CARTA DE TRATO DIGNO

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

EL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS
– INSOR –

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

Nuestro compromiso, es prestar un servicio con los siguientes atributos:

- Respetuoso: en el que el ciudadano sea reconocido y valorado.
- Con 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 distingos, 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 CIUDADANOS SON:

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

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

03 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.

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

1 Ley 1755 de 2015. Articulo 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

05 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.

06 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.

07 Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

08 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes

SUS DEBERES COMO CIUDADANOS SON:

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

02 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.

03 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.

04 Identificar los plazos de respuesta establecidos en la Ley [2]

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

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

07 Acatar la Constitución y las leyes.

2 Ley 1755 de 2015. Articulo 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.[3] 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]

No.	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 Solicitudes que se reciban de los Honorables Congresistas	Queja: se refiere a la insatisfacción con la atención brindada Reclamo: Hace referencia a la inconformidad con el servicio prestado	15 días hábiles
5	Peticiones preferenciales	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)" [5]
6		Peticiones realizadas por un periodista	Respuesta prioritaria inferior a 10 días hábiles
7		Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho undamental 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.
8	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario	5 días hábiles

2 Ley 1755 de 2015. Articulo 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

3 Ley 1437 de 2011. Artículo 13.
4 Constitución Política de Colombia. Artículo 23.
5 Resolución 054 de 2017. Art 9

PETICIONES VERBALES:[6]

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.

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

-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) ".[8]

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.

- Peticiones irrespetuosas y oscuras

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.

- Peticiones reiterativas

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).

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.

7 http://leyes.co/codigo_de_procedimiento_administrativo_y_de_lo_contencioso_administrativo/69.htm
8 http://leyes.co/codigo_de_procedimiento_administrativo_y_de_lo_contencioso_administrativo/69.htm

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 remisorio 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.

LOS CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN DEL INSOR SON:

canales
OFICIALES de
comunicación

SKYPE - LSC usuario:
atencionciudadanoinsor
Es atendido por una profesional sorda, con quien la población sorda de todos los lugares del país puede interactuar. Horario de atención: **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m**.

PRESENCIAL - LSC

Cra 89A No. 64C - 30 - Piso 1

Zona industrial Alamos - Bogotá D.C
Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.
Las profesionales que atienden las PQRSD que llegan por este canal son usuarias de LSC y/o del Español

TELEFÓNICO: 4391221 EXT 1002

Los sordos del país acceden por esta línea telefónica a través del centro de relevo de MINTIC y los oyentes por llamada convencional.

CORREO ELECTRÓNICO
contacto@insor.gov.co

Las personas sordas y oyentes de los diferentes lugares del país pueden utilizar este canal

www.insor.gov.co

Las personas sordas y oyentes de los diferentes lugares del país pueden utilizar este canal si prefieren hacer su solicitud por escrito.

CORREO CERTIFICADO
Cra 89A No. 64C - 30 Recepción

Los ciudadanos del país y las organizaciones pueden enviar su solicitud a través de una comunicación formal a esta dirección del INSOR.

7 http://leyes.co/codigo_de_procedimiento_administrativo_y_de_lo_contencioso_administrativo/69.htm
8 http://leyes.co/codigo_de_procedimiento_administrativo_y_de_lo_contencioso_administrativo/69.htm

Nuestro Horario DE ATENCIÓN ES:

Canales presencial, telefónico y correo certificado: 8: 00 a.m. a 4:00 p.m.
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/

SKYPE - LSC usuario: atencionciudadanoinsor
Horario de atención: **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m**.

Las solicitudes se gestionan a través de los canales anteriormente presentados, los cuales ingresan por 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 Secretaria General, dependencias en las cuales el subdirector correspondiente asigna el profesional o grupos competentes, acorde a la complejidad de la consulta PQRSD, para que estas sean respondidas a la menor brevedad posible.

Competencias de las dependencias:

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO SECRETARIA 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.

Ello con el fin de garantizar el 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, relacionada con la oferta educativa de la población sorda desde la primera infancia hasta la educación superior.

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.

RECUERDE:

- Que sus requerimientos se pueden solicitar a través de los 6 canales de comunicación dispuestos por el INSOR
- En el desarrollo de su requerimiento se sugiere tener en cuenta el incluir la siguiente información:
  - Nombres completos
  - Apellidos completos
  - Número de identificación
  - Si es una organización o empresa: Nombre de la razón social: NIT
  - Dirección
  - Celular o teléfono
  - Correo electrónico
  - Descripción detallada y puntual de 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 Institucional.

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos