



CARTA DE TRATO DIGNO

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos



El Instituto Nacional para Sordos – INSOR - es una entidad pública de orden nacional adscrita al Ministerio de Educación. Tiene como misión Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.

Nuestro compromiso es prestar un servicio con los siguientes atributos:

- **Respetuoso** : en el que el ciudadano sea reconocido y valorado.
- **Trato Digno** : cortés pero también sincero.
- **Empático** : en el que se percibe lo que el ciudadano siente.
- **Incluyente** : de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno** : Que se responde en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo** : en el que se resuelve lo solicitado.
- **De calidad** : El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: Satisface lo que se solicita y se interpreta bien sus necesidades.

SUS DERECHOS COMO CIUDADANO SON



Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.



Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias – PQRSD -, haciendo uso de los diferentes canales oficiales de comunicación del INSOR: presencial, telefónico, por video chat en Lengua de Señas Colombiana – LSC -, correo electrónico, correo certificado o en línea a través de la página WEB del INSOR.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley¹.



CARTA DE TRATO DIGNO

¹Ley 1755 de 2015. Artículo 14
Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

SUS DEBERES COMO CIUDADANO SON

1

Tratar de manera respetuosa a los servidores públicos de la entidad.

2

Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3

Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes, evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

4

Identificar los plazos de respuesta establecidos en la Ley².



SUS DEBERES COMO CIUDADANO SON



Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.



Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.



Acatar la Constitución y las leyes.



DERECHO DE PETICIÓN

Contemplado como el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución³. Cualquier actuación que inicie un ciudadano(a) ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición, de conformidad con lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.⁴

	TIPO DE SOLICITUD	CONTENIDO	TÉRMINO DE RESPUESTA
1	Derecho de petición de interés general y particular.	El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades.	15 días hábiles
2	Derecho de petición de consulta.	Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con la materia a su cargo.	30 días hábiles
3	Derecho de petición de información y copias de documentos.	Petición para que el funcionario dé a conocer cómo se ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos.	10 días hábiles
4	Quejas y Reclamos	Queja: se refiere a la insatisfacción con la atención brindada Reclamo: Hace referencia a la inconformidad con el servicio prestado.	15 días hábiles
5	Solicitudes que se reciban de los Honorables Congressistas	Solicitudes de información en general.	5 días hábiles "deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art.258)"
6	Peticiónes preferenciales	Peticiónes realizadas por un periodista.	Respuesta prioritaria inferior a 10 días hábiles
		Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.	Se debe tomar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
	Peticiónes fuera de la competencia del INSOR	Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario	5 días hábiles

APLICACIÓN DEL DECRETO 491 DE 2020. EN SU ARTÍCULO 5°. POR PARTE DEL INSOR

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse
- dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Peticiones verbales⁶ : A las peticiones verbales se les dará el trámite correspondiente de derecho de petición y se aplicará el procedimiento aplicado a las peticiones recibidas a través de los canales oficiales presencial, telefónico y video llamada en Lengua de Señas Colombiana LSC., en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Además, la ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expone las siguientes definiciones:

Peticiones incompletas y desistimiento tácito: (Artículo 17). En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, 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 autoridad 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.

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015).

A su vez aviso la Ley 1437 de 2011, en su art. 69 ⁷expone:

Peticiones anónimas. "... cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día del siguiente del retiro de aviso (Ley 1437 de 2011, art. 69)⁸⁹".

NOTA: El traslado de peticiones fuera de las competencias del INSOR, están sustentadas en la ley 1755 de 2015, ART 21., por tanto, serán canalizadas a través de la coordinación de la oficina de Servicio de Servicio al ciudadano a la dependencia correspondiente de la entidad competente.

ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

- ➡ Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- ➡ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ➡ Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- ➡ Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN ESTIPULADOS POR EL INSOR



		
Skype (atencionciudadanoinsor) 8:00a.m - 5:00 p.m Atención en LSC	Correo electrónico (Contacto@insor.gov.co) permanente	Telefónico (57-1) 4391221 8:00a.m - 5:00 p.m



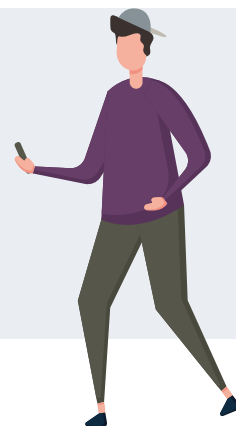
Celular
(316 472 70 22)
whatsApp - llamadas.
8:00a.m - 5:00 p.m



Página WEB
<http://www.insor.gov.co>
permanente



Correo certificado
Carrera 89A No. 64C-30 Álamos
Zona Industrial – Bogotá D.C.
permanente



Por la situación que está atravesando el país y teniendo en cuenta que en la actualidad no se está prestando el servicio por el canal presencial, el Insor para fortalecer los canales de atención, ha dispuesto temporalmente, tres (3) líneas de celular 312 4324495 - 316 2538954 -316 4727022 (whatsApp).

NUESTRO HORARIO DE ATENCIÓN ES:

Canales presencial, telefónico y correo certificado: 8: 00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Medios tecnológicos o electrónicos: contacto@insor.gov.co y de forma permanente a través del Formulario PQRSD que se encuentra en la página web de la entidad:

<http://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/>

Las solicitudes se gestionan a través de los canales anteriormente descritos, que ingresan a la oficina de servicio al ciudadano, con el propósito de brindar respuesta inicial desde esta oficina o ser remitidas a las Subdirecciones de Gestión Educativa, Promoción y Desarrollo y/o la Secretaría General, dependencias en las cuales el subdirector correspondiente asigna el profesional o grupos competentes, acorde con la complejidad de la consulta PQRSD, para que sean respondidas a la menor brevedad posible.

RECUERDE:

Que sus requerimientos se pueden solicitar a través de los 6 canales oficiales de comunicación dispuestos por el INSOR.

En el desarrollo de su requerimiento se sugiere tener en cuenta incluir la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Número de identificación
- Si es una organización o empresa informar nombre de la razón social y NIT
- Dirección
- Celular o teléfono
- Correo electrónico
- Datos para la caracterización
- Descripción detallada y puntual de la solicitud
- Relación de documentos, si es el caso, que acompañen la solicitud

COMPETENCIAS DE LAS DEPENDENCIAS:

- **Oficina de Servicio al Ciudadano – Secretaría General:** Facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios de acuerdo con los canales de atención expuestos y lidera la articulación con áreas misionales y de apoyo para gestionar mejoras en materia de servicio al ciudadano, con el fin de garantizar y gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos.
- **Subdirección de Gestión Educativa:** Brinda asesoría y asistencia técnica especializada a entidades territoriales e instituciones educativas, para organizar y fortalecer la atención educativa en todo el país. También cuenta con la producción de contenidos educativos accesibles dirigidos a estudiantes, profesores y demás actores del sector educativo para generar herramientas y materiales que fortalezcan los procesos de enseñanza de las personas sordas.
- **Subdirección de Promoción y Desarrollo:** Brinda asesoría y asistencia técnica especializada relacionada con la promoción y garantía de derechos para personas sordas en los sectores de justicia, salud, protección social, trabajo y sociedad civil.



El INSOR, con el objetivo de optimizar la relación con la ciudadanía en la demanda de información, trámites, requerimientos y servicios, se compromete a atenderlo con los atributos del buen servicio establecidos en el protocolo de Servicio al Ciudadano, que fueron mencionados al inicio de este documento y de igual forma con los valores establecidos en el Código de Integridad Institucional.

CARTA DE TRATO DIGNO



República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos