

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

RESOLUCIÓN No. 033 . , DE 2017

(30 ENE 2017)

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes al acceso de información, que se presente ante el Instituto Nacional para Sordos -INSOR-

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS –
INSOR**

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 211 de la Constitución Política, el artículo 8 del Decreto 2106 de 2013. La Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 y demás normas complementarias, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo previsto en el Decreto 2106 de 2013, corresponde al Instituto Nacional para Sordos – INSOR-, promover desde el sector educativo, el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se sustituyó el Título II "Derecho de Petición" de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 22 ibídem, Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 se adicionó el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la

Cave

presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el citado Decreto 1166 de 2016, estableció como fecha máxima para la implementación o adecuación de los reglamentos internos, el 30 de enero de 2017.

Que, por lo anterior, se establece la necesidad de expedir un reglamento que actualice el trámite interno del derecho de petición y el acceso a la información en el Instituto nacional para Sordos -INSOR-, de acuerdo a las normas señaladas.

Que, en mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO. Objeto. Reglamentar el trámite y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Instituto Nacional para Sordos -INSOR-, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, y en concordancia con las normas citadas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. DEFINICIONES. Para los efectos del presente reglamento se establecen las siguientes definiciones:

1. Canales de Atención: Son los canales establecidos por el Instituto Nacional para Sordos -INSOR- para que los ciudadanos puedan ejercer el derecho de petición o el derecho de información, en los asuntos de competencia de la entidad. Se consideran canales de atención los siguientes:

Canal presencial: Permite la atención directa del ciudadano a través del Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad, donde se recibirán peticiones escritas o verbales, en idioma castellano, lengua nativa, un dialecto oficial o Lengua de Señas Colombiana (LSC).

Canal Telefónico: Permite la atención telefónica para ciudadanos oyentes, recibiendo las peticiones correspondientes, mediante PBX o telefonía móvil de manera gratuita.

Canal Virtual: Permite la interacción del INSOR, a través de la utilización de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TICs, utilizando el internet. Se dispondrá del servicio a través de la página web del INSOR en idioma castellano, lengua nativa, un dialecto oficial o Lengua de Señas Colombiana (LSC).

2. Ciudadano: Personas, grupos poblacionales o partes interesadas que requieren información o adelantar una petición en los temas de

competencia del Instituto Nacional para Sordos -INSOR-, en ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

- 3. Derecho de petición en interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- 4. Derecho de petición en interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
- 5. Derecho de petición de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Instituto, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
- 6. Derecho de petición de formulación de consultas:** Es aquella mediante la cual se somete a consideración del Instituto, para su concepto, un caso o asunto de su competencia.
- 7. Dependencia competente:** Oficina a la cual se asigna la correspondiente petición, queja o reclamo, conforme a las funciones asignadas a la misma.
- 8. Intérprete de LSC:** Persona que realiza la función de interpretación, traducción y descripción de mensajes y contextos de lengua de señas al español y viceversa en el caso del intérprete de lengua de señas al castellano y viceversa.
- 9. Queja:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Instituto y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.
- 10. Recepción de peticiones:** Acto mediante el cual se radica de manera oficial la petición, recibida de manera verbal o escrita, dejando constancia de la fecha y hora de la misma, para efectos de cumplir con los términos legalmente fijados para dar respuesta.
- 11. Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Instituto.

CAPÍTULO SEGUNDO EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO TERCERO. - Requisitos mínimos de las peticiones. Para el ejercicio efectivo del derecho de petición ante el INSOR, toda petición escrita, deberá tener en cuenta el siguiente contenido para su trámite:

Cave

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica o si requiere que está sea respondida mediante LSC, de manera presencial o a través de algunos de los medios tecnológicos existentes para tal fin.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ARTÍCULO CUARTO. – Recepción y trámite de las peticiones. Las peticiones que sean presentadas al INSOR, sin importar el canal a través del cual hayan sido recibidas serán centralizadas en el Grupo de Atención al Ciudadano, quien se encargará de asignarlas a la Dependencia competente y adelantar el seguimiento respectivo para dar respuesta dentro de los términos previstos en la Ley.

Parágrafo Primero: El Grupo de Atención al Ciudadano, deberá revisar la petición, así como los documentos soporte e identificar si se requiere algún documento adicional, con el fin de solicitar que se complete la petición, en el evento que sea necesario. Así mismo, señalará mediante que canal se recibió la petición, procediendo entonces a la asignación de la misma al Despacho de la entidad competente, anexando los soportes debidamente foliados.

Parágrafo Segundo: Las personas que hablen en una lengua nativa, un dialecto oficial de Colombia o en LSC, podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el INSOR, en su lengua o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal y no se disponga de un intérprete, serán grabadas por el servidor público que la recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO QUINTO. Recepción y trámite de las peticiones verbales. El Grupo de Atención al Ciudadano atenderá a las personas que acudan al punto de atención del INSOR para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 9 " sujetos de especial protección" y 10 " Derecho de turno" de la presente resolución.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por el Grupo de Atención al Ciudadano, para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el peticionario en el Grupo de Administración documental, con el fin de que las mismas reciban el trámite de las peticiones escritas o si el peticionario así lo solicita, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano, apoyará el diligenciamiento virtual de la petición respectiva en idioma castellano, lengua

nativa, un dialecto oficial o Lengua de Señas Colombiana (LSC), utilizando los medios tecnológicos adecuados para tal fin.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior del INSOR.

La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo del artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la 1437 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo Primero: Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia sucinta de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo Segundo: El Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico. Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta el Instituto.

ARTÍCULO SEXTO: Peticiones incompletas o desistimiento tácito. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 "Peticiones incompletas y desistimiento tácito" de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro

Cave

de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El requerimiento realizado por el Instituto suspende los términos establecidos para la respuesta.

Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos.

En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia responsable del trámite decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo Primero. No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la entidad.

Parágrafo Segundo. El peticionario podrá desistir expresamente de la petición, sin perjuicio de que la misma solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales. No obstante, el Instituto podrá continuar con el trámite de oficio por razones de interés público, procediendo a expedir la respuesta mediante acto administrativo motivado.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

Parágrafo. El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del INSOR y en la página web de la entidad www.insor.gov.co, en esta última se dispondrá la información pertinente en LSC, para efectos de la inclusión y acceso al ejercicio del derecho de petición por las personas sordas.

ARTÍCULO OCTAVO. Falta de competencia del INSOR. Si la entidad no es competente para absolver la petición deberá informarlo al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, dirigiéndolo a la entidad competente para atender la petición, en el evento que sea viable.

ARTÍCULO NOVENO. Sujetos de Especial protección: Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad
- Víctima
- Integrante de grupo étnico
- Adulto mayor
- Mujer gestante o con niño de brazos
- Veterano de la Fuerza Pública
- Desplazado

ARTÍCULO DÉCIMO. Derecho de turno. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por el Instituto, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 9 "sujetos de especial protección" de la presente resolución.

CAPÍTULO III DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. Acceso a la información. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, el Instituto pondrá a disposición del público a través de su página Web: www.insor.gov.co la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Parágrafo primero. Las dependencias responsables de los asuntos antes relacionados deberán suministrar la información a la dependencia encargada de su publicación y actualización.

Parágrafo Segundo. El INSOR dispondrá de la mayor información posible en LSC para lograr el acceso real y efectivo de las personas sordas al ejercicio de sus derechos.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Solicitud de información especial y particular. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información, diferente a la señalada en el artículo anterior, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta Entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera virtual, en los términos señalados en la presente resolución.

Parágrafo. Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Instituto, indicando el número y la fecha del diario, boletín, gaceta o página web en que se hizo la divulgación. En caso de que no se haya publicado a través de los medios puestos a disposición, se deberá atender la petición formulada.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en la normatividad vigente, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

Cave

La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno.

Si el solicitante insiste en su petición, la dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la Dirección Jurídica, procederán de conformidad con lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

Parágrafo 1. En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que no contenga reserva en todos sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso 2o por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. Reserva de los documentos. El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. Reproducción de documentos. Las copias solicitadas serán expedidas por el INSOR a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor que corresponda de conformidad con la reglamentación expedida por el Instituto para tal fin.

CAPÍTULO CUARTO CONSULTAS

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. Formulación de consultas. El INSOR atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo.

Las respuestas de las consultas no comprometerán la responsabilidad del Instituto, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 "*Alcance de los conceptos*" de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO QUINTO TÉRMINO PARA RESOLVER

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. Términos de respuesta. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*", el trámite de las distintas modalidades de petición

estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en este Instituto, así:

1. Por regla general y salvo norma legal especial, las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
2. Términos establecidos de forma especial para determinadas peticiones:
 - a) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos como copias de expedientes, copias de certificaciones, autenticación de documentos que reposan en alguna de las dependencias del Instituto se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
 - b) Los informes solicitados por el Congreso de la República, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, en los términos que para el efecto establezcan estas entidades, de conformidad con la normativa vigente;
 - c) Las peticiones de consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación;
 - d) La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

Parágrafo 1. Cuando haciendo uso de los medios dispuestos por el Instituto, se presente una petición en un día no hábil de conformidad con lo señalado en ésta resolución, el término para resolverla se empezará a contar a partir del día hábil inmediatamente siguiente a su presentación.

Parágrafo 2. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, la persona encargada deberá informar esta situación por escrito al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y a su vez, informar el término estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad.

Parágrafo 3. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor público responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones dentro de los términos previstos, dará lugar a la aplicación del proceso disciplinario que corresponda conforme a lo establecido en el Código Único Disciplinario.

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas serán tramitadas por el INSOR o por la Procuraduría

Cave

General de la Republica según competencia de cada uno, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona.

CAPÍTULO SEXTO DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. GARANTÍA DE IMPARCIALIDAD. Los Servidores Públicos del Instituto que deban realizar investigaciones, practicar pruebas o proferir decisiones definitivas, se les aplicarán además de las causales de recusación previstas para los jueces en el Código General del Proceso, las señaladas en el artículo 11 "*Conflictos de interés y causales de impedimento y recusación*" de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. APLICACIÓN DE LAS NORMAS Y JURISPRUDENCIA. Al resolver los asuntos de su competencia, el INSOR aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos de su competencia en las que se interpreten apliquen dichas normas. Para el efecto, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 102 "*Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros por parte de las autoridades*" de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. PRUEBAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 "*Pruebas*" de la Ley 1437 de 2011, durante las actuaciones administrativas que tengan por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir, decretar pruebas y allegar información sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. PUBLICACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES. Estas se harán en los términos de los artículos 65 "*Deber de publicación de los actos administrativos de carácter general*" y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a través de las dependencias y servidores públicos comisionados para tal fin.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. PRESENTACIÓN DE RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA. La persona del Grupo de Servicios Administrativos encargado de la recepción de correspondencia deberá radicar los recursos que se presenten en sede administrativa contra el Instituto y deberá remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. INFORMES. El Grupo de Atención al Ciudadano, presentará ante la Secretaria General los siguientes informes

- a) Informe mensual de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- b) El Grupo de Atención al Ciudadano, presentará y publicará en la página web del Instituto, con corte semestral, un informe de peticiones, quejas,

reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los aspectos no previstos en este reglamento se registrarán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. CANALES DE ATENCIÓN. El Instituto nacional para Sordos- INSOR-, dispondrá de los siguientes canales de atención al ciudadano:

Canal Presencial: Sede INSOR, carrera 19ª No. 79-80, quinto piso.


Canal Telefónico: PBX: (57-1) 4842651-4842633.

Canal Virtual: Página web www.insor.gov.co. Correo Electrónico contacto@insor.gov.co.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO: VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá a los **30** ENE 2017


OLGA MARCELA CUBIDES SALAZAR
Directora General

Instituto Nacional para Sordos – INSOR

Proyectó: Carolina Andrea Villamil Esguerra – Jefe Oficina Asesora Jurídica 
Revisó: Pablo Ordóñez – Secretario General 