

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



PLAN ESTRATÉGICO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSOR 2017

Autor: Instituto Nacional para Sordos - INSOR

Fecha: 30-01-2017



PLAN ESTRATÉGICO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSOR

CONTENIDO

NUESTRA ENTIDAD.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
1. PRESENTACIÓN.....	5
2. MARCO LEGAL.....	5
3. MARCO CONCEPTUAL.....	8
4. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	8
4.1 MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	9
4.2 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR LEY.....	10
4.3 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSOR.....	10
5. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN.....	11
6. ACTIVIDADES, METAS, CRONOGRAMAS Y RESPONSABLES:.....	11
7. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	14

NUESTRA ENTIDAD

El Instituto Nacional para Sordos “INSOR” es una entidad adscrita al Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía presupuestal; cuyo objeto fundamental es promover, desde el sector educativo, el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda. En desarrollo de su objeto, el INSOR coordinará acciones con todos los entes del sector público y privado en las áreas de su competencia.

MISIÓN

Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

VISIÓN

En el año 2020, el INSOR será una entidad innovadora en el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para la población sorda colombiana con presencia territorial, reconocimiento internacional y ejemplo de gobierno abierto.

VALORES

- Colaboración, participación y compromiso
- Confianza
- Honradez
- Lealtad
- Responsabilidad
- Respeto
- Transparencia

FUNCIONES GENERALES

Son funciones generales del Instituto Nacional para Sordos (INSOR), las siguientes:

1. Asesorar a los entes del Gobierno Nacional y Territorial y al sector privado en la formulación de planes, programas y proyectos para el desarrollo integral de la población sorda colombiana.
2. Promover para con la población sorda, una cultura de respeto por la diferencia, de reconocimiento a la diversidad a través de las diferentes actividades, velando por el cumplimiento de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política.
3. Participar en mesas y demás instancias de articulación intersectorial para garantizar el desarrollo integral de la población sorda.
4. Asesorar, en coordinación con el Ministerio de Educación, la elaboración, modificación y evaluación de programas relacionados con la prestación del servicio educativo por ciclo vital.

5. Asesorar la formación de los agentes educativos y los profesionales de la salud que atiendan a la población sorda en coordinación con el Ministerio de Educación.
6. Diseñar estrategias a fin de mejorar la calidad de la educación formal con la población escolar sorda fomentando la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos.
7. Establecer alianzas y redes interinstitucionales, para promover el desarrollo de procesos de investigación que permitan la generación y socialización del conocimiento en temas relacionados con la discapacidad auditiva y que redunde en beneficio de la población sorda.
8. Orientar el desarrollo de estrategias de acceso a la información para la participación democrática de la población sorda.
9. Asesorar la producción y/o producir contenidos, herramientas y materiales educativos y orientar la difusión de la Lengua de Señas Colombiana.
10. Prestar asesoría a las personas u organizaciones de personas sordas, para que ejerzan su participación ciudadana en las diferentes instancias democráticas.
11. Contribuir a la gestión, con diferentes entidades públicas o privadas, nacionales y/o extranjeras, de recursos financieros y humanos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
12. Mantener actualizado un portafolio de servicios que permita divulgar la oferta de la Institución.
13. Las demás funciones que le sean asignadas por la ley.

OBJETIVO

Dar a conocer a los Grupos de Interés del Instituto Nacional para Sordos - INSOR los diferentes escenarios de participación diseñados por éste, para suministrar información acerca de su gestión institucional y generar espacios de interacción, interlocución y control social.

ALCANCE

El desarrollo de este plan busca que los servidores de todas las dependencias del Instituto Nacional para Sordos INSOR sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre la Entidad y sus grupos de interés a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente; fortaleciendo así, el uso de los canales diseñados para aumentar la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos del Instituto Nacional para Sordos - INSOR.

1. PRESENTACIÓN

La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos, así como de la concepción de un Estado democrático.

El presente documento pretende identificar y describir los espacios digitales de participación que EL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR tiene disponible y propone para los ciudadanos, entidades y empresas que interactúan con La Entidad. Describe construcciones participativas, Políticas y Planeación estratégica en Participación Ciudadana donde se identifica la Solución de Problemas con base en la consulta y participación tanto resueltos como propuestos.

Finalmente, describe mecanismos disponibles y propuestos para promover Datos Abiertos en la institución. Uno de los propósitos principales de este plan es efectuar acciones de mejoramiento continuo incluyendo participación democrática con todos los actores involucrados.

2. MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 103, establece como mecanismos de participación ciudadana: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. Incluye además que “El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía, con el fin de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan”. Además de la Carta Política Son varias las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan la participación en los diversos niveles del Estado:

- Constitución Política de 1991.
- Ley 1564 de 2012. “Por medio de la cual se expide el código general del proceso y se dictan otras disposiciones”.

- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1473 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1450 de 2011. "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014".
- Ley 1150 de 2007. "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos".
- Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 850 de 2003. "Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas".
- Ley 734 de 2002. "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 489 de 1998. "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones prevista en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"
- Ley 472 de 1998. "Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones". Sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- Ley 393 de 1997. "Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política". Acción de Cumplimiento.
- Ley 80 de 1993. "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 152 de 1994. "Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo".
- Ley 134 de 1994. "Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana".
- Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Decreto 734 de 2012. "Por el cual se reglamenta el estatuto general de contratación de la administración pública y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 1382 de 2000. "Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela".
- Decreto 2232 de 1995. "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

NORMATIVA APLICABLE PARA LA DISCAPIDAD AUDITIVA

Orientaciones de Organismos y Agencias Internacionales

- Protocolo de San Salvador (OEA 1988 y COL 1997)
- Convención de los DDHH de las PCD (ONU 2006 y COL 2009)
- Objetivos del Desarrollo Sostenible-ODS (Decreto 280 de 2015)

Bloque de constitucionalidad y normas relativas a Personas con discapacidad

- Ley 115 de 1994 - Ley General de Educación
- Ley 982 de 2005 - Equiparación oportunidades PS
- Ley 1145 de 2007 - Sistema Nacional de Discapacidad
- Ley 1346/2009
- Ley Estatutaria 1618 de 2013 - Goce Derechos PCD
- Decreto 366/2009

Consejo Nacional de Política Económica y Social

- Conpes 166 de 2013: Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social

“Los Deberes frente a los Derechos de los Ciudadanos ”

Así como todo ciudadano tiene derechos orientados a buscar formas de relación con los demás sin que atenten contra su supervivencia y dignidad, también tiene deberes y obligaciones para consigo mismo y frente a las demás personas e instituciones.

Los principales deberes de los ciudadanos frente a la administración pública son:

- Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas.
- Propender al logro y mantenimiento de la paz.
- Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
- Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.
- Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
- Cumplir con las normas legales. ○ Hacer uso responsable de los bienes e inmuebles públicos.
- Escuchar y respetar las opiniones ajenas.

3. MARCO CONCEPTUAL

- a) CIUDADANOS: Personas del común que son consideradas por la entidad como usuarios de la institución como Estudiantes, Docentes, Servidores Públicos.
- b) ENTIDADES: Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional.
- c) DERECHO DE PETICIÓN: 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y entidades.
- d) QUEJA: 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y entidades.
- e) RECLAMO: 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y entidades.
- f) SOLICITUD DE INFORMACIÓN: El plazo máximo para responderlas es de 10 días por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos, entidades y entidades.
- g) CONSULTAS: El plazo máximo para responderlas es de 30 días por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y empresas.

4. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- a) Participar en eventos asociados al sector educativo en el que existan escenarios de participación ciudadana. Este espacio facilita el acercamiento a nivel sectorial y con la ciudadanía en general, permitiendo que se identifiquen de manera real las necesidades de la población. En esta estrategia se involucran mecanismos o escenarios que tienen que ver con la participación en los congresos, seminarios y foros organizados por los agentes del sector público o privado, aunque son espacios de carácter más técnico, también permiten que la entidad haga presencia a través de sus áreas técnicas y misionales.
- b) Mantener información en los medios y canales disponibles para la consulta de los usuarios y ciudadanos interesados.

Para el INSOR es fundamental mantener información en tiempo real, para lo cual dispone de un recurso humano y tecnológico debidamente actualizado sobre las acciones de la entidad. Así mismo dispone de las herramientas necesarias para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Protocolo atención al Ciudadano:

[Http://www.insor.gov.co/descargar/Protocolo Atención al ciudadano INSOR2016.pdf](http://www.insor.gov.co/descargar/Protocolo%20Atencion%20al%20ciudadano%20INSOR2016.pdf)

4.1 MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MECANISMOS DISPONIBLES	MECANISMOS PROPUESTOS
<p>Página web en internet (Foros, encuestas, servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía mail, formulario PQR, ciudadanos y entidades)</p>	<p>1. Rendición de cuentas:</p>
	<p>a. Publicar en la página web la temática previa a la audiencia Pública</p>
	<p>b. Abrir un chat / twitter para responder preguntas de la audiencia pública</p>
<p>Se dispone de un portal web para informar al ciudadano en línea, todo tipo de gestión y convocatoria que maneja la Entidad. Se rediseñará el sitio para facilitar la atención al ciudadano y cumplir con los requisitos de usabilidad y accesibilidad – Crear en el espacio actual de participación ciudadana una pestaña que muestre las experiencias exitosas 2016.</p>	<p>c. Abrir un foro para responder las preguntas más representativas</p>
<p>Correo electrónico: Ciudadanos y entidades Se dispone de un correo interno Intranet y uno externo</p>	<p>1. Asignar un funcionario responsable para el manejo de redes sociales</p>
	<p>2. Realizar encuestas en la web para medir y aumentar la participación del ciudadano construir y mejorar los procesos en las dependencias del INSOR de acuerdo con la misión de la Entidad</p>
<p>En la sede los ciudadanos pueden acercarse a las instalaciones físicas para atención al ciudadano</p>	<p>Asignar el manejo del correo institucional que permita direccionar las respuestas a los ciudadanos y hacer el respectivo seguimiento.</p>
<p></p>	<p>Habilitar un número de fax institucional, un correo electrónico robusto, donde la ciudadanía en general Pueda enviar solicitudes.</p>

- a) Elaborar un documento que identifique y describa los espacios digitales de interacción y participación que El INSOR tiene disponible y propone para los ciudadanos y entidades.
- b) Describir construcciones participativas, Políticas y Planeación estratégica en Participación Ciudadana del INSOR.
- c) Identificar la Solución de Problemas con base en la consulta y participación tanto resueltos como propuestas.

4.2 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR LEY

http://www.insor.gov.co/descargar/Mecanismos_de_participacion.pdf

4.3 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSOR

El INSOR adopta estos mecanismos para facilitar la participación ciudadana, dado que estas permiten divulgar información y acercar a la ciudadanía en general, a los propósitos de la Entidad:

Mecanismo	URL
SAC	http://goo.gl/8zlc6P
Encuestas	http://www.insor.gov.co/
Chat	http://www.insor.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat/
Foros	http://www.insor.gov.co/atencion-al-ciudadano/forum/#/
	https://www.youtube.com/channel/UCJQPAjZYGirtoNRraMgfc2w
	https://plus.google.com/107229790928610561801/posts
	https://www.facebook.com/pages/Instituto-Nacional-para-Sordos/107011899355738
	@insor_colombia
	atencionciudadanoinsor

5. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN

- ✓ Consulta información para pruebas saber para personas sordas
- ✓ Encuesta de satisfacción de estudiantes o usuarios sordos de las orientaciones realizadas a través de la página web para la presentación de pruebas saber.
- ✓ Tu hora con Marcela, espacio creado por la Dirección General donde los días viernes en la mañana se abre el espacio para la interacción de la directora con los usuarios, enmarcado en la estrategia de rendición de cuentas, en su componente de dialogo.

6. ACTIVIDADES, METAS, CRONOGRAMAS Y RESPONSABLES:

Cronograma Actividades Institucional

Dependencia Responsable	Actividad	Descripción de la Actividad	Lugar	Fecha de Inicio	Fecha Final
Dirección General	Socialización del Decreto reglamentario de la Ley Estatutaria 1618. En el componente de Educación	Realizar Socialización, posterior a sanción del Decreto Reglamentario de la Ley Estatutaria 1618	Sin definir	Posterior a sanción	Tercer Trimestre
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.	Consulta plan de Acción Institucional 2017	Publicar Plan Acción Institucional, para recibir aportes, sugerencias o comentarios de la ciudadanía.	Página Web Institucional	30 Diciembre 2016	16 Enero 2017
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.	Consulta plan de Anticorrupción 2017	Publicar plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017, para recibir aportes, sugerencias o comentarios de la ciudadanía.	Página Web Institucional	31 Enero 2017	Febrero 2017
Oficina Asesora Jurídica	Consulta de Proyectos Normativos para Observaciones Ciudadanas	Publicar el Proyectos Normativos Para Observaciones Ciudadana	Página Web Institucional	5 Mayo 2017	10 de Mayo 2017

