
República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor - INSOR 2025





INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero
Director General

Diego Armando López
Subdirector de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco
Subdirectora de Gestión Educativa

Documento elaborado por:
Secretaría General
Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías.

Diagramación:
Comunicaciones INSOR

Bogotá D.C, marzo de 2026

Introducción

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR- es un establecimiento público del orden nacional, creado en 1955, adscrito al Ministerio de Igualdad y Equidad mediante Decreto 1074 de 2023, 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.

El INSOR está comprometido en mantener un contacto permanente con nuestros grupos de valor, partes interesadas y ciudadanías en general, de manera que conozcamos sus expectativas y atendamos sus necesidades a través del fortalecimiento de espacios de interacción y canales de interlocución, de acuerdo con sus particularidades socioculturales, geográficas

Siendo así, el presente documento busca fortalecer la confianza entre el Estado y las ciudadanías con quienes interactúa, mediante la identificación de sus particularidades, con el fin de agruparlos 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 estrategias pertinentes de comunicaciones e información para las Ciudadanías.
- Diseño de una estrategia pertinente de Rendición de Cuentas.
- Implementación de mecanismos efectivos de participación ciudadana efectivos.



Organigrama Institucional

CONSEJO DIRECTIVO

Dirección General

- **Asesor con funciones de Control Interno**

- **Oficina Asesora Jurídica**
- **Oficina Asesora de Planeación y Sistemas**
- **Órganos de Asesoría y Coordinación**

- **Subdirección de Promoción y Desarrollo**
- **Subdirección de Gestión Educativa**
- **Secretaría General**

Grupos Internos de Trabajo

- Democratización del conocimiento
- Entornos Accesibles
- Promoción y Derechos para la vida Digna

- Fortalecimiento y Gestión de Saberes
- Referentes y Pertinencia Educativa
- Recursos Inclusivos Digitales

- Financiera
- Bienes y Servicios
- Talento Humano
- Gestión Documental
- Relacionamiento con las Ciudadanías

Objetivos

Objetivo general

Identificar y describir las características y necesidades de las ciudadanías y grupos de valor que acudieron a la Entidad en 2025, así como la gestión de la oferta institucional orientada a atender sus requerimientos, con el propósito de reconocer oportunidades de mejora en la gestión institucional y fortalecer la promoción de entornos sociales y educativos accesibles para la población sorda en Colombia.

Objetivos específicos

- Identificar y caracterizar las Ciudadanías y grupos de valor mediante el análisis de los escenarios de interacción con las Ciudadanías que se propician desde la Entidad, enmarcados en las políticas del Modelo Integrado Planeación y Gestión –MIPG-, destinadas para este fin.



- Reconocer 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.

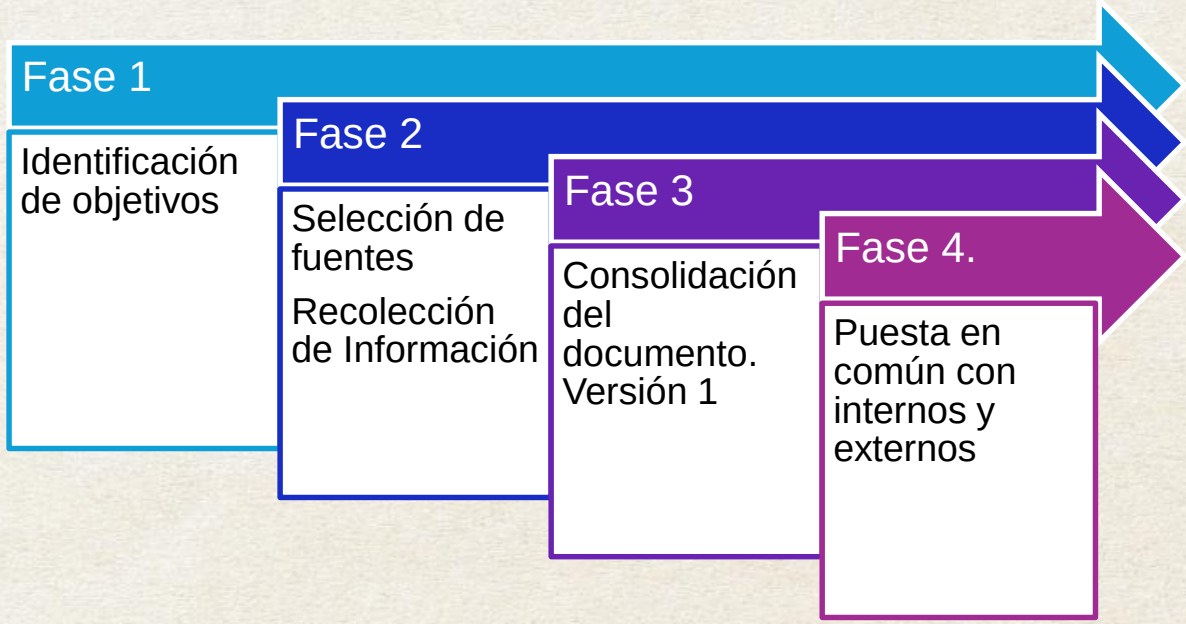


Alcance

Este ejercicio se presenta como una identificación de las características y requerimientos de las ciudadanías y grupos de valor que se contactan con INSOR, buscando información o apoyo en temas referidos a la población sorda.

