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
INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS
2021

Contenido

Introducción 2

Objetivos 3

Alcance 3

Ruta Metodológica 3

Desarrollo de la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés de 2021 5

1. CANALES DE ATENCIÓN 5

I. PQRSD por canal de atención 5

I. Sede electrónica 6

II. Redes sociales 7

2. PERSONA NATURAL 9

I. Información poblacional 10

II. Ejes temáticos consultados 10

3. PERSONA JURIDICA 11

I. Información poblacional 11

II. Ejes temáticos consultados 12

4. GESTIÓN DE PQRSD 13

I. Subdirección de Gestión Educativa 13

I. INSOR educativo 15

II. Subdirección de Promoción y Desarrollo 16

I. INSORLab 17

III. Otras dependencias 18

5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, USUARIO O GRUPO DE INTERÉS 21

Introducción

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

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

El presente documento corresponde a un ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor utilizando como base la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD– del año 2021, inmediatamente anterior a la realización del documento.

Caracterizar a los usuarios, ciudadanos, grupos de interés y sus requerimientos, nos permite identificar particularidades, necesidades, expectativas y preferencias, lo cual a su vez nos lleva a revisar el alcance de lo que hacemos y la relación de los beneficiarios con la oferta institucional. Así mismo, nos da la oportunidad de mejorar la atención a los usuarios y fortalecer el desarrollo de actividades misionales orientadas a promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

Objetivos

Objetivo general

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

Objetivos específicos

- Identificar los ciudadanos, usuarios y grupos de valor atendidos por el Instituto a través de las PQRSD.
- Identificar el uso de los canales de atención dispuestos por el Instituto por parte de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor
- Relacionar las actividades de participación ciudadana que se llevan a cabo en la entidad, desde las dependencias responsables.
- Analizar la percepción de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor respecto a la atención y servicios prestados por parte del Instituto.

Alcance

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

Ruta Metodológica

La presente caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de INSOR se realizó mediante las siguientes fases:

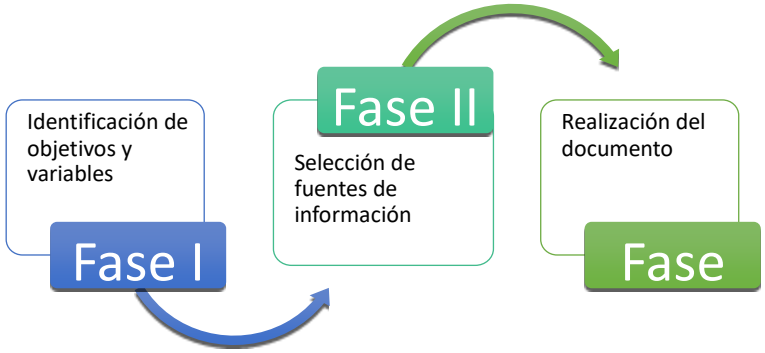

Figura 1. Fases de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor correspondiente al año 2021

Fase I: Identificación y priorización de variables

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

En el desarrollo, se presenta el consolidado de aspectos que definen a los ciudadanos, usuarios, grupos de interés y sus requerimientos, con relación a los canales de atención que usan y los ejes temáticos más consultados.

Fase II: Selección y organización de la información

La información utilizada fue recolectada de las siguientes fuentes: sistema de gestión de información ORFEO, matriz e informe de gestión de PQRSD 2021, información proporcionada por las áreas misionales (Subdirección de Gestión Educativa y Subdirección de Promoción y Desarrollo) en cuanto a la planeación, desarrollo y evaluación de actividades, datos proporcionados por el equipo de Comunicaciones y demás dependencias de INSOR.

Fase III: Compilación y realización del documento

Esta fase fue realizada por el equipo de Relación con el Ciudadano del INSOR. Siendo así, el desarrollo de la caracterización contará con los siguientes apartados:

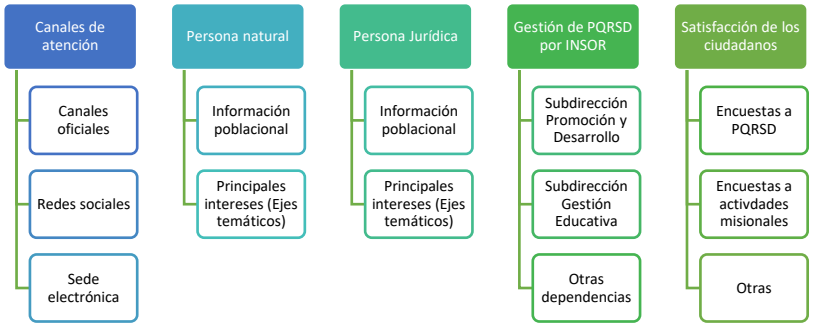

Figura 2. Apartados de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor correspondiente al año 2021

Desarrollo de la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés de 2021

Como se mencionó anteriormente, este capítulo está compuesto por cinco apartados que pretenden explicar cómo nos contactan, quiénes nos contacta, qué solicitan, quién satisface la necesidad y cómo nos perciben.

En el año 2021 se recibieron, gestionaron y contestaron 1.671 PQRSD por parte del INSOR. Fueron tramitadas con el bajo el protocolo de servicio al ciudadano, cuyo sistema de información corresponde a ORFEO.

A continuación, se presentan los cinco apartados, mencionados anteriormente, que explicarán de forma detallada la recepción, gestión, respuesta y evaluación de satisfacción de las PQRSD.

1. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención dispuestos por INSOR para la comunicación con la ciudadanía, para el ingreso de las PQRSD a la entidad, son los siguientes:

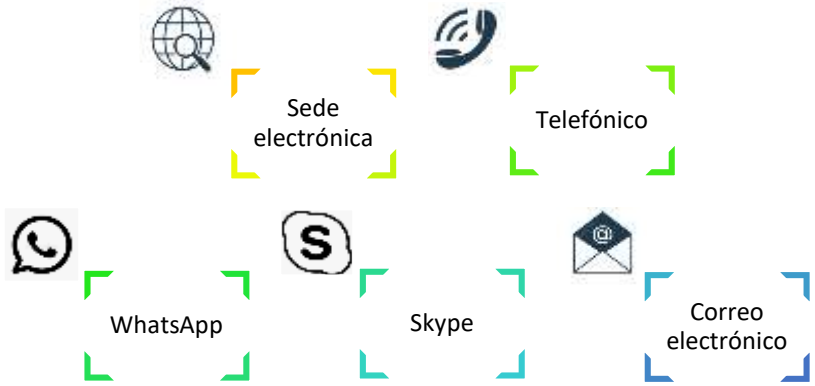

Figura 3. Canales de atención de INSOR

La sede electrónica se puede visualizar en el siguiente enlace: https://www.INSOR.gov.co/home/. Los canales telefónicos dispuestos son la línea gratuita nacional: 018000112021 y (57) 601 4391221. El correo electrónico principal es contacto@INSOR.gov.co. La línea WhatsApp es el número: 312 4324495 y la línea de Skype era: atencionciudadanoINSOR. En la vigencia 2021, no se contó con atención presencial debido a la emergencia sanitaria por COVID-19.

I. PQRSD por canal de atención

Durante la vigencia 2021, el canal más utilizado fue el Correo electrónico con un 65.6% (ver Figura 2) más de la mitad de las comunicaciones de los grupos de valor a la entidad se dan por este medio. Los canales

Gráfico 1. PQRSD recibidas por canal de atención

El canal WhatsApp fue una estrategia implementada debido a la emergencia sanitaria por COVID-19, la cual ha mostrado una buena aceptación por parte de los grupos de valor, ya que es considerada una opción de comunicación eficaz, atendida por un profesional bilingüe, por ende, la comunidad sorda puede acceder de forma sencilla a la comunicación por este medio.

Debido a la misma razón, se implementó el canal Skype, sin embargo, como se observa en el Gráfico 1, su uso no es frecuente.

I. Sede electrónica

A partir de los datos estadísticos de tráfico de visitas a la página web del INSOR - www.INSOR.gov.co- se realizó un análisis de intereses de navegación, ubicación geográfica y páginas de consulta.

El periodo observado es de 1 de enero de 2021 a 31 de diciembre de 2021, arrojando las siguientes estadísticas:

En la gráfica se pueden observar en puntos amarillos los lugares geográficos donde se presentan las visitas al portal web del INSOR.

Figura 5. Visitas a la sede electrónica a nivel mundial

El país que más visitan la sede electrónica es Colombia con un total de 99.591 visitantes totales, seguido de Estados Unidos con 6.153 visitantes. Siguen Argentina 1.822, Panamá 1.472, en México 1.282, seguido por Perú con 786, Ecuador 762 y España con 564.

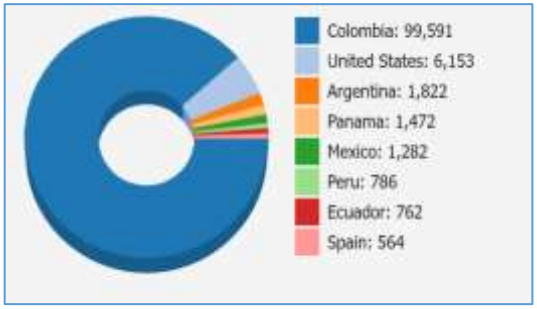

Gráfico 2. Visitas a la sede electrónica a nivel mundial

Tomando como referente las ciudades con mayor cantidad de visitas de usuarios, observamos que la de mayor rango de tráfico al portal son Bogotá con 48,441 visitas, seguida por Medellín con 11.556, Pasto con 4.224 y Cali con 2.807.

Ciudad	Visitantes
Bogotá	48,441
	25,161
Medellín	11,556
Pasto	4,224
Cali	2,807

Tabla 1. Visitas a la sede electrónica a nivel mundial

II. Redes sociales

Actualmente la entidad cuenta con perfiles en cuatro redes sociales: Facebook (Instituto Nacional para Sordos); Twitter (@INSOR Colombia); YouTube (INSOR) e Instagram (@INSOR). El área de comunicaciones realiza un análisis global de la vigencia 2021, 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. A continuación, la Figura 4, muestra el número de seguidores y el alcance en número de personas:

Figura 4. Seguidores en redes sociales de INSOR durante la vigencia 2021.

La naturaleza de las publicaciones en las redes sociales oficiales del Instituto Nacional para Sordos, obedecen a la divulgación de la siguiente información:

- ✓ Gestión de la dirección general (Visitas a territorio, participación en espacios académicos o institucionales por parte de la Directora, rendición de cuentas, temas concernientes con el Ministerio de Educación Nacional…entre otras).
- ✓ Divulgación de información de la Subdirección de Gestión Educativa (Clases en vivo, asesorías, contenidos cortos, pruebas saber 11 y gestión relevante para la comunidad en general de la subdirección)
- ✓ Divulgación de información de la Subdirección de Promoción y Desarrollo (Convenios interinstitucionales, visitas a territorio, talleres de acercamiento a la cultura sorda y gestión de la subdirección que sea de interés para la comunidad.)
- ✓ Sinergias de Gobierno (Información, talleres o convocatorias de otras entidades dirigidas a la comunidad sorda o que contengan su información en LSC)
- ✓ Celebración días especiales (Día de la madre, Día del padre, Aniversario INSOR, mes de la persona sorda, semana de la discapacidad… entre otros).

Mediante las anteriores formas de comunicación con la entidad, identificamos que el **61%** (1.019 PQRSD) que corresponde a **Persona Natural,** que incluye a Pensionado, Madre Cabeza de Hogar, Intérprete, Profesional, Desempleado, Padres de familia/Cuidadores/Familiares, Estudiante, Ciudadanía General) y un **39%** (652 PQRSD) para **Persona Jurídica,** que incluye a entidades públicas, privadas prestadoras de servicios, ONG, entidades de control, entre otros.)

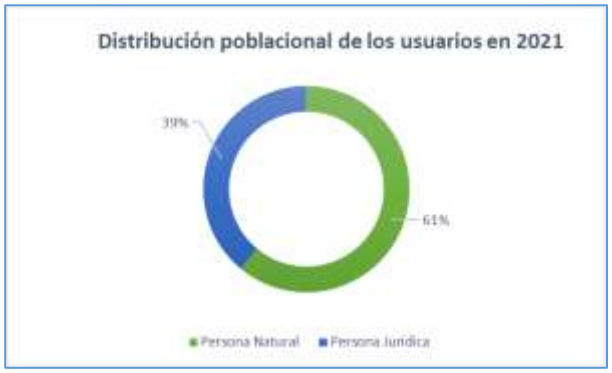

Gráfico 5. Distribución poblacional de los usuarios en 2021

En cuanto a la condición lingüística que se evidenció, los usuarios que manifestaron ser Oyentes fueron el 85.3% y Sordos en 14.6%.

Gráfico 6. Condición lingüística de los usuarios en 2021

A continuación, la Figura 5, muestra la distribución geográfica de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que nos contactaron en 2021. En rojo se puede observar a Bogotá con más de 200 PQRSD presentadas al Instituto, Cundinamarca con más de 30 PQRSD y departamentos como La Guajira, Meta, Nariño, Valle del Cauca, entre otros, con menos de 30 PQRSD.

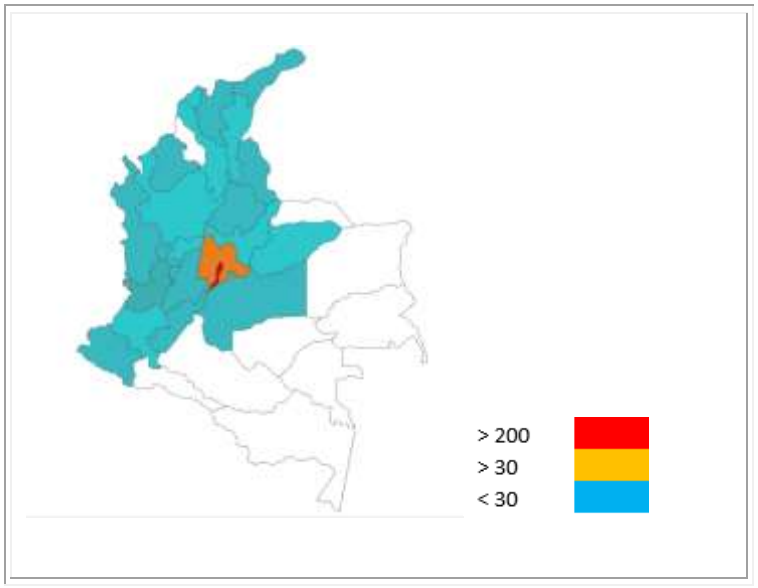

Figura 5. Distribución geográfica

2. 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. Como se mencionó anteriormente, más de la mitad de la población que nos visitó en 2021, fueron ellos. A continuación, detallamos información específica de la población:

I. Información poblacional

Dentro de la categoría de persona natural, más del 60% no manifiesta alguna particularidad, ya que se identifican ante la entidad como "Ciudadanía General".

Gráfico 7. Distribución poblacional. Persona natural.

Se observa en la Gráfico 8, que las mujeres fueron las que más no frecuentaron en 2021 y el grupo etario de 21 a 30 años.

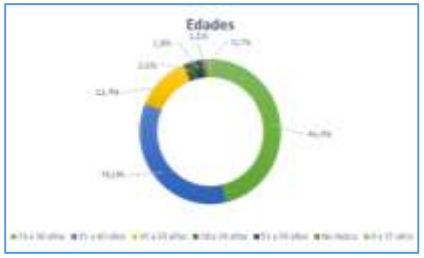

Gráfico 8. Izquierda: Distribución de los usuarios por género en 2021; Derecha: Grupos etarios de los usuarios en 2021

En este grupo etario de 21 a 30 años, contamos con los siguientes ejes temáticos de interés. Como se observa, a pesar de las aclaraciones de las funciones, trámites y servicios de INSOR a la ciudadanía, aún es muy frecuente la indagación por servicios de interpretación y cursos de lengua de señas.

II. Ejes temáticos consultados

Gráfico 9. Ejes temáticos consultados por Personas naturales de 21 a 30 años en 2021

Ahora, respecto a los intereses evidenciados de la población sorda que nos contacta (ver Gráfico 10), se encuentra el trámite para expedir el certificado de discapacidad, la inclusión laboral y la inclusión educativa, esta última entendida como la indagación de instituciones educativas adaptadas para la admisión, mantenimiento y grado de población sorda.

Gráfico 10. Ejes temáticos consultados por la población sorda en 2021

3. PERSONA JURIDICA

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. De los 652 requerimientos recibidos durante la vigencia de 2021, encontramos que el 68% de esta son Entidades Públicas, el 30% son Entidades Privadas y el 2% son Entidades Mixtas.

I. Información poblacional

Gráfico 11. Naturaleza jurídica de las entidades en 2021

Teniendo en cuenta la naturaleza pública de INSOR y su adscripción al Ministerio de Educación Nacional, el 68% de las entidades que se contactaron con nosotros en 2021 corresponde al ámbito público (ver Gráfico 11).

En adición a lo anterior, la Gráfico 12 muestra que el 25% de las entidades corresponde al sector educativo; enfocado a la asesoría y asistencia técnica en temas de educación formal para la población sorda.

Gráfico 12. Distribución de la persona jurídica por sectores

Los demás sectores que se comunican con INSOR indagan por estrategias de accesibilidad en el orden de la Ley 982 de 2005.

II. Ejes temáticos consultados

A continuación, las Gráficos 13 y 14, muestran los intereses evidenciados en las entidades públicas y privadas, respectivamente, en cuanto a los trámites y servicios que oferta INSOR.

Gráfico 13. Ejes temáticos consultados por entidades públicas en 2021

Gráfico 14. Ejes temáticos consultados por entidades privadas en 2021

Se observa la alta consulta por los "Talleres de lengua de señas colombiana", servicio ofertado por la subdirección de promoción y desarrollo, enfocado en funcionarios que atienden público en las entidades estatales y privadas. Como se mencionaba anteriormente, el porcentaje de grupo de valor que nos contacta solicitando servicios de interpretación es significativo; a pesar de ser un servicio no ofertado por el Instituto.

4. GESTIÓN DE PQRSD

Del total de PQRSD, recibidas en el año 2021, se observa que, fueron gestionados por el Grupo de Relación con el Ciudadano 874 con el 52.3%, seguido por las dos áreas misionales de INSOR: Subdirección de Promoción y Desarrollo con 18% que corresponde a 301 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Gestión Educativa con 16.5 % correspondiente a 275 PQRSD.

Gráfico 15. Porcentaje de respuestas de PQRSD por parte de las dependencias de INSOR en 2021

I. Subdirección de Gestión Educativa

La Subdirección promueve acciones para reducir las brechas en el acceso, permanencia y calidad de la educación de la población sorda en Colombia, a través de acciones de asesoría y asistencia técnica a Secretarías de Educación para organizar y fortalecer la atención educativa de la población sorda en todo el territorio nacional y la producción de contenidos educativos accesibles dirigidos a estudiantes, profesores y demás actores del sector educativo para brindar herramientas pedagógicas que fortalezcan los procesos de enseñanza-aprendizaje de las personas sordas.

En este orden de ideas, durante el ejercicio 2021 la Subdirección de Gestión Educativa llevó a cabo 891 asesorías técnicas sobre población sorda en las cuales participaron 2864 usuarios y donde se trataron las siguientes temáticas: comunidad sorda (52,51%), educación básica y media (28,53%), primera infancia (7,40%), educación superior y formación para el desarrollo humano (5,41%), planeación lingüística (4,99%) y primera infancia (1,15%).

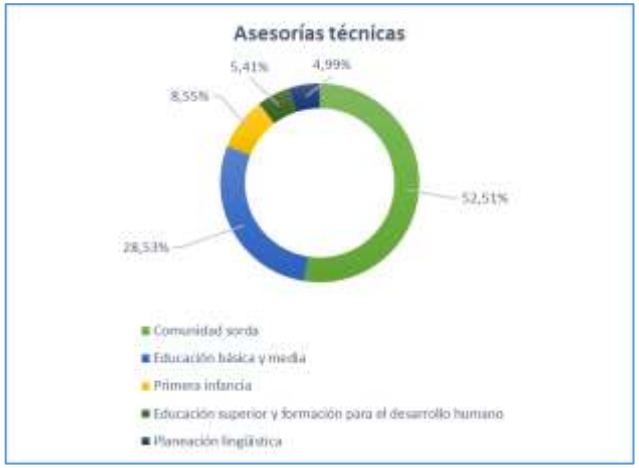

Gráfico 16. Porcentajes de las poblaciones atendidas en asesorías técnicas en 2021

Las asistencias técnicas ejecutadas a nivel nacional se realizaron a cerca de 80 Secretarías de Educación (departamentales, municipales y distritales), 12 colegios focalizados (Tabla 2) y a algunas universidades tanto del sector público como privado; en ellas participaron perfiles con cargos variados, entre los cuales se encontraron particularmente docentes (46%), docentes de apoyo (9%), otros perfiles (9%) y directivos docentes (8%).

INSTITUCIONES EDUCATIVAS FOCALIZADAS
COLEGIO DEPARTAMENTAL LA ESPERANZA
IE ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
IED LICEO EL SABER
INSTITUCIÓN EDUCATIVA NIÑO JESUS DE PRAGA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SIMÓN BOLÍVAR
INSTITUO TÉCNICO GUAIMARAL
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIA SANTOS
INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO GUILLERMO NIÑO MEDINA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SANTA LIBRADA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL SALVADOR SUAREZ SUAREZ
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOLEDAD ROMÁN DE NUÑEZ
UNIVERSIDADES
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD DE MANIZALES
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA
UNIVERSIDAD METROPOLITANA
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA – SEDE MANIZALES
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA– SEDE BOGOTÁ
UNIVERSIDAD UNIMINUTO
UNIVERSIDAD CESMAG
UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE TULUÁ
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

Tabla 2. Instituciones educativas asesoradas en 2021

- ***Participación Ciudadana***

Por otro lado, y en el marco de la Política de Participación Ciudadana, la subdirección de Gestión Educativa realiza y publica en el Portal INSOR Educativo, Youtube y Facebook, clases en vivo en lengua de señas que pueden ser un recurso educativo para toda la comunidad educativa (profesores

oyentes y sordos, modelos lingüísticos, familias), que se pueden observar en el siguiente enlace: https://educativo.INSOR.gov.co/edu/

I. INSOR Educativo

Con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación de las personas sordas de Colombia, a través del portal INSOR Educativo se producen recursos educativos en lengua de señas colombiana, dirigidos a estudiantes sordos, docentes, padres de familia, modelos lingüísticos, intérpretes y demás actores responsables de la atención educativa de las personas sordas del país.

Respecto al canal de YouTube de INSOR Educativo para diciembre de 2021 contó con 8.140 suscriptores, a su turno hubo un total de 248.033 visualizaciones de las cuales el 67% correspondieron a visualizaciones de suscritos al canal y el 33% de visualizaciones de no suscritos. Conforme a las estadísticas del canal en YouTube, las visualizaciones han sido principalmente de Colombia (76.7%), México (3,4%), Perú (1,3%), Argentina (1%) y Ecuador (1%).

Por otra parte, el número de visualizaciones por mes del año 2021 se presenta en la siguiente gráfica en la cual se evidencia que el mes de abril fue el que obtuvo mayores visualizaciones.

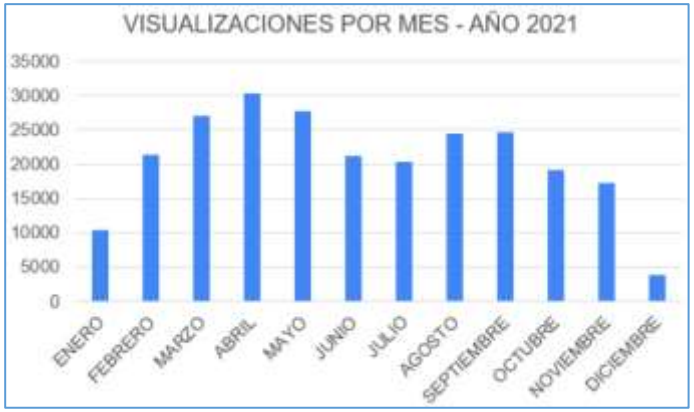

Gráfico 4. Visualizaciones de la página de INSOR Educativo en Youtube 2021

A continuación, la Figura 6, muestra la cobertura geográfica a nivel mundial de los usuarios que visitaron el sitio web de INSORLAB en 2021, se señala que los contenidos han sido consultados por gran parte del continente americano y ha llegado a otros continentes esta importante información.

Figura 6. Mapa mundial de los países que han consultado el portal INSORLAB

II. Subdirección de Promoción y Desarrollo

Durante el 2021, la Subdirección de Promoción y Desarrollo, a través del grupo interno de Promoción y articulación para el acceso al goce efectivo de derechos, realizó asistencias técnicas en torno a las siguientes temáticas:

- Primera infancia.
- Conociendo la cultura sorda.
- Habilidades comunicativas de la Lengua de Señas Colombiana.
- Entorno justicia, laboral y salud junto con sociedad civil.

A continuación, se mencionan las entidades asesoradas, logró beneficiar a 3.391 usuarios por medio de 88 asistencias técnicas a instituciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales y territoriales, con el propósito de promover la incorporación de ajustes razonables a sus canales de atención al ciudadano, virtuales y presenciales, lineamientos misionales y mecanismos de registro de información de población beneficiaria:

ENTIDAD
Agencia para la Reincorporación y la Normalización
Alcaldía de Úmbita
CAFAM
Canal Capital
Cancillería
Centro Comercial Bulevar Niza
Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
Consejería Presidencial para la Niñez y la Adolescencia
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
Fiscalía General de la Nación
Grupo Konecta
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
Instituto Nacional para Sordos
Instituto Nacional para Ciegos y personal administrativo y docente de universidades
Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)

Ministerio de Educación Nacional
Parche Maestro
Red de Lenguaje Claro
Referentes de discapacidad en el Meta
Regional Atlántico – Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
Secretaría Jurídica Distrital – Alcaldía de Bogotá
SENA
SENA Funcionarios Agencia Pública de Empleo
Sociedad civil
Superintendencia de Industria y Comercio
Superintendencia de Transporte
Universidad La Gran Colombia

Tabla 3. Entidades asesoradas en 2021

- ***Participación Ciudadana***

La subdirección de Promoción y Desarrollo, además de las asistencias técnicas, cuentan con otras estrategias de participación ciudadana importantes para la población sorda.

I. INSORLab

Con el fin de contribuir con los datos sociodemográficos, educativos, estadísticos, entre otros, además de la sistematización de las investigaciones realizadas por INSOR, se origina el portal web INSORLAB, que se constituye como un espacio en el cual se recopila, analiza, produce, cataloga y administra información pertinente y con valor social, sobre la dinámica social y de calidad de vida de las personas sordas.

Es un laboratorio de construcción social que brinda información pertinente para la gestión y el diseño de políticas públicas orientadas al goce efectivo de los derechos de la población sorda colombiana.

El sitio web puede der visualizado en el siguiente enlace: https://www.INSOR.gov.co/INSORlab/.

En los últimos meses del año 2021, se evidenció una alta frecuencia en las visitas al portal y su diversidad de opciones (se aporta este registro desde finales de septiembre, ya que se funda el sitio web durante ese tiempo):

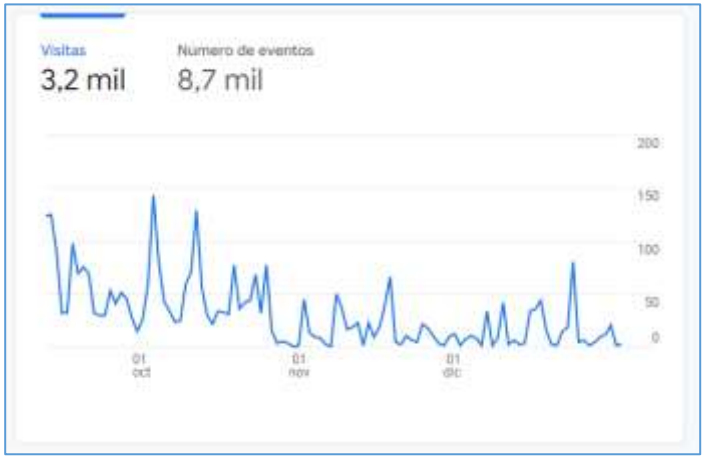

Gráfico 3. Visitas al portal INSORLAB.

Las páginas más visitadas del sitio fueron las señaladas en la Tabla 4.

TABLA DE VISITAS Y NÚMERO DE USUARIOS	VISITAS	# USUARIOS
Banco de Información Sobre el Entorno de Derechos de las Personas Sordas | INSOR - INSORLab | INSOR	774	386
ITPS - Banco de Información Sobre el Entorno de Derechos de las Personas Sordas | INSOR	527	158
Documentos - Banco de Información Sobre el Entorno de Derechos de las Personas Sordas | INSOR	234	142
Indicadores - Banco de Información Sobre el Entorno de Derechos de las Personas Sordas | INSOR	165	102
Educación - ITPS - Banco de Información Sobre el Entorno de Derechos de las Personas Sordas | INSOR	158	92

Tabla 4. Páginas más consultadas en el sitio de INSORLAB.

III. Otras dependencias

i. Dirección general

La Dirección General recibió, gestionó y respondió 20 PQRSD, que corresponde 1.4% del total de las PQRSD recibidas en 2021.

Con el objetivo de constante interacción con las entidades y organizaciones de sociedad civil, en la implementación de estrategias de inclusión social, educativa y demás, contaron con dos importantes espacios:

- Espacios de diálogo y construcción social y académico con la sociedad civil en materia de planeación lingüística.

Esta actividad fue realizada en la ciudad de Bogotá, con la participación de representantes de la Federación Nacional de Sordos de Colombia- FENASCOL, la Universidad del Valle, Universidad Nacional de Colombia, Universidad Pedagógica Nacional, Instituto Caro y Cuervo y el Ministerio de Cultura.

- Espacios de interacción con el fin de apropiar y fortalecimiento de habilidades en acciones para las organizaciones de sociedad civil sorda: avances y futuro.

Estas actividades se desarrollaron mediante las visitas a los territorios, para el encuentro con la organización de sociedad civil sorda allí. A continuación, la Tabla 5, muestra las ciudades, organizaciones y el número de participantes por zona.

TERRITORIO	ORGANIZACIÓN DE SOCIEDAD CIVIL SORDA	# PARTICIPANTES
CALI	ASORVAL ASORCALI	10
BUCARAMANGA	ASORSAN	15
IBAGUÉ	ASORTOL - Asociación de sordos de Tolima UNPSOR - Fundación unión nacional	18

	para sordos ALIISSOR – Asociación de liderazgo social de la comunidad sorda NOTIDESOR	
SANTA MARTA	ASORMAG – Asociación de Sordos del Magdalena	10
CARTAGENA + BOLÍVAR	ASORBOL – Asociación de Sordos de Bolívar	12
CÚCUTA+ NORTE DE SANTANDER	ASONORTE – Asociación de Sordos de Norte de Santander	9
NEIVA+ HUILA	ASORHUIL – Asociación de Sordos del Huila	5
PEREIRA	ASORISA – Asociación de Sordos de Risaralda CORSAC –Corporación de Sordos Académicos de Colombia	10
BARRANQUILLA+ ATLANTICO	ASORMAL ASBAR ASOBAR – Asociación de Sordos de Baranoa ASORSOL – Asociación de Sordos de Soledad ASATLAN – Asociación de Sordos de Atlántico FUNDISOR – Fundación para la inclusión social de personas sordas	17
TUNJA – BOYACA	ASORTUN – la Asociación de Personas Sordas de Tunja ASORBOY – Asociación Sordos de Boyacá ASPRDUITAMA –Asociación de sordos de Duitama ADESORBOY –Asociación Departamental de Personas Sordas de Boyacá	9
VILLAVICENCIO	ASORMA – asociación de Personas Sordas de Municipios de Ariari ASORMETA – Asociación Departamental de Sordos del Meta	17

Tabla 5. Lista de territorios y organizaciones de sociedad civil visitadas por INSOR en 2021

Las visitas territoriales tuvieron como fin el compartir información y transferir conocimiento sobre gestión de las organizaciones a la población Sorda, para apropiar sus derechos y deberes, identificar necesidades comunes y practicar en sus vidas; generando así un fortalecimiento de las relaciones con nuestros aliados en territorio, retomar las visitas presenciales.

Para un total de 11 ciudades, 25 organizaciones de sordos y 132 participantes sordos.

ii. Servicio al Ciudadano

Del total de PQRSD, recibidas en el año 2021, 874 fueron gestionados por el *Grupo de Servicio al el Ciudadano,* que en su mayoría consistían en preguntas frecuentes relacionadas a los siguientes ejes temáticos: Cursos de Lengua de Señas, Certificado de discapacidad y/o pérdida de la capacidad laboral, servicios de interpretación, licencia de conducción, Inclusión laboral para población sorda y oyente, Expedición de certificados, Solicitud de materiales para personas sordas, libreta militar, entre otros.

- ***Participación Ciudadana***

Estrategia Al Día con la Dirección

Consistía en un espacio de encuentro de la Alta Dirección con grupos de interés, que tenía como fin contestar a inquietudes específicas. La oficina de Atención con el Ciudadano medió esta actividad por plataforma virtual y durante la vigencia se llevaron a cabo encuentros con los siguientes participantes:

- Asociación de Sordos de Inclusión Social en Bogotá – ASISBOG
- German Guerrero ciudadano sordociego
- Wilfredo de Jesús Ibarra

En estos espacios, se brindó información sobre la gestión del INSOR, y se escucharon las propuestas e inquietudes de los participantes.

Respecto al fortalecimiento de la política de participación ciudadana en la entidad, se realizaron varias mesas de trabajo con la oficina de planeación y sistemas, gestión educativa y promoción de derechos, donde se desarrollaron y se publicaron en el ITS los siguientes productos:

- Protocolo para el desarrollo de espacios de Rendición de Cuentas Guía para la gestión de espacios de participación ciudadana Formato informe ejercicios de participación ciudadana
- Formato cronograma de participación ciudadana y rendición de cuentas Formato encuesta de evaluación de espacio de rendición de cuentas.

iii. Oficina de Comunicaciones

El objetivo de diseñar, crear y socializar por medio de contenidos multiplataforma esta información, es posicionar la relevancia del lenguaje accesible como una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación de la población sorda de Colombia, en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales y culturales del país.

En las publicaciones que se ubican en las redes sociales, se reciben preguntas por parte de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, que usualmente están directamente relacionadas con el contenido: clases en vivo, información general, entre otros.

iv. Notificaciones judiciales

La oficina asesora jurídica del INSOR, durante la vigencia 2021, atendió 81 solicitudes siendo, 52 pertenecientes a la Rama Judicial, 28 personas naturales y 1 persona jurídica.

Como se observa en la Gráfico 16, las solicitudes en su mayoría, con 37 casos, corresponden a Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares, que son gestionadas por el equipo jurídico del Instituto y se responden según los tiempos de Ley.

Gráfico 17. Ejes temáticos atendidos y gestionados por la Oficina Asesora Jurídica.

5. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, USUARIO O GRUPO DE INTERÉS

A continuación, se exponen los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta de satisfacción, durante la vigencia del 2021, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida a través de los canales ya mencionados, 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.

Resultados Obtenidos

Se realizó la medición a través de los indicadores establecidos por la oficina de Servicio al Ciudadano con la asesoría de Planeación, para la vigencia 2021, los cuales a continuación, se relacionan:

Indicador de Cumplimiento: cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta **100%**.

- ✓ ***Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD***, en el 2021, fue de un **100%**.

Indicador de Calidad: cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad

institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta **90%**.

- ✓ ***Nivel de cumplimiento (calidad) en los tiempos de respuestas*** en el 2021, fue de un **90%**.

Indicador Nivel de satisfacción en atención de PQRSD: cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta **95%**.

- ✓ ***Nivel de cumplimiento de satisfacción de los usuarios*** en el 2021, fue de un **95%**. P

Por lo anterior, se concluye que la percepción de la ruta de atención al ciudadano (canales, gestión, respuesta, tiempos, entre otros) fue muy positiva. Las inconformidades que se presentaron en algún trimestre, fueron subsanadas de forma eficaz.