

RESOLUCIÓN No. 13204/2019
(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

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

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, del Decreto - Ley 019 de 2012, el Decreto 2106 de 2013, del Decreto 2623 del 2009, Acuerdo No 004 de 2018 Resolución No 459 de 2018, Resolución No 139 de 2019, 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 la Ley 1437 de 2011, modificada y adicionada por la Ley 1755 de 2015, regula todo lo referente al Derecho Fundamental de Petición, estableciendo lo referente a los derechos, deberes, prohibiciones y demás aspectos relativos al mismo.

Que el Artículo 22 de la Ley 1474 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, establece que las Entidades Públicas reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas.

Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone la creación en toda entidad pública de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", reglamentada a través del Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que a través del Decreto 1166 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 presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que mediante el Decreto 1499 del 2017, en su **CAPÍTULO 3 ARTÍCULO 2.2.22.3.2** se define El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y *resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio*.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG comprende 17 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano.

RESOLUCIÓN No. 32841/2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

Que el INSOR, mediante Resolución No 459 de 2018, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como mecanismo orientador para la gestión y el desempeño, se establece su institucionalidad y se dictan otras disposiciones sobre la materia. En esta misma resolución de forma expresa también se adopta la Política de Servicio al Ciudadano.

Que la Política de servicio al ciudadano fue publicada en el ITS, con el código POSC01. Allí se establece que esta política liderada por la oficina de Servicio al Ciudadano del INSOR, es una labor integral que compromete a todos los servidores públicos y contratistas pertenecientes a la entidad, lo que implica un talento humano cualificado, total articulación entre las dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del INSOR.

Que el Acuerdo No 004 de 2018, en el Artículo 17 Las Secretarías Generales o quien haga sus veces, deberán asumir la coordinación de la implementación articulada de las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano, en armonía con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Parágrafo. Las entidades, de acuerdo con su capacidad organizativa, podrán crear un grupo de trabajo responsable de la implementación articulada de las políticas asociadas a la relación Estado - Ciudadano

Que mediante Resolución No 139 de 2019, por lo cual se configuran los grupos de trabajo del INSOR, donde se establecen las funciones del grupo de Servicio al ciudadano y cuyo objetivo principal es liderar la política de Servicio al Ciudadano, a través del desarrollo de ejercicios de participación ciudadana y la gestión oportuna y de calidad de PQRSD recibidas en los diferentes canales, con el propósito de facilitar el acceso a sus derechos y contribuir a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Que, por lo anterior, se considera necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR, y por ende derogar la Resolución No 033 de 2017.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. Objeto. El objeto de la presente Resolución es reglamentar los trámites internos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, que se presenten ante el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

ARTÍCULO 2. Definiciones. Para los efectos del presente reglamento se establecen las siguientes definiciones:

Atención prioritaria de peticiones. Preferencia en la atención que las autoridades deben dar a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando requieran ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Canales oficiales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Entidad, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad y que cuentan con su debido procedimiento para garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión.

RESOLUCIÓN No. 3284/2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

Concepto: Son la respuesta a la petición de consulta, con la que se brindan opiniones ilustrativas respecto de cuestionamientos, dudas o desacuerdos en la interpretación o aplicación de una determinada norma jurídica, relativa a situaciones generales y abstractas. El concepto no es de obligatorio cumplimiento o ejecución, no está dirigido a resolver situaciones particulares del peticionario o de la Entidad, y carece de fuerza vinculante.

Derecho de petición: 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. 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.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de hechos o conductas presuntamente violatorias de normas que tienen sanción, es decir conductas punibles, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Desistimiento tácito: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento para su respectivo trámite.

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.

Peticionario: Persona natural o jurídica, pública o privada, que pide, solicita o insta oficialmente algo. Pueden ser un número singular o plural de peticionarios.

Petición: Solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa de interés general o particular, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, etc.

Petición de interés general: Solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica; pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos de interés general, colectivo o comunitario, de carácter abstracto e impersonal.

Petición de interés particular: Solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de una situación particular, concreta y subjetiva, que le afecta o le concierne a él mismo, relacionada con intereses individuales.

Petición de Consulta: Aquellas peticiones mediante las cuales se solicitan conceptos a la Entidad respecto de temas concernientes a las funciones a su cargo y dentro del marco de su competencia.

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.

Peticiones preferenciales: Peticiones realizadas por un periodista y/o cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

Peticiones fuera de la competencia del INSOR: Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remitido al peticionario.

RESOLUCIÓN No. 2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

Peticiones verbales: Se refiere a la petición realizada directamente de manera verbal o en Lengua de Señas Colombiana LSC, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento e inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores(as) públicos(as) en desarrollo de sus funciones, lo cual supone un procedimiento administrativo de investigación de la conducta del servidor público.

Solicitud de congresistas: Son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, o la norma que la reemplace o modifique.

Sugerencia: Es la manifestación de una recomendación, idea o propuesta que se presenta para mejorar un proceso y/o procedimiento, o para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

ARTICULO 3. Canales oficiales de atención del INSOR. De acuerdo a lo estipulado por Ley, sobre el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de los derechos, la Entidad ha dispuesto 6 canales de atención para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias -PQRSD así:

1. Canal Presencial
2. Canal telefónico
3. Canal Video llamada en Lengua de Señas Colombiana -LSC - SKYPE
4. Canal Página WEB
5. Correo electrónico
6. Correo certificado

Parágrafo: Las redes sociales no son canales oficiales de atención, por lo que el área de comunicaciones re direccionará las solicitudes allegadas por estos medios a los canales oficiales destinados para las PQRSD.

ARTÍCULO 4. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. En cumplimiento de lo establecido en el Núm. 2º, del Art. 7º de La ley 1437 de 2011, el INSOR garantizará la atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, en el siguiente horario: La atención presencial 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; la atención por el canal de video llamada, a través de Skype u otro que permita prestar el servicio en Lengua de Señas Colombiana, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. y será atendida por un(a) profesional sordo(a).

Parágrafo: El horario de atención al público se fijará 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 5. Documentos internos relacionados con la atención de PQRSDS. El trámite del PQRSD hace parte del esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad. Para lo cual, el Grupo de Servicio al Ciudadano presentará ante la Secretaria General los siguientes documentos, los cuales estarán dispuestos para su consulta y serán de obligatorio cumplimiento:

3284

RESOLUCIÓN No. 2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

- a) Política de Servicio al Ciudadano
- b) Modelo de Servicio al Ciudadano
- c) Protocolo de Servicio al ciudadano
- d) Carta de Tratado Digno
- e) Caracterización del proceso de servicio al Ciudadano
- f) Procedimiento de Gestión de PQRSD

ARTÍCULO 6. De la participación ciudadana. Cuando en ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana se solicite ante el INSOR la celebración de audiencias públicas de conformidad con la ley, se recepcionará la petición a través de los canales oficiales de atención del INSOR y la remitirá a la dependencia competente, para que esta se encargue de determinar su viabilidad y pertinencia. En caso de acceder a la audiencia, la respectiva dependencia definirá lo relacionado con los asistentes a la misma, la forma de citarlos, la fecha y hora y lugar en la que se llevará a cabo, e informará al solicitante sobre el particular. La dependencia encargada de llevar a cabo la audiencia, dejará constancia de su celebración mediante acta firmada por todos los asistentes o por los representantes de las personas naturales o jurídicas que participen o mediante ayuda memoria.

ARTÍCULO 7. Articulación entre dependencias. Toda PQRSD destinada al Instituto Nacional para Sordos INSOR, debe ser realizada a través de los canales oficiales del INSOR para la revisión y direccionamiento por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Las PQRSD que lleguen a los correos institucionales de los funcionarios o contratistas deberán ser enviadas inmediatamente por estos al correo electrónico contacto@insor.gov.co, para su debida gestión.

Las PQRSD que se reciban durante los procesos de asesoría y asistencia técnica y/o eventos fuera de la entidad, tendrán que ser remitidos a la oficina de servicio al Ciudadano.

Las ausencias de los funcionarios por motivos laborales, no exime la responsabilidad para dar respuesta oportuna a los ciudadanos. En estas situaciones, el profesional competente deberá trasladar la asignación de la PQRSD antes de ausentarse de la entidad y previa comunicación al nuevo responsable.

Cuando una petición requiere la respuesta de varias áreas del INSOR, el Grupo de Servicio al Ciudadano, o si es pertinente, alguna de las dependencias asumirá el liderazgo para su consolidación y envío de respuesta al peticionario.

Los servidores públicos y los contratistas tienen la obligación de responder a los requerimientos de los ciudadanos, acorde a sus competencias. En caso que se reciba una petición que no se haya direccionado a los canales oficiales quien la haya recibido asume la responsabilidad por el incumplimiento de este reglamento y en caso de que se haya vencido igualmente procederá la sanción correspondiente.