Metodología

Para orientar el ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, la Entidad elaboró un documento metodológico adaptado a sus necesidades institucionales y diseñó tres instrumentos para la recolección de información, tomando como referencia los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en 2021. El documento, denominado **GURC02 Guía para la elaboración de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor**, se encuentra disponible en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad. Con base en este insumo, se estableció la siguiente ruta metodológica para el desarrollo del proceso:



Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor vigencia 2025

El presente ejercicio de Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor de la vigencia 2025 muestra los resultados de las siguientes **variables**:



1. ¿Cómo nos contactan? Canales de atención frecuentados.
2. ¿De dónde nos contactan? Ubicación geográfica.
3. ¿Qué nos preguntan? Ejes temáticos.
4. ¿Quiénes nos contactan? (Persona natural y Persona Jurídica)
   - *Género (Persona Natural)*
   - *Discapacidad (Persona Natural)*
   - *Pertenencia étnica (Persona Natural)*
   - *Naturaleza jurídica (Persona Jurídica)*
   - *Interacción con la Entidad. (Persona Natural y Jurídica)*
5. ¿Cuál dependencia responde?
6. ¿Cómo nos perciben las Ciudadanías?

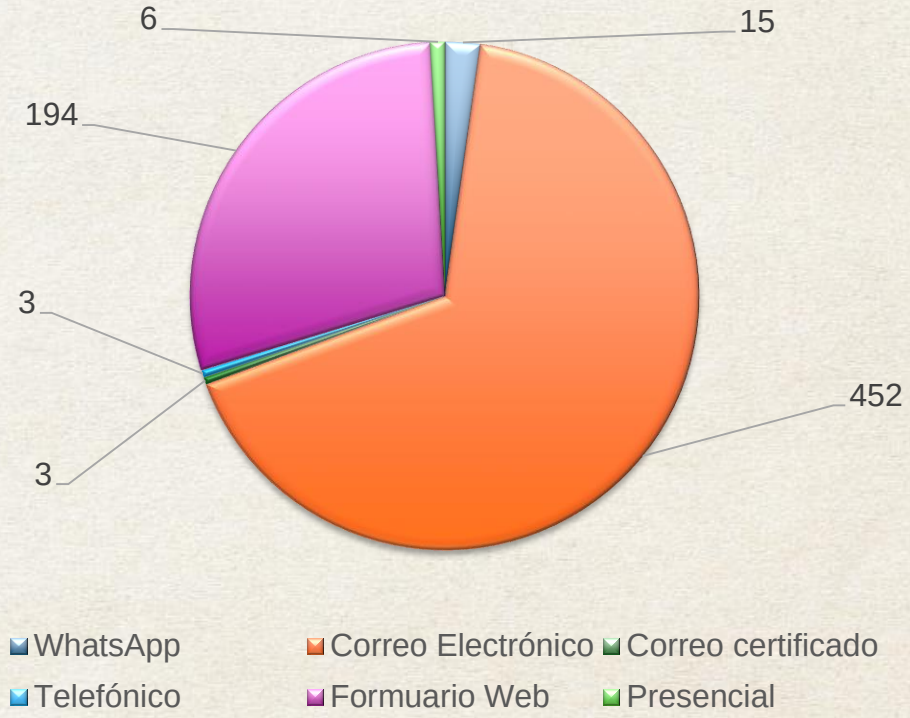
¿Cómo nos contactan?

Durante la vigencia 2025 se allegaron **583 PQRSD** a la Entidad por parte de las Ciudadanías 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:

Presencial LSC o español
Correo certificado
Telefónico
WhatsApp
Sede electrónica
Correo electrónico

Cantidad de PQRSD recibidas por Canal de atención



Contacto digital con ciudadanías y grupos de valor

Sede Electrónica



- La Sede Electrónica del Instituto Nacional para Sordos cuenta con toda la información de la Entidad y su interacción con al ciudadanía y Grupos de Valor según los lineamientos de la ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.
- Se contó, solo para el mes de Diciembre, con 2.747 visitas.

Redes Sociales*

- **Facebook:** Se inició el 2025 con 50,210 seguidores y se finalizó el año con **53,717,** que representó un [illegible]emento de 3,361.
- **Instagram:** La vigencia 2025 finalizó con **12 mil seguidores**
- **TikTok:** La vigencia 2025 finalizó con **7,438 seguidore**
- **LinkedIn:** Los perfiles que más visitan el perfil de INSOR son: Enseñanza superior, Administración pública, Oficinas de política pública, Educación primaria y secundaria y Organizaciones sin ánimo de lucro



En el marco del escenario de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Contacto digital con ciudadanías y grupos de valor

El Instituto Nacional para Sordos cuenta con dos micrositios en los cuales se dispone información relacionada con las actividades, documentos, transmisiones, tableros de control, que se diseñan desde el Instituto.

INSOR Lab

Espacio virtual en el cual se recopila, analiza, produce, cataloga y administra información pertinente y con valor social, sobre la dinámica social y de calidad de vida de las personas sordas. https://www.insor.gov.co/insorlab/.



