CARTA DE TRATO DIGNO

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

GOBIERNO DE COLOMBIA

EL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS
– INSOR –

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

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

- 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 CIUDADANO SON:

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

02 Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.

03 Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, consultas o denuncias –PQRSD - , de manera presencial, telefónica, verbal, por video chat en Lengua de Señas Colombiana – LSC - , por escrito o por cualquier otro medio idóneo, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación del INSOR y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: correo electrónico: contacto@insor.gov.co, línea Skype: atencionciudadanoinsor o página WEB: www.insor.gov.co

04 Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley[1].

[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

DERECHO DE PETICIÓN

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR:

El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades.

TÉRMINO DE RESPUESTA 15 DÍAS HÁBILES

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:

Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con la materia a su cargo.

TÉRMINO PARA RESOLVER 30 DÍAS HÁBILES

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

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

TERMINO PARA RESOLVER 10 DÍAS HÁBILES

FUENTE: LEY 1755 DE 2015. ARTICULO 14

Los tipos de requerimientos como Quejas y Reclamos tendrán también un término de respuesta de 15 días hábiles.

"Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas…..deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art.258)"[2]

"…Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. (Ley 1755 de 2015, art.20. Atención prioritaria de peticiones).

"… 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) " [3]

2 Resolución 054 de 2017. Art 9

3 http://leyes.co/codigo_de_procedimiento_administrativo_y_de_lo_contencioso_administrativo/69.htm

05 Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

06 Ser recibida de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.

07 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.

08 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.

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

10 Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

SUS DEBERES COMO CIUDADANO 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[4].

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.

4 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

LOS CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN DEL INSOR SON:

SKYPE - LSC usuario:
atencionciudadanoinsor

Es atendido por una profesional sorda, con quien la población sorda de todos los lugares del país puede interactuar

CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

PRESENCIAL - LSC

Cra 89A No 62 - 00
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 tráves del centro de relevo 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

CORREO CERTIFICADO
Cra 89A No 62 - 00
Los ciudadanos del país pueden enviar su solicitud a través de una comunicación formal a esta dirección del INSOR

www.insor.gov.co

Las personas sordas y oyentes pueden enviar su solicitud a través de una comunicación formal a esta dirección del INSOR

NUESTRO HORARIO DE ATENCIÓN ES:

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

Permanente: A través de medios tecnológicos o electrónicos: contacto@insor.gov.co, línea Skype: atencionciudadanoinsor y página WEB www.insor.gov.co

Las solicitudes se gestionan a través de los canales anteriormente descritos e 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 con la complejidad de la consulta PQRSD para que esta sea respondida 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 justicia, salud, protección social, trabajo y el acceso a las comunicaciones.

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

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

GOBIERNO DE COLOMBIA