ARTÍCULO 8. Trazabilidad de la gestión. En todos los casos deberá ingresarse al Sistema de Gestión Documental la solicitud realizada por el peticionario, así como la documentación necesaria que evidencie la trazabilidad de la gestión realizada, para lo cual, se debe incluir el oficio de respuesta y la constancia de envío de la misma, como el correo electrónico o la guía de correspondencia certificada. Igualmente, los documentos que evidencien la respuesta emitida deben ingresarse al Sistema de información dispuesto por la Entidad para la gestión de la PQRSD.

ARTÍCULO 9. 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.

**RESOLUCIÓN No. 3284
(21 DIC 2019) 2019**

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

ARTÍCULO 10. Conflicto de intereses. Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Los peticionarios a través de cualquiera de los canales oficiales definidos por la Entidad podrán reportar una situación que presente conflicto de intereses; la cual será recibida por el Grupo de Servicio al Ciudadano e ingresada al sistema de información establecido por el INSOR; posteriormente se direccionará al competente de las funciones de control disciplinario de la entidad, para su trámite respectivo.

CAPÍTULO II

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS PQRSD

ARTÍCULO 11. Requisitos mínimos de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

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. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica de naturaleza privada, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva o la autoridad competente, de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Las demás personas jurídicas deberán demostrar su existencia y representación, según las normas especiales que las regulen.

Toda petición deberá indicar si se tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en ella, caso en el cual, el peticionario informará su dirección o lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario establezca si la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados.

Parágrafo 1. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

RESOLUCIÓN No. 3284/2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3. Peticiones incompletas: 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.

Parágrafo 4. 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).

Parágrafo 5. 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.

Parágrafo 6. Salvo disposición constitucional o legal en contrario, el derecho de petición podrá ejercerse directamente, sin necesidad de representación de abogado. En caso de que se confiera poder, deberá anexarse a la petición prueba del mismo, en los términos establecidos en la ley 1437 de 2011 y el Código General del Proceso.

Parágrafo 7. Para el ejercicio efectivo del derecho de petición ante el INSOR, la entidad cuenta con el Protocolo de Servicio al Ciudadano del INSOR, el cual hace parte del Sistema de Gestión de calidad y puede ser consultado en su página WEB.

ARTÍCULO 12. Recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el sistema de información dispuesto por la entidad para su re direccionamiento, análisis y respuesta.

Parágrafo 1º: Se tendrá en cuenta el protocolo y procedimiento del INSOR. En caso de que los ciudadanos envíen las solicitudes a un área diferente, ésta tiene la responsabilidad de remitirlas al correo institucional contacto@insor.gov.co para su ingreso al Sistema de información.

Parágrafo 2º. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

ARTÍCULO 13. Recepción de las peticiones verbales. Toda solicitud manifestada a un servidor o contratista de la entidad ya sea en español (oral) o lengua de señas colombiana, se entiende como una petición verbal, la cual será atendida en los términos de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

El Grupo de Servicio 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 el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

RESOLUCIÓN No. 3284 2019

(07 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

Si el peticionario así lo solicita, el servidor público o contratista del Grupo de Servicio al Ciudadano, apoyará el diligenciamiento virtual de la petición respectiva en idioma castellano, o Lengua de Señas Colombiana - LSC -, utilizando los medios tecnológicos adecuados para tal fin.

El INSOR se pondrá a disposición formularios que permitan el diligenciamiento y radicación por el peticionario, en el Grupo de servicio al Ciudadano, con el fin de que las mismas reciban el trámite correspondiente de derecho de petición y aplicación del procedimiento aplicado a las peticiones recibidas a través de los canales oficiales presencial, telefónico y video llamada en Lengua de Señas Colombiana LSC

Para garantizar al ciudadano la recepción de la solicitud al interior del INSOR se dejará constancia de la radicación de la petición verbal en el formato de recepción de PQRSD y en el sistema de información definidos por la entidad. Así mismo se debe confirmar con el solicitante la información contenida en el requerimiento e informar el número de radicado de la petición.

En el Sistema de información se deben relacionar 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 falten, 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.

Parágrafo 1: Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal. La constancia deberá contener el número de radicado o consecutivo asignado a la petición, fecha y hora de recibido, los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con la indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, la relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición, constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal y el objeto de la petición.

Parágrafo 2: Este artículo aplica para las peticiones recibidas en territorio o en eventos fuera de la entidad.

Parágrafo 3: Todas las peticiones se ingresarán al sistema de gestión documental definido por la Entidad.

ARTICULO 14. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. El INSOR habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando la entidad no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, solicitando el apoyo técnico al Ministerio de Cultura, Ministerio del interior, Organización Nacional indígena de Colombia - ONIC -, para identificar la lengua y que sirvan de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

ARTÍCULO 15. Peticiones incompletas y 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 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.

RESOLUCIÓN No. 3284 2019

(27 DIC 2019)
Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

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 1: 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 2: 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 16. 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.

ARTÍCULO 17. Denuncias por actos de corrupción. Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos del INSOR, podrán ser presentadas bajo dos modalidades, como usuario anónimo o como usuario identificado. Como anónimo, se declarará reserva sobre los datos personales y de contacto del peticionario.

La información a suministrar debe ser clara y completa tanto en tiempo (cuándo), modo(cómo) y lugar(dónde) de los hechos a denunciar, lo anterior con el fin de efectuar el trámite a que haya lugar. Así mismo, se podrá realizar seguimiento en este Sistema mediante el número consecutivo asignado y/o suministrar un correo electrónico para notificaciones electrónicas sobre el estado de su petición.

Las denuncias por acto de corrupción se dirigirán a la oficina de disciplinarios de la entidad y a las entidades pertinentes.

CAPÍTULO III
Acceso a la Información Pública

ARTÍCULO 18. 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, trámites, 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.

RESOLUCIÓN No. 3384 2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS - , en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Parágrafo 1: Las dependencias responsables de los asuntos antes relacionados deberán suministrar la información a la dependencia encargada de su publicación y actualización.

Parágrafo 2: 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 19. 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 pueda 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 20. Documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.

Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Consagra la ley que, para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

El INSOR no opondrá reserva a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades

RESOLUCIÓN No. 3284/2019

(2.7.DTC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 21. 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.

El área competente para resolver la petición deberá informarlo a Secretaría General, con los fundamentos técnicos de la causal, para que, a través del área correspondiente, se surta el procedimiento establecido en la norma y que consiste en la motivación de la decisión, con el soporte técnico suministrado por el área, cuando a ello haya lugar, en el que se indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes. Decisión que deberá notificarse al peticionario, indicándole que contra la decisión de rechazo no procede recurso alguno. La reserva no es extensible a documentos o informaciones que no la tengan.

Si el solicitante insiste en su petición, se procederá de conformidad con lo establecido en el Artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La Secretaría General, a través del área correspondiente, previa comunicación de esta situación por parte del área respectiva será la dependencia competente para llevar a cabo este procedimiento.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Parágrafo 1: En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que contenga algunos apartes o documentos 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 22. Reserva de los documentos. La información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de las siguientes personas y en los siguientes términos: a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; b) Datos de naturaleza pública; c) Casos de urgencia médica o sanitaria; d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

ARTÍCULO 23. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO 24. Acceso a datos personales en posesión del INSOR. El INSOR, como sujeto obligado no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6o y 10 de la Ley 1581 de 2012, reglamentado por el Decreto 1377 de

RESOLUCIÓN No. 3284/2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

2013. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellas que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7o de la Ley 1581 de 2012.

PARÁGRAFO 1°. Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

PARÁGRAFO 2°. Salvo que medie autorización del titular, solo podrá accederse a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos, por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el parágrafo 2o del artículo 26 del Decreto 103 de 2015.

ARTÍCULO 25. Autorización del titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

CAPÍTULO IV

TRAMITE DE RESPUESTA DE PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).

ARTÍCULO 26. Calidad de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

- a) Resolver concretamente la petición o peticiones;
- b) Resolver totalmente la petición o peticiones;
- c) Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
- d) Usar un lenguaje claro, congruente y comprensible para el peticionario;
- e) Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Parágrafo 1°. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el INSOR podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Parágrafo 2°. Las actuaciones administrativas iniciadas para dar respuesta a las PQRSD se sujetarán al procedimiento administrativo común y principal que se establece en la Ley 1437, sin perjuicio de los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales.

ARTÍCULO 27. Responsabilidad de la Respuesta. Todos los servidores del INSOR, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, dando cumplimiento al Art. 7 de la Ley 1437 de 2011, tendrá entre otros, los siguientes deberes:

- a) Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b) Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- c) Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- d) Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

RESOLUCIÓN No. 32.84-2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

Parágrafo Primero: También se aplicarán los elementos comunes para atención al ciudadano, como son los atributos del buen servicio, la actitud y el lenguaje, establecidos en el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

Parágrafo Segundo: Es responsabilidad de cada área de la entidad, dar respuesta y hacer el respectivo seguimiento de las PQRSD, igualmente el grupo de servicio al ciudadano hará el seguimiento respectivo.

ARTÍCULO 28. Términos para resolver peticiones. 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 de interés general y de interés particular 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. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
 - 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;
 - e) Las quejas, reclamos y sugerencias, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
 - f) Las solicitudes de Congresistas, dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.
 - g) Las solicitudes prioritarias, serán atendidas de inmediato de acuerdo a las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
 - h) Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Los responsables de dar respuesta a las peticiones o solicitudes deberán proceder a dar respuesta de manera prioritaria, completa y coherente con las políticas institucionales del INSOR.

De conformidad con lo dispuesto en la ley, se respetará el orden de presentación de los requerimientos ciudadanos dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo

Que se trate de las peticiones que requieran atención prioritaria, según lo dispuesto en el artículo siguiente de la presente resolución.

RESOLUCIÓN No. 3204 2019
(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

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 esta 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, exigir al servidor público o contratista responsable resolver la petición dando respuesta en forma inmediata.

Parágrafo 4. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia ya sea física o electrónica, que el interesado haya indicado en la petición; las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de las cuentas de correo institucionales.

ARTÍCULO 29. Trámite y pruebas. Las actuaciones iniciadas para atender las PQRSD se tramitarán de conformidad con las normas generales del Art. 34 y siguientes de la Ley 1437, y las especiales que reglamenten el asunto. El INSOR tendrá el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirá los trámites innecesarios, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve al INSOR de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. 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, en los términos del Art. 40 de la Ley 1437.

ARTÍCULO 30. Recursos contra los actos administrativos. Para dar trámite interno a los recursos que se presente ante la Entidad, se dará cumplimiento a los dispuestos en el Art. 74 de la Ley 1437 o la norma que la modifique, adicione o sustituya; por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

El Recurso de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

El Recurso de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito. El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

El de queja, cuando se rechace el de apelación. Es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. En este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Una vez recibida el recurso pertinente, el Grupo de Servicio al Ciudadano, deberá remitir al que presenta el Recurso, el radicado de la solicitud e igualmente, le suministrará información respecto al trámite a adelantarse al interior de la entidad.

RESOLUCIÓN No. 3284 2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.

Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

El trámite de los recursos y pruebas se regirá por lo establecido por lo establecido en la Ley 1437 y demás normas concordantes.

ARTÍCULO 31. 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 General de la República 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.

Respecto de los contratistas y de acuerdo a las obligaciones del contrato, quien incurra a la falta de respuesta a las peticiones o el incumplimiento de los términos para resolver la solicitud, luego de dar aplicación al debido proceso, será sancionado con la imposición de multas y en caso de reincidir, será causal de terminación del contrato, hasta el punto de hacer efectivas las garantías del mismo, la entidad solicitará al supervisor realizar el respectivo trámite.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 32. 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 33. 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.

RESOLUCIÓN No. 3284

2019

(27 DIC 2019)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD -, en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR - y se deroga la Resolución No 033 de 2017.

ARTÍCULO 34. Monitoreo: El monitoreo de la gestión de solicitudes, estará a cargo del Grupo de servicio al ciudadano, el cual se realizará mediante las herramientas establecidas por el INSOR, el *Procedimiento de gestión de PQRSD* y demás documentos oficiales que contienen los en la materia.

ARTÍCULO 35. Seguimiento, medición y mejora. El INSOR, dará cumplimiento al Artículo 12 Decreto 2623 del 2009, donde determina que hay que realizar seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 36. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional y la Política de servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 37. Publicidad. Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas ante la entidad, se publicará copia de la presente resolución en el portal web del INSOR, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.


ARTÍCULO 38. Vigencias y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la resolución No 033 de 2017.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá a los

27 DIC 2019


NATALIA MARTÍNEZ PARDO
Directora General

Proyectó: Luz Mila Niño Hernández - Profesional Especializado. 
Revisó: Luis Hernán Cuéllar Durán - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Néstor Julián Rosas Gonzalez - Secretario General
Aprobó: Natalia Martínez Pardo - Directora General 