www.insor.gov.co

INSOR Educativo

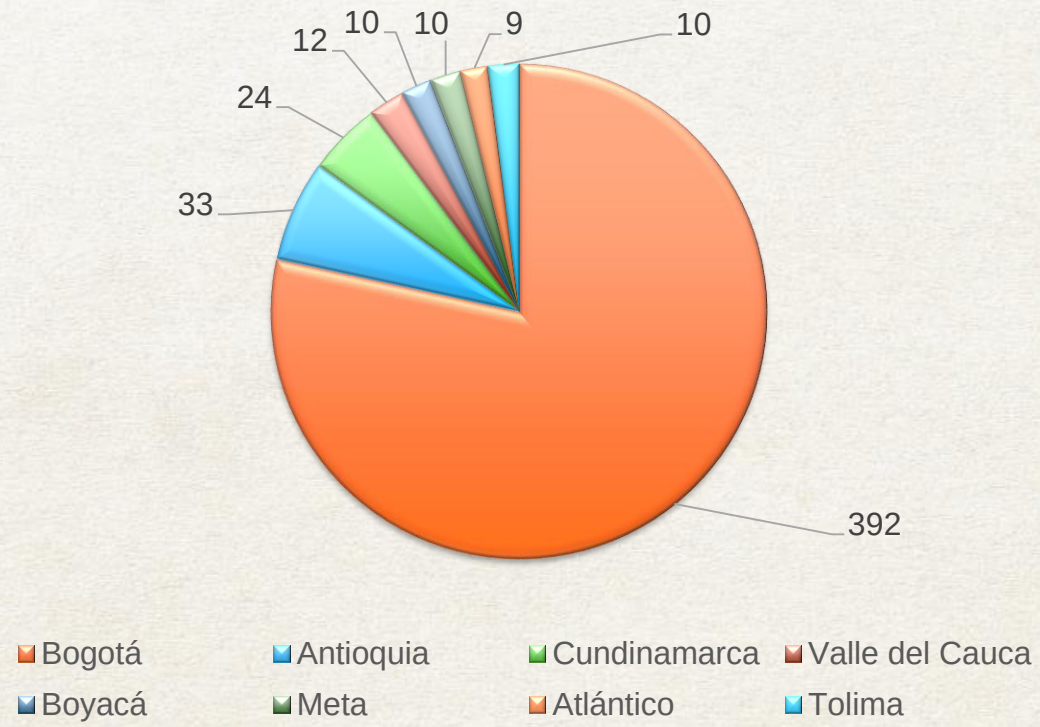
Espacio virtual accesible cuyo propósito alojar Contenidos Educativos Accesibles en Lengua de Señas Colombiana, documentos y demás materiales que potencien los procesos pedagógicos, didácticos, lingüísticos y culturales de los miembros de las comunidades educativas del país.https://educativo.insor.gov.co/

Contó con 89.956 visitas en 2025.



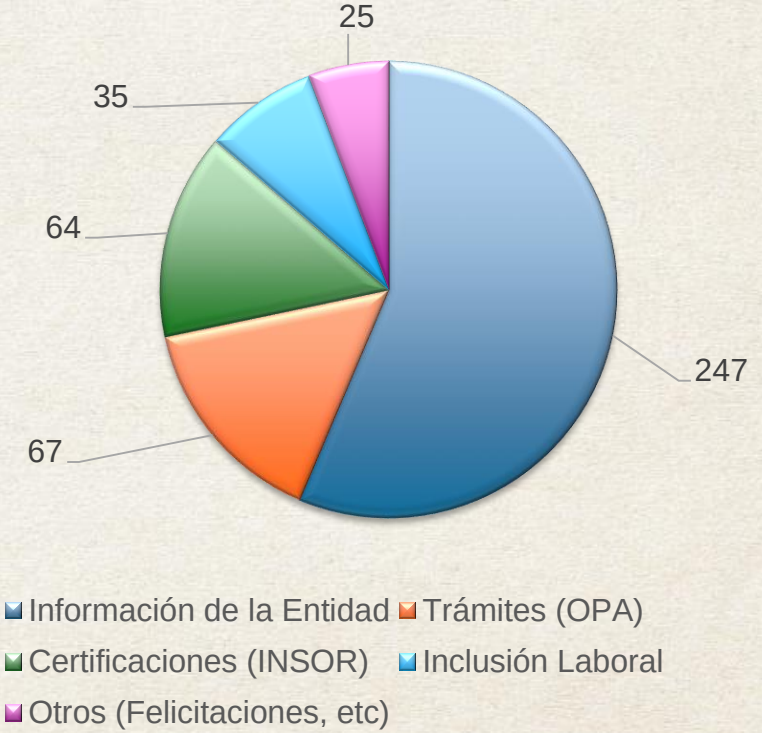
2 ¿Desde dónde nos contactan?

Ubicación de nuestros peticionarios



3 ¿Qué nos preguntan?

