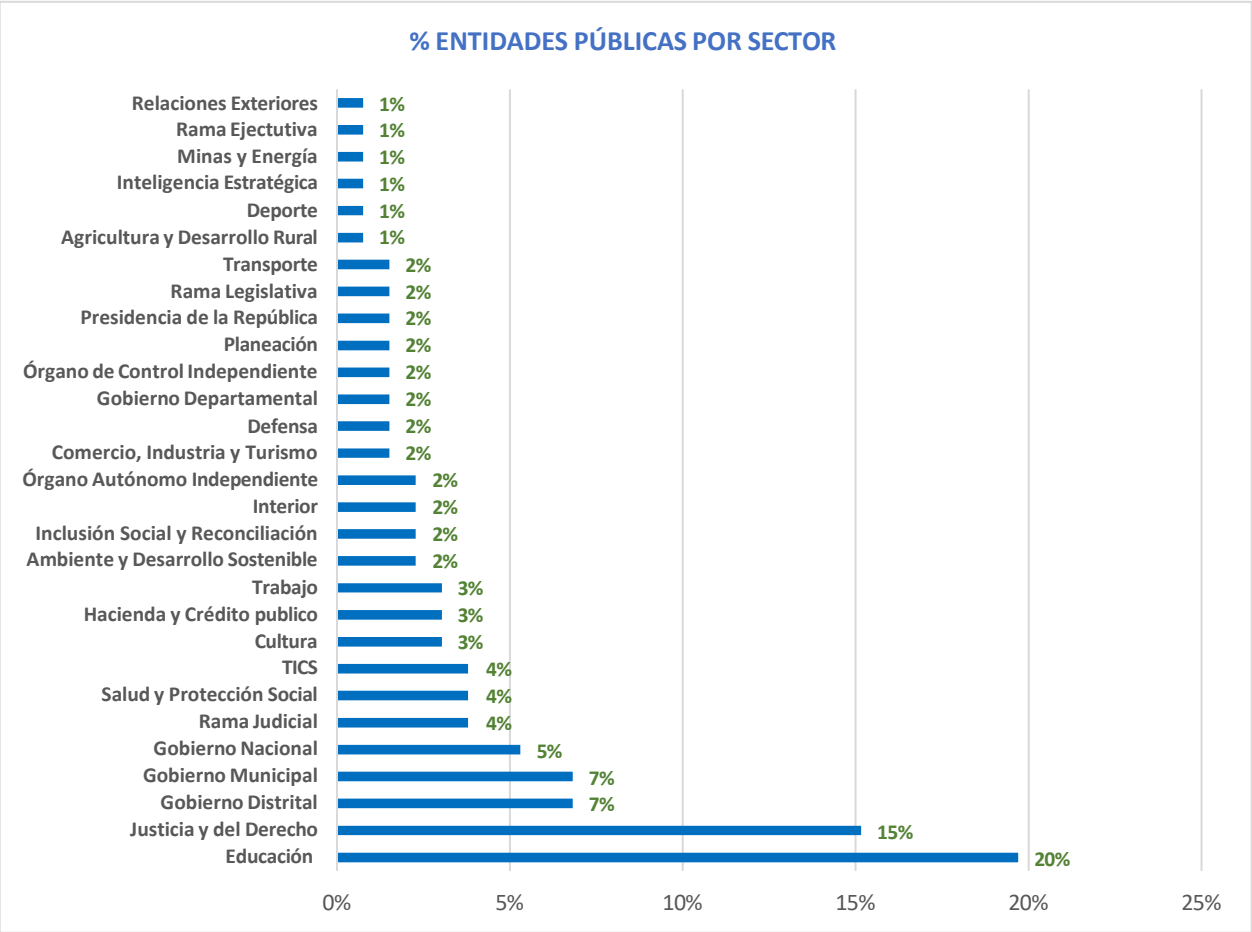


GRÁFICO 24. % ENTIDADES GUBERNAMENTALES POR SECTOR QUE INTERACTUARON CON EL INSOR 2018-I SEMESTRE DE 2019

Los frentes de trabajo con estas entidades, se enmarcaron en la solicitud y prestación del servicio de asesorías y asistencias técnicas en temáticas como inclusión educativa, inclusión laboral para la población sorda, inclusión social o accesibilidad, solicitud de intérpretes, solicitud de información INSOR, oferta de servicios, talleres de sensibilización y curso de engua de señas colombiana-LSC.

7.2.1.2 EJES TEMÁTICOS ENTIDADES PÚBLICAS

Del total de entidades públicas con las que se estableció relación, se identificó que con 105 de estas, se trabajó sobre una única temática lo que equivale al 88% y con el 20% restante es decir 27 entidades, se trataron varios ejes temáticos de manera simultánea. Por tanto se presentará la información global más representativa por temática, pero se aclara que dado que una entidad puede haber accedido a más de un servicio, se tomarán como base las 132 entidades atendidas para los cálculos y el análisis por temática debe realizarse de manera separada y no acumulada, con los siguientes resultados individuales:

TABLA 5. EJES TEMÁTICOS ENTIDADES PÚBLICAS

TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN Y/O CURSOS DE LENGUA DE SEÑAS	ASESORÍA EN INCLUSIÓN EDUCATIVA	ACCESIBILIDAD	SERVICIO DE INTÉRPRETES	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
El 28% es decir entidades recibieron atención en cuanto, 23 pertenecen a 15 sectores, 9 son de entidades territoriales y las 5 restantes pertenecen a rama judicial, rama legislativa y gobierno nacional.	El 23% de las instituciones públicas que equivale a 31, solicitó de las cuales el 77% pertenecen al sector educativo	El 20% de las entidades consultaron a la entidad por temas de, recibiendo servicios de asesoría y asistencia técnica, producción de videos en lengua de señas, closed caption y realización de contenidos audiovisuales por parte de la Subdirección de Promoción y Desarrollo de la entidad. De 26 entidades, 15 se pertenecen a 10 sectores administrativos, una a la rama ejectiva, una a la rama judicial, 2 a entidades del gobierno central, 1 organismo autónomo, 1 órgano de control y 3 entes territoriales.	Se registró un 16% de entidades (21) a las que se prestó durante la vigencia 2019, concentrándose el 52% en el sector de justicia y derecho, se observan en las entidades restantes algunas del Gobierno Nacional, , Rama Judicial y salud y protección social.	El 25 % de las entidades con las que se estableció relación y que realizaron solicitud de información obedecen a instituciones que son referentes en los diferentes sectores y con quienes la entidad adelanta trámites principalmente en materia de gestión documental, planeación, aspectos jurídicos, presupuesto, control interno y talento humano.

En cuanto a la combinación de temáticas trabajadas de manera simultánea con 25 entidades, se observa una demanda del 19% en la categoría cruzada accesibilidad /talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas, lo que podría explicarse porque en el marco de la asesoría, se puede identificar la necesidad de cualificar al personal en la lengua de señas como parte de la estrategia de accesibilidad de las entidades, como es el caso de la Corporación Autónoma de Regional de Cundinamarca CAR, Ejército Nacional de Colombia, Fiscalía General de la Nación, Superintendencia de Industria y Comercio, Unidad Servicio Público de Empleo UAESPE.

Le sigue la combinación de solicitud de información con talleres de sensibilización, que refleja un 19% y que puede deberse a que en el proceso de conocimiento de información relacionada con la población sorda o el contacto con la entidad, permita a otras instituciones conocer este servicio e inciar procesos de acercamiento y sensibilización sobre la LSC, entre otras que se presentan en la gráfica anterior.

En lo referente a ubicación geográfica de estas entidades públicas, el 68% se encuentran en la ciudad de Bogotá, 5% en Soacha, 4% en Cali y las demás se concentran principalmente en municipios de Cundinamarca.

7.2.2. ENTIDADES PRIVADAS

Las entidades privadas son organizaciones dedicadas a la producción, distribución y/o venta de bienes o servicios y pertenecen a inversores privados, no gubernamentales, accionistas o propietarios particulares.

La clasificación de entidades privadas en Colombia, se realiza de acuerdo a la actividad económica que desarrollan. Para efectos de la presente caracterización se ha empleado como referente la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (siglas: CIIU), mediante la cual se puede establecer el sector al cual pertenecen las entidades con las que el Instituto tiene relación.

7.2.2.1 INTERACCIONES DE LA ENTIDAD CON ENTIDADES PRIVADAS

De las 108 entidades privadas con las que interactuó el INSOR entre 2018 y el primer semestre de 2019 se identificó que el 19% se dedica a actividades de educación, el 17% efectúa labores en el marco de la información y comunicación, 16% realiza actividades financieras y de seguros, 13% trabaja en otras actividades de servicio, 12% realizan actividades en el marco de planes de seguridad social y afiliación obligatoria entre otras.

GRÁFICO 25. ENTIDADES PRIVADAS POR SECTOR QUE INTERACTUARON CON EL INSOR 2018- I SEMESTRE 2019.

TABLA 6. EJES TEMÁTICOS ENTIDADES PRIVADAS

TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN	ASISTENCIA TÉCNICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ASESORÍA EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS	INCLUSIÓN LABORAL	INCLUSIÓN SOCIAL
El 20% que equivale a 22 organizaciones privadas, accedió a , el 27% de estas empresas se encuentra en el sector financiero y de seguros y el 23% en el sector educación entre otras.	El 15% de las organizaciones, solicitó al INSOR, asistencia técnica frente a inclusión educativa en primera infancia, generalidades de la sordera entre otros temas, servicios prestados por la Subdirección de Gestión Educativa. Se observa que el 56% de estas entidades privadas, corresponden a entidades dedicadas a la educaciòn y un 31% de entidades, realizan otras actividades de servicios dentro de las que se encuentran algunas asociaciones de sordos.	El 24% de las interacciones con entidades no gubernamentales corresponde a la , siendo el 58% de estas EPS por concepto de trámites con Talento Humano.	el 6% de 7 empresas privadas, con las que se ha relacionado la entidad, recibieron asesoría en materia de accesibilidad y producción de contenidos dirigidos a población sorda, en la que se destacan entidades de actividades finncieras y de seguros, de actividades de atención de la salud humana entre otras.	El 4% de las 108 entidades se ha relacionado con el INSOR en cuanto a inclusión laboral para la población sorda.	El 2% de empresas privadas con las que el INSOR se relacionó frente a inclusión social, tratando temas de acceso a la justicia de las personas sordas.

En lo referente a ubicación geográfica de estas entidades, el 73% se encuentran en la ciudad de Bogotá, 2% en Cali, 2% en Bucaramanga y las demás distribuidas de manera uniforme representando el 1% respectivamente: Armenia, Barranquilla, Cartagena, Manizales, Medellín, Montería, Puerto Colombia, Soacha, Sogamoso, Valledupar y Zipaquirá.

7.2.3. Usuarios PQRSD Persona Jurídica

La información que se presenta en esta sección, se basa en las estadísticas suministradas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, a partir de la atención brindada a las personas jurídicas a través de canales oficiales definidos por la entidad, información que se evidencia en los registros y trazabilidad de la gestión. De los 2.841 requerimientos recibidos por el INSOR entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, 733 solicitudes fueron realizados por personas jurídicas, lo que equivale al 25,8%.

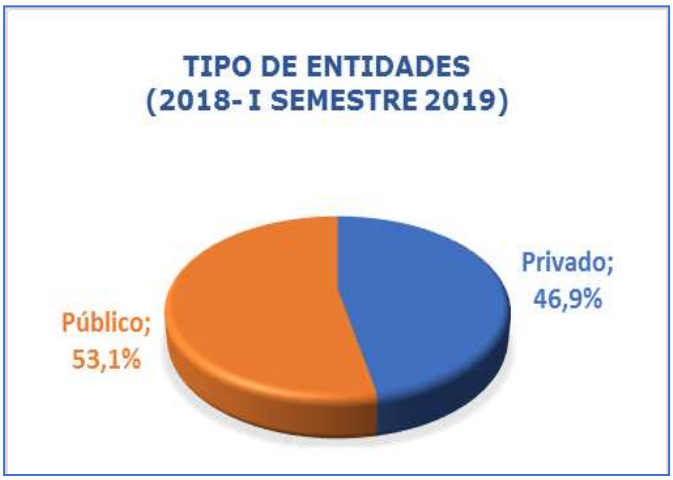


GRÁFICO 116. TIPO DE ENTIDADES (PQRSD (2018-I SEMESTRE 2019).

Se observa que de las personas jurídicas atendidas durante este periodo, 389 solicitudes provinieron de Entidades gubernamentales, lo que equivale al 53,1% y 344 solicitudes fueron de entidades no gubernamentales con un 46,9%.

7.2.3.1 Ejes Temáticos PQRSD Persona Jurídica

GRÁFICO 27. EJES TEMÁTICOS PQRSD PERSONAS JURÍDICAS (2018- I SEMESTRE 2019)

Al analizar los ejes temáticos consultados a través de PQRSD, por personas jurídicas de manera global entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, se evidenció que el primer lugar lo ocupa el tema de "*Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC*" con un 27,6%; seguido por "*Asesoría y Asistencia Técnica*" con un 17,2%; en un tercer lugar "Otros con un 13,4%; cuarta posición "*Inclusión Educativa*" con un 10,2%; quinta posición "*Inclusión Laboral para la Población Sorda*" con un 9,9%; sexta posición "*Solicitud de*

información INSOR y/o Oferta de Servicios" y "Accesibilidad" y septima posición "*Intérpretes*" con un 6,7%.

El eje temático más consultado fue el de Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC, ya que através de este tipo de espacios se busca cualificar y mejorar la atención a población sorda. A continuación se presenta la desagregación de temas consultados de acuerdo a la naturaleza de las personas jurídicas con las que el Instituto ha interactuado en materia de PQRSD.

TABLA 7. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS.

Ejes temáticos por Persona Jurídica-Entidades Públicas	%
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC	19,0%
Asesoría y/o asistencia técnica	17,7%
Intérpretes	16,7%
Inclusión Educativa	11,6%
Otros	10,5%
Servicios	10,3%
Accesibilidad	8,7%
Inclusión Social	1,8%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	1,8%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	0,5%
Asesoría a Estudiantes	0,5%
Queja	0,3%
Eje temático sin identificar	0,3%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	0,3%
Total general	100,0%

Se observa un alto porcentaje del 19% en los Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC, es decir solicitan mas este servicio para prestar un mejor servicio con la población sorda y un pequeño porcentaje (1,8%) de requerimiento en materia de inclusión social e inclusión laboral para la Población Sorda, en parte esto podría explicarse porque es posible que las entidades estén buscando procesos integrales y através de la asistencia técnica o la asesoría pueden establecer rutas para trabajar dentro de otros aspectos, estos.

TABLA 8. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS.

Se observa un alto porcentaje del 28% en los Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC, es decir solicitan mas este servicio para prestar un mejor servicio con la población sorda.
Se presenta un bajo porcentaje1,2% de requerimiento en materia de inclusión social, aspectos que pueden reflejar falta de conocimiento o interés frente a estos aspectos.

Ejes temáticos por Persona Juridica-Entidades Privadas	%
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC	28%
Asesoría y/o asistencia técnica	17%
Inclusión Educativa	10%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	10%
Otros	9,0%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	7,6%
Accesibilidad	7,6%
Intérpretes	6,7%
Inclusión Social	1,2%
Asesoría a Estudiantes	0,9%
Servicios en Salud	0,6%
Eje temático sin identificar	0,6%
Inclusión Educativa y Laboral	0,3%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	0,3%
Queja	0,3%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	0,3%
Total	100%

7.2.3.2 Canales PQRSD Persona Jurídica

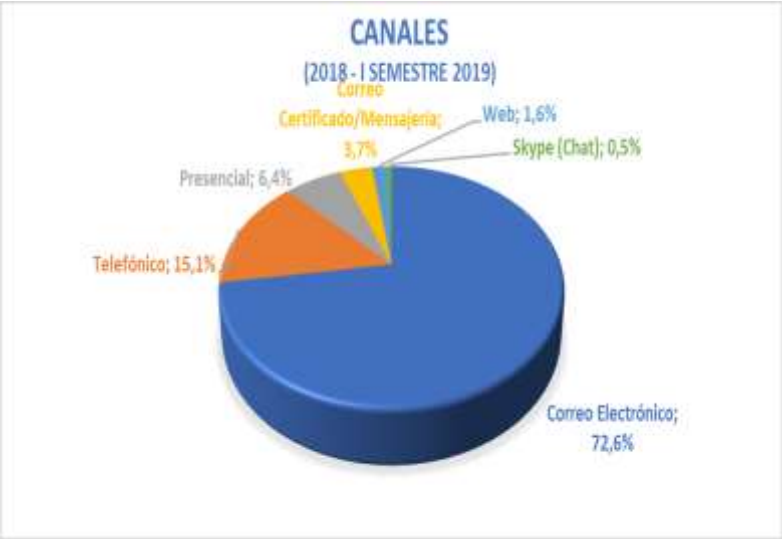


GRÁFICO 28. CANALES PQRSD (2018-I SEMESTRE 2019).

En cuanto a los canales utilizados por las entidades entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, los más usados para establecer contacto con la entidad durante estos períodos fueron el correo electrónico y el telefónico.

De los 733 requerimientos recibidos en la entidad, 532 fueron recibidos por correo electrónico, es decir el 72,6%; 111 vía telefónica que corresponde al 15,1%; 47 presencial que equivale al 6,4%; 27 por Correo Certificado que equivale al 3,7%; 12 por el portal Web que corresponde al 1,6%; y 4 a través de SKYPE que equivale al 0,5%.

7.2.3.3 PQRSD por ciudades - Persona Jurídica

A continuación, se presentan el número de PQRSD recibidas por persona jurídica provenientes de los diferentes departamentos de las cuales el mayor número de PQRSD, entre el año 2018 y el primer semestre de 2019.

GRÁFICO 29. PQRSD RECIBIDAS POR CIUDADES (2018- I SEMESTRE 2019)

La ciudad de Bogotá D.C., representa un 88,4% es decir se recibieron 648 requerimientos; seguido por la ciudad de Medellín con 0,95% que corresponde a 7 requerimientos; en tercer lugar, se encuentra Bucaramanga con 0,82% correspondiente a 6 requerimientos; en cuarto lugar, Cali con 0,68% correspondiente a 5 requerimientos y Quibdó con 0,55% correspondiente a 4 requerimientos. De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros departamentos en menor cantidad, con un 8,59%. Por lo anterior, se concluye que es Bogotá D.C. la ciudad donde más se hacen más requerimientos.

De las entidades gubernamentales que realizaron requerimiento ante el INSOR están principalmente ubicadas en Bogotá con el 88,4% y el porcentaje de solicitudes restante, se encuentra disperso por todo el territorio.Frente al total de entidades no gubernamentales que presentaron PQRSD en el periodo de medición 90,7%, estaban ubicadas en Bogotá y las demás solicitudes se realizaron desde diferentes ubicaciones de Colombia, ver Anexos.

7.2.3.4 PQRSD POR DEPENDENCIAS - PERSONA JURÍDICA

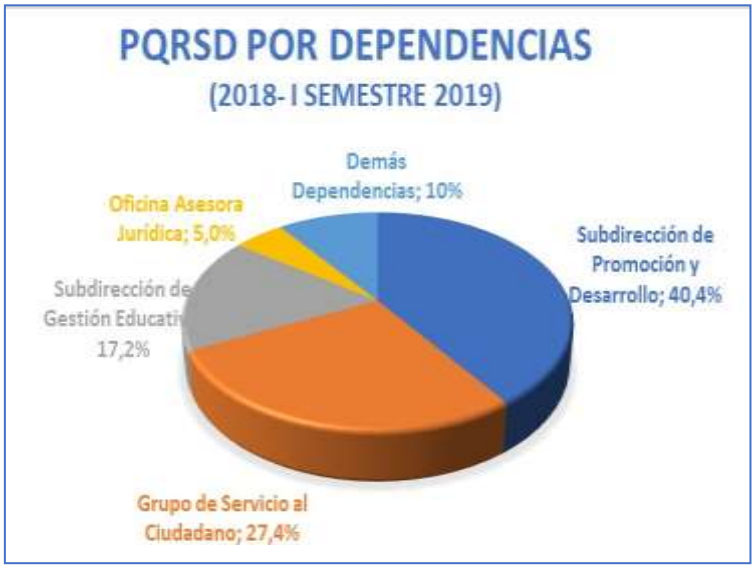


GRÁFICO 30. PQRSD POR DEPENDENCIAS (2018-I SEMESTRE 2019).

Frente a la gestión de PQRSD, entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, se analizó la distribución de las solicitudes entre las diferentes dependencias, lo que arrojó los siguientes resultados:

El mayor número de PQRSD fueron gestionadas por parte de la Subdirección de Promoción y Desarrollo con 40,4% correspondiente a 296 solicitudes; seguido por el Grupo de Servicio al ciudadano con 27.4% con 201 solicitudes; En tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Gestión Educativa con 17.2% correspondiente a 126 requerimientos; las demás dependencias como Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Talento Humano, Gestión Financiera, Dirección General, Oficina de

Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Secretaria General, Servicios Administrativos, Asesor de Dirección, Grupo de Contratación, con el 10% de solicitudes.

7.2.3.5 PQRSD POR SECTOR - PERSONA JURÍDICA

De los 733 requerimientos recibidos de Personas Jurídicas por los diferentes sectores, entre el año 2018 y el primer semestre de 2019, dentro de los sectores más relevantes tenemos el de servicios (asociaciones, cajas de compensación, SENA, Asociaciones, Fundaciones) con 186 solicitudes es decir el 25,4%; el de educación (colegios, universidades) con 171 solicitudes es decir el 23,3%; el sector de justicia (Fiscalías, Juzgados, INPEC) con 53 solicitudes es decir el 7.5%; el sector central (Presidencia, Ministerios y Departamentos Administrativos) con 51 solicitudes es decir un 7,2%, Sector Descentralizado Territorialmente (entidades del Distrito) con 51 solicitudes es decir un 7,0 %, Sector de Salud con 51 solicitudes es decir un 7,0%, el sector Descentralizado el 22,6% restante.

GRÁFICO 31. SECTORES (2018-I SEMESTRE 2019)

7.2.3.6 ASOCIACIONES DE SORDOS

Son organizaciones de la sociedad civil que agremian personas sordas con el ánimo de trabajar por su inclusión y mejora de calidad de vida.De acuerdo con la información consolidada y aportada por la Subdirección de Gestión Educativa y Comunicaciones, como resultado de la revisión de documentos de listado de asociaciones de 2016, y la página web FENASCOL, en Colombia se identificaron 42 asociaciones de sordos, distribuidas en 22 de los 32 departamentos del país, lo que corresponde a un 72% de cubrimiento del territorio.

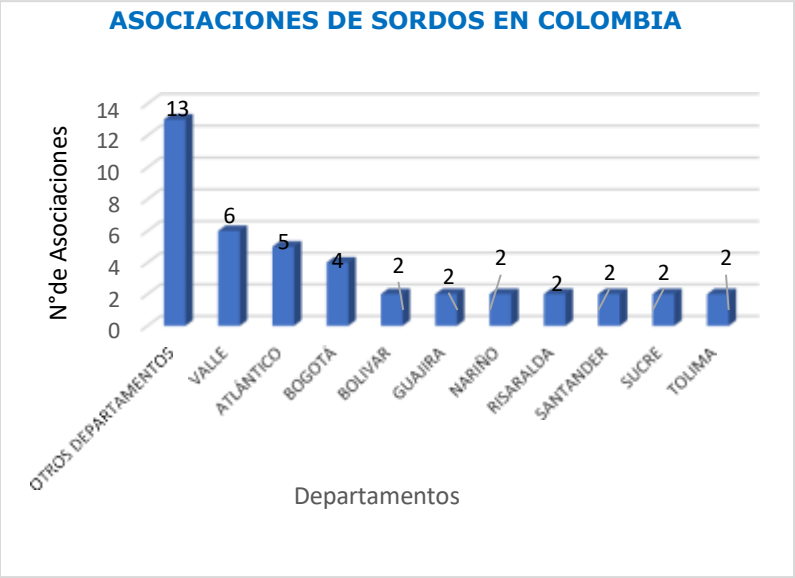


GRÁFICO 32. ASOCIACIONES DE SORDOS EN COLOMBIA POR DEPARTAMENTOS AÑO 2019

Revisando en detalle la ubicación y concentración de asociaciones, se identificó que los departamentos con mayor cantidad de asociaciones son: Valle con 6 organizaciones que corresponden al 14% del total de asociaciones, le sigue Atlántico con 5 (un 12%) y Bogotá con 4 es decir 10%. Esta focalización puede explicarse por que la población sorda que habita en estas regiones es la más alta, ya que de acuerdo a estimaciones realizadas por el INSOR y basadas en información del DANE de 2005, en Bogotá se encuentra el 16,44% de estas personas, en el Valle el 9,54% y en Atlántico el 5,11%

En las otras regiones, diminuye la cantidad de asociaciones ya que en Bolívar, Guajira, Nariño, Risaralda, Santander, Sucre y Tolima, hay 2 asociaciones por territorio, mientras que en Antioquia, Arauca, Caldas, Caquetá, Cauca, Cesar, Chocó, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Quindío y Guaviare solo cuentan con una asociación por departamento.

De las organizaciones anteriormente mencionadas, en el periodo comprendido entre 2018 y I semestre de 2019, el INSOR ha tenido interacción con 6 asociaciones de sordos, es decir que el INSOR ha interactuado con 14% de las asociaciones identificadas.

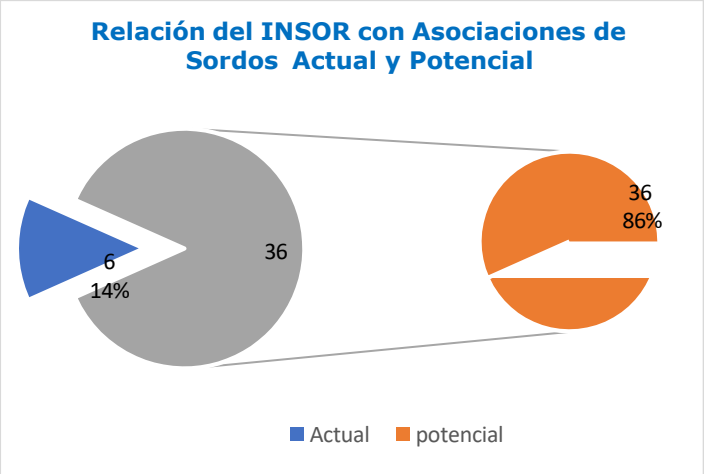


GRÁFICO 33. RELACIÓN DEL INSOR CON ASOCIACIONES DE SORDOS ACTUAL Y POTENCIAL

7.2.3.7 Asociaciones de intérpretes

Corresponden a las asociaciones afiliadas a la Federación Nacional de Traductores, Intérpretes y Guía Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (FENILC), las cuales se dedican a la actividad de la interpretación/traducción especializada en LSC de manera oficial en Colombia dentro de un marco ético.

Teniendo en cuenta que a finales de 2018, se oficializó el trámite de Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-Español y Guías Intérpretes- RENI, el cual tiene como finalidad habilitar la inscripción en un registro público que contiene la información de los intérpretes oficiales de la Lengua de Señas Colombiana-español reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional, de las personas jurídicas reconocidas por el INSOR para la prestación de servicios de interpretación en LSC-español y de los guías intérpretes, se considera importante tener un conexto de estas entidades.

Con base en la información proporcionada por la Subdirección de Gestión Educativa, de 10 asociaciones de intérpretes que están actualmente constituidas en el País y ubicadas en el Eje Cafetero, Bogotá, Cesar, Valle del Cauca, Atlántico,Antioquia, Santander, Norte de Santander y Tolima, entre el año 2018 y primer semestre de 2019, El INSOR ha tenido relación directa con dos de ellas en materia de asesoría, en 2018 con ASIC Asociación de Interpretes del Cesar en cuanto a inquietudes manifestadas frente acontratación de personal de apoyo a personas con discapacidad y en 2019 con FENILC Federación Nacional de Traductores solicitando brindar claridad a entidades sobre las condiciones y contratación de los servicios y a los intérpretes y comunidad sorda sobre el rol del intérprete en los procesos comunicativos.

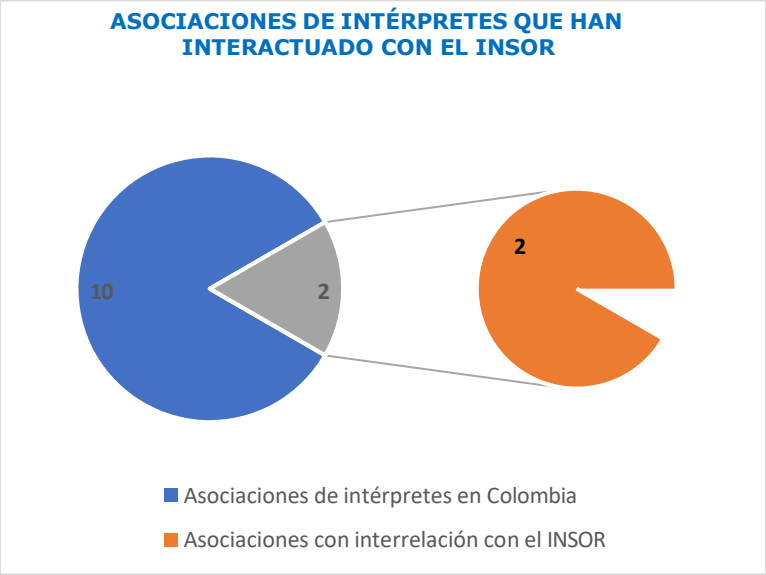


GRÁFICO 34. ASOCIACIONES DE INTÉRPRETES QUE HAN INTERACTUADO CON EL INSOR 2018-I SEMESTRE DE 2019

Al corte del primer semestre de 2019, no se habían recibido solicitudes en el INSOR para información o trámite de registro RENI por parte de esta población objetivo y no es posible establecer puntualmente si obedece a falta de información o conocimiento sobre el tema.

7.2.3.8 INSTITUCIONES EDUCATIVAS

"De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 715 de 2001, se denomina institución educativa el conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o particulares cuya finalidad es prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y la media; la que para prestar el servicio educativo debe contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos

adecuados; debe combinar los recursos para brindar una educación de calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados del aprendizaje en el marco de su Programa Educativo Institucional. Las instituciones educativas estatales son departamentales, distritales y municipales”[5].

En este capítulo se presentará la información más relevante en cuanto al universo de instituciones, entidades usuarias y protenciales. De acuerdo al Directorio Único de Establecimientos Educativos DUE de agosto de 2019, en Colombia hay 33.215 establecimientos educativos, encontrándose el 60% de ellos ubicados como se muestra a continuación.
En Antioquia se encuentran el 17% del total de las instituciones, lo que asciende a 5.688, le siguen en orden Bogotá con 9,3% que equivalen a 3.105 del total de establecimientos, Valle del Cauca con 9% que corresponden a 2.989 planteles; Nariño con el 7,9% es decir 2.610; Cundinamarca con 5,4% para 1.792; y Atlántico con el 5% lo que se traduce en 1.674 instituciones.

El 40% restante de Instituciones cuenta con distribuciones diversas que en promedio se encuentran en el 1,5% por territorio.

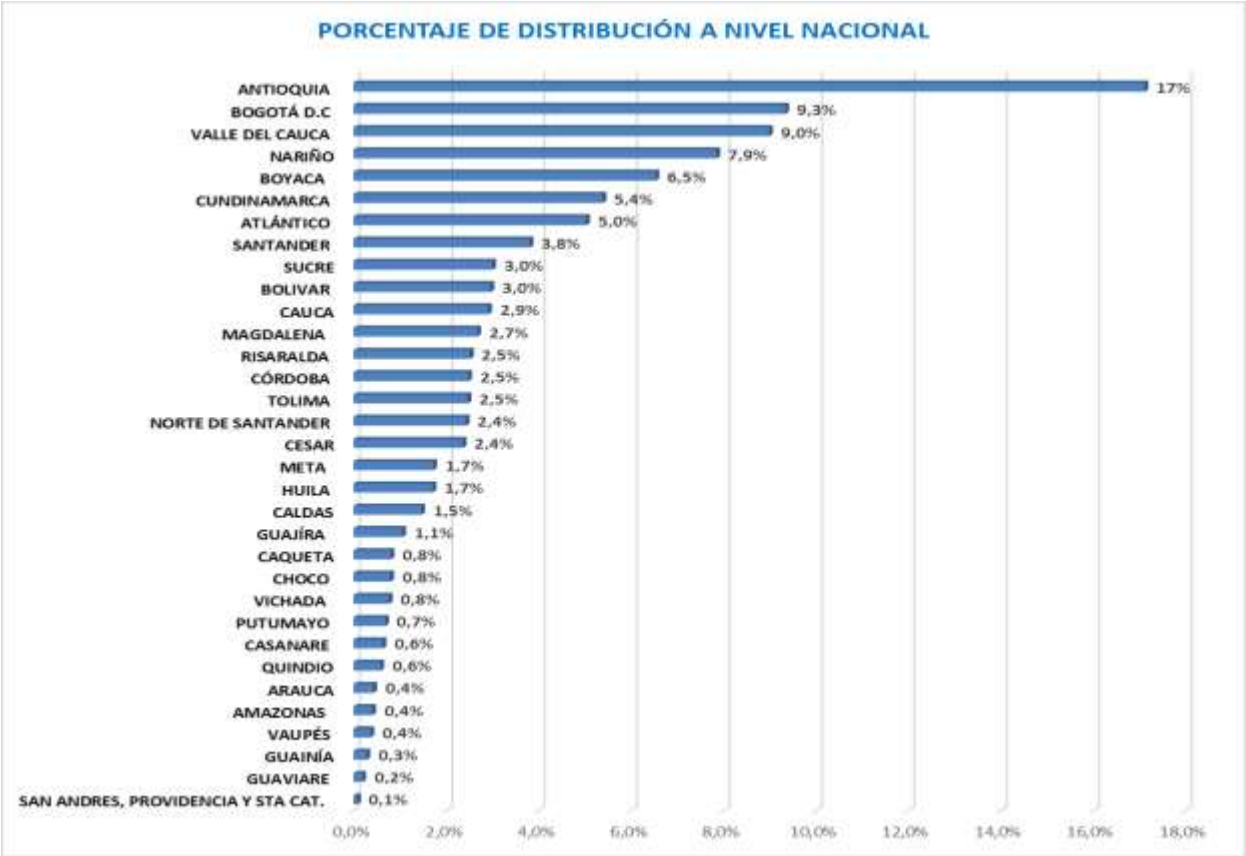


GRÁFICO 35. PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS EN COLOMBIA 2019

[5] Fuente en línea: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-127853_archivo_pdf_Naturaleza_4.unknown

Según registros de SIMAT 2018, de los 33.215 establecimientos educativos que existen en Colombia, 2.316 es decir el 7% frente al total, reportaron a junio de 2018, estudiantes con discapacidad auditiva matriculados, atendiendo en total a 6.160 personas.

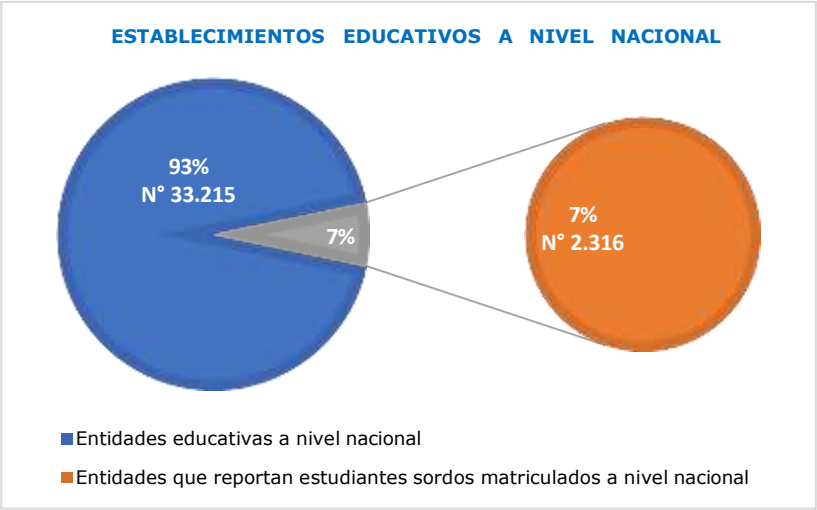


GRÁFICO 36. ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL 2018

De acuerdo al análisis de la Subdirección de Gestión Educativa, cada establecimiento educativo que registró en su matrícula población sorda, atendió en promedio 3 estudiantes.

En tal sentido de los 2.316 establecimientos con alumnos sordos matriculados en 2018, el INSOR, prestó asesoría y asistencia técnica a 19 de ellos, lo que corresponde al cubrimiento con este servicio del 1% de estas instituciones y el 0,1% del total de entidades educativas del país.

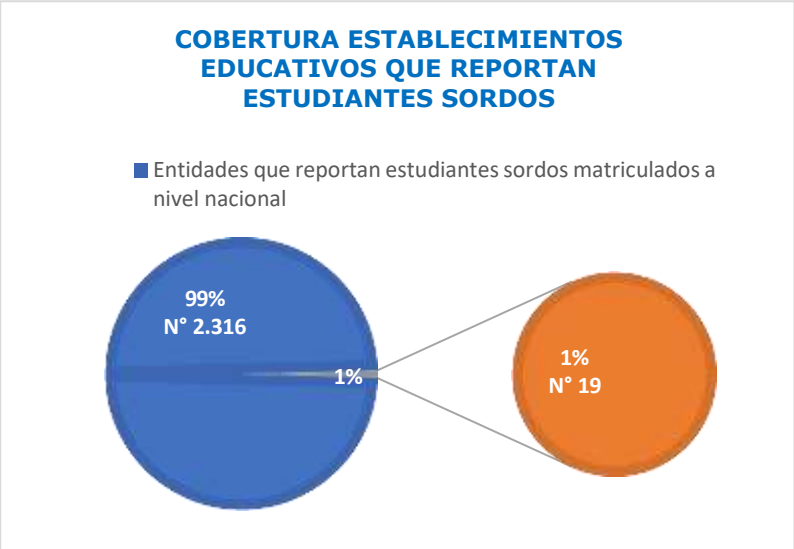


GRÁFICO 37. COBERTURA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE REPORTAN ESTUDIANTES SORDOS

A continuación se presenta detalle por ubicación de las E.E. atendidas: el 47% se encuentra en Bogotá, le sigue Bolívar con el 11% y en los departamentos de Antioquia, Atlántico, Huila, Meta, Norte de Santander, Santander, Tolima y Valle del cauca corresponden al 5% respectivamente, como se observa en la gráfica.

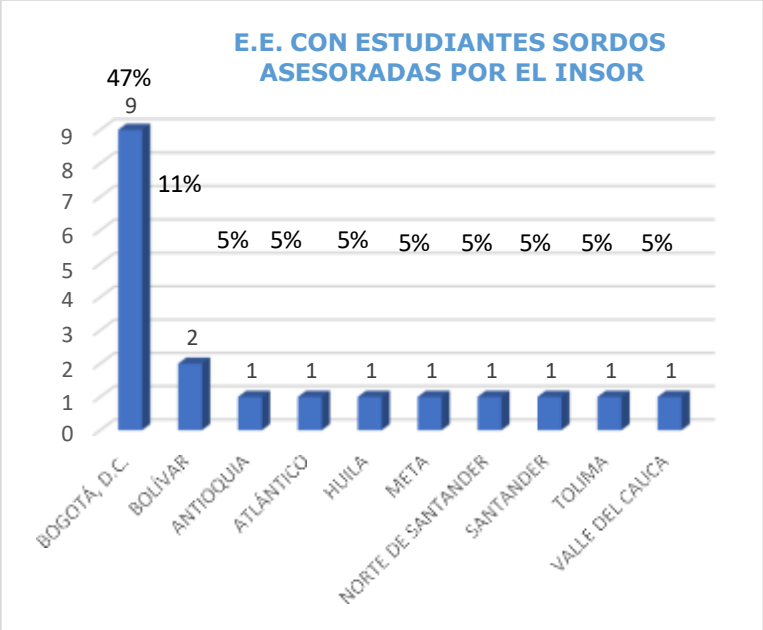


GRÁFICO 38. E.E. CON ESTUDIANTES SORDOS ASESORADAS POR EL INSOR (2018-I SEMESTRE 2019)

Adicionalmente, en 2018, se desarrollaron asesorías y asistencias técnicas con otras instituciones, por demanda y oferta: Se llevaron a cabo asistencias técnica adicionales con 16 entidades educativas públicas, de las cuales 11 fueron por oferta y 4 por demanda, en las que se cualificaron en total a 88 personas. Cabe resaltar dentro de estas actividades, el convenio con la Gobernación de Cundinamarca en Agua de Dios, Albán, Gachalá, Guasca, Madrid, Soacha, Subachoque, Tocaima y Ubaté que corrresponden al 80% de las personas asesoradas.

En cuanto a entidades educativas de carácter privado, se realizaron 3 asesorías por demanda en materia de inclusión educativa.

7.2.3.9 Instituciones de educación superior

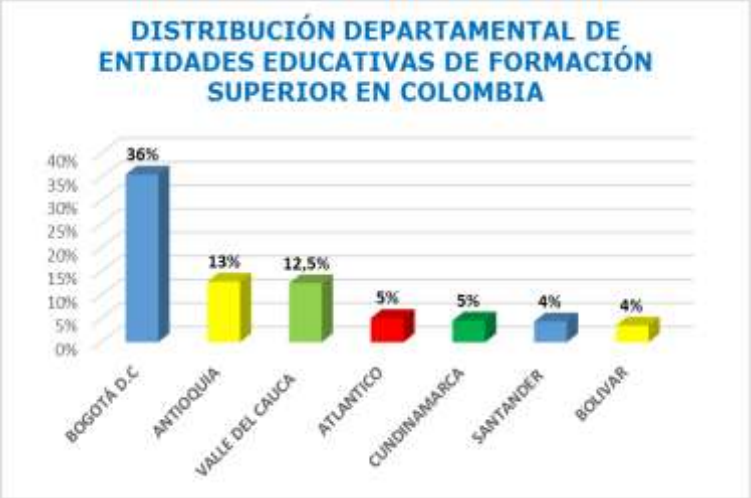


GRÁFICO 39. DISTRIBUCIÓN DEPARTAMENTAL DE ENTIDADES EDUCATIVAS DE FORMACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA.

En Colombia existen registradas 568 instituciones de educación superior, distribuidas en los diferentes departamentos del país, de acuerdo al registro SNIES.

Se observa que Bogotá es la ciudad con más entidades de educación superior con un 36%, que corresponde 202 entidades, le sigue Antioquia con un 13%; con 73 entidades y Cauca con un 12,5% con 71 entidades; de acuerdo al siguiente gráfico.

Según el listado presentado por la Subdirección de Gestión Educativa, para el periodo comprendido entre 2018 y I semestre de 2019, 57 instituciones de educación superior fueron asesoradas por profesionales de esta Subdirección. Sin embargo, no es posible establecer si

todas estas universidades atienden población sorda actualmente, pero todas han tenido relación con el INSOR, distribuidas así: en Bogotá 12, Bucaramanga 4, Barranquilla 3, Popayán 2, Tunja 2, Tolima 2, Medellín 2, las demás ciudades relacionadas 1.

GRÁFICO 40. UNIVERSIDADES ASESORADAS POR EL INSOR POR DEPARTAMENTOS.

De las 57 Instituciones mencionadas anteriormente, 33 fueron asesoradas por la Subdirección de Gestión Educativa, en temas relacionados con acceso de la población sorda a la educación superior y 24 mediante PQRSD redireccionadas través de Servicio al Ciudadano, con temáticas de inclusión educativa, cursos en LSC y Asesoría y/o asistencia técnica. Es importante mencionar que varias de estas universidades solicitaron asesoría en más de una ocasión.

De las 568 Instituciones, el INSOR ha cubierto un 10% del total, lo que quiere decir que es importante realizar estrategias de comunicación con estas entidades con el fin de mejorar el acceso a la educación de calidad para la población sorda.

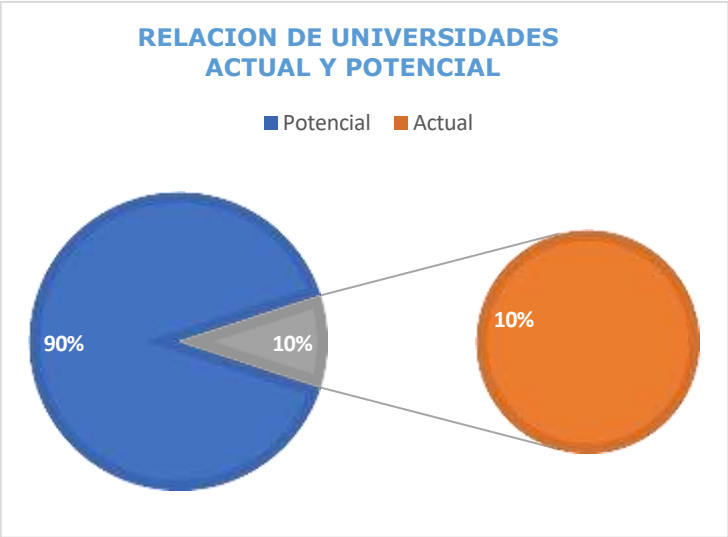


GRÁFICO 41. RELACION DE UNIVERSIDADES ACTUAL Y POTENCIAL

8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

8.1. SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO

De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección de Promoción y Desarrollo, a continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios brindados por esta área durante la vigencia 2018.

GRÁFICO 42. PERSONAS QUE PARTICIPARÓN POR TEMÁTICAS.

Dentro de los servicios prestados por *la Subdirección de Promoción y Desarrollo*, se evidenciaron los siguientes porcentajes en cuanto a las personas que participaron por temáticas: *Entidades Garantes de Derechos* 420 personas con un 41%, en segundo lugar, *Sensibilización lengua de Señas* con 255 personas con un 25%, en tercer lugar, *Asistencia Técnica Territorial* 193 personas con el 19% y el quinto lugar *Taller de Lengua de Señas* 153 personas con el 15%.

De igual forma, la calificación promedio por temática son: *Contenido* un 4,9%, *Utilidad y Aplicabilidad* con un 4,9%, *Evaluación del facilitador* con 5,0%. Obteniendo un promedio total de 4,9%.

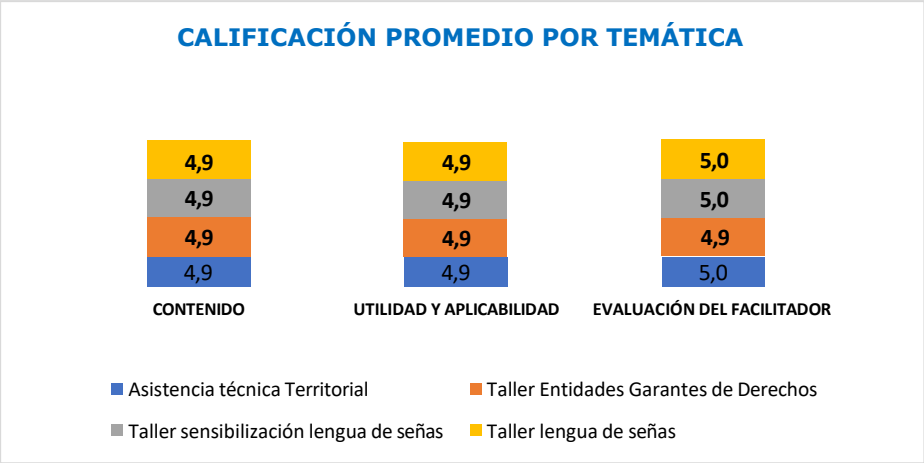


GRÁFICO 43. CALIFICACIÓN PROMEDIO POR TEMÁTICA

En cuanto a la pregunta ¿Qué temas considera usted importante para ser abordados por el INSOR en próximos encuentros?, las respuestas brindas por las entidades y/o usuarios que participaron, en términos generales fueron las siguientes:

- *Desarrollo de competencias en la población con discapacidad auditiva*

- *Más acceso de la información de la comunidad sorda*
- *Taller de accesibilidad para personas sordas adaptado al aplicativo de la agencia pública de empleo*
- *Dar a conocer todas las entidades públicas y privadas*
- *La inclusión de personas que traduzcan al lenguaje de señas para poder comunicarse en este caso abogado – cliente*
- *Realizar talleres más seguidos*

De acuerdo con las sugerencias brindadas por los participantes, el INSOR considera acciones de mejora en la prestación de los servicios, lo establecido en el Plan de Acción 2019. El objetivo estratégico de la Subdirección de Promoción y Desarrollo es "Contribuir a la reducción de brechas para el acceso, ejercicio y goce de derechos de la población sorda", el cual lo desarrollara mediante los siguientes objetivos.

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

5 líneas: Primera infancia y familia, salud, trabajo, justicia, sociedad civil.

https://www.youtube.com/watch?v=FwrWRAl8u4U

8.2.Subdirección de Gestión Educativa

De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección de Gestión Educativa, a continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios brindados por esta área durante la vigencia 2018.

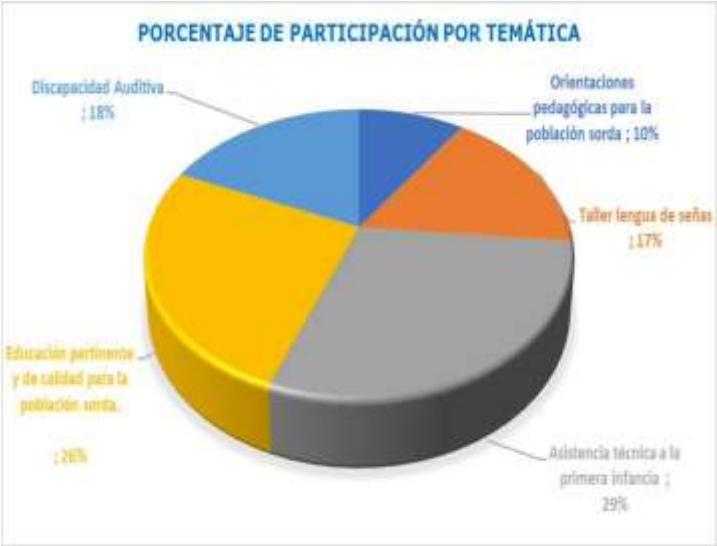


GRÁFICO 44. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR TEMÁTICA SUBDIRECCIÓN GESTIÓN EDUCATIVA 2018.

Se evidenciaron los siguientes porcentajes en cuanto a las personas que participaron por temáticas: 43 personas por Asistencia técnica en la temática de primera infancia con un 29%; en segundo lugar 38 personas por Educación pertinente y de calidad para la población sorda con un 26%; en tercer lugar 27 personas por Discapacidad Auditiva el 18%; en cuarto lugar 25 personas por Taller lenguas de señas con un 17%; y en último lugar, 14 personas por Orientaciones pedagógicas para la población sorda con un 10%.

Frente a la calificación promedio por temática, se observó una calificación en cuanto al contenido de 4,6; Utilidad y aplicabilidad 4,6; evaluación del facilitador 4,7, evaluación de logística 4,4 para un promedio total de 4,6; cómo se puede observar en la siguiente gráfica.

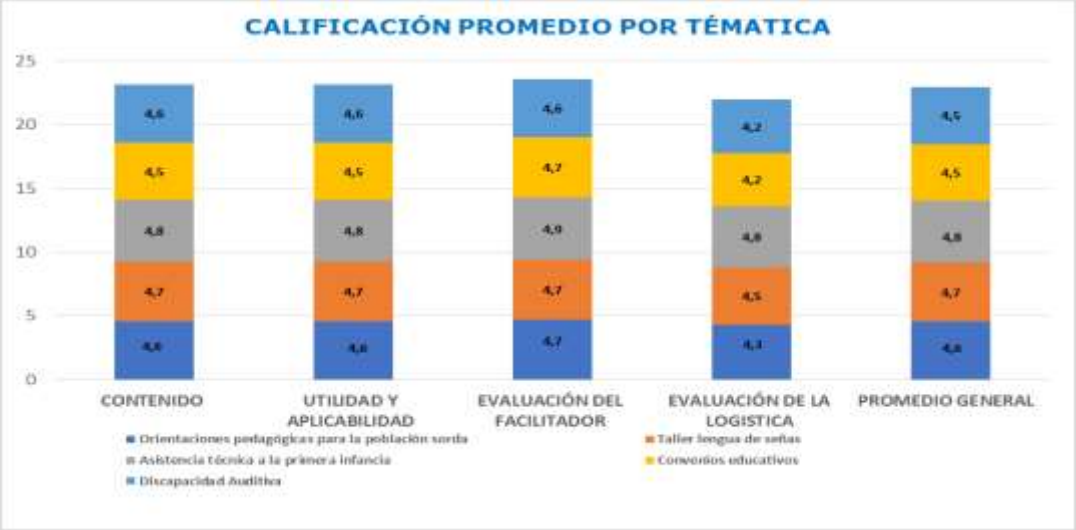


GRÁFICO 45. CALIFICACIÓN PROMEDIO POR TEMÁTICA

En cuanto a la pregunta ¿Qué temas considera usted importante para ser abordados por el INSOR en próximos encuentros? las respuestas brindas por las entidades y/o usuarios que participaron, en términos generales fueron las siguientes:

- *Adaptaciones curriculares que se pueden realizar en las aulas para atender la población sorda*
- *Enseñanza aprendizaje para aplicar el lenguaje de seña en el aula*
- *Principios básicos de la lengua de seña para niños hasta los 5 años*
- *Avances en matemáticas y evaluación de comprensión de textos con los estudiantes sordos*
- *Direccionamiento para la implementación del decreto 1421*
- *Estrategia para los docentes que tiene en el aula estudiantes sordos y no manejo lengua de señas o este proceso de aprendizaje*
- *Orientaciones para el diligenciamiento del PIAR*
- *Brindar acompañamiento más acorde a la IE*

Como se observa, las propuestas planteadas por los ciudadanos van enfocadas al fortalecimiento de la gestión en educación, cursos de lengua de señas colombiana, sensibilización respecto a la población sorda; Para dar respuesta a los comentarios generados por los encuestados, la Subdirección de Gestión Educativa brindó diligentemente información para aclarar las inquietudes.

A lo largo del cuatrienio 2019-2022 la entidad prestará asistencia técnica a todas las entidades territoriales certificadas de Colombia, para la organización de una oferta educativa pertinente para personas sordas. Cada año, el INSOR acompañará a más de 20 Secretarías de Educación mediante un esquema que contempla las acciones que se plantean a continuación.

- Encuentro virtual: reconocimiento del estado actual de la oferta educativa para personas sordas.
- Asesoría virtual: fundamentos administrativos para la organización y fortalecimiento de la oferta educativa para sordos.
- Encuentro presencial: asesoría en torno a la atención educativa de la población sorda y focalización de una necesidad para iniciar un plan de acción que conlleve a darle respuesta.
- Acompañamiento virtual: frente al plan para resolver la necesidad focalizada durante la visita a territorio.

En consecuencia, en lo que respecta al sector educativo, en el cuatrienio 2019-2022 se tiene programado prestar asistencia técnica continua a 10 entidades territoriales con alta concentración de población sorda. La apuesta, en alianza con las Secretarías de Educación de estos territorios, es consolidar una oferta bilingüe y bicultural, como lo plantea el Decreto 1421 de 2017.

Por lo tanto, parte fundamental de esta apuesta consiste en fortalecer el componente lingüístico en las instituciones educativas (colegios) focalizadas en estas entidades territoriales, de tal forma que se potencien los procesos de enseñanza-aprendizaje para personas sordas tanto en lengua de señas como en español.

Otra de las propuestas sugiere promover espacios y cursos de sensibilización para colegios a nivel distrital con personas oyentes. Al respecto es importante mencionar que el Distrito Capital es una de las 10 entidades territoriales focalizadas en el cuatrienio 2019-2022 para realizar asistencia técnica continua. Además, en 2019 se completó la ejecución de un convenio en el que se trabajaron 3 componentes con la Secretaría de Educación y 10 instituciones educativas focalizadas, para la apropiación de la educación bilingüe y bicultural, cualificación a comunidades educativas y planes individuales de ajustes razonables.

8.3. Servicio al Ciudadano

De acuerdo a la información suministrada por Servicio al ciudadano, a continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios brindados por esta área durante la vigencia 2018, esta calificación busca medir la percepción sobre la atención recibida por las diferentes áreas de la entidad a través de los canales establecidos actualmente que son: presencial, telefónico, correo electrónico, página web, correo certificado y video llamada en LSC (Skype) en el que se contemplan aspectos tales como actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida.

GRÁFICO 46. PERCEPCION ATENCION PQRSD 2018

Durante la vigencia 2019, se observaron los siguientes resultados, la calificación busca medir la percepción general sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, telefónico, correo electrónico, página web, video llamada en LSC (Skype)** en el que se contemplan aspectos tales como: actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida.

GRÁFICO 47. PERCEPCION ATENCION PQRSD 2019

Respecto a las oportunidades de mejora los ciudadanos plantearon los siguientes comentarios en el año 2018 y 2019

- *"Me parece un buen servicio, sería importante que promovieran espacios y cursos de sensibilización para colegios a nivel distrital con personas oyentes, con el fin de promover la inclusión social de las personas sordas. Así mismo esto promovería la demanda de sus servicios a nivel local y nacional".*
- *"Sería importante ampliar el servicio de webcam para cualquier tipo de usuario. Es mejor la atención directa."*
- *"Chat virtual en Lengua de Señas Colombiana"*
- *"En plataforma de encuesta de satisfacción la primera paso alguna necesita en lengua de señas, porque algunas palabras no conocen y la segunda paso de calificar es sugerencia es mejor todos los videos con lengua de señas.*
- *Le aconsejo que la encuesta satisfacción como táctico más cómoda y rápido tiempo.*
- *"Falta atención al servicio de cafetería y sugiere que la pintura en la oficina de servicio al Ciudadano"*

Para dar respuesta a los comentarios generados por los encuestados, la Subdirección de Gestión Educativa brindó diligentemente información para aclarar las inquietudes.

A lo largo del cuatrienio 2019-2022 la entidad prestará asistencia técnica a todas las entidades territoriales certificadas de Colombia, para la organización de una oferta educativa pertinente para personas sordas. Cada año, el INSOR acompañará a más de 20 Secretarías de Educación.

Respecto a la mejora en la accesibilidad en la encuesta de satisfacción, durante este semestre las áreas de Promoción y Desarrollo, Planeación y Sistemas, uno de los asesores de la

Dirección y Servicio al Ciudadano trabajaron articuladamente en los ajustes de la encuesta que ahora incluye Lengua de señas colombiana y se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://goo.gl/5LDZVr

Finalmente, en cuanto al chat de lengua de señas, se cuenta con video llamada en lengua de señas colombiana a través de Skype, el cual es atendido por una profesional sorda, sin embargo, se está evaluando la viabilidad de la implementación un chat en la página web de la entidad. Así mismo en referencia a la sugerencia de pintar la oficina de Servicio al Ciudadano se está en evaluando su inclusión el programa de mantenimiento de la entidad.

9. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas en la realización del documento de la caracterización del INSOR (por el periodo comprendido entre el año 2018 y el primer semestre de 2019), con respecto a los grupos a los cuales se dirige los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, permitiendo identificar, segmentar y reconocer las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias los grupos de valor de la entidad.

- La población sorda representa el 1,1% de la población total en Colombia, este grupo refleja un mayor número de mujeres con un 51% y de hombres con el 49%, La distribución geográfica de personas sordas en el país muestra que los lugares en los que hay mayor concentración son Bogotá, seguida de Antioquia y Valle del Cauca.

El RLCPD permite realizar un acercamiento a las condiciones de vida de esta población, se observa que el 51,2% de la población se encuentra en un rango de edad que supera los 60 años, así mismo el 70% de estas personas se encuentran en el régimen subsidiado, lo que permite establecer que se encuentran en un nivel de pobreza o vulnerabilidad. En cuanto a la actividad que desarrollan, el 15% de los registrados indica estar empleado.

Según cifras del SIMAT con corte a marzo de 2019, se estima que aproximadamente 11% de las personas con discapacidad auditiva en edad escolar (entre 5 y 16 años) estarían matriculadas en algún colegio, esto quiere decir que la mayoría de niños y jóvenes sordos que deberían estar asistiendo al sistema educativo no están matriculados en ningún establecimiento, lo que pone en evidencia la existencia de grandes retos en materia de cobertura de la educación para la población sorda.

- Con respecto a los intérpretes, en el país hay aproximadamente 600 personas desempeñándose como intérpretes. Bogotá es la ciudad en la que se concentran la mayor cantidad de intérpretes frente a las demás ciudades del territorio y en las zonas de Amazonas, Vaupés, Putumayo, Guaviare, Guainía y La Guajira, no se reportan intérpretes.

Se observa que los intérpretes pueden desempeñarse simultáneamente en varios campos, no obstante, los principales ámbitos en los que prestan sus servicios corresponden al educativo y al religioso. Se aprecia que el 39% de los intérpretes cuenta con un nivel académico superior al técnico, no obstante, no cuentan con una validación de sus conocimientos pese a que el 52% tienen más de 7 años ejerciendo esta labor.

Con respecto a la cobertura, hay en promedio aproximado de un intérprete para atender a 1.152 personas sordas, apreciándose un déficit en la cantidad de intérpretes en el país.

- En las PQRSD por persona natural, se detectó que las mujeres fueron las que más hicieron requerimientos, ya que del 100% de las peticiones, el 62,8% fueron realizados por el sexo femenino. Esto pudo suceder teniendo en cuenta que la población de Colombia el 51.2% son mujeres.

En las mujeres el principal motivo por el cual realizan requerimientos son los "talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC" y para los hombres el tema de Inclusión Laboral para la Población Sorda.

El mayor número de consultas o requerimientos fueron presentados por personas entre los 15 y 29 años, que corresponden al 39,29%, del total de peticiones, esto quiere decir que la población más joven son las que más solicitan los servicios del INSOR.

Las preferencias de comunicación se concentran en correo electrónico, con un 39,66%; eso quiere decir que la mayoría de personas utilizan más la tecnología para comunicarse con nosotros.

Con respecto a los requerimientos por dependencias de la entidad, el mayor número de PQRSD fueron gestionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano con 78,9%. Teniendo en cuenta que este grupo tiene la mayoría de información con respecto a los servicios que oferta el INSOR.

Se detectó que Bogotá es la ciudad con más solicitudes recibidas en un 86,67%; esto quiere decir que por ser la ciudad con más habitantes y por ser la capital.

-En cuanto al uso de canales oficiales definidos por la entidad y utilizados por los usuarios para realizar las PQRSDse observa que las preferencias de comunicación se concentran en correo electrónico con un 39,66%; vía telefonica que corresponde al 24,90%; y sigue el canal presencial.

Con relación a las redes sociales oficiales de la entidad, Facebook es el canal con mayor cantidad de seguidores con el 77% de los suscritos en redes de la entidad, le sigue Twiter, YouTube e Instagram. El 70% de estas personas son mujeres y el 30% son hombres y se encuentra entre los 18 y 34 años. La ubicación geográfica de la audiencia se concentra en la Ciudad de Bogotá.

Las visitas a la página web del INSOR reflejan que en promedio en el mes se reciben 7.004 visitantes de los cuales el 59% en promedio corresponde a visitantes nuevos.

El 80,6% de la audiencia que realiza consultas se encuentra ubicada en Colombia y las visitas restantes provienen de diversos países siendo el más representativo *Estados Unidos,* no obstante se registran consultas frecuentes aunque en menor cantidad originadas en *México, Chile, Perú,Argentina, Venezuela, Ecuador y Bolivia, China, España, Países Bajos Guatemala, Panamá y Cuba.*

Los aspectos abordados en las visitas, reflejan el interés y necesidad de conocer la entidad en términos de su información de contacto o ubicación, publicaciones, ofertas de empleo, objetivos y funciones y servicios; y el más consultado fue la sección de contacto con un 15%.

Desde la participación ciudadana, la entidad ha promovido espacios que integran a la población en general (Ciudadanos Sordos, Ciudadanos Oyentes, Entidades Públicas, Establecimientos Educativos). Durante el periodo contemplado entre el año 2018 y primer semestre de 2019,

realizó 38 actividades en las que participaron 1.676 ciudadanos que corresponden al 0,003% de la población estimada en Colombia.

En los espacios de participación promovidos por la entidad se identificó el interés por parte de los participantes en la continuidad de los procesos que vine adelantando la entidad y la necesidad de acompañamiento.

Las actividades con mayor afluencia de personas fueron el Plan de Fortalecimiento Institucional decreto 1421 de 2017, con una importante participación de personas sordas y Taller Entidades Garantes Servicios para personas sordas con participación exclusiva de personas oyentes. En conclusión las actividades relacionadas con entornos de derechos y oferta educativa bilingüe son las que han despertado mayor interés por parte de los destinatarios.

Los medios de convocatoria más efectivos fueron correo electrónico y videollamadas y las de mayor alcance fueron a través de la modalidad presencial.

- En lo pertinente a la interacción con la persona juridica, el INSOR interactuó en total con 245 entidades dentro de las cuales eran publicas, privadas y mixtas, 132 de ellas fueron de carácter público, lo que quiere decir que las entidades públicas fueron las que más solicitaron servicios a la entidad.

Por parte de las entidades públicas, se observa un porcentaje representativo de entidades pertenecientes a los sectores educación (20%), justicia y derecho (15%) y entidades territoriales (15%).

De las 108 entidades privadas con las que interactuó el INSOR, se identificó que el 19% se dedica a actividades de educación; el 17% efectúa labores en el marco de la información y comunicación; 16% realiza actividades financieras y de seguros; 13% trabaja en otras actividades de servicio; 12% realizan actividades en el marco de planes de seguridad social y afiliación obligatoria entre otras.

El eje temático mas requerido tanto por las entidades pública y privadas, tenemos a los /talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas, lo que podría explicarse porque en el marco de la asesoría, se puede identificar la necesidad de cualificar al personal en la lengua de señas como parte de la estrategia de accesibilidad de las entidades.

-Los usuarios PQRSD Jurídicas, atendidas durante este periodo, 389 solicitudes provinieron de Entidades del Estado, lo que equivale al 53,1% y 344 solicitudes fueron de entidades no gubernamentales con un 46.9%; y el eje temático más consultado fue el de Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC, ya que através de este tipo de espacios se busca cualificar y mejorar la atención a población sorda.

EL canal más utilizado fue el correo electrónico con el 72.6%; y el menos utilizado fue el Skype con un 0.5%, donde se presentaron más requerimientos, con el 88.4% las entidades del Estado y el 90.7% las entidades no gubernamentales, fue en la ciudad de Bogotá D.C.; y el mayor número de PQRSD fueron gestionadas por parte de la Subdirección de Promoción y Desarrollo con 40,4% y el sector que presentó mas solicitudes fue el de servicios con 25.4%.

En Colombia se identificaron 42 asociaciones de sordos, distribuidas en 22 de los 32 departamentos del país, lo que corresponde a un 72% de cubrimiento del territorio. el INSOR ha tenido interacción con 6 asociaciones de sordos, es decir que el INSOR ha interactuado con 14% de las asociaciones identificadas.

- De 10 asociaciones de intérpretes que están actualmente constituidas en el país, el INSOR ha interrelacionado con 2, es necesario realizar estrategías con estas asociaciones para unificar los esfuerzos para la población sorda.

- En Colombia hay 33.215 establecimientos educativos, la ciudad con más instituciones es Antioquia se encuentran el 17%, le siguen en orden Bogotá con 9,3%, Valle del Cauca con 9%.

El INSOR, ha atendido a las E.E. con estudiantes sordos, así: un 47% en Bogotá, le sigue Bolívar con el 11% y en los departamentos de Antioquia, Atlántico, Huila, Meta, Norte de Santander, Santander, Tolima y Valle del cauca corresponden al 5% respectivamente, Igualmente de los 2.316 establecimientos con alumnos sordos matriculados en 2018, el INSOR, prestó asesoría y asistencia técnica a 19 de ellos, lo que corresponde al cubrimiento con este servicio del 1% de estas instituciones y el 0,1% del total de entidades educativas del país. Igualmente cada establecimiento educativo que registró en su matrícula población sorda, atendió en promedio 3 estudiantes.

-De las 568 instituciones de educación superior, se observa que Bogotá es la ciudad con más entidades de educación superior con un 36%, que corresponde 202 entidades, le sigue Antioquia con un 13%; con 73 entidades y Cauca con un 12.5% con 71 entidades. Igualmente, del total de instituciones de educación superior, 57 fueron asesoradas por profesionales de esta Subdirección. Sin embargo, no es posible establecer si todas estas universidades atienden población sorda actualmente, pero todas han tenido relación con el INSOR, distribuidas así: en Bogotá 12, Bucaramanga 4, Barranquilla 3, Popayán 2, Tunja 2, Tolima 2, Medellín 2, otras ciudades 1.

De las 568 Instituciones, el INSOR ha cubierto un 10% del total, lo que quiere decir que es importante realizar estrategias de comunicación con estas entidades con el fin de mejorar el acceso a la educación de calidad para la población sorda.

-Los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios brindados por *la* ***Subdirección de Promoción y Desarrollo***, en el año 2018, en cuanto a los talleres dictados por temáticas, el de más relevancia fue el de Entidades *Garantes de Derechos* con un 41%, en segundo lugar, *Sensibilización lengua de Señas* con un 25%, en tercer lugar, *Asistencia Técnica Territorial* con el 19% y el quinto lugar *Taller de Lengua de Señas* el 15%; la calificación promedio fue del 4,9%.

- Los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos por ***Subdirección de Gestión Educativa****,* durante la vigencia 2018, donde se evidenciaron los siguientes porcentajes en cuanto a los talleres dictados: *por Asistencia técnica en la temática de primera infancia* con un 29%; en segundo lugar *Educación pertinente y de calidad para la población sorda* con un 26%; en tercer lugar por Discapacidad Auditiva el 18%; en cuarto lugar *Taller lenguas de señas* con un 17%; y en último lugar, *Orientaciones pedagógicas para la población sorda con un 10%.* La calificación promedio fue del 4,6%.

- Los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos por la oficina de Servicio al ciudadano, durante la vigencia 2018, la calificación buscaba medir la percepción sobre la atención recibida por las diferentes áreas de la entidad a través de los canales, en el que se contemplan aspectos tales como actitud del servidor que les atendió, tiempo de

respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida. La calificación promedio fue del 46%, como bueno y 41,5% como excelente.

10. ANEXOS

ANEXO 1. LISTADO DE ASOCIACIONES DE SORDOS 2019

DEPARTAMENTO	CIUDAD/MUNICIPIO	ASOCIACIÓN
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	ASANSO - Asociación Antioqueña de Personas Sordas
ARAUCA	SARAVENA	ASSAR - Asociación de Sordos del Sarare
ATLÁNTICO	BARANOA	ASOBAR - Asociación de Sordos de Baranoa
	BARRANQUILLA	ASBAR - Asociación de Sordos de Barranquilla
	BARRANQUILLA	ASATLAN - Asociación de Sordos de Atlántico
	MALAMBO	ASORMAL - Asociación de Sordos de Malambo
	SOLEDAD	ASORSOL - Asociación de Sordos de Soledad
BOLIVAR	CARTAGENA	ASORBOL - Asociación de Sordos de Bolívar
	CARTAGENA	ASORCAR - Asociación de sordos de Cartagena
BOGOTÁ	BOGOTA D.C.	SORDEBOG, Sociedad de Sordos de Bogotá
	BOGOTA D.C.	FUNDARVID, Fundación Árbol de la Vida
	BOGOTA D.C.	ASORSUB, Asociación de Sordos de Suba
	BOGOTA D.C.	COSORCUN, Fundación Comunidad de Sordos de Cundinamarca
CALDAS	MANIZALES	ASORCAL, Asociación de Sordos de Caldas
CAQUETÁ	FLORENCIA	ASORCA, Asociación de Sordos de Caquetá
CAUCA	POPAYÁN	ASOPESORP - Asociación de Personas Sordas de Popayán
CESAR	VALLEDUPAR	ASORCE - Asociación de Sordos del Cesar
CHOCÓ	QUIBDÓ	ASORCHO - Asociación de Sordos del Chocó
CUNDINAMARCA	GIRARDOT	ASORCUN, Asociación de Personas Sordas de Cundinamarca

DEPARTAMENTO	CIUDAD/MUNICIPIO	ASOCIACIÓN
GUAJIRA	RIOHACHA	ASOGUA - Asociación de Sordos de la Guajira
	SAN JUAN DEL CESAR	ASORSUGUA, Asociación de Sordos del sur de la Guajira
HUILA	NEIVA	ASORHUIL - Asociación de Sordos del Huila
MAGDALENA	SANTA MARTA	ASORMAG, Asociación de Sordos del Magdalena
META	VILLAVICENCIO	ASORMETA - Asociación Departamental de Sordos del Meta, CROMAVISIÓN - 2 LENGUAS (FACEBOOK)
NARIÑO	PASTO	JUVENSOR - Fundación por la Juventud Sorda
	PASTO	ASORNAR - Asociación de Sordos de Nariño
NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	ASONORTE - Asociación de Sordos de Norte de Santander
QUINDIO	ARMENIA	ASORQUIN - Asociación de Sordos del Quindío
RISARALDA	DOSQUEBRADAS	ASORDOS - Asociación de Sordos de Dosquebradas
	PEREIRA	ASORISA - Asociación de Sordos de Risaralda
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	ASOBAM - Asociación de Sordos de Barrancabermeja y el Magdalena Medio
	BUCARAMANGA	ASORSAN - Asociación de Sordos de Santander

DEPARTAMENTO	CIUDAD/MUNICIPIO	ASOCIACIÓN
SUCRE	COROZAL	ASORSUC, Asociación de Sordos de Sucre
	SINCELEJO	ASORSIN, Asociación de Sordos de Sincelejo
TOLIMA	ESPINAL	Asociación de Sordos de Espinal
	IBAGUÉ	ASORTOL, Asociación de Sordos del Tolima
VALLE	BUENAVENTURA	ASBUN, Asociación de Sordos de Buenaventura
	BUGA	ASORBUG, Asociación de Sordos de Buga
	CARTAGO	ASORCAR - Asociación de Sordos de Cartago
	CALI	ASORCALI - Asociación de Sordos de Cali
	CALI	ASORVAL - Asociación de Sordos del Valle
	CALI	
	TULUA	ASORTUL - Asociación de Sordos de Tuluá

