CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

El Instituto Nacional Para Sordos – INSOR, actuando bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, está comprometido a brindar un trato digno a todos los ciudadanos sin distinción alguna con el fin de contribuir al fortalecimiento institucional promoviendo los mecanismos de participación ciudadana.

Dando cumplimiento a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, presentamos la presente Carta de Trato Digno al Ciudadano a través de la cual le damos a conocer sus derechos, deberes y los medios a través de los cuales le garantizamos el acceso a la información:

DERECHOS

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

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 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.
- A presentar los recursos conforme al CPA y de lo CCA.

- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- 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.
- 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.
- 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.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Departamento Nacional de Planeación.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Con el fin de que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos el Instituto Nacional para sordos – INSOR ha dispuesto los siguientes canales de atención.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONAL	Carrera 19 A No. 78-80 piso quinto. Oficina de atención al ciudadano	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 4:00 p.m	Se brinda atención personalizada y el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano o la dependencia encargada atenderá y lo orientará en su solicitud.

ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	CORRESPONDENCIA FÍSICA	Carrera 19 A No. 78-80	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 4:30 p.m	Recibe y direcciona las solicitudes que llegan al INSOR
ATENCIÓN TELEFÓNICA	LÍNEA FIJA	PBX. 4842633	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 4:00 p.m	Se brinda atención telefónica y el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano o la dependencia encargada atenderá y lo orientará en su solicitud.
VIRTUAL	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC	http://www.insor.gov.co/atencion-al-ciudadano/sistema-de-atencion-al-ciudadano/	Funciona las 24 horas del día, pero su radicación se hará dentro de días y horas hábiles de atención.	A través de este medio puede formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones y hacerles seguimiento.
	CORREO ELECTRÓNICO	contacto@insor.gov.co	Funciona las 24 horas del día, pero su radicación se hará dentro de días y horas hábiles de atención.	A través de este medio puede formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, su petición será radicada en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC y a través de este podrá hacerle seguimiento.
	LÍNEA SKYPE	atencionciudadanoinsor	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.	Se brinda atención a través de video conferencia y el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano o la dependencia encargada atenderá y lo orientará en su solicitud.

Cordialmente,

OLGA MARCELA CUBIDES SALAZAR
Directora General