Ejes temáticos más consultados



Total: 583 PQRSD

4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

Nuestras ciudadanías pueden ser de naturaleza **Jurídica o Natural:**

Desarrollaremos el ejercicio de caracterización de estas dos categorías



Total: 583 PQRSD

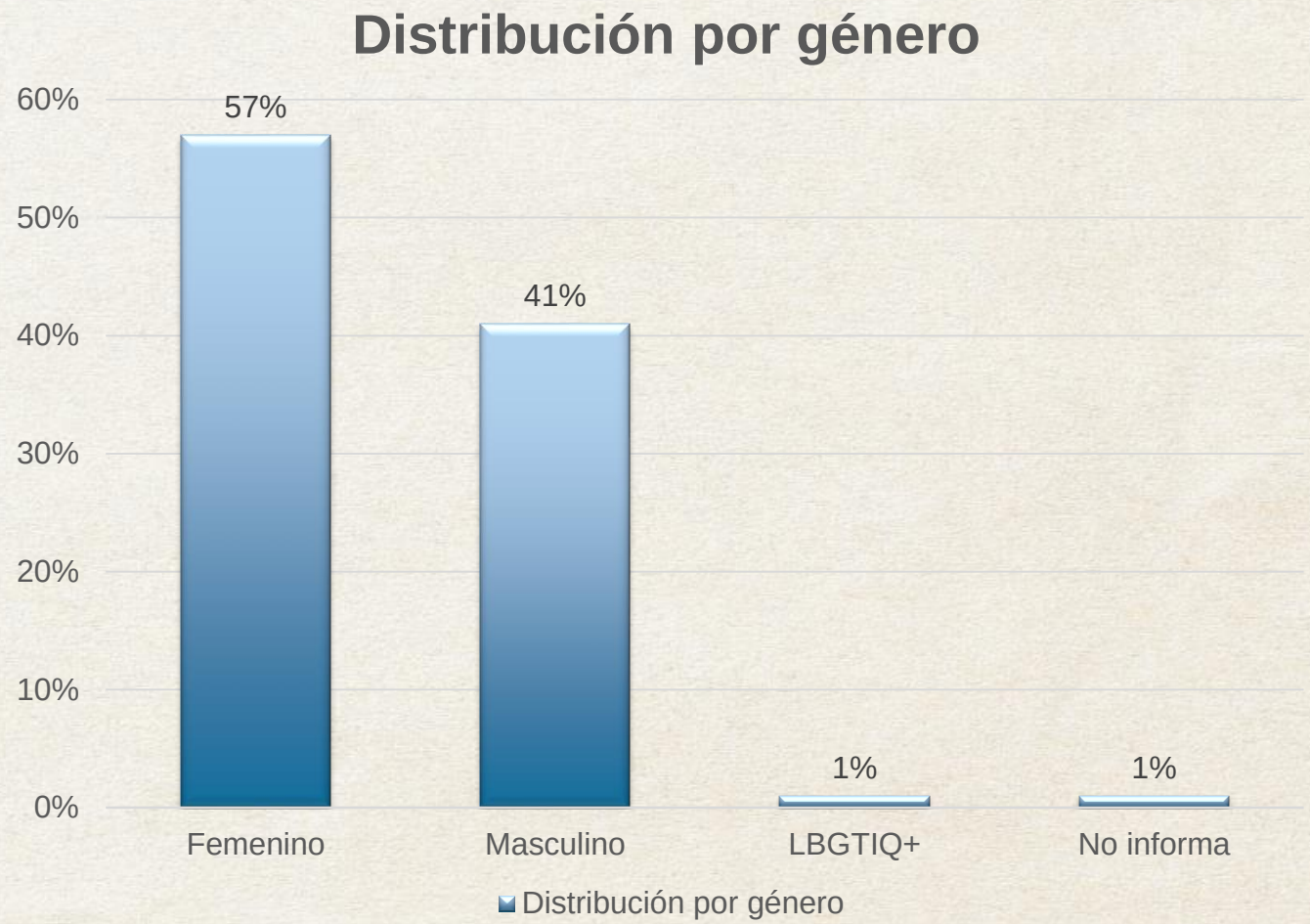
4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA NATURAL

Persona Natural, Anónimo y Niños, Niñas y Adolescentes: **248**

>>> GÉNERO

De las **248** personas naturales que se contactaron con el INSOR, a continuación se detalla su distribución por género:



Total: 583 PQRSD

4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

PERSONA NATURAL

TIPO DE DISCAPACIDAD

De los 248 ciudadanos, 50 manifestar tener discapacidad.

De la totalidad de personas con discapacidad, el 74% manifestó tener discapacidad auditiva.



