NOMBRE DEL INFORME	Relacionamiento estado-ciudadano: Mesa técnica con Población Sorda	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME**		
		Día	**Mes**	**Año**
		30	9	2022
DEPENDENCIA	Grupo interno de trabajo INSORLAB: Laboratorio del conocimiento, de la Subdirección de Promoción de Derechos.			
OBJETIVO DEL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN	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.			
CICLO DE GESTIÓN	El desarrollo de la mesa técnica sobre relacionamiento Estado-ciudadano se enmarca en el ciclo de evaluación ya que la política relacionada se encuentra en proceso de implementación. Por lo anterior, el resultado de la mesa técnica son las recomendaciones y sugerencias de mejora para los distintos actores involucrados en el proceso.			
GRUPO DE INTERÉS PARTICIPANTES	El grupo de interés focalizado en la mesa técnica corresponde al siguiente perfil: Ciudadanos sordos mayores de edad			
TEMÁTICA(S) ABORDADAS	1. Capacitación a cargo de Marcela Espejo de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, sobr la nueva política de relacionamiento Estado-ciudadano, donde enfocaron los componentes de la política, así: a. Participación ciudadana b. Servicio al ciudadano: PQRSD c. Transparencia y acceso a la información d. Racionalización de trámites 2. Resolución de dudas de los participantes sobre la presentac DAFP 3. Presentación y resolución de preguntas de la mesa a la ciudadanía sorda.			

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

	Preguntas guía de la mesa 1. ¿Usted ha hecho Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias ante una entidad?, ¿Cómo fue su experiencia?) ¿Cómo lo ha hecho? 2. ¿Ha utilizado canales virtuales? ¿Cómo ha hecho? ¿Cómo considera que se encuentra la atención virtual en las entidades del estado? 3. ¿Cuándo ha hecho solicitudes, quejas o reclamos, las entidades les han respondido? cómo lo han atendido? ¿Cómo se ha sentido? ¿La información ha sido clara? 4. ¿Ha asistido a alguna atención de manera presencial? ¿Cómo lo ha hecho, como fue su experiencia? 5. ¿Usted conoce o ha participado en programas del estado de que usted pueda ser beneficiario? Sí o no y porqué 6. ¿Cómo ve usted la relación entre las normas y los servicios que prestan las entidades a los ciudadanos? ¿Cómo le parecen trámites que deben hacer las personas sordas? 7. ¿Usted ha consultado páginas web de entidades públicas? ¿Cuáles? 8. ¿Cómo le ha parecido la accesibilidad web? ¿Le han ayudado solucionar problemas o necesidades? 9. ¿Qué deben hacer las entidades del estado para atender adecuadamente al ciudadano sordo? ¿Qué recomendaciones o sugerencias daría a las entidades públicas para que mejoren?

1. INTRODUCCIÓN

La mesa técnica sobre implementación de la política de relacionamiento Estado- ciudadano con personas sordas tuvo el objetivo de 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 propósito final de la mesa fue obtener recomendaciones y sugerencias de las personas sordas hacia las entidades públicas acerca de las condiciones esenciales que la población sorda necesita para acceder efectivamente y en igualdad de derechos a los procesos de relacionamiento con el Estado.

Así mismo, los hallazgos de esta mesa de participación con la ciudadanía sorda, permitió brindar insumos sobre las acciones a priorizar para la planeación del cuatrienio 2023-2026. En este sentido, el tema de la mesa se

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

organizó alrededor de tres bloques principales del relacionamiento que han experimentado las personas sordas en la ejecución de distintos trámites: El primero, relacionado con los principales logros obtenidos, el segundo, relacionado con las dificultades o barreras que se afrontan, y el tercero relacionado con la propuesta de sugerencias y recomendaciones a los diferentes actores involucrados.

Programación

La mesa técnica se realizó en dos sesiones para facilitar la participación de las personas sordas:

Fecha: 7 de septiembre Hora: 2:30 - 5:00 pm Modalidad: virtual

Fecha: 14 de septiembre Hora: 2:30 - 5:00 pm Modalidad: Virtual

Agenda desarrollada

2:30 - 2:35: Apertura de la mesa. Janeth Vargas Díaz Coordinadora Grupo InsorLab Subdirección de Promoción y Desarrollo INSOR

2:35 - 2:45: Presentación de los participantes.

2:45 - 3:45: Presentación Departamento Administrativo de la Función Pública

3:45 - 4:05: Relacionamiento ciudadano sordo - Estado: Logros.

4:05 -4:25: Relacionamiento ciudadano sordo-Estado: Dificultades o problemáticas.

4:25 - 4:45: Relacionamiento ciudadano sordo - Estado: Recomendaciones de mejora, cambios y ajustes indispensables.

4:45 – 4: 55: Evaluación de la actividad por parte de los participantes

4:55 – 5:00: Cierre

Presupuesto

NÚMERO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS	RUBRO PRESUPUESTAL DE LA INVERSIÓN	PRESUPUESTO EJECUTADO EN LAS ACTIVIDADES
1	***N/A***	***N/A***

2. ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

La mesa técnica se ajustó a la siguiente metodología:

1. Alistamiento Institucional de la actividad de participación

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

a. Elaboración de listado de posibles participantes
b. Contacto inicial para contextualización e invitación mediante videollamada telefónica.
c. Elaboración de video de invitación
d. Creación grupo de WhatsApp con invitados para cada una de las fechas 7 y 14 de septiembre
e. Alistamiento logístico: Separación del servicio de interpretación, contextualización del servicio de interpretación, reserva de la sala zoom.
f. Establecimiento de contacto con experto externo, en este caso, con un funcionario líder en el tema de la política del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Solicitud de presentación y video de presentación. Retroalimentación para ajustes de la presentación en accesibilidad para las personas sordas.

2. Componente de capacitación

Se desarrollaron los contenidos: Política de relacionamiento Estado-ciudadano

3. Agenda

Presentación de agenda, objetivos, contenidos y metodología de la mesa técnica correspondiente al orden de la sesión.

4. Conversatorio

Centrado en las experiencias, logros y dificultades de los participantes en la implementación de la política, así como los ajustes propuestos

3. EVALUACIÓN DEL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN

Cantidad de asistentes:

Invitados expertos: 1 DAFP
Ciudadanos sordos: 27 participantes sordos Intérpretes de LSC-español: 2
Funcionarios internos de la Subdirección de Promoción y Desarrollo INSOR: 5

	Datos Personales	1. Nombre Completo	2. Edad	3. Usted es una persona	4. Correo	5. Número celular	6. Ocupación	Doy mi consentimiento
1	Acepto	Yamile Andrea Reyes Villa	35	Sorda	yamile.reyes@insor.gov.co	3118744113	Facilitadora	SI

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

2	Acepto	Nelson Esteban Pava Vargas	34	Sorda	nelson.pava@insor.gov.co	3045815560	Profesional Universitario	SI
3	Acepto	Edgar Vladimir Claros Patiño	44	Sorda	vladimir.sordebog@gmail.com	3125776883	profesional	SI
4	Acepto	Jesús Antonio Monroy Sandoval	35	Sorda	jesus.monroy@insor.gov.co	3008277319	Docente	SI
5	Acepto	Deisy Franco	52	Sorda	deisy.francopallares@gmail.com	3183908155	docente	SI
6	Acepto	Veronica Morales	36	Sorda	veronica.morales@insor.gov	3217291937	Insor	SI
7	Acepto	Juan Carlos Nieto Grisales	45	Sorda	juan.nieto@insor.gov.co	3505076163	Comunicador Social y Periodismo /Docente de LSC	SI
8	Acepto	Jonatan Grajales Garcia	29	Sorda	Jhonatangarcia09@gmail.com	3102467979	psicologo	SI
9	Acepto	Fredy Daniel Luque Herreño	38	Sorda	fredy.luque@insor.gov.co	3004656114	CONTRATISTA	SI
10	Acepto	Roland Mauricio Quintero Ramos	40	Sorda	rolandeaf@gmail.com	3143652947	Docente	SI
11	Acepto	Lina Marcela Pachón	30	Sorda	lina.pachon@insor.gov.co	3008277291	Profesional	SI
12	Acepto	Luis Alberto Carrera	47	Sorda	luis.carrera@insor.gov.co	3107530190	técnico operativo de INSOR	SI
13	Acepto	Surelys Amaya Gonzáles	35	Sorda	surelys1987@gmail.com	3016837472	profesor aLSC	SI
14	Acepto	Hugo López	46	Sorda	Hugo.lopez@insor.gov.co	3005707970	Profesional universitario	SI

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

15	Acepto	Verónica Morales Majé	36	Sorda	veronica.morales@insor.gov.co	3217291937	LCC	SI
16	Acepto	Edwin Alberto Reino Ramírez	21	Sorda	edwinreino801@gmail.com	1000366112	Estudiante universidad	SI
17	Acepto	Sandra Patricia Rojas Millán	48	Sorda	sanmau_2026@hotmail.com	3107664954	Hogar	SI
18	Acepto	Laura Marcela Herrán Gómez	29	Sorda	lau.herran812@gmail.com	3142010139	Nada	SI
19	Acepto	María Alejandra Galeano	24	Sorda	maria.galeano@insor.gov.co	3212022008	insor	SI
20	Acepto	Geraldin Giraldo	26	Sorda	geragirga@gmail.com	3112661312	Docente	SI
21	Acepto	Juliana Rocha	26	Sorda	jvrochari@gmail.com	3006336145	Licenciatura etnoeducación	SI
22	Acepto	Sebastián Arenas Sánchez	26	Sorda	deafartcolombia@gmail.com	3004136640	Director de teatro sordo -La casa señante	SI
23	Acepto	Luis Steven Forero Urbina	25	Sorda	stevenegro17@gmail.com	3024198549	Presentación	SI
24	Acepto	Jorge Adrián Giraldo Gonzales	30	Sorda	Adriangiraldolsc@gmail.com	3108328241	Modelo Lingüístico	SI
25	Acepto	Verónica Morales Maje	36	Sorda	veronica.morales@insor.gov.co	3217291937	INSOR	SI
26	Acepto	Amparo Guzmán	52	Sorda	x	305117836	ama de casa	SI

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

27	Acepto	Gloria Herrero	54	Sorda	x	3014715745	casa	SI

Entidades Participantes

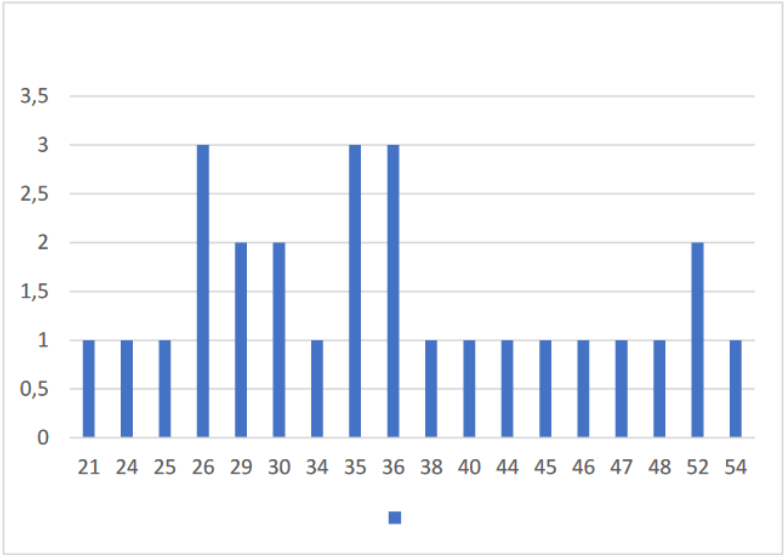
DAFP: Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
INSOR: Grupo InsorLab Observatorio social.

Análisis relativo a la asistencia

1. El 100% de los participantes acepto la política de Protección de Datos Personales

2. Edad de los participantes

    a. Los participantes en su mayoría se encuentran en un rango de edad de 26 al 36, para un total de 14 asistentes, correspondiente al 52%.
    b. La mesa conto con participantes entre los 21 y 54 años

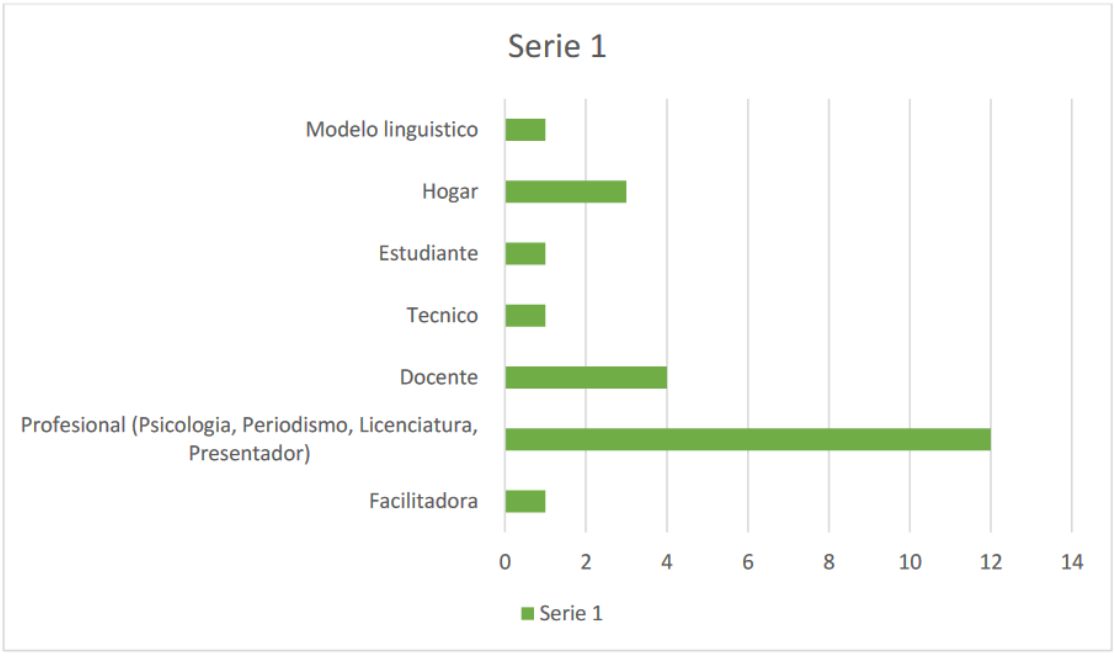


Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

3. El 100% de los participantes son persona sordas

4. Ocupaciones

A continuación, se relaciona las profesiones u ocupaciones de los asistentes a la mesa. Se puede observar que el 44% son profesionales en diferentes áreas.



Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

5. El 100% dio el consentimiento para que el INSOR utilice los aportes y opiniones con fines de investigación y asesoría

Conclusiones y Recomendaciones por parte de los ciudadanos sordos participantes

En términos generales, las temáticas relacionadas con la implementación de la política relacionamiento Estado - ciudadano con población sorda se observaron en términos de logros, dificultades y las principales recomendaciones que se emiten desde las personas sordas y desde las entidades públicas participantes.

Logros en la implementación de la política

Desde las entidades se observa como un logro importante el desarrollo de procesos de caracterización de usuarios, en tanto permiten tener una mayor identificación de los grupos de valor con los que se interactúa.

Los alcances principales se reflejan en la descripción de un usuario o grupo de valor por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento. Estos procesos han sido esenciales en el marco de la atención a los ciudadanos a través del uso de sistemas de información donde se registra la estadística de atención a la ciudadanía.

En estos logros son muy importantes las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública para la caracterización en el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y la Guía para la caracterización de los grupos de valor.

La época de pandemia generó la creación de estrategias para lograr el relacionamiento a distancia con el ciudadano. Se definió un proceso para el agendamiento de citas que incluyó el ingreso a la página web, registro del nombre, correo electrónico, teléfono, y tema de consulta. Posteriormente se otorga la cita y se da atención mediante videollamada con la persona sorda para tratar tema requerido. Sin embargo, se tienen dificultades en la disposición de recursos permanentemente para un intérprete en lengua de señas. Una de las funciones cruciales de éste apoyo consiste en la creación de contenidos accesibles.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Dificultades en la implementación de la política

Si bien los lineamientos del MIPG y del DAFP son logros importantes sus alcances son muy restringidos respecto a la identificación de personas sordas, pues la mayoría de entidades participantes refieren no tener incluida ésta variable en la caracterización específica de los ciudadanos.

Las personas sordas perciben falta de efectividad en la atención presencial. Cuando asisten a interponer una PQRSD encuentran barreras de comunicación, falta de atención, el no compartir una lengua en común para hablar dificulta la interacción. Un factor que se destaca como barrera es el uso de tapabocas, el cual entra en contradicción entre las necesidades visuales de las personas sordas y la obligatoriedad de prevención sanitaria

De alguna manera, la atención virtual desarrollada en la pandemia ha permanecido como canal principal. Los participantes sordos refieren, sin embargo, falta de claridad ya que en muchas ocasiones la atención virtual se direcciona a la presencial y viceversa.

Se evidencian barreras actitudinales en la atención por parte de los funcionarios hacia los ciudadanos sordos. Este aspecto se relaciona con la falta de conocimiento de la lengua de señas colombiana lo cual genera una dificultad en el momento de interactuar con un ciudadano sordo.

Se hace necesario buscar estrategias para que los funcionarios aprendan de esta lengua y destinar recursos económicos suficientes para la contratación de profesionales idóneos que presten el servicio de interpretación en las entidades.

Los cambios de personal representan una debilidad al realizar el relevo ya que los funcionarios nuevos los nuevos no tienen el conocimiento ni sobre como brindar la atención a las personas sordas ni se hace transferencia del mismo, ni se comparten experiencias interinstitucionales.

De otro lado, los participantes sordos expresan que no tienen conocimiento sobre la manera de interponer quejas, peticiones o denuncias. El desconocimiento sobre el marco legal en el cual se enmarca la prestación del servicio al ciudadano, es otro aspecto que señalan las personas sordas en relación a la actividad estatal.

Algunas entidades muestran mayor disposición para atender a la comunidad sorda, a diferencia de otras que exigen la presencia de un acompañante oyente para facilitar la comunicación.

También se hace referencia a la falta de uso de estrategias de lenguaje claro y accesible de parte de las entidades. Las entidades han desarrollado la elaboración de lineamientos en este sentido, estos esfuerzos se piensan únicamente en textos escritos, y no se tienen en cuenta en otras modalidades comunicativas ni en otros aspectos de la interacción comunicativa.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Si bien las entidades realizan actividades para favorecer la comunicación con los ciudadanos sordos éstas no son de conocimiento de las personas sordas por la falta de estrategias de contacto con ellas, existiendo un desencuentro entre los quehaceres de las entidades y las necesidades de la población.

Participación en los programas del Estado

Los procesos de participación permiten a las personas aportar en la formulación de planes, normas y proyectos; construir de manera conjunta soluciones a problemas públicos y acompañar el seguimiento y la evaluación de políticas públicas estatales.

La participación ciudadana representa una herramienta de gobierno abierto, en donde los ciudadanos son activos en la toma de decisiones, los participantes sordos exponen que hace falta de parte de las entidades generar estrategias publicitarias en lengua de señas que le permitan a la comunidad acceder a las ofertas institucionales.

Si bien existe un marco jurídico global en donde las entidades se encuentran en la obligación de llegar con información accesible para la comunidad sorda, se presenta una barrera al acceso de la información lo que afecta el goce efectivo de los derechos de las personas. Un testimonio ejemplo nos dice que "Hay programas de gobierno que se han publicitado, pero hay obstáculos en cuanto a la señalización del individuo como persona sorda. De otro lado, cuando publicitan los programas carecen de lengua de señas"

Las personas comentan que las entidades no tienen en cuenta a los profesionales sordos para participar en procesos de contratación. Por esta razón, se presenta una percepción de exclusión, no se disponen recursos suficientes para brindar atención a la comunidad, son los últimos en ser atendidos.

De parte de las entidades, se considera que se han observado ejercicios de participación encaminados a generar acercamientos a las comunidades a los programas del Estado: "Cuando se realizan las ferias Acércate, en estos espacios nosotros nos gusta participar para poder llegar a otro tipo de grupos de valor y entre este tipo de grupos de valor podemos identificar a las personas sordas".

Estos ejercicios son escenarios de gobernanza en donde se realiza un ejercicio participativo que refleja el compromiso de la Función Pública en la implementación de acciones que promuevan el desarrollo territorial y fortalezcan la prestación de los servicios del Estado en la región.

De otro lado, otras Entidades comentan que cuando realizan las actividades de participación ciudadana, desean tener los ajustes razonables en las convocatorias a la ciudadanía, en cuanto a la planeación estratégica y rendición de cuentas, de tal manera que se tenga en cuenta una inclusión

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

social de la comunidad, por medio de estrategias como el servicio de interpretación, para apoyar la lengua de señas y con la divulgación de videos.

