

**# Hechos  
PorLa  
Inclusión**











# CARTA DE

# TRATODIGNO

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:** Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
-  **Trato Digno:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
-  **Empático:** Se percibe lo que el ciudadano siente.
-  **Induyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
-  **Oportuno:** Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral, participando activa y oportunamente en las mismas; **COMPRENDIENDO QUE EL TIEMPO DE TODOS ES ORO** y respetando los horarios programados por la entidad.
-  **Efectivo:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
-  **De calidad:** Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias..
-  **Lenguaje claro:** Las respuestas deben darse en forma clara, simple, cálida, que la entienda cualquier ciudadano.

# SUS DERECHOS COMO CIUDADANO SON

1

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

2

Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias - PQRSD -, haciendo uso de los diferentes canales oficiales de comunicación del INSOR.

3

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

4

Obtener respuesta cálida, oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley .



# 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 estos.

4

Identificar los plazos de respuesta establecidos en la Ley.



*Ley 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

5

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

6

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

7

Acatar la Constitución y las leyes.



*2Ley 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*

# 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 resolución<sup>3</sup>. 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<sup>4</sup>.

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 estos.	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	Peticiones realizadas por un periodista.		Respuesta prioritaria inferior a 10 días hábiles
	Peticiones preferenciales	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	Sedebe tomar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remitido al peticionario	5 días hábiles

<sup>3</sup>Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

<sup>4</sup>Constitución Política de Colombia. Artículo 23.

<sup>5</sup>Resolución 054 de 2017. Art 9

# CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN DE INSOR

El Instituto Nacional para Sordos dispone para usted los siguientes canales (presencial y virtuales) para atender a sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Visitar:

[www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)

Formulario de PQRSD:

<https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/formulario.php>



Sede electrónica



Telefónico

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

(601) 439 12 21  
Ext 1000- 1002 - 1032



WhatsApp



Correo electrónico

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Video llamada o Texto  
3124324495

[contacto@insor.gov.co](mailto:contacto@insor.gov.co)



Presencial LSC y Español








Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Las solicitudes ingresan a la entidad a través de los canales anteriormente presentados. Su gestión inicia en la oficina de Relación con el ciudadano, se analiza y se direcciona a la dependencia o profesional competente para su respuesta.

Dependiendo la naturaleza de la solicitud será gestionada por estas u otras dependencias. Nuestras áreas misionales son las Subdirecciones de Gestión Educativa, Promoción y Desarrollo; estratégicas, como la Dirección General; de apoyo, como la Oficina Asesora Jurídica.

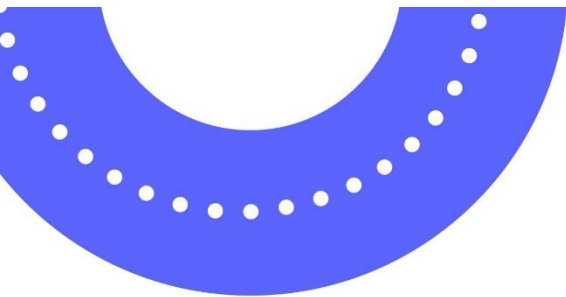
## **RECUERDE:**

En su comunicación con el INSOR, para la atención y gestión de su requerimiento se sugiere 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*
-  *Descripción detallada y puntual de la solicitud*
-  *Relación de documentos, si es el caso, que acompañen la solicitud*

El INSOR con el objetivo de optimizar la relación con la ciudadanía, en la demanda de información, trámites, requerimientos y servicios, se compromete en 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.





**# Hechos  
PorLa  
Inclusión**



# CARTA DE

# TRATODIGNO