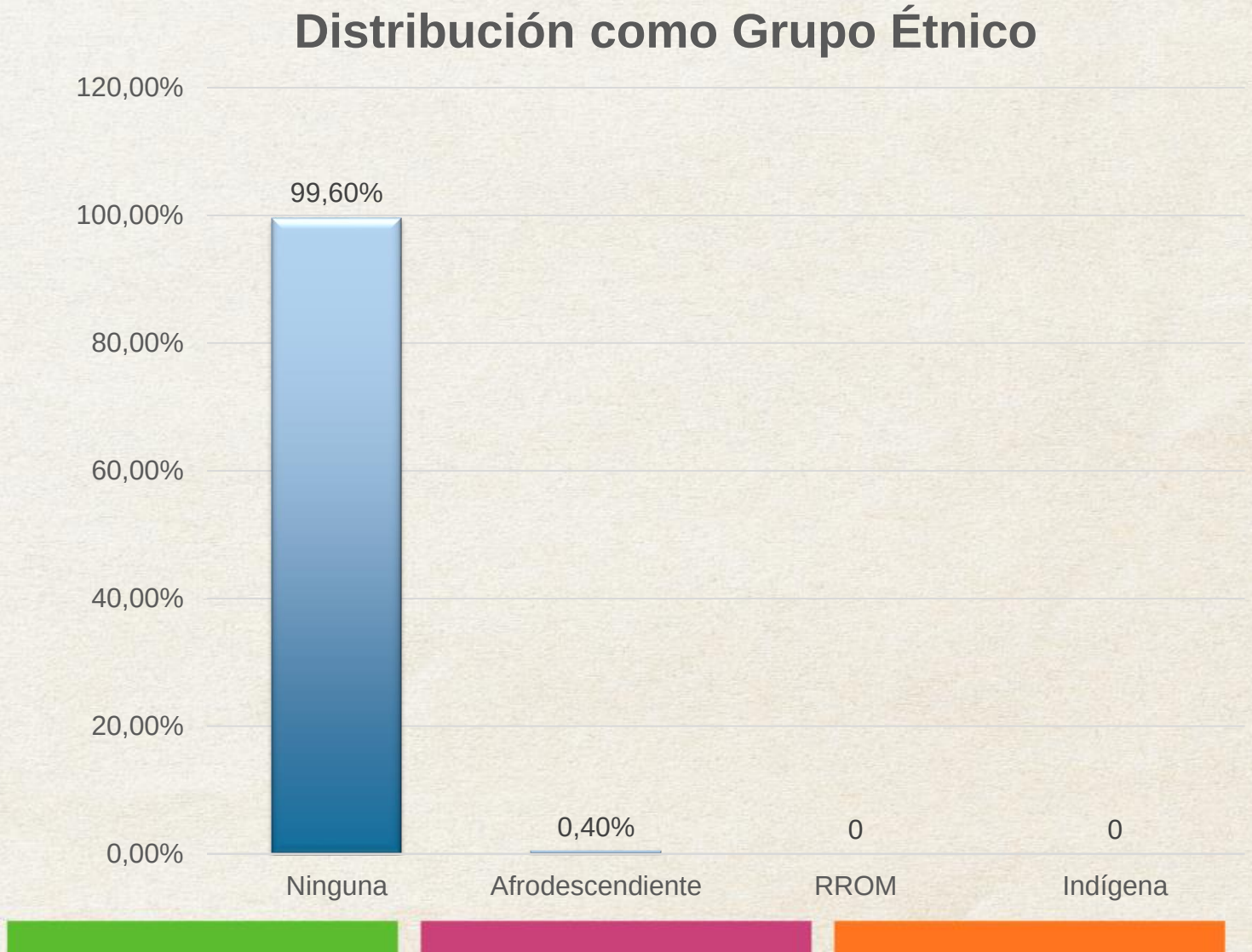
Total: 583 PQRSD

¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

PERSONA NATURAL

GRUPO ÉTNICO

Respecto a la pertenencia étnica, los ciudadanía manifestó:

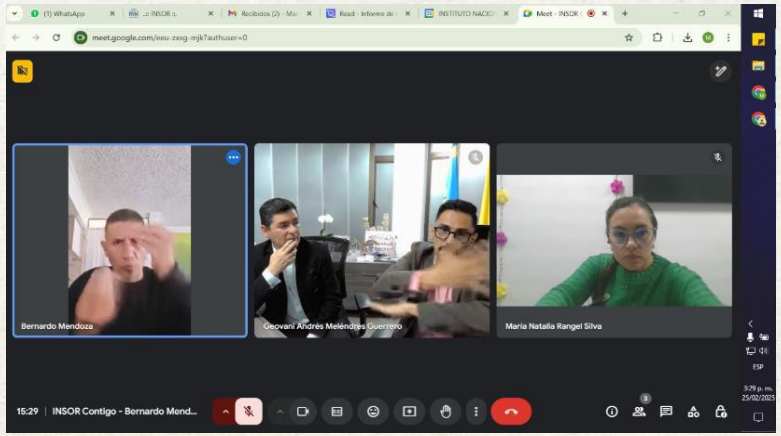


4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA NATURAL

Dirección General y Relacionamiento con las Ciudadanías

En el marco de la estrategia de participación Ciudadana **INSOR Contigo**, se contó con diálogo con **tres (3)** personas naturales:







INSOR CONTIGO

4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA NATURAL

Relacionamiento con las Ciudadanías

Relacionamiento con las Ciudadanías realizó **33 sesiones** de acompañamiento a estudiantes de distintos niveles educativos en temas generales del Instituto.

Subdirección de Promoción y Desarrollo

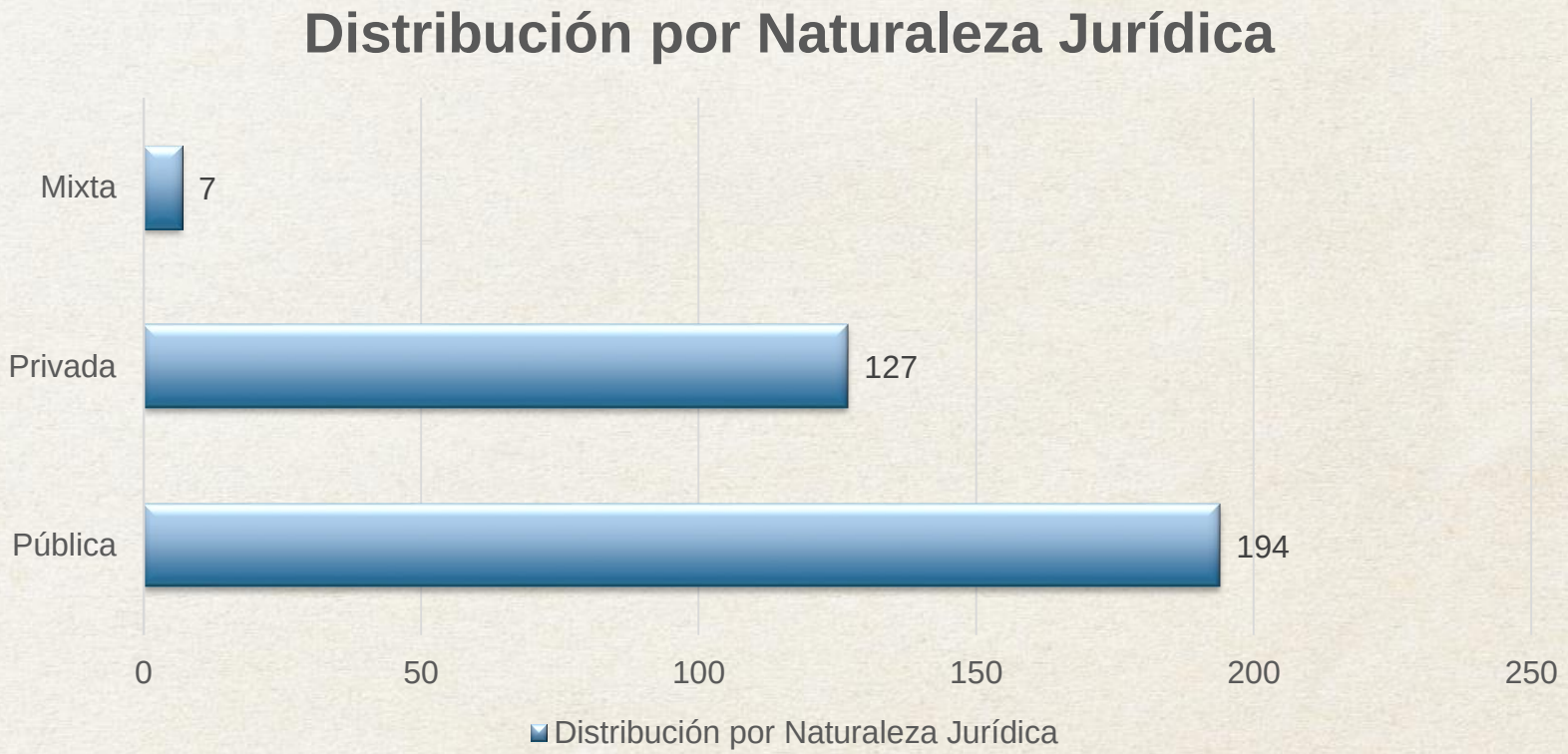
Durante 2025, un **(1) intérprete fue vinculado** al Registro Nacional de Intérpretes y Guías Intérpretes - **RENI**, con Resolución expedida por Ministerio de Educación Nacional, completando **49** en la actualidad: https://reni.insor.gov.co/consulta-reni/interpretes/1.

¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

De las 583 PQRSD totales, **328** correspondían a Persona Jurídica.

A continuación se detalla su distribución por naturaleza jurídica.



Total: 583 PQRSD

4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

Se observa que 61 solicitudes corresponden al Sector educación, seguido de 89 de Entidades Privadas prestadoras de servicios.

En esta mayoría, se observa la atención misional del Instituto.



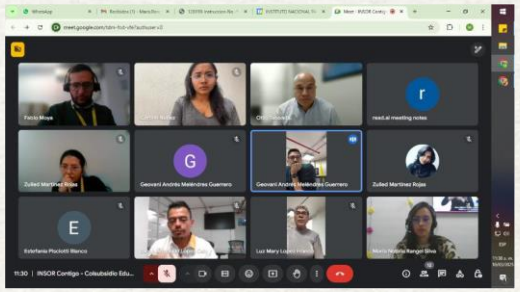
4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

Dirección General y Relacionamiento con las Ciudadanías

En el marco de la estrategia de participación Ciudadana **INSOR Contigo**, se sostuvo diálogo con **19** entidades y organizaciones.



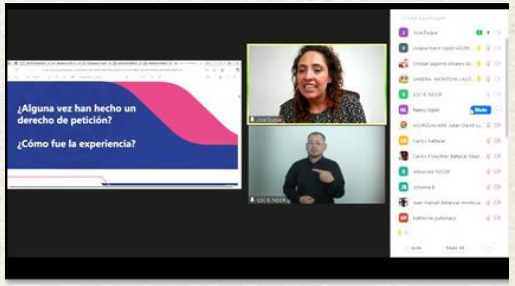






Dirección General y Relacionamiento con las Ciudadanías

En el marco de la estrategia de participación Ciudadana **INSOR Construye**, realizaron **siete (7)** sesiones con Organizaciones de Sordos, para fortalecimiento organizacional y temas de Control Social





4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

Oficina Asesora Jurídica

Durante la vigencia 2025, esta oficina atendieron 15 PQRSD en los siguientes ejes temáticos.

- **Derechos de Población con Discapacidad:** Solicitudes de audiencia para abordar el desempleo en personas con discapacidad auditiva y peticiones de aplicación de protocolos de neurodiversidad (enfoque diferencial) en procesos de protección de derechos de familia para personas con autismo.

Protección Laboral: Consultas sobre acoso, maltrato, sobrecarga y persecución laboral en Colombia.

Seguridad de instalaciones de Asociaciones de Sordos: Quejas relacionadas con lugares en riesgo y falta de medidas de seguridad en asociaciones de personas sordas.

Requerimientos de Información Institucional: Solicitudes de información sobre contratos y cumplimiento de fallos de tutela por parte de entidades estatales

4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

Subdirección de Gestión Educativa

Asistencia Técnica

- **48 Secretarías de Educación e Instituciones Educativas** que atienden población sorda, así: Tolima, Magdalena, Bolívar, Bogotá D.C:, Huila, Córdoba, Boyacá, Santander, Valle del Cauca, Norte de Santander, Cauca, Putumayo, entre otras; se impactaron un total del 1020 agentes educativos.
- Estos **ocho (8)** departamentos del país: Cauca, Risaralda, Vaupés, Guainía, Vichada, Boyacá, Meta, Nariño, también fueron asistidos técnicamente para promover la inclusión de la población sorda en la educación superior y en la ruralidad. Se impactaron un total del 501 usuarios.



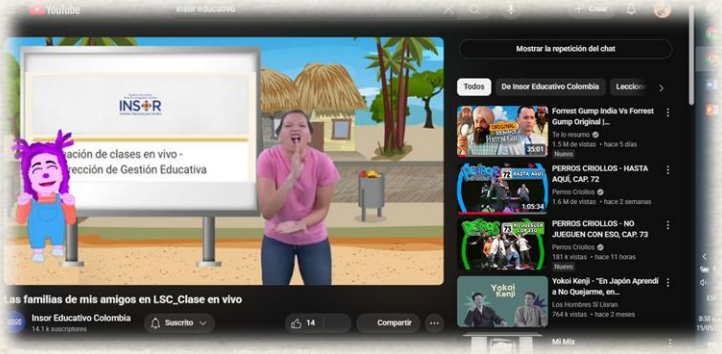


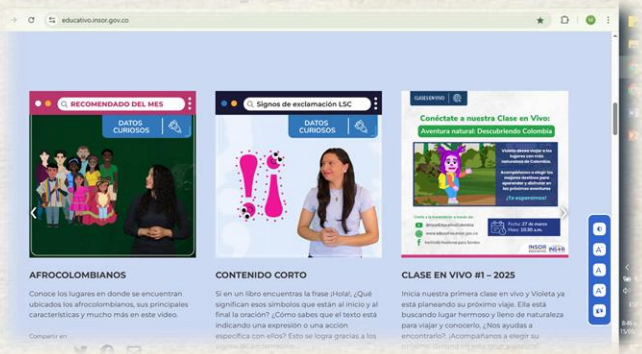
4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

Subdirección de Gestión Educativa
Participación Ciudadana

Durante la vigencia se produjeron y difundieron **50** contenidos accesibles, distribuidos en: diez (10) clases en vivo, ocho (8) contenidos modulares, tres (3) contenidos literarios, (doce) 12 asesorías especializadas, tres (3) contenidos para la educación de adultos, cinco (5) contenidos cortos, cuatro (4) Datos Curiosos y cinco (5) podcasts



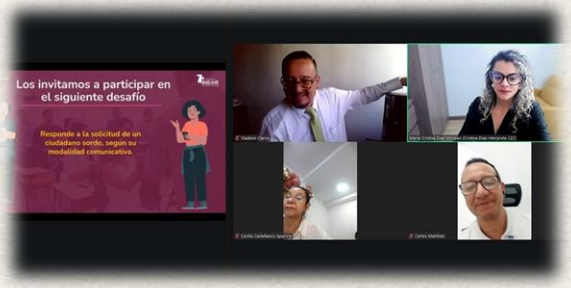


4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

Subdirección de Promoción y Desarrollo

Asistencia Técnica



En 2025 se realizaron **122** asistencias técnicas en los entornos priorizados de **Salud, Educación, Empleo y Accesibilidad**, mediante trece (13) salidas territoriales en los municipios y ciudades de La Mesa, Tunja, Villavicencio, La Macarena, Leticia, Florencia, Valledupar, San Andrés de Tumaco, Mocoa, Montería, Inírida, distrito de Buenaventura y el departamento de La Guajira, con el objetivo de asesorar servidores públicos de Gobernaciones y Alcaldías.

24 asesorías y asistencia técnica **derecho al acceso a la información**, mediante diez (10) salidas territoriales en los municipios de Cajicá, Tenjo, Ubaté, Chía, Acacias, Carmen de Bolívar, Apartadó, Rionegro, la ciudad de Villavicencio y distrito de Medellín, con el objetivo de generar estrategias o acciones en las entidades públicas y privadas para el goce efectivo del derecho de acceso a la información para la población sorda colombiana.

4 ¿Quiénes nos contactan y cómo interactuamos con ellos?

>>> PERSONA JURÍDICA

Subdirección de Promoción y Desarrollo

Participación Ciudadana

Durante la vigencia 2025 de la actividad **Estudio Nacional de Caracterización Sociolingüística de la Población Sorda Colombiana en Colombia (ENCSLPSC),** se llevó a cabo la implementación de la tercera fase de la encuesta en las ciudades de Valledupar, San Juan del Cesar, Quibdó, Popayán, San José del Guaviare, Florencia, Neiva, Montería, Sincelejo y Yopal. En esta fase se logró recopilar información de **487** personas, consolidando así un avance significativo en el proceso de caracterización sociolingüística de la población sorda en el país.





5 ¿Quién responde/contesta a las ciudadanías las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD-?

Durante la vigencia 2025, se identificó que la asignación de las PQRSD fue la siguiente:

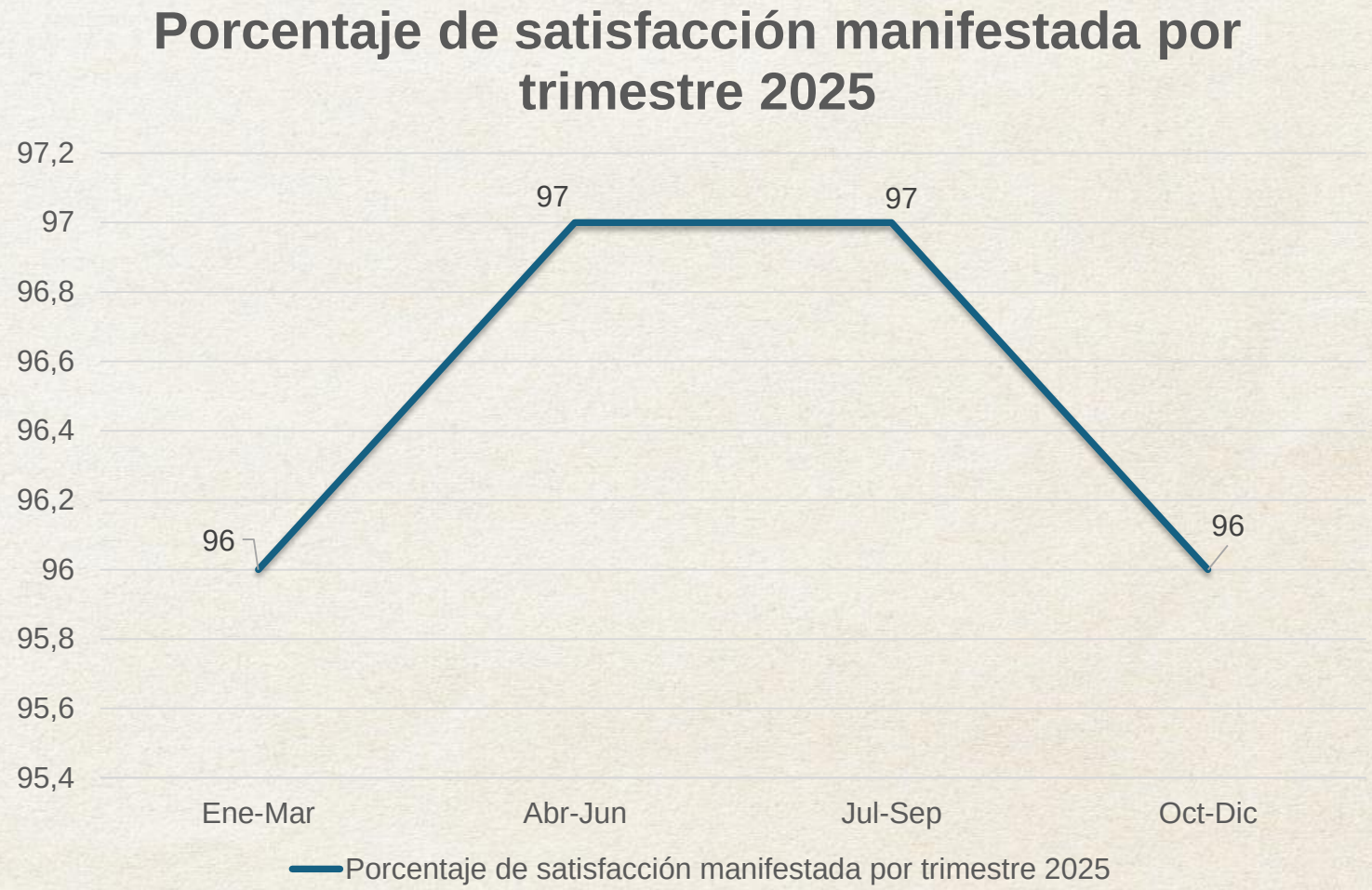


6

¿Cómo nos perciben las ciudadanías?

La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, compila la satisfacción de las ciudadanías y grupos de valor después de su contacto con el Instituto, como veíamos algunos desde las Asistencias Técnicas, desde la Atención a PQRSD y desde las actividades de Participación Ciudadana en la Gestión.

A continuación, se presenta una gráfica con la percepción consolidada en 2025.



Oportunidades de Mejora



1. Fortalecer los mecanismos de seguimiento a la asistencia técnica brindada, mediante la implementación de estrategias que permitan generar trazabilidad de las acciones desarrolladas con entidades y organizaciones, así como evaluar su impacto en los procesos institucionales y territoriales.

2. Diseñar e implementar rutas de sistematización de experiencias de asistencia técnica, que permitan consolidar buenas prácticas y lecciones aprendidas como insumo para la mejora continua y la atención de casos similares, manteniendo el enfoque diferencial y personalizado.

3. Ampliar las estrategias de visibilización institucional, mediante el desarrollo de canales y medios alternativos que faciliten el acceso a la información sobre trámites y servicios, especialmente en territorios con limitaciones de conectividad o acceso a herramientas tecnológicas.

4. Fortalecer la claridad y accesibilidad de la oferta institucional, mediante la simplificación del lenguaje, la diversificación de formatos accesibles y la difusión pedagógica de los servicios dirigidos a las ciudadanías y grupos de valor.

5. Consolidar escenarios de relacionamiento directo con las ciudadanías, que permitan recoger de manera sistemática sus necesidades, expectativas y retroalimentación, en coherencia con las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

Oportunidades de Mejora



6. Articular de manera más efectiva los procesos de atención con las políticas institucionales, garantizando que cada interacción con las Ciudadanías responda a los lineamientos de accesibilidad, inclusión, transparencia y enfoque diferencial.

7. Fortalecer la producción de contenidos accesibles, en articulación con los Grupos Internos de Trabajo (GIT), que respondan a las necesidades más frecuentes identificadas en la atención a las Ciudadanías, facilitando la comprensión de trámites, servicios y rutas institucionales.

8. Desarrollar herramientas pedagógicas y materiales de apoyo, dirigidos tanto a personas naturales como jurídicas, que permitan mejorar la calidad de la información brindada y fortalecer los procesos de orientación y asistencia técnica.

9. Ampliar el enfoque de accesibilidad en la atención ciudadana, incorporando acciones que respondan a las necesidades de personas con otras discapacidades (visual, sordoceguera, múltiple, cognitiva, psicosocial y física), en coherencia con los principios de inclusión y enfoque diferencial.

10. Revisar y ajustar los procesos y condiciones de atención al ciudadano, con el fin de garantizar entornos más accesibles, incluyentes y pertinentes, a partir de los hallazgos del análisis de caracterización y en articulación con las políticas nacionales de servicio al ciudadano y MIPG.

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