Articulación con el INSOR para lograr avances en accesibilidad

Desde lo que comentaron las entidades, se han desarrollado procesos de asesoría de parte del INSOR, con el fin de avanzar hacia los ajustes razonables en temas de accesibilidad. Las entidades señalan que al generar convenios con el INSOR pudieron adaptar su página web con videos explicativos sobre cómo se navega en su portal: "Hicimos un convenio con el INSOR para que nos comentara cómo ajustamos la página, elaboración de gifs y videos explicativos de la página y como se navega en la misma para que la persona pueda tener interdependencia"

Otras entidades comentaron que han realizado contratos y convenios con el INSOR para lograr tener videos para la difusión de la información, con adaptación a lengua de señas para que la población pueda conocer la información que se difunde desde las entidades.

La realización de videos informativos sobre derechos con información en lengua de señas colombiana han sido otras de las actividades realizadas por las entidades. En este sentido los funcionarios señalan que un gran logro es que la comunicación sea accesible en la medida en que sea más fácil, rápida y comprensible. Todo el proceso para mejorar la accesibilidad se completa por medio de los canales de atención que las entidades disponen a la ciudadanía, especialmente a través de los sitios web.

Dificultades en la comunicación entre lo que hacen las Entidades y la transferencia de información a la ciudadanía

En general, son evidentes las barreras de comunicación entre funcionarios y los ciudadanos sordos. A pesar de los ajustes que cada entidad adelanta, no obstante, se presentan carencias en los procesos de interacción con la comunidad. Una de las prioridades a resolver es que los procesos internos de las empresas sean divulgados hacia afuera a la ciudadanía, para que puedan tener una comprensión de los contenidos, en aras de tener herramientas inclusivas y saber hacer empleo de ellas.

Las entidades, en general, no acceden a una retroalimentación por parte de los usuarios sordos para avanzar en los procesos de inclusión en la atención. No tienen formas de registrar ni conocer la opinión de las personas sordas, saber cómo están siendo útiles o no los ajustes aplicados, o recibir sugerencias directas para el mejoramiento de los mismos.

Por ende, las entidades desconocen sobre la manera de brindar la información a la comunidad, lo que genera la necesidad de incentivar mayores procesos de participación de las personas sordas y el acceso a información por arte de las empresas.

Las personas sordas de la mesa de participación expresan sobre la falta de

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

accesibilidad de las páginas web y la falta de ajustes razonables para acceder a la información. Señalan que la manera como se encuentran las páginas web no es clara, o no tienen un lenguaje sencillo, además los adultos mayores han presentado impedimentos para acceder a tecnologías.

Conclusiones y recomendaciones

A partir de lo estipula la normatividad existente en el ámbito de la relación estado- ciudadano y el diálogo con entidades y comunidad sorda, se evidencian desafíos en relación a la implementación de la política, así como avances importantes sobre el desarrollo de acciones eficaces para avanzar con el cumplimiento de la misma.

Se necesita generar una mayor sinergia entre la actividad estatal y la comunicación con la ciudadanía, especialmente, en el marco de la teoría del Estado abierto y de la gobernanza participativa.

Las entidades requieren mantener la formación de equipos y profesionales nuevos, desarrollar estrategias y ajustes razonables en la comunicación, crear canales de información adecuados para divulgar las acciones que realizan, en garantía de los derechos de esta comunidad.

Se resalta la importancia de que el servicio de interpretación sea idóneo, con buen nivel de experticia, y que se reconozca la variedad socio – lingüística de la comunidad sorda. Especialmente, que los intérpretes tengan un rol que trascienda su función asistencial y que conlleve a ser puentes de comunicación con la comunidad.

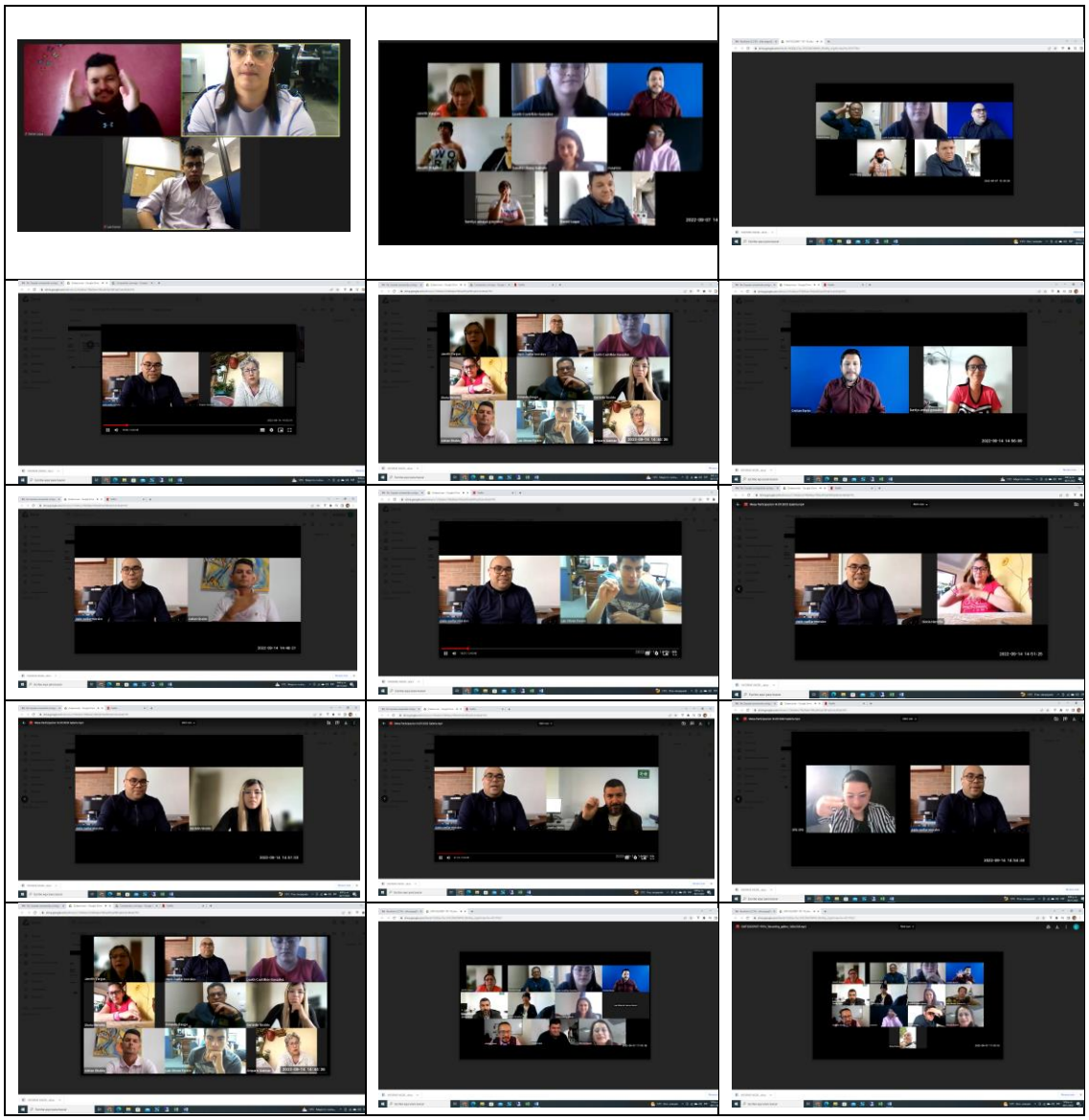
Se recomienda que la respuesta de las Entidades a las solicitudes de personas sordas se realice a través de videollamada o mensajes de texto, de manera asertiva y con la intermediación de un intérprete en lengua de señas

Generar escenarios de capacitación y formación a las entidades sobre estrategias para brindar un mejor servicio a los ciudadanos sordos. Crear estrategias de interacción mediante las cuales se genere una mayor armonía entre lo que se establece en el apartado normativo y su aplicabilidad en el contexto de la realidad de la comunidad sorda, especialmente hacia las zonas localizadas en las zonas apartadas o periféricas del país.

Sobre la accesibilidad a las páginas web, Se sugiere que las entidades del estado brinden soporte de los contenidos a través de la traducción en lengua de señas colombiana y que los asesores que administran las páginas tengan conocimiento de lengua de señas y las formas de producir contenidos en lenguaje claro.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

4. GALERIA DE IMÁGENES



Anexo 1. Evaluación de la Mesa de Participación

El proceso de evaluación de la mesa de participación ciudadana consistió en la elaboración de un video en lengua de señas con 3 aspectos a evaluar, el cual fue enviado por el grupo de WhatsApp y se solicitó dar respuesta por este mismo medio a través de video en LSC. Los aspectos más sobresalientes enunciados por los participantes en la evaluación y traducidos al español fueron:

La oportunidad de participación se sintió excelente e importante debido a que se han vivenciado y presenciado situaciones que obstaculizan y se espera que a futuro se haga incidencia, se transforme y se eliminen las barreras para acceder a los diferentes escenarios del estado. Por lo anterior se estuvo constantemente en participación.

Si se tuvo la oportunidad de participar y estoy satisfecha debido a que las inquietudes presentadas fueron aclaradas al igual que las explicaciones dadas con respecto al tema.

El tema si es muy importante para las personas sordas porque el estado en muchas ocasiones se desvía del proceso de acuerdo con la solicitud respectiva, por ende, se debe implementar la inclusión para que realicen los respectivos ajustes, así mismo, tengan el aprendizaje de adaptarse con las personas sordas, por otro lado, me permitió conocer nuevas políticas públicas para apropiarme de ellas y ponerlas en práctica.

Si es importante el tema. Como ciudadano se debe tener conocimiento sobre los procesos de colocar una denuncia, PQRS, Políticas públicas, entre otros, apropiarse del tema con el fin de poder compartir y enseñar a otras personas sordas para enriquecer un nuevo conocimiento de esta, estoy muy agradecido por ello.

Excelente manejo de tiempo y retroalimentación a los participantes.

Fue excelente la organización, el servicio de interpretación fue claro y comprensible, la plataforma Zoom es adecuada.

La persona que maneja la plataforma Zoom debe realizar el anclaje al participante para agilizar la participación de todos, no se podía visualizar la participación del individuo, ya que sin el anclaje afectaba la visualización y se veía a todos generando una distracción y pérdida de información.

En la plataforma Zoom en el móvil fue complejo ya que siempre se visualizaba a la persona oyente oralizando y observaba a los demás participantes con la pantalla en negro, todo al parecer por inconvenientes de red que tengo en mi hogar.

En el caso del intérprete es importante el escenario con un fondo adecuado, con el fin de evitar desgaste visual. Los anteriores aspectos se tendrán en cuenta para mejorar en futuras ocasiones.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Anexo 2. Insumos de la Mesa de Participación Ciudadana. Gestión de la convocatoria

GESTIÓN DE LA CONVOCATORIA						
	Fecha de contacto	Nombre	Teléfono	Ciudad	Fecha de interés	Observaciones
1	30/08/22	Luis Forero	3024198549	Bogotá	14 de sep.	Se contacta con el ciudadano y comenta que va a solicitar permiso en el trabajo para el próximo 14 de septiembre
2	30/08/22	Deisy Franco Pallares	3183908155	Bogotá	7 de sep.	
3	30/08/22	Mercedes Malaver	3143000733	Bogotá	14 de sep.	
4	30/08/22	Yamile Mejía	3143000733	Bogotá	14 de sep.	

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

5	30/08/22	Jamer	x	x	x	No se encuentra interesado en la participación.
6	30/08/22	Gloria Herrero			14 de sep.	
7	30/08/22	Roland Mauricio Quintero Ramos	3143652947	Bogotá	7 de sep.	
8	30/08/22	Juan Carlos Nieto	350 5076163	INSOR	7 de sep.	
9	30/08/22	María Alejandra Galeano Guerrero	318 7586971	INSOR	14 de sep.	
10	30/08/22	Edwin Alberto Reino	3133814291		7 de sep.	

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

11	30/08/22	Claudia	x	x	x	No se encuentra interesado en la participación
12	30/08/22	Sandra Rojas	3107664954		7 de sep.	
13	30/08/22	Jenny Paola del Rio	3014715748		14 de sep.	
14	30/08/22	Amparo Guzmán	3058117836		7 de sep.	
15	31/08/22	Jesús Monroy		INSOR	7 de sep.	
16	31/08/22	Luis Carrera		INSOR	7 de sep.	
17	31/08/22	Verónica Morales		INSOR	7 de sep.	
18	31/08/22	Hugo López		INSOR	7 de sep.	

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

19	01/09/22	Jonatán Grajales	3102467979	Manizales	7 de sep.	
20	01/09/22	Esteban Pava		INSOR	7 de sep.	
21	01/09/22	y Lina Pachón		INSOR	7 de sep.	
22	01/09/22	Stephanie Ordóñez Ordóñez	317 5121957	Pasto		Se encuentra de vida, por tal motivo no puedeasistir.
23	01/09/22	Laura Hernán	314 2010139	Bogotá	7 de sep.	
24	01/09/22	Magda Alejandra Hernández Montes	X	X	X	NO ESTA INTERESADA
25	01/09/22	Sebastián Arenas	300 4136640	Medellín	14 de sep.	

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

26	01/09/22	Andrés Alberto León Acuña	X	X	X	No puede, se le cruza con el trabajo y es imposible pedir permiso
27	01/09/22	Edwin Ordoñez	315 5149740	Pasto	14 de sep.	Está interesado, pero se encuentra enfermo volver a contactar el 7 de sep.
28	01/09/22	Surelys Amaya González	301 6837472	Barranquilla	7 de sep.	

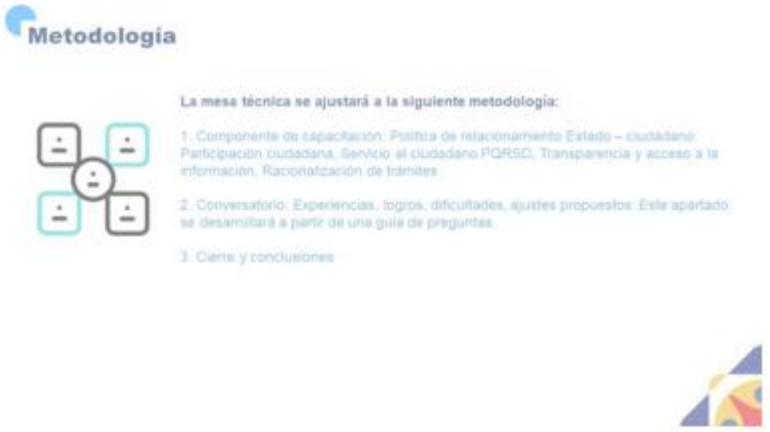
Anexo 3. Insumos de la Mesa de Participación Ciudadana.

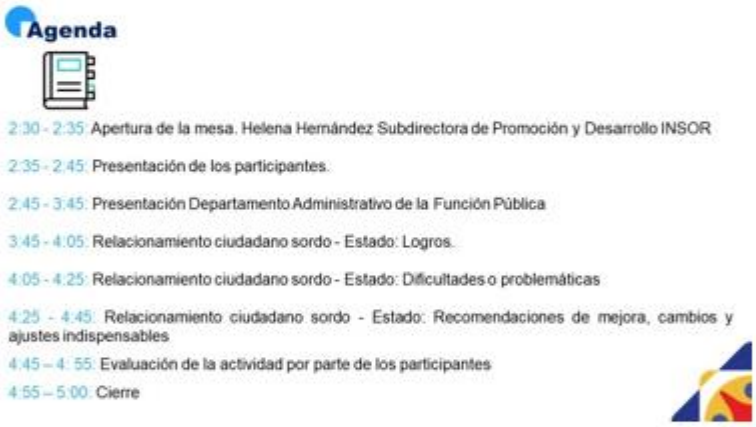
a) Listado de asistencia: Formulario de asistencia google forms
b) Video de Presentación e invitación
c) Presentación DAFP
d) Presentación INSOR

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

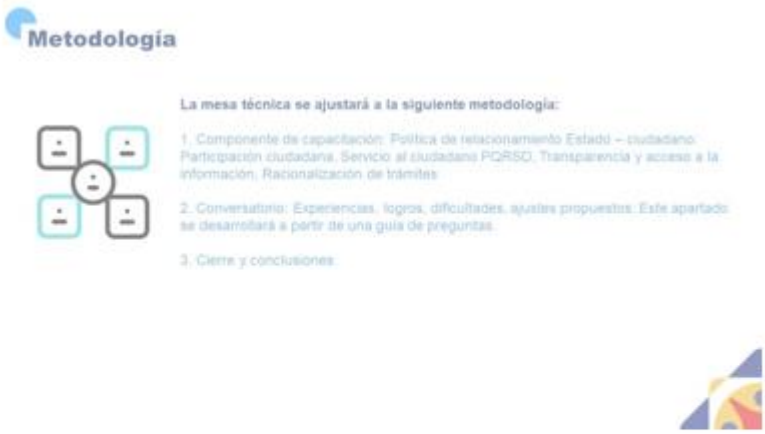
Anexo 4. Presentaciones de la Mesa

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.





Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.



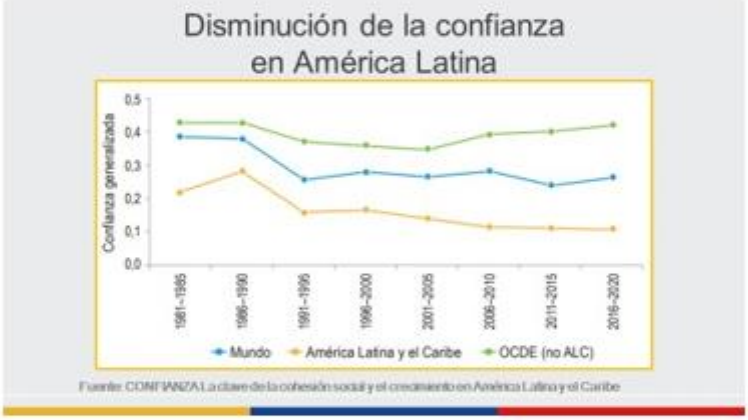
Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Fines del Estado Colombiano
Constitución Política
Artículo 2:
"Son fines esenciales del Estado: SERVIR A LA COMUNIDAD"
Artículo 123:
"Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad"
Artículo 209:
La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones

Servicio al Ciudadano en el ámbito de mipg
La Política orienta a las entidades avanzar hacia la gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano en las dimensiones de MIPG, bajo una visión que responde al nivel de madurez del relacionamiento entre el Estado y el Ciudadano.
Decreto 1499 de 2017

Ley 2052 de 2020
Modernización de la gestión de Servicio al Ciudadano
De la relación del Estado con la Ciudadanía
ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO
ARTÍCULO 2. SUJETOS OBLIGADOS Y ENFOQUE TERRITORIAL.
PARÁGRAFO 1.
El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.



Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Acuerdos

A. Estar presente y atentos.
B. Levantar la mano virtual para solicitar el turno. Esperar que su turno sea asignado
C. Activar la cámara para la participación
D. Manejar el tiempo de intervención
E. Centrar la intervención en el tema que se esta trabajando

Preguntas guía de la mesa

1. ¿Usted ha hecho Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias ante una entidad?, ¿Cómo fue su experiencia?) ¿Cómo lo ha hecho?
2. ¿Ha utilizado canales virtuales? ¿Cómo ha hecho? ¿Cómo considera que se encuentra la atención virtual en las entidades del estado?
3. ¿Cuándo ha hecho solicitudes, quejas o reclamos, las entidades les han respondido? cómo lo han atendido? ¿Cómo se ha sentido? ¿La información ha sido clara?
4. ¿Ha asistido a alguna atención de manera presencial? ¿Cómo lo ha hecho, como fue su experiencia?
5. ¿Usted conoce o ha participado en programas del estado de los que usted pueda ser beneficiario? Si o no y porqué

Preguntas guía de la mesa

6. ¿Cómo ve usted la relación entre las normas y los servicios que prestan las entidades a los ciudadanos? ¿Cómo le parecen los trámites que deben hacer las personas sordas?
7. ¿Usted ha consultado páginas web de entidades públicas? ¿Cuáles? ¿Cómo le ha parecido la accesibilidad web? ¿Le han ayudado a solucionar problemas o necesidades?
8. ¿Qué deben hacer las entidades del estado para atender adecuadamente al ciudadano sordo? ¿Qué recomendaciones o sugerencias daría a las entidades públicas para que mejoren?

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

INSOR
INSOR EDUCATIVO
INSOR
INSOR EDUCATIVO COLOMBIA
INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS
INSOR