Igualdad

República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad

INSOR

Instituto Nacional para Sordos

Gustavo Francisco Petro Urrego
Presidente de la República

Francia Márquez Mina
Vicepresidenta de la República

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero
Director General

Adriana Margarita Urbina
Secretaria General

Diego Armando López Cely
Subdirector de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco
Subdirectora de Gestión Educativa

Carolina Ramos Castellanos
Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Estefanía Pisciotti Blanco
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

Luz Alejandra Barbosa
Asesora de la Dirección General

José Fernando Duque Gallego
Asesor de la Dirección General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 5

1.1 Diagnóstico Índice de Gobierno 5

1.2 Identificación De Brechas 7

2. VISIÓN DIGITAL 8

2.1 Misión De La Entidad 8

2.2 Visión Digital De La Entidad 9

3. OBJETIVOS DE LA TRANSFORMACIÓN 9

4. EQUIPO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 9

5. 5. ESTADO AL QUE QUEREMOS LLEGAR Y HOJA DE RUTA 10

6. CONCLUSIONES 11

INTRODUCCIÓN

La Transformación Digital en el Instituto Nacional para Sordos (INSOR) no se define únicamente por la adopción de nuevas herramientas tecnológicas, sino por el fortalecimiento de nuestra capacidad institucional para generar valor público y garantizar el goce efectivo de los derechos de la población sorda en Colombia. En un entorno global caracterizado por el cambio constante, la tecnología se convierte en el puente esencial para cerrar brechas de comunicación, acceso y oportunidad.

En el contexto de la Cuarta Revolución Industrial, la Transformación Digital se consolida como un eje transversal y un imperativo estratégico dentro del modelo de gestión del Instituto Nacional para Sordos (INSOR). Este proceso será considerado en las metas de planeación institucional de largo plazo, con el propósito de fortalecer la capacidad tecnológica, optimizar la prestación de servicios a la ciudadanía y cerrar brechas de acceso mediante el uso intensivo y coordinado de las tecnologías de la información.

El presente Plan de Transformación Digital surge como una hoja de ruta estratégica alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Gobierno Digital liderada por el Ministerio TIC, a través del mismo, el INSOR reafirma su compromiso con la excelencia operativa, proyectando una infraestructura tecnológica capaz de soportar la innovación en servicios educativos, lingüísticos y sociales, garantizando que la tecnología sea, ante todo, un motor de inclusión para la comunidad sorda del país.

La estrategia trasciende la adquisición de infraestructura y la implementación de nuevos procedimientos, al estar orientada a una reingeniería integral de los procesos internos de la entidad, orientada a optimizar la eficiencia, fortalecer la gestión institucional y generar mayor valor en la prestación de sus servicios.

El punto de partida será el mapeo y la priorización de los procesos críticos asociados a los activos de información, reconociendo el dato como recurso fundamental.

Al respecto, El documento Plan de Transformación Digital del INSOR se fundamenta en el marco normativo del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, en los lineamientos de la Estrategia Nacional Digital 2023-2026 y en los lineamientos y acciones de la Política de Gobierno Digital, asegurando coherencia con las políticas públicas y la visión de país en materia de innovación y digitalización.

1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1.1 Diagnóstico Índice de Gobierno



Ilustración 1. Tablero interactivo de Gobierno Digital. Fuente: Manual de Gobierno Digital https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/

En cumplimiento de lo dispuesto por el Gobierno Nacional y en concordancia con los lineamientos de la Estrategia Nacional Digital y la Política de Gobierno Digital, toda entidad pública debe identificar las temáticas con menor nivel de avance reflejadas en el Índice de Gobierno Digital[1], el cual se fundamenta en el Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión (FURAG[2]).

Este plan se consolida como un insumo estratégico para la planeación institucional, ya que permite reconocer áreas críticas de mejora, orientar la formulación de estrategias de fortalecimiento digital y garantizar la alineación con los estándares definidos por el Gobierno Nacional en materia de gestión pública y transformación digital.

[1] El índice de Gobierno Digital es calculado a partir de los datos recolectados anualmente mediante el formulario único de reporte de avances de Gestión - Furag, en el marco de la operación estadística Medición del Desempeño Institucional

[2] Es un formulario alojado en un aplicativo en línea que permite la captura de la información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, así como la recolección de datos sobre el avance del Sistema de Control Interno, con el fin de llevar a cabo la Medición del Desempeño Institucional MDI, cuyo propósito es proporcionar información para que las entidades públicas identifiquen sus fortalezas o debilidades en materia de gestión y control, y establezcan las acciones de mejora a que haya lugar.

Resultados Índice de Gobierno Digital 2025

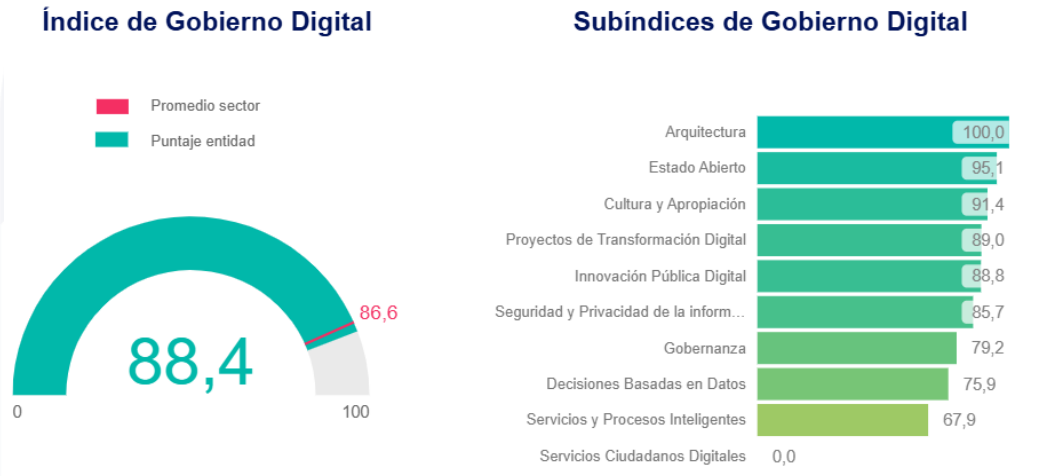


Ilustración 2. Índice de Gobierno Digital. Fuente: Mediciones https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/

Análisis general realizado por el Índice de Gobierno Digital (IGD)

El Instituto Nacional para Sordos ha experimentado un aumento en su Índice de Gobierno Digital, pasando de 81.6 en 2023 a 88.4 en 2024, lo que representa un incremento de 6.8 puntos. Este avance se ve reflejado en varios subíndices, como Innovación Pública Digital, que aumentó 11.0 puntos, y Servicios y Procesos Inteligentes, que creció 3.6 puntos. Estos resultados indican un progreso notable en la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad, lo que puede traducirse en una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos sordos y una mayor eficiencia en los procesos internos[3].

Si bien es cierto, se ha logrado un avance general, se identifican áreas de oportunidad importantes para el Instituto Nacional para Sordos. Por ejemplo, la Gobernanza ha disminuido en 4.1 puntos, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer la participación de los grupos de valor en la toma de decisiones relacionadas con la implementación de la Política de Gobierno Digital. Asimismo, la Seguridad y Privacidad de la Información ha experimentado una disminución de 6.6 puntos, lo que evidencia la importancia de

[3] Fuente: Mediciones https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/

implementar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para hacer frente a las amenazas del entorno digital y proteger la información sensible de la entidad.

Para impulsar su proceso de madurez digital, el Instituto Nacional para Sordos deber priorizar aspectos claves relacionados con ejecución de las de mejora identificadas, tales como la adopción de IPv6, el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, entre otras. Estas acciones contribuirán a consolidar los resultados alcanzados e incrementar el desempeño de la entidad en términos de Gobierno Digital, mediante servicios más eficientes, seguros y centrados en las necesidades de sus usuarios.

1.2 Identificación De Brechas

De acuerdo con el IGD anteriormente presentado, el INSOR identifica las siguientes brechas tecnológicas:

- **Seguridad y Confianza:** Existe un debilitamiento en la implementación de controles técnicos y administrativos de las normas vigentes que acoja el gobierno nacional en este tema, lo que resalta la necesidad de fortalecer su adopción y aplicación. Esta situación indica que el crecimiento tecnológico del Instituto debe estar acompañado de un refuerzo proporcional en la protección de los activos de información, por lo cual se requiere consolidar acciones que garanticen una gestión más robusta de la seguridad y la confianza institucional.

- **Servicios Ciudadanos Digitales:** Esta es la brecha más profunda detectada reflejada en la ausencia tanto de avances en la interoperabilidad con la **Carpeta Ciudadana Digital** como en el uso del Servicio de Autenticación Digital. Bajo el **Decreto 620 de 2020**, todas las entidades públicas deben migrar sus trámites a este modelo, con el fin de mejorar la experiencia del ciudadano y garantizar servicios más integrados, seguros y eficientes.

- **Gobernanza y Direccionamiento:**

  Se identifica una desconexión entre la estrategia de TI y la alta dirección, así como una limitada participación de los líderes de proceso, lo cual sugiere que la transformación digital de la entidad se está realizando sin un involucramiento activo y articulado con los actores esenciales para que exista en una alineación estratégica enfocada en las iniciativas de transformación digital para la alineación estratégica y la toma de decisiones al interior de la entidad.

  Esta situación se ha derivado principalmente por:

• Una percepción errónea de la tecnología como un "gasto operativo" y no como un "habilitador estratégico".
• La falta de priorización de la hoja de ruta digital dentro de la ejecución de los planes institucionales (Plan Estratégico Institucional - PEI), debido a limitaciones presupuestales que en ocasiones impiden el cumplimiento del mismo.

• La falta de mayor apropiación institucional, lo que relega la transformación a una tarea técnica secundaria frente a las urgencias administrativas diarias.

- **Innovación Pública Digital:** Se hace necesario utilizar tecnologías emergentes de la cuarta revolución industrial para desarrollar procesos de innovación pública digital en la entidad, tales como tecnologías de desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology) como cadena de bloques (Blockchain) o contratos inteligentes; análisis masivo de datos (Big data); Inteligencia Artificial (AI); Internet de las Cosas (IoT); robótica y similares; realidad aumentada o realidad virtual; automatización robótica de procesos; entre otras, con el fin de optimizar procesos y mejorar la toma de decisiones, así como facilitar servicios más ágiles, innovadores y centrados en el ciudadano.
- **Personal técnico, profesional, especializado y multidisciplinar:** En esta brecha se genera por la insuficiencia de personal técnico especializado y la ausencia de equipos multidisciplinares articulados que posean competencias en tecnologías emergentes (Cloud, IA, Ciberseguridad, Analítica de Datos) y que le permitan a la entidad encaminar la transformación digital necesaria.
- **Recurso Tecnológico y Presupuestal:** Esta brecha estructural de insuficiencia tecnológica y limitación presupuestal compromete la sostenibilidad de la transformación digital, se evidenciada en una infraestructura de hardware y software que ha superado su ciclo de vida útil en la mayoría de los casos y en la limitación de asignación de recursos financieros.

2. VISIÓN DIGITAL

2.1 Misión De La Entidad

Somos la entidad pública del orden nacional que orienta y promueve la gestión e implementación de políticas públicas basadas en criterios técnicos especializados, con el propósito de contribuir a la garantía de los derechos y la equidad de oportunidades lingüísticas, sociales y culturales inclusivas de la población sorda en Colombia.

2.2 Visión Digital De La Entidad

Para los próximos años, la Entidad realizará una transformación en la gobernanza de datos, donde la gestión de sus activos de información no solo cumple con estándares de seguridad y privacidad, sino que se convierte en el motor de trámites.

Adicionalmente nuestra visión nos permitirá la eliminación de barreras de comunicación y el acceso universal, garantizando que la información fluya de manera segura entre instituciones con la implementación de servicios de Intercambio de Información para facilitar la vida del ciudadano.

3. OBJETIVOS DE LA TRANSFORMACIÓN

- Identificar, mapear y priorizar los procesos críticos asociados a los activos de información de la Entidad con el fin de fortalecer su gestión y control.

- Implementar Servicios de Intercambio de Información G2G (Government to Government**) con otras entidades** y G2C (Government to Citizens) tales como la Carpeta Ciudadana Digital, con el propósito de fortalecer la interoperabilidad institucional y optimizar la atención al ciudadano.

- Promover el uso, apropiación e Implementación de tecnologías emergentes de la cuarta revolución industrial - 4RI, de acuerdo a las necesidades y realidades de la Entidad, para impulsar la innovación y transformación digital

4. EQUIPO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La conformación del equipo de Transformación Digital del INSOR, estará liderado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, cuenta con la participación de diferentes profesionales multidisciplinarios que han sido delegados por los diferentes subdirectores o jefes de dependencia para apoyar el proceso de adopción de la transformación digital en la entidad.

5.5. ESTADO AL QUE QUEREMOS LLEGAR Y HOJA DE RUTA

A partir del análisis del estado actual del INSOR y de las brechas identificadas en materia de transformación digital, se define la presente hoja de ruta, la cual establece un conjunto de actividades y acciones estratégicas orientadas al cierre de dichas brechas y al fortalecimiento progresivo de las capacidades digitales de la entidad.

Estas actividades están descritas en el documento **Cronograma de Actividades de Transformación Digital**, generado e implementado en cada vigencia conforme al cumplimiento de las metas o actividades descritas, para el cual se encuentra basado en los habilitadores (arquitectura, cultura y apropiación, seguridad y privacidad de la información, servicios ciudadanos digitales), líneas de acción (servicios y procesos inteligentes, decisiones basadas en datos y estado abierto) y líneas dinamizadoras (Proyectos de transformación digital y Estrategias de ciudades y territorios inteligentes), el cual se constituye en la hoja de ruta oficial que define los hitos críticos, los responsables y los recursos necesarios para la vigencia correspondiente. Como hoja de ruta, este cronograma asegura la alineación con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y los lineamientos del MINTIC, facilitando un seguimiento técnico basado en indicadores de cumplimiento (KPIs).

El estado ideal de la Transformación Digital para la Entidad se basa en cuatro pilares:

1. Estado de Infraestructura: "Cloud-First" y Resiliente

El INSOR debe llegar a un punto donde la infraestructura física sea mínima y de alto rendimiento, delegando la carga operativa a la nube.

- Meta: Operación 100% bajo modelos de servicios (SaaS, PaaS, IaaS), eliminando la dependencia de servidores locales críticos.
- Resultado: Disponibilidad de servicios del 99.9% y capacidad de recuperación ante desastres en tiempo récord, gracias al plan de copias de seguridad y restauración que ya lideras.

2. Estado de Datos: "Gobierno de Datos para la Inclusión"

Pasar de tener registros aislados a ser una entidad que toma decisiones basadas en datos (Data-Driven).

- Meta: Un ecosistema de datos interoperable donde la información de la población sorda, los procesos educativos y administrativos fluyan sin barreras entre sistemas.

- Resultado: Analítica predictiva para identificar necesidades de la población sorda antes de que se conviertan en trámites, y reportes automáticos para el FURAG sin procesos manuales.

3. Estado de Servicios: "Accesibilidad Universal por Diseño"

La tecnología debe eliminar la barrera de comunicación de forma automática.

- Meta: Plataformas institucionales que cumplan al 100% con los estándares de accesibilidad web (W3C/WAI) e integren herramientas de inteligencia artificial para la traducción en tiempo real a Lengua de Señas Colombiana (LSC).
- Resultado: Un ciudadano sordo puede realizar cualquier trámite o acceder a contenidos del INSOR de forma autónoma, sin intermediarios en cada paso.

4. Estado Cultural: "Talento Humano Digitalmente Empoderado"

Cerrar la brecha de competencias digitales en los funcionarios y contratistas del Instituto.

- Meta: Una cultura organizacional donde el uso de herramientas colaborativas, la ciberseguridad (MSPI) y la eficiencia energética sean parte de cada empleado y contratista.
- Resultado: Reducción total del uso de papel y optimización de tiempos de respuesta mediante flujos de trabajo automatizados.
- Meta: Transformar el rol de la alta dirección, pasando de ser espectadores a ser "patrocinadores activos" (sponsors) del cambio.
- Resultado: Conformación o fortalecimiento de una instancia de decisión estratégica donde los líderes de proceso y la alta dirección participen de manera conjunta y activa del **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)**, asegurando que cada iniciativa tecnológica responda directamente a mejorar un indicador del Índice del Gobierno Digital.

6. CONCLUSIONES

El INSOR se consolida como una entidad pública líder en inclusión, utilizando la tecnología no solo como una herramienta operativa, sino como el motor principal para eliminar las barreras de comunicación de la población sorda en Colombia. Este plan alinea la estrategia institucional con la Política de Gobierno Digital y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La transformación digital del INSOR es hoy una realidad técnica y administrativa que garantiza una Entidad más eficiente, segura y, sobre todo, más cercana a la población sorda colombiana.

Este plan marca el inicio de una cultura organizacional digitalmente empoderada. La alineación con los marcos de Arquitectura Empresarial de MinTIC asegura que cada inversión tecnológica esté justificada en la eficiencia administrativa y el servicio al ciudadano. El INSOR se proyecta como una entidad líder en el sector inclusión, donde la innovación digital es el motor para la garantía de derechos de la población sorda en Colombia.

Igualdad

República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Instituto Nacional para Sordos
Tel: (601) 439 12 21
Carrera 89ª # 64C-30 Álamos Zona Industrial, Bogotá D.C
contacto@insor.gov.co
www.insor.gov.co