





Caracterización de ciudadanía y Grupos de Valor 2022

Instituto Nacional para Sordos







INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero

Director General

Helena Patricia Hernández Aguirre

Subdirectora de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco

Subdirectora de Gestión Educativa

Blanca Andrea Sánchez Duarte Diego Armando López Cely

Asesores de Dirección

Documento elaborado por:

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano.

Bogotá D.C, junio de 2023







TABLA DE CONTENIDO

Introducción	4
Objetivos	5
Objetivo general	
Objetivos específicos	5
Alcance	5
Metodología	
Escenario de relacionamiento desde Servicio al Ciudadano	7
■ ¿Cómo nos contactan?	
■ ¿Quiénes nos contactan y qué solicitan?	
■ ¿Quién responde a nuestra ciudadanía?	12
■ ¿Cómo nos perciben?	
Escenario de relacionamiento desde la Participación Ciudadana	13
Escenario de relacionamiento desde la Transparencia y el Acceso a la Información Pública	20
Escenario de relacionamiento de la Racionalización de Trámites	
Oportunidades de Mejora	







Introducción

El Instituto Nacional para Sordos — INSOR- es un establecimiento público, creado en 1955, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional. Tiene como misión "Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia". Su actuación institucional se enmarca en:

- Constitución Política de Colombia
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Ley 982 de 2005
- o Ley Estatutaria 1618 de 2013
- o Decreto 2106 de 2013
- o Decreto 1421 de 2017
- 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 la ciudadanía y grupos de valor que busca fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado, mediante la identificación de las particularidades de los grupos de valor con los que interactúa, con el fin de segmentarlos y a partir de allí desarrollar acciones encaminadas hacia las siguientes líneas de acción:

- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Implementación de acciones de mejora en los canales de atención.
- Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la
- ciudadanía.
- Diseño de una estrategia pertinente de Rendición de Cuentas.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.

En esta ocasión, se analizarán los escenarios de relacionamiento con el ciudadano que se implementan desde la entidad y que responden a las Políticas de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana en la Gestión, Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y, la Política de Racionalización de Trámites, en el marco del Modelo Integrado Planeación de la Gestión¹—MIPG-.

¹ El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad y que los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos más sencillos y eficientes. https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg



Página 4 de 33





Objetivos

Objetivo general

Reconocer la evolución y ajustes en la oferta institucional, respecto a mecanismos pertinentes, oportunos y eficaces que respondan a las necesidades y promuevan el establecimiento de entornos sociales y educativos accesibles para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

Objetivos específicos

- Identificar y caracterizar la ciudadanía y grupos de valor mediante el análisis de los escenarios de interacción con la ciudadanía que se propician desde la entidad, enmarcados en las políticas del Modelo Integrado Planeación de la Gestión –MIPG-, destinadas para este fin.
- Discriminar las actividades y acciones que realiza la entidad que fortalecen la relación Estado-Ciudadano.
- Reflexionar sobre las oportunidades de mejora de la oferta institucional que desemboque en el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano.

Alcance

Este ejercicio se presenta como un proceso de retroalimentación de las acciones de la entidad, de la vigencia inmediatamente anterior, que funcionará como insumo para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de atención y diálogo con la ciudadanía. Lo anterior se logrará mediante la identificación de las características y requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor que se contactan con INSOR, buscando información o apoyo en temas referidos a la población sorda.

Metodología

A partir de los lineamientos generados desde el Departamento Administrativo de la Función Pública² –DAFP- en el año 2021, se generó un documento adaptado a las necesidades de la entidad, además de tres instrumentos de recolección de información para el ejercicio de caracterización. El documento se denomina GURC02 Guía para la elaboración de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor³ y puede ser encontrado en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

8f2a82e74d3a?download=true



²https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa %20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos% 20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-

^{%20}Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-

https://sgc.insor.gov.co/sig/files/mod_documentos/documentos/GURC02/GURC0 2%20GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACI%C3%93N%20DE%20LA%20CARACTERIZ





Se planteó la siguiente ruta metodológica para llevar a cabo el ejercicio.

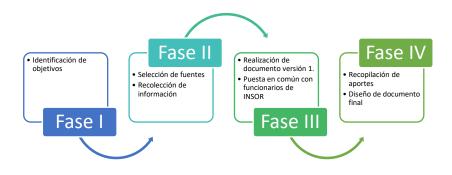


Figura 1. Fases de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor correspondiente al año 2021

Fase I: Identificación de objetivos

El objetivo del presente ejercicio de caracterización será Analizar la evolución y ajustes en la oferta institucional de la entidad respecto a mecanismos pertinentes, oportunos y eficaces que respondan a las necesidades y promuevan el establecimiento de entornos sociales y educativos accesibles para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia, a partir de la identificación de características y necesidades de nuestros grupos de valor.

ACI%C3%93N%20DE%20CIUDADAN%C3%8DA%20Y%20GRUPOS%20DE%20VALOR copia_no_controlada.pdf?q=1687807661,211



Fase II: Selección y organización de la información

Se resalta que, gracias a la Ley 2052 de 2021, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano lidera cuatro políticas en el marco del MIPG: Política de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana en la Gestión, Política de Racionalización de Trámites y Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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 (Figura 2).







Figura 2. Dependencias de INSOR.

Fase III. Puesta en común de la primera versión del documento

Se realiza la sesión de Puesta en Común en el marco del Plan Institucional de Capacitación de la entidad, en la sede física del INSOR, el 21 de abril de 2023. Fue liderada por el grupo de Relacionamiento con el Ciudadano. Se contó con la participación de 24 personas.

Durante la sesión, se organizaron grupos de trabajo para el análisis de los grupos de valor que atiende la entidad. Cada grupo debía caracterizar, comprender necesidades, reconocer qué hace el INSOR y proponer acciones de mejora. Se socializaron los ejercicios.

Fase IV. Recopilación de aportes y diseño de documento final.

Gracias a los aportes de las dependencias de la entidad, se completa el ejercicio de caracterización y se compila los aportes más importantes en el presente documento. El INSOR, para materializar su misión "Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.", cuenta con las siguientes dependencias, que aportar al cumplimiento de la misma (Figura 1):

El desarrollo del ejercicio de Caracterización se encuentra dividido en escenarios de relacionamiento con el ciudadano, que responden también a las políticas mencionadas anteriormente.

<u>Escenario de relacionamiento desde</u> <u>Servicio al Ciudadano</u>

Este apartado está compuesto por cinco momentos que pretenden explicar cómo nos contacta la ciudadanía, quiénes son, qué características tienen, qué solicitan, quién responde (desde la entidad) y cómo perciben nuestra atención y respuestas.







Lo anterior con base en los Informes de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)⁴ de 2022 y el Informe de Percepción de la Satisfacción del ciudadano del IV trimestre del año 2022, que compila la información de la vigencia.

Correo electrónico

contacto@insor.gov.co

Tabla 1. Canales de atención oficiales INSOR

¿Cómo nos contactan?

En la actualidad, el INSOR dispone los siguientes canales oficiales de atención (Tabla 1), para que la ciudadanía y grupos de valor se contacten con la entidad:

Canales de atención			
0	Presencial LSC o español	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 04:00pm Carrera 89A No. 64C-30. Álamos Zona Industrial. Bogotá D.C.	
<u></u>	Telefónico	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (601) 439 12 21 Línea gratuita nacional 018000112021	
.000	WhatsApp	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Video-llamada LSC o Texto 3124324495	
?==	Sede electrónica	Visitar: www.insor.gov.co Formulario de radicación PQRSD: https://orfeo.insor.gov.co/fw/fw/fw	

La modalidad virtual y presencial cuenta con la atención en lengua de señas colombiana para la población sorda y atención en español oral para la población oyente; esto con el fin de garantizar la información y comunicación en primera lengua de los peticionarios.

Según los documentos anteriormente mencionados, durante la vigencia 2022 se allegaron 1.094 PQRSD a la entidad por parte de la ciudadanía y grupos de valor, mediante los canales de atención. La gráfica 1 señala la afluencia de peticiones y su discriminación en porcentajes por cada canal de atención.

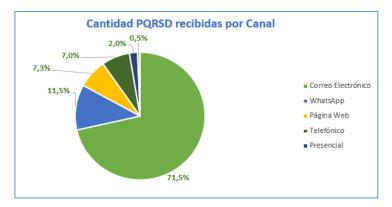
⁴ Informes disponibles en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/



Página 8 de 33







Gráfica 1. PQRSD recibidas por canal de atención

El correo electrónico se posiciona actualmente como el canal mediante el cual se radican más PQRSD en la entidad. Los canales Telefónico, Presencial y WhatsApp, que corresponden a la posibilidad de atención y comunicación inmediata, cuentan con la posibilidad de responder algunas necesidades de forma eficaz y clara, en algunas ocasiones, sin la necesidad de generar la PQRSD.

¿Quiénes nos contactan y qué solicitan?

La ciudadanía y grupos de valor que contactan la entidad serán divididos en dos apartados, según su naturaleza: *Personas naturales y Personas jurídicas*. A continuación, se describe las características intrínsecas de cada una y los ejes temáticos más frecuentes en las PQRSD allegadas a la entidad.

La Figura 2, muestra la distribución porcentual de las PQRSD de los **1.094** requerimientos recibidos por la entidad desde el 1 de

enero hasta el 31 de diciembre de 2022, respecto a la naturaleza del peticionario.



Figura 1. Distribución porcentual de las PQRSD según la naturaleza del peticionario.

Persona Natural

Del total de solicitudes, el 44.9% (491) fueron interpuestas por personas naturales; el 66% de estas, corresponde a Mujeres y 33% y Hombres (Figura 3).







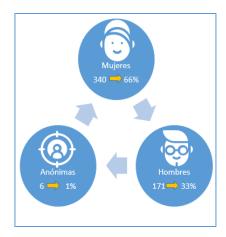


Figura 2. Distribución por sexo

Respecto a los rangos de edad de las personas que nos contactan, la Figura 4 muestra la distribución porcentual por edad, resaltando que las personas que más se comunican con la entidad son de 21 a 30 años.

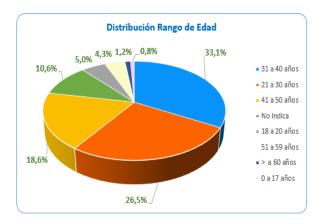


Figura 3. Distribución rango de edad

A continuación, la Figura 5 muestra la distribución de peticionarios por Discapacidad.



Figura 4. Distribución por Discapacidad

Se evidencia que 105 personas (20,3%) manifestaron tener Discapacidad Auditiva o identificarse dentro de la comunidad sorda; este número es importante, ya que también revela la posibilidad de comunicación en su primera lengua, gracias a los canales con atención en Lengua de Señas Colombiana.

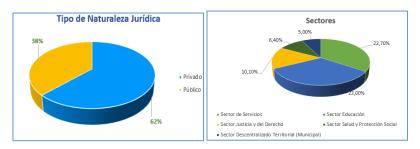






Persona Jurídica

De las 577 PQRSD (52,7%) allegadas por Personas Jurídicas encontramos, en la Gráfica 2, su clasificación de conformidad con su naturaleza jurídica:



Gráfica 2. Naturaleza Jurídica y Sectores

Teniendo en cuenta la naturaleza pública de INSOR y su adscripción al Ministerio de Educación Nacional, el 62% de las entidades que se contactaron con la entidad en 2022 corresponde al ámbito público (ver Gráfico 2), y un 22% del total corresponde al Sector Educativo. En adición a ello, muestra un 22.7% correspondiente al Sector Servicios; ello da cuenta de los dos servicios ofrecidos por INSOR, enfocados a la asesoría y asistencia técnica a población sorda desde las dos áreas misionales.

Ahora, respecto a los ejes temáticos más consultados en la vigencia 2022 por parte de la ciudadanía, se observa la Gráfica

3, la cual reitera la información ya mencionada: los temas más frecuentes son los relacionados a las áreas misionales en torno a la Inclusión Educativa (Subdirección de Gestión Educativa) y Talleres de Lengua de Señas para Personas Jurídicas (Subdirección de Promoción y Desarrollo):



Gráfica 3. Ejes temáticos consultados en 2022.

Finalmente, la Figura 6 señala la locación, en Colombia, de la ciudadanía y grupos de valor que se contactan con la entidad. Se observa que más del 66.4% corresponden a PQRSD originarias de Bogotá y, el otro 33.7% corresponde a otras locaciones del país⁵.

⁵ La gráfica 1 muestras las primeras 11 locaciones de las solicitudes; los demás porcentajes pueden ser visualizados en el Informe de Gestión de PQRSD 2022. https://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe-de-gestion-de-PQRSD-2022.pdf



٠





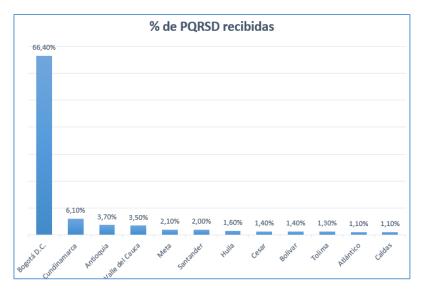
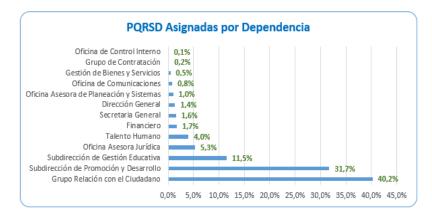


Figura 5. PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países - Vigencia 2022

¿Quién responde a nuestra ciudadanía?

Los responsables de dar respuesta a las PQRSD son las dependencias de INSOR (señaladas anteriormente en la Figura 2), según la competencia de las mismas. A continuación, la Gráfica 4, muestra el porcentaje de PQRSD resueltas por área.



Gráfica 4. PQRSD asignadas y respondidas por dependencia.

Se resaltan los primeros cuatro porcentajes. En primer lugar, se encuentra la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, ya que el 40% de las peticiones corresponde a preguntas frecuentes (cursos de lengua de señas, servicios de interpretación, Inclusión Laboral para Población Sorda), que usualmente no corresponde a la misionalidad de la entidad y se ofrece información que guía al peticionario a resolver su solicitud.

En segundo y tercer lugar, se encuentran las subdirecciones que prestan el servicio del Asistencia técnica para población sorda.

En cuarto lugar, la Oficina Asesora Jurídica, contestó un total de 5.3% con 27 casos atendidos a entidades como: Departamento Administrativo de Función Pública, Instituto Nacional para Ciegos, Juzgados, Corte Constitucional, Universidades, entre otros.





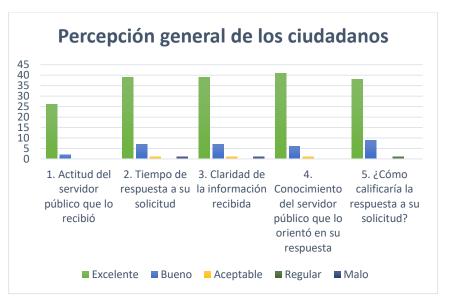


¿Cómo nos perciben?

La Oficina de Relacionamiento con al Ciudadano desarrolla la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor mediante una encuesta, enviada por correo electrónico a los ciudadanos en el momento que se hace llegar la respuesta a sus solicitudes, y tiene como propósito medir la percepción de la actitud del servidor público, calidad, el conocimiento o dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades, que se puedan presentar en desarrollo de las actividades del INSOR, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Siendo así, en la Gráfica 5 se muestra la valoración de la percepción de la atención que se evidenció durante el IV trimestre del 2022.



Gráfica 5. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PORSD – IV Trimestre 2022

Escenario de relacionamiento desde la Participación Ciudadana en la gestión

En aras de garantizar el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones en el desarrollo de las políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, el INSOR presenta los espacios promovidos de participación ciudadana en la gestión,







en el Menú Participa de la Sede Electrónica: https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/, donde anualmente se encontrarán las actividades diseñadas desde la entidad.

A continuación, se discriminan las actividades de participación ciudadana por dependencias de la entidad durante la vigencia 2022.

Subdirección de Gestión Educativa

La Subdirección de Gestión Educativa promueve acciones para reducir las brechas en el acceso, permanencia y calidad de la educación de la población sorda en Colombia, a través de, primero, 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, segundo, 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 y aprendizaje de y para las personas sordas.

Para la vigencia 2022, se contó con 2 actividades de participación ciudadana:

a. Retroalimentar las clases en vivo por parte de los usuarios a través de un formulario de Google.

El objetivo de la actividad fue mejorar la producción de los contenidos educativos accesibles para la educación de la población sorda. Desarrollando temas de las asignaturas matemáticas, lenguaje y sociales. Estuvo dirigido a docentes, estudiantes, u otros que acceden a dichos espacios. Se publican en el enlace: https://www.youtube.com/@InsorEducativoColombia, para después ser albergados en nuestro portal INSOR Educativo⁶ (Figura 7):

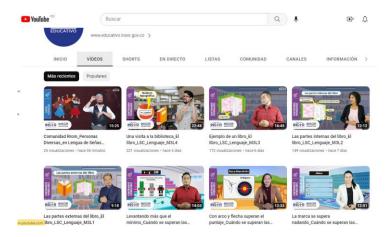


Figura 6. Visualización de la página de YouTube de INSOR Educativo.

⁶ Se expondrá este portal en el apartado de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública



Página 14 de 33





b. Realizar la convocatoria a instituciones educativas para que hagan parte de la sección de Oferta Educativa en la plataforma INSOR Educativo.

Esta acción tuvo como objetivo actualizar la información sobre instituciones educativas con oferta bilingüe bicultural y general para población sorda en la sección de oferta educativa de la plataforma INSOR Educativo.

Se obtuvo información de treinta y un (31) Instituciones Educativas participaron de la siguiente manera: veintisiete (27) Instituciones Educativas compartieron información para actualizarla en la sección de la plataforma y cuatro (4) Instituciones Educativas se agregaron como nuevas en la sección de oferta educativa de la plataforma (Figura 8).

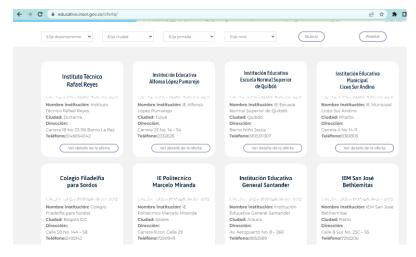


Figura 7. Visualización de la oferta educativa en el portal INSOR Educativo.

Subdirección de Promoción y Desarrollo



Durante el 2022, 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.

Para la vigencia 2022, se contó con 3 actividades de participación ciudadana:

a. Promover la participación ciudadana de la población sorda, fortaleciendo los canales virtuales de los grupos de interés, mediante la realización de ajustes razonables para la accesibilidad a la información y/o contenidos de comunicación.

Las acciones de esta actividad tuvieron como objetivo socializar las rutas de acceso a la oferta de servicios de salud, trabajo y justicia. Así como dar respuesta a las principales inquietudes y necesidades para acceder a dicha oferta de servicios prioritarios por parte de las personas sordas de la región. Así mismo, para conocer sobre el momento que está viviendo la inclusión de la diversidad en la televisión pública en Latinoamérica.

b. Identificar participativamente, a través de mesas de diálogo con los grupos de interés, las necesidades de la





población sorda con el fin generar recomendaciones para su inclusión social.

El propósito de esta actividad fue conocer las experiencias que la población sorda ha vivido en el proceso de consultar información pública, realizar trámites o acceder a la oferta institucional de las entidades, hacer denuncias, interponer quejas, reclamos o exigir cuentas, y participar haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por las entidades.

El grupo de interés focalizado en la mesa técnica correspondió al siguiente perfil: Ciudadanos sordos mayores de edad.

c. Divulgar a la ciudadanía acciones relacionadas con la implementación de la Evaluación Nacional de Intérpretes de LSC - Español (ENILSCE).

Esta actividad está relacionada con los trámites que ofrece la entidad. Tuvo como realizar la divulgación de los avances y proyecciones del Registro Nacional de Intérpretes (RENI) y la ENILSCE, mediante la realización de una pieza comunicativa para socializar en las redes de la entidad. Como productos de la misma se obtuvo la expedición y publicación de resolución 045 de 2022, el diseño y documentación de la ENILSCE. El público objetivo fue intérpretes y guías intérpretes.

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, se lidera la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, cuyo objetivo fue dialogar con la ciudadanía sobre la gestión institucional 2021.

Se llevaron a cabo 3 acciones para dar cuenta de ello:

Para iniciar, en enero de 2022, se llevó a cabo la *Consulta pública a través de formulario web*, cuyo propósito era comunicar los planes institucionales para aportes por parte de la ciudadanía. Se recibieron 3 aportes de los ciudadanos para los planes.

En segundo lugar, se llevó a cabo una sesión de *Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*, en la cual se socializó el Informe de Gestión 2021, disponible en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe-Audiencia-Publica-de-Rendicion-de-cuentas-2021.pdf; contó con 166 participantes.



Finalmente, se realizó otra Audiencia Pública de rendición de cuentas, esta correspondiente a la gestión cuatrienal 2019-2021. Allí se socializó el Informe de Gestión 2019-2021, disponible en el enlace: https://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe-Audiencia-Publica-de-Rendicion-de-cuentas-2019-2022.pdf; contó con la participación de 69 asistentes en modalidad presencial.







• Relacionamiento con el Ciudadano

Desde la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano se lidera la estrategia de diálogo con la dirección. Durante la vigencia 2022, el espacio estuvo dividido en dos momentos, debido al cambio de dirección de la entidad por cambio de gobierno nacional.

En el primer semestre, el espacio se denominaba *Al Día con la Dirección*, atendido por la exdirectora Natalia Martínez Pardo. Se llevaron a cabo 6 sesiones, detalladas a continuación (Tabla 2):

Fecha	Peticionario(a)	Tema	Dirección
29/03/2022	Bárbara Melo Jhon Hernández	Entrevista a Directora de INSOR.	Natalia Martínez Pardo
	World Vision	Generalidades de INSOR, Retos en Colombia de las familias, entornos, instituciones y sociedad en general para garantizar un desarrollo integral de las personas sordas en el país.	
30/03/2022	Yari Vargas Erika Méndez Claudia Camargo Jenny Paola Pachón Convenio FAO - ICBF	Guías Alimentarias Basadas en Alimentos para la Población Colombiana mayor de 2 años (GABA) con INSOR, con el fin de realimentar con sugerencias que puedan aportar para fortalecer el proceso de proyección e implementación.	Natalia Martínez Pardo

01/04/2022	María Alejandra Acosta Jiménez Estudiante de doctorado de la Universidad de Lisboa	Mecanismos de control y evaluación de la ejecución de la Convención de las personas con discapacidad en Colombia.	Natalia Martínez Pardo
08/04/2022	Betty Roncancio Liga Colombiana de Autismo.	Compartir la experiencia de la Liga Colombiana de Autismo y generar posibles lazos interinstitucionales para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en el país	Natalia Martínez Pardo
10/06/2022	Marlon Estiven Marquez Estudiante. Corporación Universitaria Minuto de Dios Luz Marina Cardona – Fundación Etty Hellisum Rosana Navarro – Fundación Etty Hellisum	Compartir experiencias del trabajo de las instituciones para la inclusión de la población sorda.	Natalia Martínez Pardo
17/06/2022	Lilian Cristine Ribeiro Nascimento Docente de la Universidade Estadual de Campinas	Diálogo en torno a dos elementos: primero, la labor de Insor en Colombia respecto a la educación para sordos y, segundo, el proyecto de investigación que se lleva a cabo de la Universidade Estadual de	Natalia Martínez Pardo







	Campinas, respecto a la pedagogía para sordos en Brasil.	
--	--	--

Tabla 2. Sesiones de Al Día con la Dirección 2022-1



Ilustración 1. Al Día con la Dirección. Dirección de INSOR - María Alejandra Acosta Jiménez. Estudiante de doctorado de la Universidad de Lisboa

Para el segundo semestre, y después de un análisis de interno, el espacio cambia su nombre a *INSOR Contigo*, cuyo objetivo era fortalecer espacios de participación ciudadana que contribuyan a la generación de valor público y a la mejora institucional, a través de diálogos entre la Dirección del INSOR y ciudadanía y grupos de valor.

Se llevaron a cabo 8 sesiones de diálogo con la dirección, atendido por el nuevo director de la entidad: Geovani Andrés Meléndres.

Fecha	Peticionario(a)	Tema	Dirección
21/10/2022	Julián David	Asesorías a la	Geovani
	Luango	asociación en temas de legislación,	Meléndres

	Asociación Departamental de Sordos del Guaviare	perfiles para el contexto educativo. Asesoría a la SED para fortalecer Decreto 1421 Asesoría al SENA	
21/10/2022	María Cristina Rozo y Paola Innocente Colegio Filadelfia para Sordos	Posibilidad de apoyo en la divulgación de material impreso	Geovani Meléndres
28/10/2022	Fundazione IO Posso	Recursos para proyectos para la población sorda.	Geovani Meléndres
17/11/2022	Aníbal Acosta e Isabel Neira Fundación Derecho Discapacidad Accesibilidad – FUNDEDISA	Incentivar a asociaciones de personas sordas su articulación con organizaciones con fines de inclusión social.	Geovani Meléndres
18/11/2022	José Luis Brieva, Libardo Corzo, Nelvis Palomino Federación Nacional de Traductores, Intérpretes y Guías Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – FENILC	Recursos para la implementación ENILSCE y RENI Investigaciones sobre salud física y mental en intérpretes.	Geovani Meléndres y Sheila Parra







18/11/2022	Zoraida Patricia Pinzón Institución Educativa Niño Jesús de Praga	Continuar apoyando el proceso de asesoría a la IE, desde la articulación de ambas subdirecciones de INSOR en temas de desarrollo lingüístico y curricular.	Geovani Meléndres y Diego López
18/11/2022	Fundación Social Nueva Alianza	Derechos de las personas sordas usuarias de implante coclear.	Geovani Meléndres y Diego López
26/12/2022	Asociación De Liderazgo Social De La Comunidad Sorda – ALISSOR Gustavo Rico	Asesoría a ALISSOR en temas de primera infancia, familias, legislación y planeación lingüística.	Geovani Meléndres y Diego López

Tabla 3. Sesiones de INSOR Contigo 2022-2



Ilustración 2. INSOR contigo – Dirección de INSOR con FENILC

Dirección general

Desde la Dirección General, se llevaron a cabo dos estrategias de participación ciudadana:

En primer lugar, las visitas territoriales que 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 la vigencia 2022, se realizó este acompañamiento a 8 organizaciones para personas sordas, ubicadas en 6 ciudades: Cartagena, Bucaramanga, Pereira, Cali e Ibagué. Las primeras cuatro se desarrollaron en modalidad virtual y la última en modalidad presencial.

En segundo lugar, encuentros con organizaciones para sordos con el fin de diseñar e implementar alianzas técnicas con el fin de fortalecer capacidades de la asociación y sus miembros en torno a la oferta bilingüe y bicultural. Se llevaron a cabo 4 encuentros en 2022, con los siguientes temas:

- Diagnóstico y planeación de los encuentros
- Modelo bilingüe y bicultural en torno a la educación inclusiva
- Actores que hacen parte de la OBBS teniendo en cuenta el Decreto 1421 de 2017.
- Estrategias metodológicas, pedagógicos y didácticas de aulas paralelas y escuela para sordos.







Escenario de relacionamiento desde la Transparencia y el Acceso a la Información Pública

En aras que la ciudadanía y los grupos de valor identifiquen los mecanismos, los instrumentos y los medios que la entidad utiliza para divulgar la información pública y los canales para solicitar la información y acceder de forma clara y eficaz a los trámites y servicios que ofrece la entidad, la entidad aplica la Política de Transparencia y Acceso a la información, la cual apunta a garantizar que la información pública generada, adquirida, transformada, se encuentre disponible para toda la ciudadanía de forma accesible.

Teniendo en cuenta lo anterior, INSOR cuenta con una sede electrónica, redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y dos portales web, liderados por las dependencias misionales, para interactuar con la ciudadanía. Serán discriminados a continuación.

Sede electrónica

La sede electrónica de la entidad tiene como objetivo informar, disponer y socializar a la ciudadanía en general, a través de un sitio oficial en internet a la información, trámites, servicios y demás elementos ofertados por el Instituto Nacional para Sordos. Puede visualizarse o acceder a ella, en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/.



Figura 8. Visualización de la sede electrónica de INSOR.

En la vigencia 2022, se reportaron 66.652 visitas en la sede. Las cinco direcciones más visitadas fueron:

	URL visitada	Cliques(%)
1	https://www.insor.gov.co/home/	5.49%
2	https://www.insor.gov.co/home/servicio-al- ciudadano/preguntas-frecuentes/	0.35%
3	https://www.insor.gov.co/home/entidad/interpretes/	0.31%
4	https://www.insor.gov.co/home/entidad/objetivos- y-funciones/	0.25%
5	https://www.insor.gov.co/home/servicio-al- ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de- acceso-a-la-informacion-publica-nacional/	0.24%







Tabla 4. Click por URL de la sede electrónica

A continuación, se visualiza la cobertura geográfica de visitantes de la sede electrónica de la entidad (Figura 10).

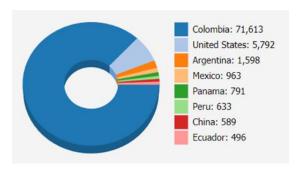


Figura 9. Geolocalización visitas sede electrónica del INSOR 2022

Redes sociales

A continuación, se describen las redes sociales dispuestas por la entidad para interactuar con la ciudadanía:

Facebook



Figura 10. Visualización de la página de Facebook

El objetivo de la plataforma es compartir contenidos audiovisuales de interés general enfocados hacia la comunidad sorda del país en torno a las acciones del INSOR. Se puede visualizar en el siguiente enlace: https://www.facebook.com/InsorColombiaOficial. Durante la vigencia 2022, se reportaron 47.971 visitas; en la Figura 12, la cobertura geográfica de nuestros visitantes:









Figura 11. Cobertura geográfica de las visitas a la página de Facebook (Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena de Indias, Ibagué, Bucaramanga)

Instagram



Figura 12. Visualización de la página de Instagram

Esta red social tiene como propósito de compartir contenidos audiovisuales enfocados hacia la comunidad sorda del país en torno a las acciones del INSOR e interactuar con las audiencias para generar mayor alcance de la información. Puede visualizarse en el siguiente enlace: https://www.instagram.com/insorcolombiaoficial/. Durante la

vigencia 2022, se reportaron 6.603 visitas; la Figura 14, la cobertura geográfica de nuestros visitantes:



Figura 13. Visualización de la página de Instagram (Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena de Indias, Barranquilla)

Twitter









Figura 14. Visualización de la página de Twitter

El objetivo de la plataforma es publicar contenido de alta relevancia y dar a conocer los proyectos y alianzas estratégicas del INSOR en pro de la comunidad sorda del país. Se puede visualizar en el siguiente enlace: https://twitter.com/insorcolombia. Durante la vigencia 2022, se reportaron 6.459 visitas; en la Figura 16, la cobertura geográfica de nuestros visitantes:



Figura 15. Cobertura geográfica de los visitantes de Twitter (Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena de Indias, Ibagué, Barranquilla)

YouTube

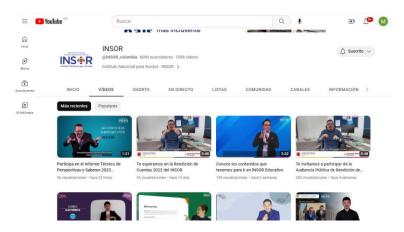


Figura 16. Visualización de la página de YouTube







La página de YouTube tiene como objetivo compartir videos enfocados hacia la comunidad sorda con contenidos de interés general y que también den a conocer las acciones del INSOR. Se puede visualizar en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/@INSOR colombia. Durante la vigencia 2022, se reportaron 5.984 visitas; en la Figura 18, la cobertura geográfica de nuestros visitantes:



Figura 17. Cobertura geográfica de los visitantes de YouTube Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali, Cartagena de Indias)





Figura 18. Visualización del portal INSOR Lab.

InsorLab es una estrategia de gestión del conocimiento liderada por la Subdirección de Promoción y Desarrollo, que se constituye como un espacio que 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.

Cuenta con insumos técnicos producidos por personas y grupos de diversos sectores públicos, privados y sociales, en áreas cómo: educación, emprendimiento, liderazgo, arte y cultura, deporte, ciencia y tecnología, justicia, entre otros.







Se puede visualizar en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/insorlab/.

INSOR Educativo

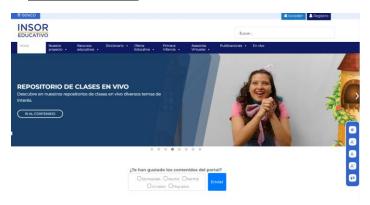


Figura 19. Visualización del portal INSOR Educativo

INSOR Educativo es una estrategia desarrollada por la Subdirección de Gestión Educativa, que busca contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación de las personas sordas de Colombia, en la cual 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.

Allí se alojan recursos educativos en diferentes áreas de conocimiento, Diccionario con términos en Lengua de Señas Colombiana y Español, una sección de la Oferta Educativa con la información de instituciones educativas que atienden

población Sorda, Asesorías virtuales en diferentes temáticas incluyendo Primera Infancia, y las publicaciones elaboradas por el instituto con orientaciones para la atención educativa de la población sorda. Se puede el portal en el siguiente enlace: https://educativo.insor.gov.co/.

Durante la vigencia 2022, se reportaron 19.000 visitas. A continuación, se visualiza la cobertura geográfica de los visitantes (Figura 21):



Figura 20. Cobertura geográfica de los visitantes de INSOR Educativo

Escenario de relacionamiento de la Racionalización de Trámites

En la actualidad, la entidad cuenta con dos (2) Trámites y un (1) Servicio u otro Procedimiento Administrativo (OPA)







registrados en el Sistema Único de Información de Trámites⁷ que ofrece a la ciudadanía y grupos de valor. Los trámites corresponden a la Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana — Español —ENILSCE- y el Registro Nacional de Intérpretes —RENI-. Por otro lado, el Servicio u (Otro Procedimiento Administrativo —OPA-), que consiste en Asistencias Técnicas sobre Población Sorda.

En el marco de la Política de Racionalización de Trámites busca facilitar a la ciudadanía el acceso a estos trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Trámites

Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español –ENILSCE

Respecto a la Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana — Español —ENILSCE-, tiene como objetivo obtener la valoración y calificación de los conocimientos, las habilidades y las actitudes de las personas que aspiren a ser reconocidas como intérpretes oficiales de la LSC (Lengua de Señas Colombiana)-español. Se tiene en cuenta que dichas personas no cuentan con un título de pregrado, relacionado con la interpretación de la LSC. La evaluación se lleva a cabo a través de la aplicación de un conjunto de pruebas técnicas.

Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-Español y Guías Intérpretes –RENI-

Por otro lado, el Registro Nacional de Intérpretes –RENI-tiene como propósito que los intérpretes de lengua de señas obtengan la inscripción en un registro o base de datos pública 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. Este Registro permitirá la consulta por parte de aquellas personas naturales o jurídicas, que están interesadas en la contratación de los servicios ofrecidos por los inscritos.

A la fecha, en Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-Español y Guías Intérpretes –RENI-, se encuentran vinculados 8 intérpretes de lengua de señas. Se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/entidad/interpretes/.

Durante la vigencia 2022, para ambos trámites, se realizaron las siguientes acciones:

Fecha	Trámite y otro procedimiento administrativo
26/05/2022	ENILSCE: Publicación en diario oficial de la resolución 045 de 2022
3/11/2022	ENILSCE: Revisión y actualización, en el Sistema de Gestión de Calidad, de los formularios de inscripción de

⁷ https://www.insor.gov.co/home/entidad/servicios/



Página 26 de 33





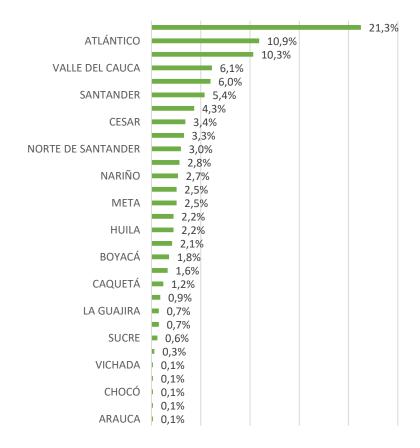
	intérpretes y guías intérpretes según el desarrollo
	actual del aplicativo.
Diciembre	ENILSCE: Diagramación de la Guía para la
2022	implementación de la ENILSCE y RENI por parte de la
	oficina de comunicaciones.
Diciembre	ENILSCE: Actualización de trámites en el SUIT
	LIVILSCL. Actualización de traffiles en el 3011
2022	
Diciembre	RENI: Actualización de trámites en el SUIT
2022	
2022	RENI: Análisis y revisión de la documentación requerida
	para la implementación de sitios en la sede electrónica
	de la entidad (FOGT09, FOGT10 Y FOGT11)
Diciembre	RENI: Instalación del aplicativo en el servidor del
2022	INSOR
Diciembre	RENI: 4.3.2. Revisión y ajustes de contenidos del
2022	aplicativo
10/12/2022	RENI: Participación en simposio nacional: Origen,
, ,	presente y desafíos de la interpretación en Colombia
	con ponencia sobre avances y proyecciones del RENI y
	la ENILSCE

Tabla 5. Acciones 2022 respecto a RENI y ENILSCE

Se reconoce a los **intérpretes de lengua de señas colombiana** como el grupo de valor directamente interesado allí. A continuación, ofrecemos un contexto de los mismos en el país

Según los resultados obtenidos en 2020 como parte de las acciones de alistamiento de la ENILSCE, realizada con el propósito de caracterizar a los Intérpretes LSC, respecto a su formación, experiencia y percepción de remuneración por el servicio de interpretación en LSC, se resaltan como potenciales usuarios para la implementación de la prueba.

Se obtuvieron 668 registros válidos de intérpretes. De acuerdo con la información recolectada, se identificó que el 21,3% de los encuestados están radicados en la ciudad de Bogotá, 10,9% en Atlántico, 10,3% en Antioquia y el 67,5% restante se ubica en los demás departamentos del país:

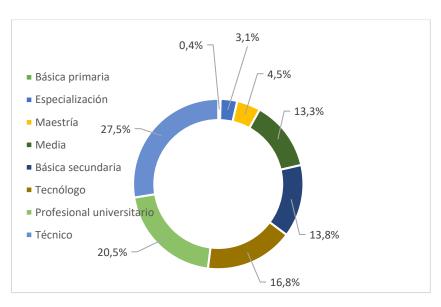


Gráfica 6. Ubicación geográfica según respuesta intérpretes LSC





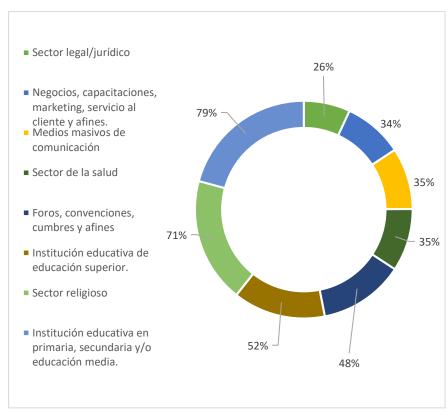




Gráfica 7. Distribución porcentual de intérpretes por nivel educativo

En lo pertinente la formación académica de los intérpretes, 27,5% de los encuestados indicó que cuenta con nivel técnico, el 20,5% Profesional universitario, el 16,8% Tecnólogo, Básica secundaria 13,8%, Educación media 13,3%, Maestría 4,5%, Especialización 3,1% y básica primaria 0,4%.

En cuanto a los sectores en los que principalmente se desempeñan los intérpretes, en consecuencia, el 21% de los encuestados indicaron prestar sus servicios instituciones educativas (primaria, secundaria y media), el 18% en el campo religioso, el 14% instituciones de educación superior, 13% se dedica a diversas actividades desarrolladas en convenciones, foros y afines, el 9% en el sector salud, 9% en medios de comunicación, el 9% en un ámbito de negocios y un 7% en el sector legal – jurídico.



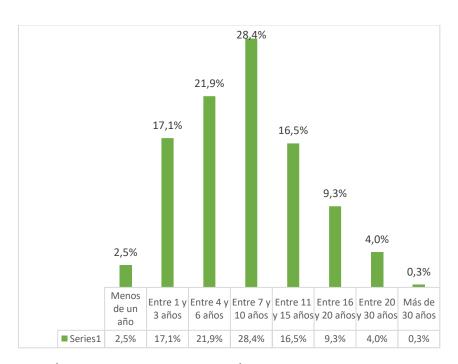
Gráfica 8. Distribución porcentual de las áreas de desempeño de los intérpretes







En cuanto al tiempo de experiencia en la prestación del servicio de interpretación, un dato importante para la futura implementación de la ENILSCE, el 28,4% manifiesta tener entre 7-10 años, seguido por el 16,5% con una experiencia entre 11-15 años y sólo el 2,5% tiene experiencia menor a un año. Lo anterior demuestra un amplio conocimiento en materia de interpretación en LSC.



Gráfica 9. Experiencia en interpretación indicada por los encuestados



Asistencias Técnicas a Población Sorda

Subdirección de Promoción y Desarrollo

La entidad pretende con este servicio, brindar formación, asesoría y acompañamiento técnico a instituciones gubernamentales y no gubernamentales; para la adaptación e incorporación de ajustes razonables, con el fin de fomentar los entornos de derechos y la inclusión social de la población sorda. Se encuentra principalmente dirigida a Funcionarios de las diferentes oficinas del servicio al ciudadano de entidades públicas y privadas.

Para la vigencia 2022, se ofreció asistencia a 1.140 usuarios. La Tabla 6, muestra los temas principales que fueron abordados:

Tipo de Asistencia Técnica	Usuarios asistidos
Acompañamiento y asesoría operadores	50
Asesoría en Primera Infancia y Familia Protocolo I	240
Asesoría en Primera Infancia y Familia Protocolo II	225
Orientación para la Atención de Niños Sordos	48
Pilotaje Taller Habilidades Comunicativas 2	26
Pilotaje Taller Habilidades Comunicativas 3	9
Taller asesoría inclusión laboral	53
Taller Conociendo la Cultura Sorda	402
Taller de Habilidades Comunicativas A1	87
TOTAL	1140

Tabla 6. Asistencias técnicas durante la vigencia 2022.







A continuación, en la Tabla 7,

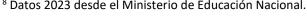
Territorio Asesorado	Funcionari os entorno Salud	Funcionari os entorno Justicia	Funcionari os entorno Trabajo	Funcionari os entorno Sociedad Civil
Villavicenc io	29	4	11	12
Ibagué	37	15	12	16
Barranquill a	8	10	12	14
Cartagena	9	4	24	17
Manizales	31	9	6	18
Subtotal	114	42	65	77
Total	298			

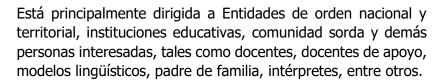
Tabla 7. Sectores asistidos durante la vigencia 2022 y sus respectivas locaciones.

Subdirección de Gestión Educativa

Se busca con este servicio brindar asistencia técnica a entidades. de orden nacional y territorial, instituciones educativas, comunidad sorda y personas interesadas en la formulación y ejecución de planes y programas orientados a promover el acceso, calidad y permanencia en el sistema educativo de la población sorda.

⁸ Datos 2023 desde el Ministerio de Educación Nacional.





Para la vigencia 2022, se realizó asistencia técnica a veintidós (22) de las noventa y seis (97)8 Secretarías de Educación Certificadas⁹, sobre la implementación de la ruta para la garantía de trayectorias completas. A continuación, se relacionan las mismas:

- 1. Secretaría de Antioquia
- Secretaría de Arauca
- Secretaría de Bello
- 4. Secretaría de Caquetá
- 5. Secretaría de Chocó
- 6. Secretaría de Dosquebradas
- 7. Secretaría de Envigado
- 8. Secretaría de Facatativá
- 9. Secretaría de Florencia
- 10. Secretaría de Maganqué
- 11. Secretaría de Maicao
- 12. Secretaría de Medellín
- 13. Secretaría de Popayán
- 14. Secretaría de Santander
- 15. Secretaría de Soledad
- 16. Secretaría de Tolima
- 17. Secretaría de Uribia
- 18. Secretaría de Valle del Cauca



⁹ Decreto Único Reglamentario 1075 de 2015 Sector Educación: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma pdf.php? i=77913. Página: 9



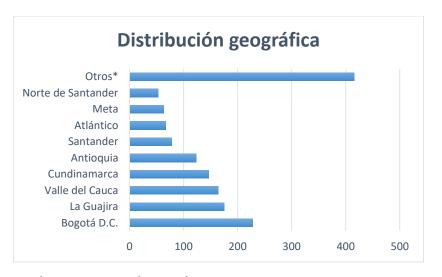


- 19. Secretaría de Yumbo
- 20. Secretaría de Bolívar
- 21. Secretaría de Turbo
- 22. Secretaría de Cartago

Adicionalmente, se asistió a las diez (10) Secretarías de Educación focalizadas respecto al mejoramiento de la calidad educativa de la población sorda. Dichas Secretarías fueron:

- 1. Secretaría de Barranquilla
- 2. Secretaría de Bogotá
- 3. Secretaría de Bucaramanga
- 4. Secretaría de Cali
- 5. Secretaría de Cartagena
- 6. Secretaría de Cúcuta
- 7. Secretaría de Ibagué
- 8. Secretaría de Neiva
- 9. Secretaría de Santa Marta
- 10. Secretaría de Villavicencio

Respecto a los agentes educativos atendidos, el Grafico A continuación, se presenta los departamentos principales en los que se ubicaron en 2022 los usuarios atendidos:



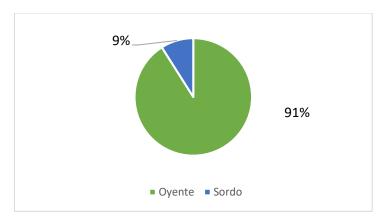
Gráfica 10. Distribución geográfica de los agentes educativos atendidos a 2022. *Incluye usuarios de los departamentos de Tolima, Caquetá, Bolívar, Córdoba, Arauca, Cauca, Amazonas, Boyacá, Risaralda, Quindío, Nariño, Sucre, Guaviare, Vichada, Putumayo, Archipiélago de San Andrés, Providencia, entre otros.

Del total de agentes educativos atendidos, correspondiente a 1515 usuarios, el 91% (1383 usuarios) fueron personas oyentes y el 9% (132 usuarios) personas sordas.









Gráfica 11. Porcentajes de personas sordas y oyentes.

A partir de los componentes de la encuesta de satisfacción correspondientes a Estructura y Contenido de las asistencias técnicas, Utilidad y Aplicabilidad, así como Facilitador relacionados con la formulación de referentes pedagógicos, curriculares y administrativos requeridos técnicamente para contribuir al goce efectivo de la población sorda en el contexto escolar, el 99% (1185 usuarios) indicaron el máximo nivel de satisfacción y únicamente el 1% (7 usuarios) indicaron un bajo nivel de satisfacción.

Oportunidades de Mejora

 Teniendo en cuenta un análisis desde el año 2019 y hasta el 2022, se puede evidenciar que las PQRSD presentadas por personas naturales se han venido reduciendo significativamente, pasando en 2019 de 1549 a 2022 con

- 486. Mientras que las presentadas por las Personas Jurídicas se han mantenido casi constantes con una ligera reducción pasando en 2019 de 720 a 577 en 2022. Se sugiere que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano realice estrategias internas y externas, con el fin de mejorar el conocimiento de los ciudadanos, grupos de interés y servidores y contratistas responsables de la gestión de respuesta de las PQRSD, respecto de los canales de atención y condiciones de gestión efectiva de las mismas.
- Se sugiere a la entidad, fortalecer el acompañamiento y seguimiento a aquella entidades y organizaciones que hayan contado con asistencia técnica.
- Es importante que la entidad formule estrategias para la capacitación continua a los funcionarios o contratistas que lideran los espacios de asistencia técnica.
- Impulsar el trabajo en primera infancia desde el INSOR, desde la Mesa Interna de Primera Infancia.
- La entidad puede buscar alternativas para ser más visible a la ciudadanía y grupos de valor, generando la claridad de trámites y servicios para ser contactados en lugares del país que no cuentan, por ejemplo, con conexión a internet o equipos electrónicos.





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

República de Colombia Ministerio de Educación Nacional