ANEXO 2. LISTADO DE ASOCIACIONES DE INTÉRPRETES

Siglas	Nombre de la asociación	Región - Departamento
ASINTEC	Asociación de Intérpretes, guías intérpretes y traductores de lengua de señas colombiana del eje cafetero	Eje Cafetero
ASIBOC	Asociación de intérpretes, traductores y guías intérpretes de lengua de señas colombiana-español de Bogotá y Cundinamarca	Bogotá - Cundinamarca
ASIC	Asociación de intérpretes de lengua de señas del Cesar	Cesar
ASIVAL	Asociación de intérpretes y guías intérpretes de LSC del Valle del Cauca	Valle del Cauca
ILESAT	Intérpretes de lengua de señas del Atlántico ILESAT	Atlántico
AILSA	Asociación Antioqueña de intérpretes de lengua de señas colombiana	Antioquia
ASOISAN	Asociación de intérpretes de lengua de señas y guías intérpretes de Santander	Santander
ASOINS	Asociación de intérpretes y guías intérpretes de lengua de señas colombiana de Norte de Santander ASOINS	Norte de Santander
FENILC	Federación Nacional de traductores, intérpretes y guías de intérpretes de lengua de señas colombiana	Valle del Cauca-Nacional
ATILS	Asociación de intérpretes/traductores y guías intérpretes del Tolima	Tolima

ANEXO 3. DISTRIBUCIÓN ENTIDADES ESTATALES Y PRIVADAS POR CIUDADES

Distribución de PQRSD de entidades Públicas 2018- I semestre 2019

Ciudades por Persona Juridica- Público	%
Bogotá D,C.	86,4%
Medellín	1,03%
Soacha	0,51%
Popayán	0,51%
Valledupar	0,51%
Arauca	0,51%
Pitalito	0,51%
Bucaramanga	0,51%
Quibdó	0,51%
Cúcuta	0,51%
Tunja	0,51%
Villavicencio	0,51%
Manizales	0,51%
Yopal	0,51%
San Pedro de Urabá	0,26%
Puerto Carreño	0,26%
Floridablanca	0,26%
Girardot	0,26%
Espinal	0,26%
Ipiales	0,26%
Santander de Quilichao	0,26%
Barrancabermeja	0,26%
Fusagasugá	0,26%
Inírida	0,26%
Puerto Colombia	0,26%
La Dorada	0,26%
San Andrés Isla	0,26%
Buenaventura	0,26%
Santa Rosa de Cabal	0,26%
Chía	0,26%
Florencia	0,26%
Montería	0,26%
Funza	0,26%
Armenia	0,26%
Dosquebradas	0,26%
Jamundí	0,26%
La Calera	0,26%
San Pablo	0,26%
Santiago de Cali	0,26%
Total general	100%

Distribución de PQRSD de entidades Privadas 2018- I semestre 2019

Ciudades por Persona Juridica- Privado	%
Bogotá D,C.	90,7%
Bucaramanga	1,16%
Santiago de Cali	1,16%
Medellín	0,87%
Quibdó	0,58%
Zipaquirá	0,58%
Popayán	0,29%
Sogamoso	0,29%
Samaná	0,29%
Funza	0,29%
Cartagena de Indias	0,29%
Girardot	0,29%
Carmen de Carupa	0,29%
Barranquilla	0,29%
San Juan del Cesar	0,29%
Tenjo	0,29%
Soledad	0,29%
Valledupar	0,29%
Pereira	0,29%
Agua de Dios	0,29%
Orito	0,29%
Montería	0,29%
Ibagué	0,29%
Total general	100%

11. INDÍCE DE GRÁFICOS, TABLAS Y ANEXOS.

Tabla N° 1. Identificación y priorización de variables 6
Gráfico N° 1. Departamentos (Población Sorda) 7
Gráfico N° 2. Sexo personas sordas en colombia. registro de localización y caracterización de la población con discapacidad RLCPCD, junio 2.019… 8
Gráfico N° 3. Rango de edad (Población Sorda). Proyección INSOR con base en Censo DANE 2.005… 8
Gráfico N° 4. Cobertura Educación Población Sorda - % de la población sorda en edad escolar (entre 5 y 16 años) registrada en el Simat 9
Gráfico N° 5. Número de intérpretes por zona a nivel nacional 10
Gráfico N° 6. Principales desempeños de los intérpretes 11
Gráfico N° 7. Experiencia de los intérpretes a nivel nacional 2.014… 11
Gráfico N° 8. Niveles de formación académica de intérpretes a nivel nacional 2.014… 11
Gráfico N° 9. Distribucción por Sexo (2018-I Semestre 2.019) 12
Gráfico N° 10. Rango de Edad 2.018-I Semestre 2.019 13
Gráfico N° 11. Condición Lingüística I Semestre 2.019… 13
Gráfico N° 12. Ejes Temáticos por Mujeres (PQRSD 2.018-I Sem. 2.019) 14
Gráfico N° 13. Ejes Temáticos por Hombres (PQRSD 2.018-I Sem. 2.019) 15
Gráfico N° 14. PQRSD por Dependencias (2.018-I Semestre 2.019) 16
Gráfico N° 15. PQRSD por Ciudades (PQRSD 2.018-I Sem. 2.019) 16
Gráfico N° 16. Canales (2.018-I Semestre 2.019) 17
Gráfico N° 17. Seguidores por cada Red Social. (Información suministrada por el área de Comunicaciones, INSOR) 17
Gráfico N° 18. Interacciones promedio mensuales en Redes Sociales año 2.018-1 Semestre 2.019 (Información suministrada por el área de Comunicaciones) 18
Gráfico N° 19. Geolocalización visitante página Web del INSOR 2.018-I Semestre 2.019… 18
Gráfico N° 20. Top de páginas más vistas portal web INSOR 2.018-I Semestre 2.019 19
Gráfico N° 21. Distribución asistentes actividades participación ciudadana 2.018-I Semestre 2.019… 20
Gráfico N° 22. Actividades participación ciudadana 2018-Primer Semestre 2019 20
Tabla N° 2. Actividades categorizadas como participación ciudadana 2018- I Semestre de 2.019… 21
Tabla N° 3. Actividades categorizadas como participación ciudadana/rendición de cuentas 2018- I Semestre de 2.019… 21
Gráfico N° 23. Interacción del INSOR con entidades por tipo de recursos 2018-I Semestre 2.019… 22
Tabla N° 4. Entidades Públicas (DAFP.2.019) 23
Gráfico N° 24. % Entidades Gubernamentales por sector que interactuaron con el INSOR 2018-I Semestre de 2.019 24
Tabla N° 5. Ejes Temáticos Entidades Públicas 25
Gráfico N° 25. Entidades Privadas por sector que interactuaron con el INSOR 2018-I Semestre 2.019 26
Tabla N° 6. Ejes temáticos entidades privadas 26
Gráfico N° 26. Tipo de entidades (PQRSD (2.018-I Semestre 2.019) 27
Gráfico N° 27. Ejes temáticos PQRSD Personas Jurídicas (2.018-I Semestre 2.019) 27
Tabla N° 7. Ejes Consultados por Entidades Públicas Temáticos. 28

Tabla N° 8. Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas. 29
Gráfico N° 28. Canales PQRSD (2.018-I Semestre 2.019)..... 29
Gráfico N° 29. PQRSD Recibidas por Ciudades (2018- I Semestre 2019) 30
Gráfico N° 30. PQRSD por Dependencias (2.018-I Semestre 2.019) 30
Gráfico N° 31. Sectores (2.018-I Semestre 2.019) 31
Gráfico N° 32. Asociaciones de sordos en colombia por departamentos año 2.019) 32
Gráfico N° 33. Relación del INSOR con asociaciones de sordos actual y potencial 32
Gráfico N° 34. Asociaciones de intérpretes que han interactuado con el INSOR 2018-I Semestre de 2.019 33
Gráfico N° 35. Porcentaje de distribución de establecimientos educativos en Colombia 2019..... 34
Gráfico N° 36. Establecimientos educativos a nivel nacional 2.018 35
Gráfico N° 37. Cobertura establecimientos educativos que reportan estudiantes sordos..... 35
Gráfico N° 38. E.E. con estudiantes sordos asesoradas por el INSOR (2.018-I Semestre 2.019) 36
Gráfico N° 39. Distribución departamental de entidades educativas de formación superior en Colombia. 36
Gráfico N° 40. Universidades asesoradas por el INSOR por departamentos 37
Gráfico N° 41. Relación de universidades actual y potencial 37
Gráfico N° 42. Personas que participarón por temáticas 38
Gráfico N° 43. Calificación promedio por temática..... 38
Gráfico N° 44. Porcentaje de participación por temática Subdirección Gestión Educativa 2.018. 39
Gráfico N° 45. Calificación promedio por temática 40
Gráfico N° 46. Percepcion atencion PQRSD 2.018... 41
Gráfico N° 47. Percepcion atencion PQRSD 2.019... 42
Anexo N° 1. Listado de Asociaciones de Sordos 2.019..... 47
Anexo N° 2. Listado de Asociaciones de Intérpretes 48
Anexo N° 3. Distribución entidades estatales y privadas por ciudades 49

12. BIBLIOGRAFÍA

- Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés INSOR 2.018
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de Presidencia de la República
- Ley 1712 de 2.014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Modulo 2. Dieccionamiento Estratégico y Planeación)
- Presentación Técnica de la Estructura del Estado de la Función Pública.
- https://www.lifeder.com/sectores-economicos-colombia/
- Infografía Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad-RLCDP Población Sorda.
- https://www.funcionpublica.gov.co/web/sie/entidades-del-estado
- Resultados CENSO Nacional de Población y Vivienda 2.018 DANE
- Informe: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)I, II y III Trimestre 2.019
- Función Pública. Glosario Sistema de Gestión MIPG Versión 3, agosto de 2.018
- https://definicion.de/organismo-gubernamental/
- https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles127853_archivo_pdf_Naturaleza_4.unknown
- https://www.youtube.com/watch?v=FwrWRAl8u4U

Natalia Martínez Pardo
Directora General

Rodrigo Sepúlveda López De Mesa
Subdirector Promoción y Desarrollo

Rafael Andrés Arias Albañil
Subdirector Gestión Educativa

Néstor Julián Rosas González
Secretario General

Luz Mila Niño Hernández
Coordinadora Grupo Oficina de Servicio al Ciudadano

Carolina Leonor Ramos Castellanos
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

María Carolina Londoño Domínguez
Coordinadora Grupo de Comunicaciones

Cilia Inés Guio Pedraza
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Néstor Julián Rosas González
Jefe Oficina Asesora de Júridica (E)

Elaborado por:
Luz Mila Niño Hernández
Grupo Oficina de Servicio al Ciudadano

Ivonne Rocio Molina Montoya
Contratista Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Cristian Camilo Daza Franco
Contratista Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Diseño y Diagramación por:
Kerlys Patricia Jaraba Carmona
Técnico Operativo Oficina de Servicio al Ciudadano

Revisado por:
Luz Mila Niño Hernández, Liliana Andrea Briñez Molina, Gestores y Comité Directivo

Informe de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés de INSOR 2019

Bogotá, D.C., Colombia

Noviembre 2019

Instituto Nacional para Sordos- INSOR
Carrera 89 A No. 64C – 30, Bogotá, D.C., Colombia
Conmutador: (57-1) 4391221
Web: www.insor.gov.co
contacto@insor.gov.co
Bogotá, D.C., Colombia.

VISÍTANOS O ESCRIBENOS: