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

José Fernando Duque Gallego
Asesor de la Dirección General

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

INTRODUCCIÓN 4
OBJETIVO 5
ALCANCE 5
CONTEXTO NORMATIVO 5
CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL INSOR 6
Misión 6
Visión 6
Valores de Integridad 6
DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 7
Elementos de la Rendición de Cuentas 8
Mesa Interna de Participación Ciudadana del Instituto Nacional para Sordos (MIPC) 9
1.1. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 11
1.2. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 11
1.3. MONITOREO 15
1.4. SEGUIMIENTO 15

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

INTRODUCCIÓN

El INSOR, es una entidad adscrita al Ministerio de la Igualdad y Equidad, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía presupuestal; cuyo objeto fundamental es promover el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda.

En desarrollo de su objeto, el INSOR coordina acciones con todos los entes del sector público y privado en las áreas de su competencia. 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.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

i) cuando consulta información pública,
ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,
iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y
iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

En el marco de esta última, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión, el presente documento pretende describir la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para la vigencia 2026, que responda a las necesidades de nuestras ciudadanías y grupos de valor a partir de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-.

OBJETIVO

Orientar la planificación, ejecución y documentación de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas entre la ciudadanía y el INSOR, con el fin de promover y evidenciar la incidencia ciudadana a lo largo del ciclo de la gestión pública, en los planes, proceso, programas y proyectos.

ALCANCE

La Entidad ha definido una estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas orientada a fortalecer la intervención de los grupos de valor en los procesos de gestión pública, abarcando desde el diagnóstico hasta la evaluación y seguimiento de planes, programas y proyectos. Asimismo, promueve su participación en la formulación normativa, la mejora de la gestión institucional y los distintos espacios de participación y rendición de cuentas contemplados en la política institucional.

CONTEXTO NORMATIVO

En atención al marco normativo y técnico vigente, este proceso se fundamenta en:

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por interés general o particular, y a obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.

Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituida parcialmente por la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se establecen los términos y condiciones para su ejercicio.

Ley 1474 de 2011, que dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como la efectividad del control de la gestión pública, en particular lo relacionado con las Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Ley 2195 de 2022, mediante la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, y se dictan otras

disposiciones orientadas al fortalecimiento institucional.

Implementación de la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, como instrumento técnico para la planeación y seguimiento de acciones anticorrupción y de atención al ciudadano.

CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL INSOR

Misión

Somos la entidad pública del orden nacional que orienta y promueve la gestión e implementación de políticas públicas basadas en criterios 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.

Visión

En el 2026, la población sorda vivirá en un entorno más equitativo, gracias a la reducción de brechas lingüísticas, sociales y culturales, como producto de la gestión y el relacionamiento efectivo del INSOR.

Valores de Integridad

"Nosotros, los servidores públicos del INSOR, somos personas que con vocación y orgullo trabajamos todos los días para servir y ayudar a la población sorda colombiana. Por esta razón, adoptamos el Código de Integridad[1], el cual será la guía para nuestro actuar. Lo leeremos, entenderemos, sentiremos, compartiremos y aplicaremos en cada una de nuestras actuaciones del día a día". Nuestros valores son: Compromiso, honestidad, respeto, diligencia, justicia, cuidado.

[1] Código Integridad INSOR (Enlace de consulta: https://www.insor.gov.co/home/descargar/Codigo-de- integridad-2023.pdf

DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La ***Participación Ciudadana*** es una acción colectiva o individual que permite incidir en los procesos, programas, planes y proyectos que afectan la vida económica, política, social y cultural del país. Por tanto, la Participación Ciudadana, es contemplada desde la Constitución Política de 1991, como derecho fundamental de los ciudadanos y como instrumento para lograr una democracia más incluyente, siendo materializada y legislada en la Ley Estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

Una vez fue constituida la participación ciudadana como derecho fundamental, es obligación de la ciudadanía, hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de las entidades y servidores públicos, a través de la libre participación y los mecanismos constitucionales legales dispuestos para ello, la cual permite la constante interacción entre los ciudadanos y el estado, en los diferentes espacios de conformación, ejercicio y control del poder político.

Respecto a la Rendición de Cuentas

El proceso de rendición de cuentas en una Entidad se constituye en una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de esta, de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus partes interesadas; permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

Este proceso es una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva, de los servidores públicos del orden nacional y territorial y de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada por el Instituto Nacional para Sordos[2].

[2] Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2, 2019, p. 6

- *¿Para qué rendir cuentas?*

Los ejercicios de Rendición de Cuentas se realizan usualmente cada año, con los siguientes fines:

- Informar y explicar a las ciudadanías la gestión realizada por el INSOR, los resultados y avances en el ejercicio de su deber y cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, en un lenguaje claro y comprensible.
- Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad para cumplir su propósito misional.
- Innovar en ideas sobre el desarrollo de los objetivos del INSOR, mediante los espacios de interacción y encuentros con los grupos de valor.
- Garantizar el derecho a las ciudadanías y grupos de valor a pedir cuentas de la gestión realizada por la entidad.

Elementos de la Rendición de Cuentas

De acuerdo con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, los ejercicios de rendición de cuentas se dan en los siguientes elementos[3]:

ELEMENTOS	
Información	***Diálogo***
Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.	Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con canales virtuales. Fortalecimiento del lenguaje claro.
Responsabilidad	
Responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y	

[3] Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2, 2019, p. 13

evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria

Mesa Interna de Participación Ciudadana del Instituto Nacional para Sordos (MIPC)

La MIPC se constituye como una instancia en la Entidad que tiene como objetivo general: *facilitar y promover la participación activa de los ciudadanos en los procesos de gestión pública, con el fin de mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la incidencia en la formulación y evaluación de políticas, programas y servicios*; es considerada una instancia consultora del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que fue aprobada por este mediante Acta No. 06 del mes de agosto del año 2023.

Las actividades que se desarrollan desde la MIPC, se basan en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar); en coherencia con este método, se ha logrado la mejora continua. A continuación, se detallan los momentos de ejecución:

- **Momento 1:** Diseño del Plan y el Cronograma de Participación Ciudadana, en el último trimestre de la vigencia, se diseña el Plan y el cronograma de actividades para la siguiente vigencia, este ejercicio se desarrolla colaborativamente con los miembros de la mesa, quienes a su vez comparten la información con sus dependencias, recogen sus aportes, para finalmente llegar a la consolidación de los dos documentos, teniendo en cuenta las necesidades, expectativas y realidades de las ciudadanías y de los grupos de valor y las lecciones aprendidas durante el año.
- **Momento 2:** Conformación de la Mesa, al inicio de la vigencia, se lleva a cabo la convocatoria para conformar la Mesa Interna de Participación Ciudadana, a través de la Secretaría General, desde allí se envía invitación al Subdirector (a) de Gestión Educativa, al Subdirector (a) de Promoción y Desarrollo, al Jefe (a) de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y a la

Dirección General. Adicionalmente se define la participación de Relacionamiento con las Ciudadanías.

- **Momento 3:** Desarrollo de las sesiones, para la realización de los encuentros (una vez al mes) se lleva a cabo la convocatoria, gestión del servicio de interpretación, proyección de la agenda, búsqueda del espacio. En cada sesión se presenta la agenda, se verifica la asistencia de los profesionales de las diferentes dependencias y se abordan los temas que requieren atención y gestión por parte de la Mesa. Como evidencia de los acuerdos y conclusiones se elabora una memoria Correo de conclusiones), la cual se envía a los participantes a más tardar la semana siguiente a la reunión, para recibir aportes o complementaciones.
- **Momento 4:** Reporte plan de participación ciudadana. La periodicidad del mismo es cuatrimestral, previo al reporte, se analiza al interior de la Mesa el avance de las actividades, posteriormente desde el GIT de Relacionamiento con las Ciudadanías se acompaña a las diferentes dependencias.
- **Momento 5:** Diseño, realización y balance de la Mesa extendida. La Mesa Extendida se lleva a cabo una vez al año, en el mes de agosto. Su propósito principal es socializar los avances y la evolución de las acciones desarrolladas por las diferentes dependencias del INSOR, en el marco de la Política de Participación Ciudadana, así como recibir retroalimentación sobre su pertinencia y efectividad. Este espacio se articula con el Plan Institucional de Capacitación y con las actividades establecidas en el Manual de Inducción y Reinducción, fortaleciendo así los procesos de formación y apropiación institucional.

Siendo así, el presente documento establece la metodología que el Instituto Nacional para Sordos – INSOR ejecuta para identificar, describir los espacios de participación dispuestos para los ciudadanos, entidades y empresas que interactúan con La Entidad. Refiere los ejercicios participativos en políticas, planes, programas y proyectos donde se realiza la construcción de soluciones y medición de resultados con base en la consulta y participación de los grupos de valor.

1.1. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El diagnóstico del estado actual de la Política, se realiza a partir de los resultados del ejercicio de Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor, los resultados de la aplicación del formulario FURAG en la política de participación ciudadana, los informes de las evaluaciones que sobre la materia haya realizado la Oficina de Control Interno, los resultados de la implementación del plan y las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas en la vigencia anterior y así como las buenas prácticas se elabora el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad.

1.2. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y el Grupo de Relacionamiento con las Ciudadanías y, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, se construye el Plan de Participación Ciudadana en la Gestión[4] y, como anexo, se consolida un cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas[5], que se implementará en la vigencia inmediatamente siguiente, alimentado por las dependencias de la Entidad[6].

Este cronograma cuenta con la siguiente estructura:

a. Información de la actividad: Dependencia responsable, descripción de la actividad, tipo de elementos de la RdC, producto medible, vigencia de implementación, frecuencia.

[4] Histórico de los planes institucionales: https://www.insor.gov.co/home/planeacion-institucional/

[5] Cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas: https://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/2026/01/14._Plan_de_Participacion_ciudadana_en_la_gestion_2026_-_Anexo_Cronograma.xlsx

[6] Se retoma la importancia de tener en cuenta el ejercicio de Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor.

N°	Eje Estratégico	Dependencia	Actividad	Tipo de Elementos de la Rendición de Cuentas	Producto	Inicio (dd/mm/aaaa)	Final (dd/mm/aaaa)	Frecuencia de Medición
1	Gestión Administrativa-direccionamiento Estratégico	**Todas las Dependencias**	Ejecutar consulta de planeación institucional en el marco del Plan Estratégico 2024-2027 - Plan de Acción 2025 - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2025, Mapa de Riesgos de Corrupción, Plan de Participación Ciudadana y Rendiciòn de Cuentas 2025 a través de formulario donde se recepcione propuestas por parte de la ciudadania en general, para la inclusión de acciones a programarse en la vigencia 2025	I	Informe consulta previa planeación institucional	2/1/2025	31/1/2025	Anual

b. Características inherentes a la actividad, su población objetivo y los recursos requeridos para su ejecución:

Partes Interesadas (Grupos de Interés)								Poblaciones				Fases del ciclo de la gestión de la Participación Ciudadana				Clasificación por tipo de instancia		Canal						¿Cómo se desarrolla la actividad?			Recursos Utilizados				Participación Ciudadana P.C				Objetivos de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos	
Instituciones educativas	Comunidad educativa	Estado	Organizaciones	Cooperación	Sector privado	Medios	Ciudadanos	Población Afro	Población indígena	Población Rrom	Población de Posconflicto	Participación en el Diagnóstico	Formulación	Implementación (Ejecución)	Seguimiento y Evaluación	Legalmente conformada	Otros	Presencial	Ferias de Servicio al Ciudadano	Página web	Correo electrónico	Chat	Redes Sociales	Otro cual	Directamente (con Asignación Presupuesto)	Alianzas	Convenios	Humanos	Financieros	Tecnológicos	Logísticos	Información y Consulta (1)	Control Social (2)	Ejecución por colaboración ciudadana (3)	Planeación participativa (4)	ODS	Derecho Humano que se garantiza

c. Fase de seguimiento de la actividad, de manera cuatrimestral según los lineamientos institucionales:

En el desarrollo de la Actividad a los grupos de interés			Presupuesto Ejecutado en la actividad			Avance de las actividades desarrolladas					
Se les consultaron las recomendaciones u objeciones	Se discutieron o estableció un mecanismo para responder	Se retroalimento sobre las recomendaciones u objeciones formuladas	Inversión (Rubro Presupuestal)	Funcionamiento (Rubro Presupuestal)	Presupuesto (en pesos)	Nivel de Avance I cuatrimestre	Descripción avance y aportes a la gestión I Cuatrimestre	Nivel de Avance II cuatrimestre	Descripción avance y aportes a la gestión II Cuatrimestre	Nivel de Avance III cuatrimestre	Descripción avance y aportes a la gestión III Cuatrimestre

Este Plan y Cronograma se aprueba en dos momentos: primero, internamente, por parte del Comité de Gestión y Desempeño y, en un segundo momento, se dispone a la ciudadanía y grupos de valor, juntos con los otros 18 planes institucionales del MIPG, para recibir realimentación por parte de ellos sobre la orientación de la política dentro del INSOR.

Seguido a esta aprobación bipartita, se publica en el Menú Participa de la Entidad[7].

1.2.1. Convocatoria

La convocatoria a los grupos de valor y ciudadanías que participaran en cada actividad de participación ciudadana o rendición dependerá de la naturaleza de esta. Para el caso del INSOR, la Oficina de Comunicaciones Estratégicas será el área responsable de apoyar la convocatoria a las ciudadanías, grupos sociales y culturales, veedurías, partes interesadas, entre otros, a participar de las actividades, a través de la Sede Electrónica, redes sociales informando fecha, lugar, hora, nombre del evento y temas a tratar durante el mismo, así como los términos establecidos para presentar solicitudes por parte de los grupos interesados.

Nota: La convocatoria podrá realizarse a través de invitación directa (física o virtual) o de manera previa a la realización del espacio de interacción con el fin de garantizar la participación efectiva de las partes interesadas (en los casos que aplique).

1.2.2. Ejecutar las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas

Esta etapa corresponde a la ejecución de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del INSOR. En este contexto:

a) Se identifica la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, la cual debe ser socializada previamente con los grupos de valor convocados, además de establecer las rutas de consulta correspondientes.

b) Se convocan las actividades previamente definidas, habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios, tanto presenciales como electrónicos, para recolectar las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor sobre la gestión del INSOR, y realizar los ajustes que sean necesarios. Este proceso también es aplicable a las actividades de rendición de cuentas, donde se debe evaluar el fortalecimiento del diálogo generado.

[7] https://www.insor.gov.co/home/participa/

Durante esta etapa se lleva a cabo la recopilación de evidencias:

1. El registro de control de asistencia de los participantes.
2. La recolección de preguntas y observaciones mediante formularios que faciliten la recopilación de inquietudes surgidas en los espacios de rendición de cuentas, para dar respuesta posteriormente, de ser necesario.
3. La aplicación de un formulario de retroalimentación del espacio, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y conocer la percepción de las partes interesadas sobre la estrategia de rendición de cuentas.

Para el caso de los espacios de rendición de cuentas, se deben aplicar los lineamientos establecidos en el PCSC03 Protocolo espacios de diálogo de rendición de cuentas.

1.2.3. Acciones posteriores al evento

Una vez finalizado el evento realice los siguientes pasos:

1. Evaluación de satisfacción de la gestión o de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y anexos: la dependencia responsable consolidar[8] la información de la gestión completa que incluya el análisis de las evaluaciones por parte de las ciudadanías y grupos de valor asistentes a la actividad de participación ciudadana.

2. Gestione las solicitudes recibidas durante el evento: de acuerdo con la actividad planeada y desarrollada, y en los casos a los que aplique, el área responsable del evento remitirá al Grupo de Relacionamiento con las Ciudadanías las solicitudes y/o peticiones recibidas durante el evento que NO fue posible responder, para su trámite correspondiente en el sistema de gestión ORFEO.

[8] La consolidación de la información completa de la actividad de participación ciudadana se hará en el FOSC11 Formato Informe de Ejercicios de Participación Ciudadana.

1.3. MONITOREO

El Instituto Nacional para Sordos, ha definido como dependencia responsable de la implementación de la Política de Participación Ciudadana a la Secretaría General y respectivamente al Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías. Siendo esta la encargada de liderar la implementación de las Políticas que inciden en la relación Estado-Ciudadano. Es preciso, incorporar en la presente guía, que se requiere la articulación de esfuerzos por parte de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos: Gestión Educativa, Promoción de Derechos, Relacionamiento con el Ciudadano, Comunicación Estratégica y Direccionamiento Estratégico, los cuales serán gestionados a través de un equipo de trabajo transversal, que ejecutará acciones de monitoreo y considerará ajustes de manera periódica.

1.4. SEGUIMIENTO

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se llevará a cabo el seguimiento a la implementación de las acciones de participación ciudadana en las cuatro fases de gestión, según el plan operativo determinado y con frecuencia cuatrimestral se realizarán los reportes de avance respectivos. La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría.