Seleccionar tipo de Informe:

Evaluación ☐ Auditoría de Gestión ☒

NOMBRE DEL INFORME	Auditoria Lenguaje Claro	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME**		
		Día	**Mes**	**Año**
		06	04	2026
PROCESO O ÁREA AUDITADA	▪ Promoción y Desarrollo ▪ Gestión Educativa ▪ Relacionamiento con el Ciudadano ▪ Comunicación Estratégica			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	Verificar la implementación y cumplimiento de las directrices de lenguaje claro en los procesos de comunicación institucional y servicio al ciudadano del INSOR, conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la normativa aplicable.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA	La auditoría evaluará la implementación de la estrategia de Lenguaje Claro en el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, verificando su incorporación en los procesos: Promoción y desarrollo, Gestión Educativa, Comunicación estratégica y Relacionamiento con el ciudadano.			
CRITERIOS DE LA AUDITORIA	Los criterios a tener en cuenta para el desarrollo de la auditoría son: 1. Constitución Política de Colombia (arts. 2, 23 y 74). 2. Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública. 3. CONPES 3785 de 2013 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano. 4.Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Política: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción			

	5. Circular No. 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública – Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro. 6. Estrategia de Lenguaje Claro del Estado Colombiano – DNP. 7. Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia – DNP. 8. Lenguaje claro para la apertura democrática - Guía práctica de comunicación (DNP).
EQUIPO AUDITOR	María Margarita Peña Vargas – contratista Oficina de Control Interno
METODOLOGIA	Para el desarrollo de la auditoría se hizo uso de procedimientos de auditoría, tales como: ▪ Consulta: Se realizaron preguntas al personal de los procesos involucrados (Promoción y Desarrollo, Gestión Educativa, Relacionamiento con el Ciudadano y Comunicación Estratégica). ▪ Inspección: Estudio de documentos y registros incluidos los audiovisuales. La auditoría se desarrolla siguiendo las etapas establecidas en el procedimiento auditorías internas sistema integrado de gestión (PREC01 – versión 2). **Planificación y Preparación:** • De 2019 a 2025 no se constituyó como unidad auditable Lenguaje Claro. • Elaboración y comunicación del programa de la auditoría, remitido vía correo electrónico cumpliendo con lo previsto en el mismo (programa). • Diseño de lista de verificación basada en los criterios normativos de lenguaje claro como: Documentos del Sistema Integrado de Gestión

DAFP, DNP; para orientar la solicitud y recopilación de evidencia.

- Solicitudes de información vía correo electrónico

Ejecución:

- Reunión de Apertura: ratificación del programa de la auditoría, objetivo, alcance y la auditora. Suscripción de la carta de representación de la auditoría, presentación de la declaración sobre conflicto de interés del auditor, compromiso ético del auditor interno.
  Contexto y recuento sobre el Protocolo Estatuto de Auditoría de Control Interno del INSOR y Protocolo Código de ética del INSOR como instrumentos para la actividad de la auditoría interna.

- Recopilación de Evidencias: sobre solicitudes vía correo electrónico a los procesos, comunicaciones institucionales, documentos de servicio al ciudadano e información alojada en la sede electrónica y plataformas como Youtube.

- Evaluación: Comparación de la evidencia contra los criterios de auditoría para determinar hallazgos de conformidad, no conformidad o de mejora.

Informe y comunicación:

- Elaboración del Informe: Redacción de los hallazgos u oportunidades de mejora detallando el requisito incumplido y la situación encontrada.

- Reunión de Cierre: Comunicación de hallazgos preliminares u oportunidades de mejora y resolución de inquietudes con los auditados.

	• En cumplimiento del Procedimiento vigente de Auditorías Internas Sistema Integrado de Gestión (PREC01 – Versión 2 – Fecha: 15/03/2024) y del Programa de Auditoria al 31 de marzo de 2026 no se recibieron objeciones u observaciones de parte de los procesos involucrados en esta evaluación.

1. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

La auditoría sobre implementación de Lenguaje Claro en el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, se desarrolló mediante la revisión de información documental, verificación de contenidos en la sede electrónica, análisis de instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad, evaluación de procesos misionales y de apoyo, así como la validación de respuestas a PQRSD de la vigencia 2025 y enero-febrero de 2026.

La evaluación que nos ocupa se realizó con base en las directrices establecidas en la Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a partir de las instrucciones: Estratégicas, de capacitación, de simplificación, de medición y seguimiento, de comunicación y difusión y de atención y servicio al ciudadano; así como en los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la normativa aplicable en materia de transparencia, acceso a la información y servicio al ciudadano.

Como resultado de la auditoría, se identificó un (1) hallazgo, relacionado con debilidades en la claridad, accesibilidad y funcionalidad de la información asociada al trámite de asistencia técnica de la sede electrónica institucional.

Adicionalmente, se identificaron siete (7) oportunidades de mejora, orientadas a fortalecer la implementación del Lenguaje Claro en los componentes estratégico, de capacitación, simplificación, medición y seguimiento, comunicación y servicio al ciudadano, incluyendo la gestión de contenidos y las respuestas a PQRSD.

1.1 FORTALEZAS

Con la evaluación efectuada se evidenciaron avances institucionales relevantes en el

fortalecimiento y la implementación del enfoque de Lenguaje Claro, especialmente en la integración de criterios de accesibilidad y enfoque diferencial para la población sorda, destacándose entre otras:

1. Integración del Lenguaje Claro con enfoque diferencial (LSC). La Subdirección de Promoción y Desarrollo ha incorporado el Lenguaje Claro como un eje técnico y operativo, trascendiendo la simplificación del lenguaje escrito e integrándolo con ajustes razonables en Lengua de Señas Colombiana (LSC), mediante procedimientos y guías especializadas publicadas en la página web institucional.

2. Se cuenta con referentes institucionales como el Procedimiento de Recolección Análisis y Georreferenciación de Datos (PRPD11) y guías para la producción de contenidos accesibles, que orientan la generación de información clara y comprensible para la población sorda.

3. Ejecución de acciones de fortalecimiento institucional como la realización de jornadas de transferencia de conocimiento en Lenguaje Claro, incluyendo espacios articulados con el DAFP, así como la incorporación de metodologías de comunicación clara en procesos misionales.

4. Avances en la documentación de procesos con criterios de lenguaje claro identificándose ejercicios de actualización de procedimientos y trabajo conjunto entre áreas misionales y el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, orientados a mejorar la claridad de la información institucional.

5. Disponibilidad de herramientas de medición de experiencia ciudadana que permiten recoger la percepción de los usuarios sobre la claridad y utilidad de la información.

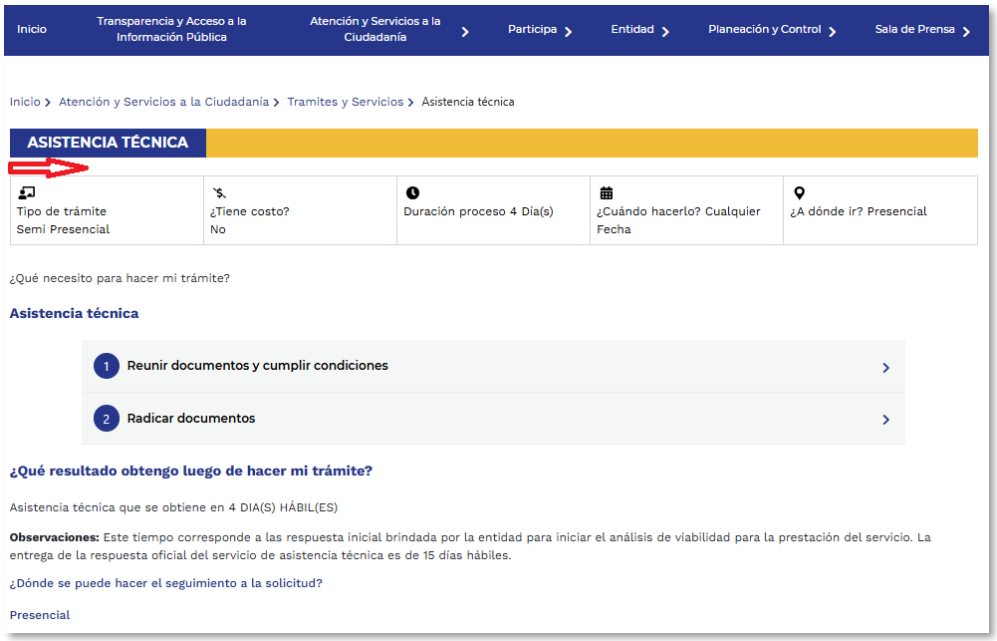
Estas fortalezas evidencian un avance en la incorporación del Lenguaje Claro en la entidad, especialmente desde el enfoque técnico y misional.

1.2 HALLAZGOS

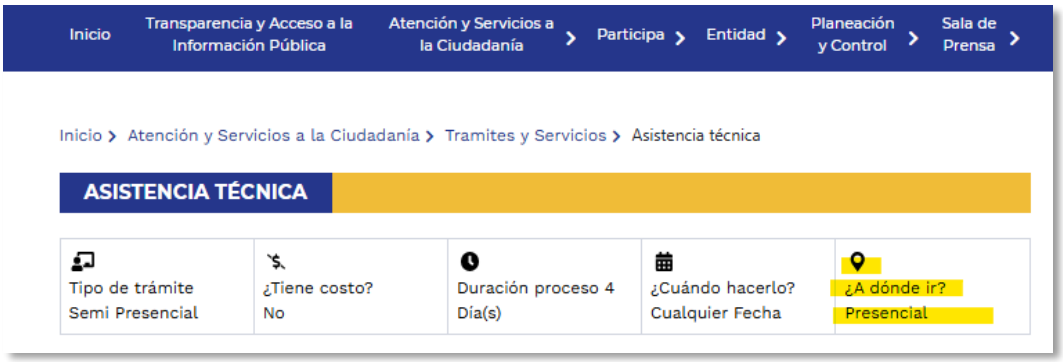
1.2.1 Simplicidad y Servicios

Condición: En la verificación del contenido publicado en la sección "Asistencia técnica" del portal web institucional del INSOR, se evidenciaron debilidades en la claridad, calidad del lenguaje, accesibilidad y funcionalidad de la información asociada al servicio, así:

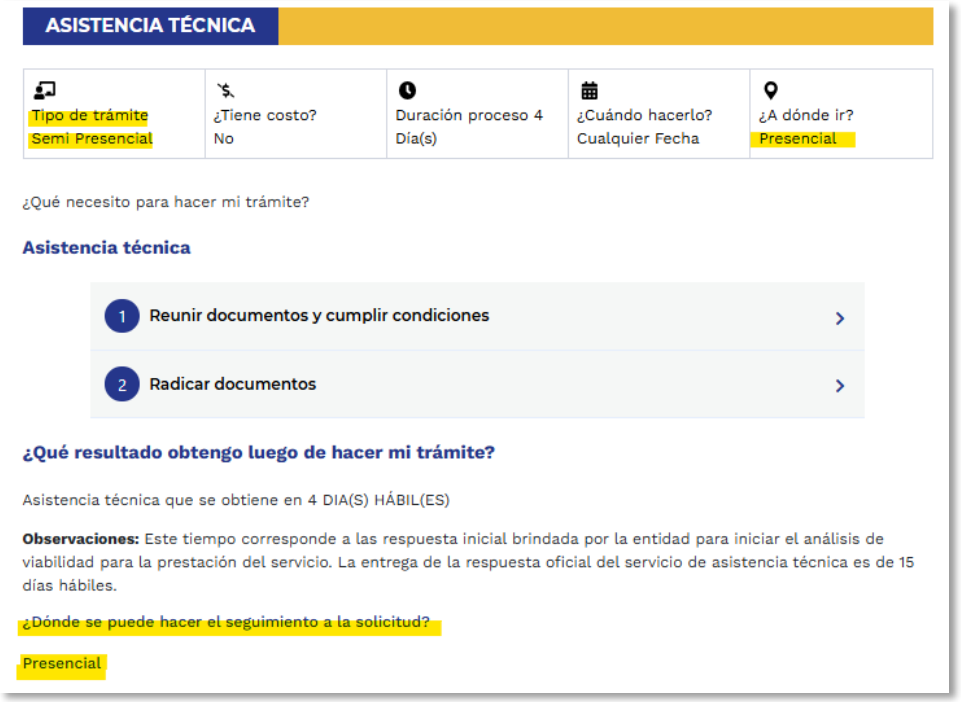
- Barreras de navegación: Ausencia de una introducción en Lenguaje Claro que explique al ciudadano para qué sirve el trámite (servicio) y cuáles son sus pasos básicos.



