

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

El Instituto Nacional para Sordos-INSOR atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), expide y divulga la siguiente *Carta de Trato Digno al Ciudadano*, en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes medios habilitados para garantizarlos.

### **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

El Instituto Nacional para Sordos-INSOR reconoce y garantiza los derechos a:

1. Recibir un trato digno y respetuoso.
2. 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 acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
3. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas de manera que se resuelva la solicitud por parte de quien fue asignado y no se dilate entre otras dependencias.
4. Presentar peticiones verbales o escritas y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Instituto y sin necesidad de apoderado.
5. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Instituto.
6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o Trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
7. Obtener respuesta a sus peticiones de manera oportuna y eficaz en los Plazos legales establecidos para el efecto.
8. Formular quejas, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Asimismo es importante divulgar, según lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear 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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Con el fin de que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos el Instituto Nacional para Sordos-INSOR ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios de atención:

### **PRESENCIAL**

Lunes a viernes

Horario: 7:30 a.m. a 5:00 pm.

Lugar: Carrera 57C No. 64A 29  
Barrio Modelo Norte

Brindamos servicios de asesoría y asistencia técnica para el mejoramiento en la oferta de servicios institucionales a nivel nacional para personas sordas en educación formal para sordos, salud auditiva, formación para el desarrollo humano y el trabajo, comunicación accesible para sordos, a través de estrategias de divulgación, cualificación, convenios de acompañamiento, conceptos técnicos o pasantías.

En el primer nivel se ofrece información general y para una atención especializada se requiere de concertar una cita con anterioridad en el aplicativo SAC, el cual se encuentra en la página web: [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co) link SAC.

Recepción de la correspondencia: A través de ésta, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.

### **TELEFÓNICO**

PBX: (57-1) 5421222  
Horario: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Fax: (57-1) 2509127

Línea Gratuita: 01 800 979797  
Horario: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

### **PORTAL WEB**

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

RUTA:



Servicio de Información - Enlace SAC-Atención al Ciudadano: a través de este medio puede formular sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, hacerles seguimiento las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos.

### **CORREO ELECTRÓNICO**

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

Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas, reclamos y felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas del día. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 7:30 a.m a 5:00 p.m de lunes a viernes.

## REDES SOCIALES

Twitter: insor\_colombia

Facebook: Instituto Nacional para Sordos

Youtube: Insor Colombia

Estimados Ciudadanos: En el Instituto Nacional para Sordos-INSOR, nos interesa conocer sus opiniones, sugerencias y comentarios para identificar oportunidades de mejora y nos compromete a ofrecerle *un servicio eficiente y de calidad*.

Cordial Saludo,



**RUBIELA ALVAREZ C.**  
Directora General

Elaboro: Nelly Yaneth Ramirez  
Revisó: Lina Ayala