Dependencia Responsable	Actividad	Descripción de la Actividad	Lugar	Fecha de Inicio	Fecha Final
		Proyecto de Resolución Por la cual se reglamenta el plazo de publicación de proyectos para proferir actos administrativos de contenido general y abstracto de competencia del Instituto Nacional para Sordos-INSOR.			
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.	Consulta Mapas de Riesgos Institucional y Corrupción 2017	Publicar Mapas de Riesgos Institucional y Corrupción 2017, para recibir aportes, sugerencias o comentarios de la ciudadanía.	Página Web Institucional	22 Mayo 2017	31 Mayo 2017
Todas la áreas	Proyecto de reestructuración	Publicar borrador para recibir aportes, sugerencias o comentarios de la ciudadanía.	Página Web Institucional	Por definir	Por definir
Todas las áreas	Aportes para proyectos de inversión.	Aporte por parte de la ciudadanía en la justificación de proyectos de inversión.	Página Web Institucional	Marzo 2017	Noviembre 2017
Comité Directivo	Participación ciudadana en un comité Directivo	Abrir la participación ciudadana en un comité Directivo	Por definir	Por definir	Por definir
Servicio al Ciudadano	2 Encuentros de Estudiantes	Estudiantes de pregrado y posgrado interesados en desarrollar proyectos con población sorda	Por definir	Mayo 2017	Noviembre 2017
Servicio al Ciudadano	2 Campañas a nivel Local	Identificar las necesidades, intereses y expectativas de	Por definir	Junio 2017	Octubre 2017

Dependencia Responsable	Actividad	Descripción de la Actividad	Lugar	Fecha de Inicio	Fecha Final
		los usuarios de los servicios de INSOR, ubicados en la ciudad de Bogotá			
Servicio al Ciudadano	Ejercicio de Innovación Abierta	La campaña de innovación abierta es una forma de abordaje, para la búsqueda e identificación de soluciones a las problemáticas a través de procesos de colaboración con actores externos. En este sentido desde el INSOR, nos proponemos brindar soluciones y pensar en el diseño de estrategias que conlleven a una comunicación efectiva entre todos, es decir entre las personas sordas y oyentes.	Redes sociales	Octubre 2017	Noviembre 2017
Todas las áreas	Audiencia pública de Rendición de cuentas INSOR	Realizar la audiencia pública de la gestión de la Entidad acerca de la Rendición de cuentas de la vigencia.	Nueva Sede INSOR Carrera 89a # 64c -30 Álamos Zona Industrial	10 de Agosto 2017	10 de Agosto 2017
Comunicaciones	Estrategia digital para la identificación de necesidades de la población sorda.	Implementar Estrategia digital para la identificación de necesidades de la población sorda.	Página Web Institucional/ Redes sociales	Abril 2017	Diciembre 2017

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Manual 3.1. Para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las Entidades del Orden Nacional de la República de Colombia 2012 – 2015. Agosto de 2012.
- Estrategia Participación Ciudadana en la Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Ministerio de Agricultura y Desarrollo República de Colombia. Versión 2. Diciembre de 2011.
- Corpourabá: http://www.corpouraba.gov.co/sites/default/files/imagenes/rmj-26_plan_part_ciud_1.pdf
- Estrategia de Participación Ciudadana: http://www.minagricultura.gov.co/archivos/estrategia_participacion_ciudadana_v.2.pdf ○ Plan De la Agencia Nacional del Espectro (Dar clic en Biblioteca de la ANE) <http://www.ane.gov.co/index.php/component/jdownloads/finish/3/225.html#>
- Encuesta para Construcción Participativa del documento Plan estratégico de Sistemas <https://sites.google.com/a/esap.gov.co/gobiernoelectronico/>

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS -INSOR

*Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Reviso: Comité de Desarrollo Administrativo y Control
Aprobó: Comité de Desarrollo Administrativo y Control*