- Omisión de Ubicación Física: En el apartado de atención presencial, no se informa la dirección de la sede institucional (Carrera 89A No. 64C–30. Álamos Zona Industrial. Bogotá D.C.), privando al ciudadano de la información esencial para desplazarse al lugar en caso de que decidiera asistir a la sede del INSOR



- Inconsistencia en la Modalidad y Seguimiento: Existe una contradicción en la información orientadora; mientras el trámite se define inicialmente como "Semipresencial", en la respuesta a la pregunta ¿Dónde se puede hacer el seguimiento a la solicitud? solo se hace referencia al término "Presencial", lo cual es impreciso y confunde al usuario sobre los canales disponibles para conocer el estado del servicio (trámite).

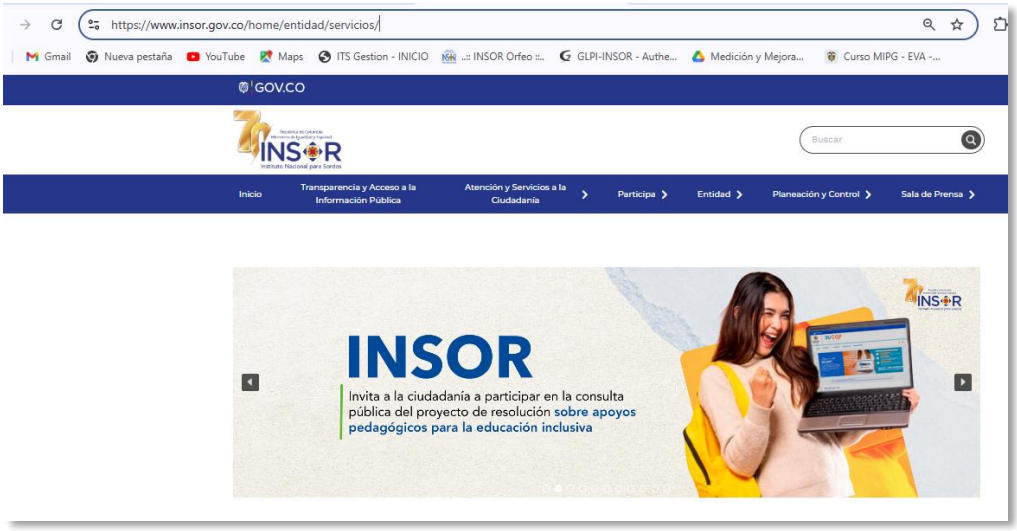


- Inexistencia de Ajustes Razonables (LSC): Se constató la ausencia de un video en Lengua de Señas Colombiana (LSC) que presente de forma breve la información del servicio de Asistencia Técnica.
- Fallas técnicas: Presencia de caracteres innecesarios (punto final) en las URL, lo que genera error de servidor tipo "Forbidden – You don't have permission to access this resource". La anotación adicional no tiene habilitada el link para descargar el formulario directamente.





- Acceso Inefectivo: El enlace dispuesto para el formulario no permite la descarga directa y acceso inmediato a la información, redirigiendo al usuario a una sección general, lo que obliga a una búsqueda adicional.

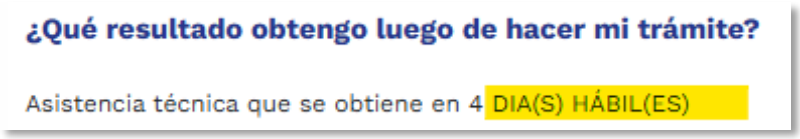


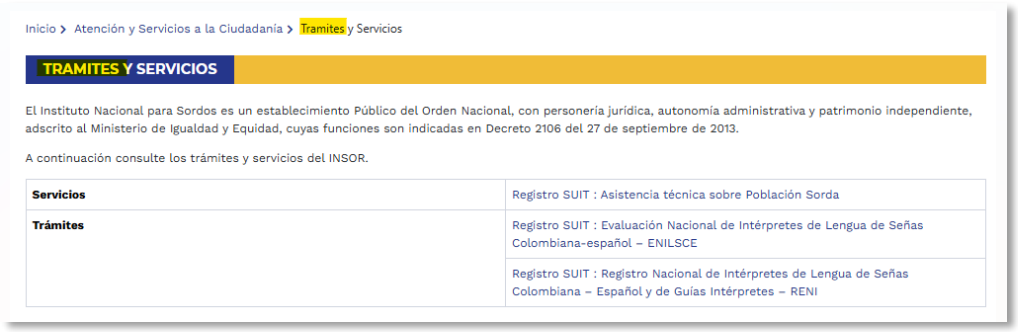
- Contenido: Se visualiza el encabezado incompleto *"Disponible para ser",* que no permite una comprensión clara del contenido y/o carece de cierre semántico, impidiendo una comprensión lógica del texto.



- Calidad del lenguaje: Uso incorrecto de mayúsculas sostenidas y mixtas en el texto "Solicitud de Asistencia técnica", junto con la ausencia de tildes en palabras que lo requieren como trámite.







Las situaciones que se acaban de mencionar generan barreras para que el ciudadano pueda comprender, acceder y utilizar la información de manera autónoma.

Criterio: La situación observada contraviene lo establecido en:

- Oferta institucional del Estado (Trámite: Asistencia Técnica).
- Circular 100-010 de 2021 del DAFP, que dispone que la información pública debe ser clara, sencilla, comprensible y útil, permitiendo su uso sin intermediarios.
- Resolución 1519 de 2020 del MinTIC (Anexos 1 y 2), que establece que los sitios web deben garantizar accesibilidad, usabilidad, navegación intuitiva y acceso efectivo a la información.

- Guía de Lenguaje Claro del DNP, que define que la información debe permitir al ciudadano encontrar, entender y usar la información, evitando ambigüedades y facilitando la acción.

Causa: La situación descrita obedece principalmente a:

- Debilidad y/o fallas en el control de calidad editorial y técnico.
- Desarticulación entre la misionalidad y la comunicación digital.
- Ausencia de medición o monitoreo de calidad (testeo de usabilidad).

Consecuencia: Las deficiencias identificadas a partir de la evaluación realizada pueden generar efectos tales como:

- Deserción en el trámite por los errores técnicos (enlaces "Forbidden") y la redirección inefectiva del formulario.
- Exposición a incumplimiento parcial de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC sobre transparencia y accesibilidad web.
- Afectación de la imagen institucional.

Recomendación frente al hallazgo: La Unidad de Control interno sugiere:

- Corregir los errores ortográficos (tildes y mayúsculas), completar los encabezados semánticos y publicar la dirección física exacta de la sede para el servicio de Asistencia Técnica.
- Realizar un barrido técnico para eliminar caracteres innecesarios en las URL que generan errores de acceso y garantizar descargas directas con un solo clic.
- Contemplar la posibilidad de producir y publicar un video en Lengua de Señas Colombiana que resuma la información del servicio, asegurando que la sección sea accesible para la población sorda.
- Ajustar los canales de seguimiento en la web para que coincidan con la naturaleza "Semipresencial" del servicio, eliminando contradicciones que confundan al usuario.
- Adoptar una lista de chequeo basada en la Guía del DNP para que,

antes de publicar cualquier contenido en la web, se valide que el ciudadano (incluida la población sorda) pueda "Encontrar, Entender y Usar" la información brindada a través del sitio, haciendo de esta guía una herramienta transversal para que sea aplicable a nivel de los procesos que publican información en la sede electrónica.

2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

2.1 Asignación de responsable

Situación detectada: Si bien el instituto no cuenta con una asignación formal y expresa de un responsable transversal para la estrategia de Lenguaje Claro conforme lo establecido en las Resoluciones 115 de 2022 (por la cual se establece el Manual de Funciones del INSOR) y 124 de 2025 (por la cual se integran Grupos Internos de Trabajo del INSOR), se evidenció existe de manera importante apropiación técnica y operativa en la Subdirección de Promoción y Desarrollo en lo que tiene que ver con Lenguaje Claro para la Lengua de Señas Colombiana (LSC).

En desarrollo de verificaciones y validaciones de esta auditoría se constató que el proceso de Promoción y Desarrollo ha integrado los lineamientos del DAFP mediante instrumentos normativos internos robustos, destacándose:

1. Procedimiento de recolección análisis y georreferenciación de datos (PRPD11 (V.2, 2023), el cual establece la obligatoriedad de promover el lenguaje claro en la recolección y divulgación de información.

2. Guía para la producción de contenidos audiovisuales con ajustes razonables.

3. Guía para la atención a población sorda en el acceso a la justicia.

Recomendación: La Unidad de Control interno, recomienda formalizar la gobernanza de la estrategia, capitalizando la experiencia técnica de la Subdirección de Promoción y Desarrollo con el fin de garantizar su implementación transversal en la entidad, para lo que se sugiere:

- Formalizar el liderazgo institucional de un responsable de la estrategia de Lenguaje Claro, mediante acto administrativo, preferiblemente articulado con el Grupo de Relacionamiento con las Ciudadanías, con funciones orientadas a coordinar, implementar y hacer seguimiento a su aplicación en todos los procesos.

- Adoptar los referentes técnicos existentes en la Subdirección de Promoción y Desarrollo como estándar institucional de "Lenguaje Claro con enfoque diferencial", garantizando la coherencia de la comunicación tanto en español escrito como en Lengua de Señas Colombiana.

- Incorporar estas responsabilidades en los instrumentos institucionales, mediante la actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, así como también funciones de los Grupos Internos de Trabajo, fortaleciendo así la implementación del enfoque de Lenguaje Claro a nivel institucional.

2.2 Documentación de los procesos misionales en lenguaje claro

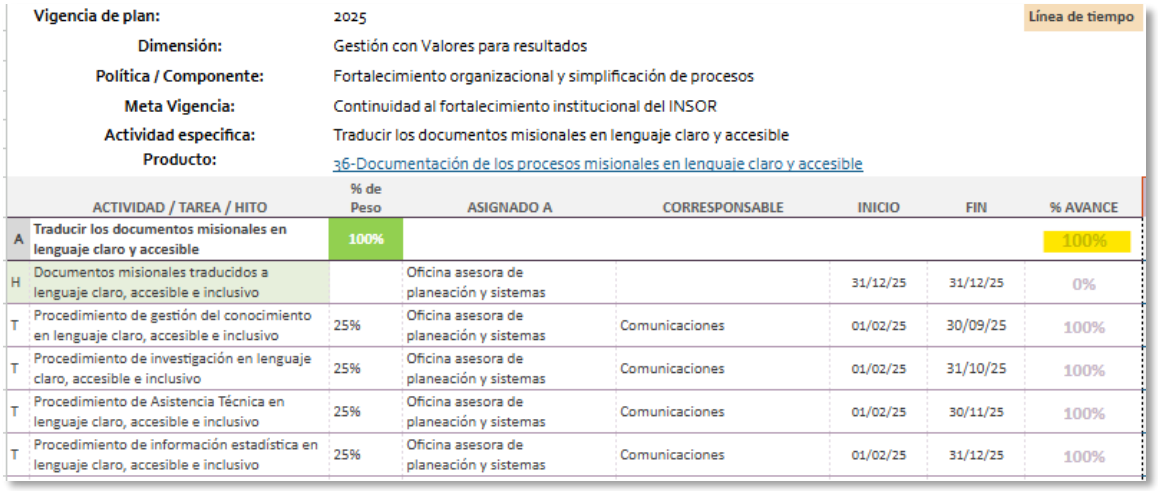
Situación detectada: A partir del seguimiento al Producto 36 del Plan de Acción Institucional 2025 (Documentación de los procesos misionales en lenguaje claro y accesible), al cierre de la vigencia (2025) se evidenció la ejecución de acciones orientadas a incorporar criterios de lenguaje claro en los procesos misionales durante el segundo semestre de la vigencia, así:

1. Actualización del Procedimiento Compartir y Difundir el Conocimiento (CÓDIGO: PRGC01 VERSIÓN: 4 FECHA: 02/10/2025) en el cual se incorporaron ajustes de lenguaje claro y su respectivo cargue en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2. Realización de ejercicios de revisión conjunta entre las subdirecciones misionales y el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano, orientados a la mejora de los procedimientos de Investigación, Asistencia Técnica e Información Estadística.

3. Reorganización de contenidos, donde las acciones relacionadas con Información Estadística fueron integradas dentro del procedimiento de Investigación, en función de su articulación temática.

   Pese al reporte de avance en 100% en el formato para la formulación y seguimiento del plan operativo, las tareas asociadas a la actividad específica "Traducción de los documentos misionales" no fueron culminadas en la vigencia 2025, trasladándose su finalización a la vigencia 2026.



Vigencia de plan:	2025						Línea de tiempo
Dimensión:	Gestión con Valores para resultados						
Política / Componente:	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos						
Meta Vigencia:	Continuidad al fortalecimiento institucional del INSOR						
Actividad especifica:	Traducir los documentos misionales en lenguaje claro y accesible						
Producto:	36-Documentación de los procesos misionales en lenguaje claro y accesible						
	ACTIVIDAD / TAREA / HITO	% de Peso	ASIGNADO A	CORRESPONSABLE	INICIO	FIN	% AVANCE
A	**Traducir los documentos misionales en lenguaje claro y accesible**	100%					100%
H	Documentos misionales traducidos a lenguaje claro, accesible e inclusivo		Oficina asesora de planeación y sistemas		31/12/25	31/12/25	0%
T	Procedimiento de gestión del conocimiento en lenguaje claro, accesible e inclusivo	25%	Oficina asesora de planeación y sistemas	Comunicaciones	01/02/25	30/09/25	100%
T	Procedimiento de investigación en lenguaje claro, accesible e inclusivo	25%	Oficina asesora de planeación y sistemas	Comunicaciones	01/02/25	31/10/25	100%
T	Procedimiento de Asistencia Técnica en lenguaje claro, accesible e inclusivo	25%	Oficina asesora de planeación y sistemas	Comunicaciones	01/02/25	30/11/25	100%
T	Procedimiento de información estadística en lenguaje claro, accesible e inclusivo	25%	Oficina asesora de planeación y sistemas	Comunicaciones	01/02/25	31/12/25	100%

Recomendación: Continuar fortaleciendo la implementación del enfoque de lenguaje claro en la documentación de los procesos misionales, asegurando su formalización, disponibilidad, validación y uso efectivo por parte de los grupos de valor, evitando la prolongación de su implementación entre vigencias.

Así mismo, se sugiere documentar y estandarizar una metodología institucional de revisión en lenguaje claro, que incorpore la participación de actores clave como personas sordas y los procesos de Comunicación Estratégica, Promoción y Desarrollo, Gestión Educativa y Relacionamiento con la Ciudadanía, de manera que estos ejercicios se consoliden como una práctica transversal, sistemática y permanente en la entidad, y no como acciones puntuales.

2.3 Apropiación de lenguaje claro en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional

Situación detectada: Tras la revisión de las actas del Comité de Gestión y Desempeño Institucional – CGDI No. 1 a la No. 7 de la vigencia 2025, se evidenció que esta instancia cumple rigurosamente su función de seguimiento y aprobación de instrumentos de planeación y políticas operacionales abordando temas relacionados con gestión institucional, planes estratégicos, políticas y seguimiento a la gestión.

No obstante, en relación con el fortalecimiento institucional del enfoque de Lenguaje Claro, se identificó que en ninguna de las actas de las sesiones realizadas durante la vigencia 2025 se incluyó de manera explícita este tema dentro de la agenda, ni como punto de discusión, seguimiento o decisión estratégica.

En el siguiente cuadro se tiene detalle de los temas a tratar en cada sesión.

Acta	Fecha del acta	Temas a tratar
1	2025-03-20	1. Verificación de Quorum y Aprobación Orden del Día. 2. Seguimiento Plan de Acción Institucional 2024 – Cuarto trimestre. 3. Modificaciones a Planes Operativos vigencia 2025. 4. Cronograma FURAG 2024. 5. Aprobación Política de Desconexión Laboral. 6. Proposiciones • Café para Compartir primer trimestre • Indicadores misionales 2025
2	2025-04-14	1. Verificación Quorum 2. Revisión preguntas Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG 2024
3	2025-08-04	1. Verificación de Quorum y Aprobación Orden del Día 2. Resultados FURAG 2024 y recomendaciones 3. Seguimiento Primer y Segundo Trimestre Plan de Acción e Indicadores de Gestión

		4. Aprobación Política de Modelo de Operación por procesos 5. Aprobación Ajustes Programa de Transparencia y Ética Pública 6. Aprobación Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas 7. Aprobación Política de Prevención de Acoso Laboral, sexual e igualdad de género 8. Aprobación Teletrabajadores 9. Proposiciones y varios
4	2025-09-08	Orden del día 1. Verificación Quorum 2. Presentación de aspirantes para teletrabajo
5	2025-09-22	1. Verificación de Quórum y Aprobación Orden del Día 2. Aprobación ajustes Plan de Acción Institucional 2025 versión 3 3. Aprobación Políticas de seguridad y privacidad de la información 4. Aprobación Políticas de tratamiento y protección de datos personales 5. Aprobación periodicidad Mesa Interna de Participación Ciudadana - MIPC 6. Aprobación teletrabajo funcionarios 7. Proposiciones y varios
6	2025-10-31	1. Verificación de Quórum y Aprobación Orden del Día 2. Seguimiento Plan de Acción Institucional 2025 Tercer Trimestre 3. Aprobación Política Operacional Modelo Integrado de Planeación y Gestión 4. Aprobación Política Operacional Administración Integral de Riesgo 5. Aprobación Políticas de seguridad y privacidad de la Información contenidas en el Manual 6. Aprobación Registro Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada y Matriz de Activos de Información 7. Aprobación Tablas de Valoración Documental. Incluye

		Cuadro de Clasificación Documental, memoria descriptiva, historia institucional, Diagnóstico fondo documental, inventarios y anexos (normatividad) 8. Aprobación Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo MOREQ 9. Aprobación Programa de Gestión Documental 10. Aprobación Banco Terminológico 11. Aprobación Tablas de control de acceso 12. Aprobación Programa específico de Reprografía 13. Aprobación teletrabajo funcionarios 14. Proposiciones y varios
7	2025-12-10	1. Verificación de Quórum y Aprobación Orden del Día 2. Solicitud de aprobación a los ajustes del Plan Estratégico 2024-2027 V.8 3. Aprobación Plan de Acción Institucional 2026 V.1 4. Aprobación Planes Institucionales 2026 5. Proposiciones y varios

Fuente: https://drive.google.com/drive/folders/1rz0rrGxt4AkxX23jNWkLywQ3GfxTLiGB

Esta situación evidencia que, si bien se desarrollan acciones operativas relacionadas con lenguaje claro en algunos procesos, el tema no ha sido incorporado en el nivel de direccionamiento institucional, limitando su consolidación como eje transversal en la entidad.

Recomendación: Se recomienda continuar fortaleciendo la apropiación institucional del enfoque de Lenguaje Claro mediante su incorporación en las instancias de direccionamiento estratégico, estableciendo al menos dos espacios anuales (inicio y cierre de vigencia) para la revisión de su implementación, asegurando que este fortalecimiento se desarrolle de manera integral tanto en español escrito como en Lengua de Señas Colombiana (LSC), en coherencia con el enfoque diferencial de la entidad.

2.4 Lenguaje Claro en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)

Situación detectada: Se evidenció que el INSOR ha integrado el Lenguaje Claro como un componente pedagógico y técnico, especialmente dentro de sus procesos y grupos misionales. Del análisis documental se destacan los siguientes avances:

1. El Grupo Interno de Trabajo de Democratización del Conocimiento (DECO) adelanta acciones de sensibilización en criterios de lenguaje claro, mientras que el grupo DEVI ha integrado este enfoque como eje estructural de su oferta de servicios, incluyendo el taller de diversidad sociolingüística titulado "Nuestro compromiso es…", orientado a promover el lenguaje claro como ajuste razonable para garantizar el acceso a la información.

2. En las presentaciones desarrolladas por la Subdirección de Promoción y Desarrollo, relacionadas con protocolos en ámbitos como empleo, justicia y salud auditiva, se evidencia el uso de metodologías didácticas basadas en lenguaje directo, breve y comprensible.

3. El 29 de agosto de 2025 se realizó una jornada de transferencia de conocimiento sobre "Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes", en articulación con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con participación de funcionarios y contratistas de diferentes procesos dando con esto cumplimiento a la Tarea 3 del Hito 1 del Producto 52 del plan operativo 2025.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la incorporación estructurada del Lenguaje Claro en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), así:

- Aunque en los anexos del Plan Institucional de Capacitación 2025 y 2026 se evidencian actividades relacionadas, el Lenguaje Claro no se encuentra incorporado de manera explícita y transversal en todos los ciclos de formación.

- No se evidenció la inclusión formal de este enfoque (Lenguaje Claro) dentro del programa de inducción y reinducción obligatorio para servidores públicos y contratistas, lo cual limita su apropiación desde el ingreso a la entidad.

Recomendación: Para contribuir a fortalecer la implementación y las competencias

institucionales en materia de Lenguaje Claro, se recomienda:

- Incorporar en los programas de inducción y reinducción un componente específico y obligatorio sobre Lenguaje Claro y ajustes razonables, incluyendo su aplicación en español escrito y en Lengua de Señas Colombiana (LSC), en coherencia con el enfoque diferencial del INSOR.

- Integrar el Lenguaje Claro de manera transversal en el PIC, asegurando su presencia en los diferentes ciclos de formación (misionales, estratégicos y de apoyo), más allá de actividades puntuales.

- Orientar los procesos de formación en redacción hacia el enfoque de escritura simple y lenguaje claro, priorizando la claridad, comprensión y enfoque en el ciudadano, por encima de la formación exclusivamente gramatical.

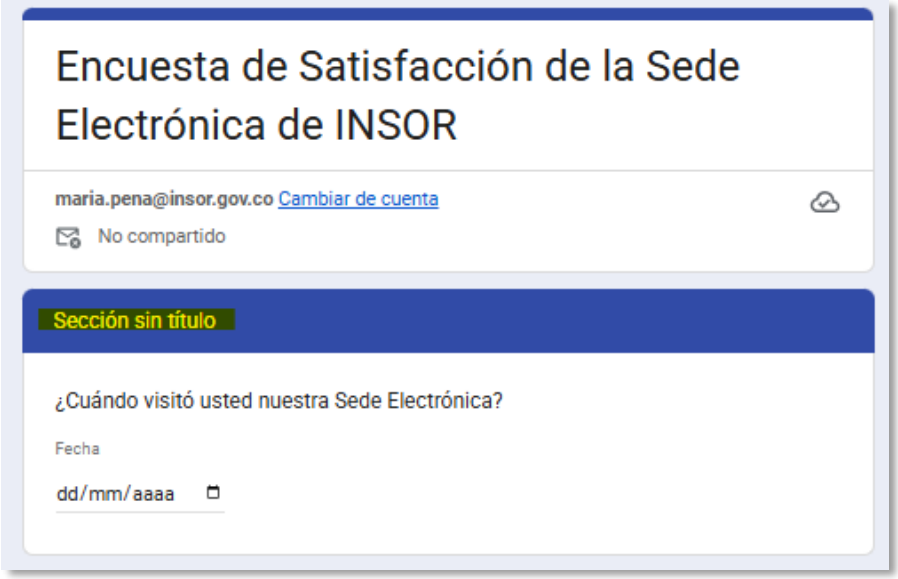
- Capitalizar la experiencia de los grupos DECO y DEVI, mediante la implementación de estrategias de "formación de formadores", que permitan replicar metodologías de comunicación clara en todos los procesos de la entidad.

- Disponer materiales de consulta permanente, tales como contenidos de las jornadas realizadas (ej. sesión con el DAFP), a través de la intranet o la sede electrónica, facilitando su acceso y uso por parte de los colaboradores.

2.5 Medición y seguimiento de la claridad sitio web

Situación detectada: Se verificó la existencia de una herramienta de evaluación de la sede electrónica (formulario de Google) vinculada a la sección de Transparencia. A partir del análisis de su estructura y de los resultados reportados en el Informe de Medición de la Experiencia Ciudadana 2025, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

- Se identificaron elementos sin ajustar, como secciones denominadas "Sección sin título", lo que evidencia falta de revisión editorial y afecta la claridad y calidad de la herramienta.



- Aunque la encuesta incluye una pregunta sobre si la información es "clara y comprensible", no incorpora preguntas específicas que permitan evaluar la utilidad y efectividad de los contenidos en Lengua de Señas Colombiana (LSC), lo cual limita el análisis del enfoque diferencial.

Recomendación: Para transformar la medición en un insumo real de mejora bajo los criterios de la Circular 100-010 de 2021 (DAFP), se recomienda:

- Optimizar la usabilidad del formulario eliminando la obligatoriedad del correo electrónico (salvo que el usuario desee respuesta) y corregir los errores de diseño (secciones sin título) para proyectar una imagen coherente con el Lenguaje Claro.

- Refinar las preguntas de accesibilidad incorporando una pregunta específica sobre la calidad y utilidad de los videos en LSC, permitiendo identificar si el ajuste razonable cumple para el usuario su función o requiere mejoras técnicas.

- Implementar mediciones Post-Trámite y no limitar la encuesta a una sección general de la web; para lo que se sugiere disparar breves encuestas de 2

preguntas al finalizar el uso de la página evaluando por ejemplo si el lenguaje utilizado facilitó el proceso.

- Tabulación con enfoque de Lenguaje Claro de tal manera que los informes incluyan un análisis cualitativo comparado entre las respuestas de personas Sordas versus Oyentes sobre la claridad de la información, para detectar brechas de comprensión específicas.

2.6 Publicación de contenidos

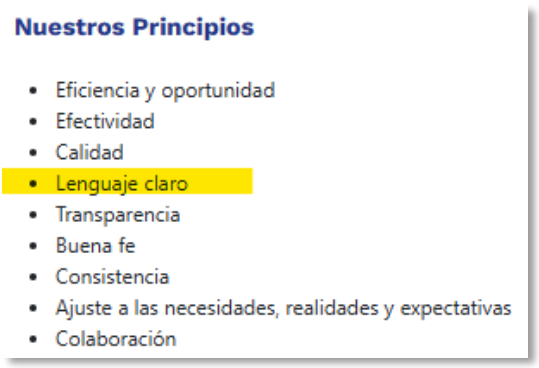
Situación detectada: A partir de la revisión directa de la sede electrónica del INSOR (https://www.insor.gov.co/home/), se identificaron inconsistencias en la presentación de la información que afectan la claridad, coherencia y accesibilidad, especialmente para la población sorda.

En particular, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Inconsistencia entre título y contenido: En la sección "Objetivos y funciones en LSC", el título hace referencia a una pluralidad de objetivos; sin embargo, el contenido presenta únicamente el objeto fundamental de la entidad. Adicionalmente, el video en Lengua de Señas Colombiana (LSC) incluye únicamente las funciones, omitiendo el objeto institucional, lo que genera diferencias entre los formatos que se encuentran disponibles.



- Falta de equivalencia en la accesibilidad de la información: Aunque el Lenguaje Claro se presenta como un principio institucional en el contenido escrito, este no cuenta con su respectiva versión en LSC, lo que limita el acceso a esta información para la población sorda.



- Ausencia de síntesis en contenidos informativos: En la sección "Sala de prensa", se observó que los contenidos audiovisuales se publican sin una breve descripción o resumen que permita al usuario comprender rápidamente su contenido, lo que dificulta la navegación y la identificación de la información de interés.



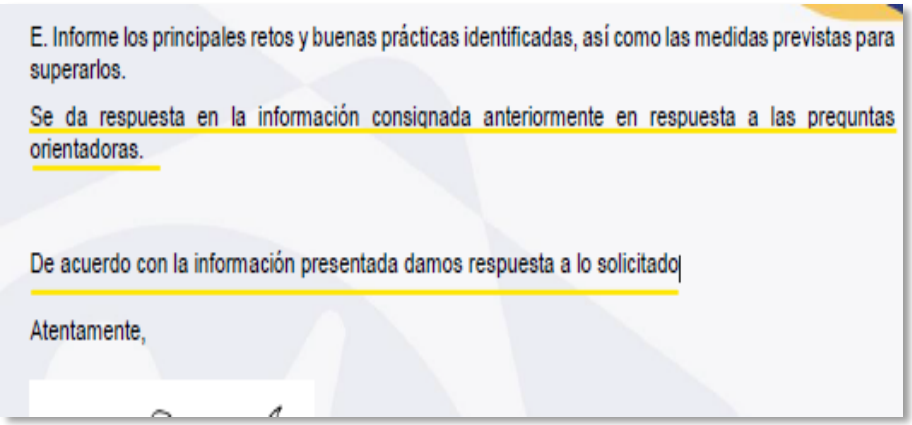
Estas situaciones afectan la coherencia de la información, la accesibilidad y la facilidad de uso del portal institucional.

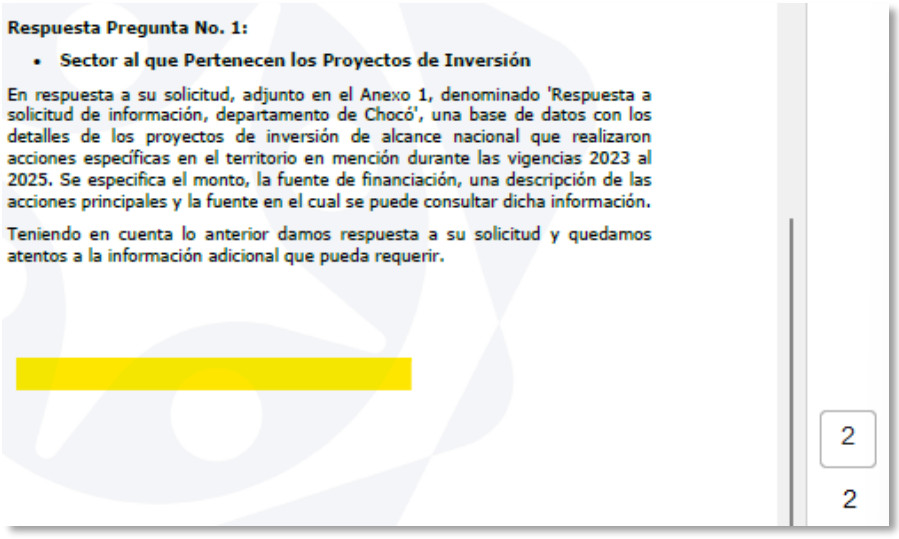
Recomendación: Se recomienda fortalecer la coherencia, claridad y accesibilidad de los contenidos publicados en la sede electrónica, asegurando la equivalencia de la información en todos los formatos y su fácil comprensión por parte de los usuarios. Para ello, se sugiere establecer un protocolo de revisión de contenidos, con el fin de validar la coherencia y completitud de la información en los diferentes formatos (texto y LSC).

2.7 Lenguaje Claro en respuesta a PQRSD

Situación detectada: Se realizó la revisión y análisis de una muestra de respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes a las vigencias 2025 y 2026, con el propósito de verificar la aplicación de los criterios de Lenguaje Claro en la comunicación dirigida a la ciudadanía. Como resultado, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la estructura de las respuestas, el uso de lenguaje técnico y normativo, la ausencia de síntesis inicial y la falta de adaptación del contenido al ciudadano, lo que puede afectar la comprensión de la información y la experiencia en la atención.

Radicado	**Comentario a partir de la validación efectuada**
20251300000159	La respuesta no presenta la información principal al inicio; el ciudadano debe leer contenido normativo previo para entender que su solicitud fue trasladada.
20251300000189	La finalización del texto presenta redundancias: *"Se da respuesta en la información consignada anteriormente en respuesta a las preguntas orientadoras".* *"De acuerdo con la información presentada damos respuesta a lo solicitado"*

20251300000199	La respuesta presenta alta densidad de información técnica y extensión excesiva (16 hojas), lo que dificulta la identificación rápida de las respuestas clave para el ciudadano. Error de transcripción y/o digitación para el término atenta: *"ateta"* La finalización del texto presenta redundancias: *"Se da respuesta en la información consignada anteriormente en respuesta a las preguntas orientadoras".* *"De acuerdo con la información presentada damos respuesta a lo solicitado"*  E. Informe los principales retos y buenas prácticas identificadas, así como las medidas previstas para superarlos. Se da respuesta en la información consignada anteriormente en respuesta a las preguntas orientadoras. De acuerdo con la información presentada damos respuesta a lo solicitado Atentamente,
20252800005569	Reiteración solicitud de trámite para cumplimiento fallo de tutela
20262800000289	El texto del formulario presenta incompatibilidad de codificación de caracteres (ñ y tiles).
20252800004309	Si bien el párrafo institucional a continuación del saludo es formalmente correcto, puede ser sintetizado para dar paso directo a la resolución de la PQRSD.
20252800002229	La respuesta es técnicamente sólida y cumple con el deber de informar al ciudadano sobre el estado real del trámite. No obstante, el uso de tecnicismos y la extensión de los antecedentes normativos podrían dificultar la comprensión rápida por parte del ciudadano.

20252800005959	El documento cumple con el estándar de Lenguaje Claro y asignación de responsabilidades (Proyectó/Revisó). Sin embargo, se ratifica la falta de formalización mediante firma. 

Recomendación: Se recomienda fortalecer la aplicación del enfoque de Lenguaje Claro en las respuestas a PQRSD, con el fin de garantizar que la información entregada al ciudadano sea comprensible, directa, pertinente y orientada a la solución de su requerimiento. Para ello, se sugiere:

- Adoptar una estructura estándar de respuesta en lenguaje claro, que priorice la información principal al inicio (respuesta directa), seguida de la explicación y, de ser necesario, el soporte normativo, evitando que el ciudadano deba leer extensos contenidos para comprender el resultado de su solicitud.

- Simplificar el lenguaje utilizado, reduciendo el uso de tecnicismos, citas normativas extensas y descripciones institucionales innecesarias, asegurando que la respuesta sea comprensible para cualquier ciudadano, sin requerir conocimientos especializados.

- Revisar y ajustar las plantillas institucionales de respuesta, de manera que sean flexibles y se adapten al caso del ciudadano, evitando respuestas genéricas o rígidas que no respondan de forma clara a la solicitud.

- Incorporar criterios de calidad en la redacción, tales como claridad, precisión, coherencia y síntesis, así como una conclusión o cierre que oriente al ciudadano sobre el resultado de su solicitud y los pasos a seguir, cuando aplique.
- Implementar un control de calidad previo al envío de las respuestas, que permita identificar errores de redacción, codificación o formato que afecten la comprensión del mensaje.

- Incluir progresivamente ajustes razonables en los canales de respuesta, especialmente mediante el uso de contenidos accesibles en Lengua de Señas Colombiana (LSC), cuando la naturaleza de la solicitud o el perfil del ciudadano lo requiera.

3. CONCLUSIONES

La auditoría permitió verificar que el Instituto Nacional para Sordos – INSOR ha adelantado acciones importantes para la implementación del enfoque de Lenguaje Claro, particularmente en la integración de criterios de accesibilidad y ajustes razonables en Lengua de Señas Colombiana (LSC), lo cual representa un avance significativo en el cumplimiento de su misionalidad y en la garantía de derechos de la población sorda. No obstante, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la formalización del liderazgo institucional, la incorporación del Lenguaje Claro en instancias de direccionamiento estratégico, la transversalización en los procesos de capacitación, la simplificación de trámites, el fortalecimiento de los mecanismos de medición y la mejora en la claridad de contenidos y respuestas a la ciudadanía.

En términos del Sistema de Control Interno, se concluye que existen elementos implementados y en funcionamiento que contribuyen a la adopción del enfoque de Lenguaje Claro; sin embargo, se requiere fortalecer su articulación, estandarización y seguimiento a nivel institucional, con el fin de consolidarlo como un eje transversal de la gestión pública orientada al ciudadano.

RECOMENDACIÓN

Dada la naturaleza jurídica, el objeto y la misión del Instituto Nacional para Sordos (INSOR) de promover la inclusión, la Unidad de Control Interno recomienda estudiar

la posibilidad de realizar la vinculación formal a la Red de Lenguaje Claro Colombia (https://www.redlenguajeclarocolombia.com/).

La adhesión del INSOR a esta Red; resulta favorable a nivel institucional, entre otros para:

- Promover la transparencia y accesibilidad, garantizando que la información ofrecida a la ciudadanía, especialmente a la población sorda, sea coherente, directa y fácil de comprender.
- Garantizar el derecho a entender, difundiendo la información necesaria para que los ciudadanos tomen decisiones informadas sobre sus derechos.
- Fortalecer la confianza pública facilitando interacciones más efectivas, reduciendo barreras de comunicación entre el Estado y el ciudadano.

Adicional a lo anterior, al formar parte activa de la Red de Lenguaje Claro Colombia, el INSOR, estaría en condiciones de:

- Acceder a recursos técnicos y adoptar buenas prácticas, guías y herramientas a nivel nacional.
- Participar en comunidades de aprendizaje y colaborar con otras entidades del Estado comprometidas con la comunicación accesible.
- Reafirmar el compromiso institucional y evidenciar ante los entes de control y la ciudadanía el compromiso existente con la calidad del servicio público.

Este informe no presenta firma de quien cumple el deber formal de hacerlo; tras la renuncia de quien ejerciera el cargo de Asesor con Funciones de Control Interno desde el 2024-01-30.

EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES	**CARGO**	**FIRMA**
María Margarita Peña Vargas	Contratista	