



RESOLUCIÓN No.



20161110002863

15-09-2016

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

### EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS –INCI-

En ejercicio de sus facultades legales y en especial en uso de sus atribuciones constitucionales y legales en especial las que le confiere el Decreto 1006 del 1º de abril de 2004 y

#### CONSIDERANDO:

**PRIMERO.-** Que de conformidad con lo establecido en el numeral 9.6. del artículo 9 del Decreto 1006 del 1º de abril de 2004 le corresponde al Director del Instituto Nacional Para Ciegos-INCI: *"Establecer la reglamentación interna del Instituto, fijar las tarifas de los servicios que llegare a prestar e informar al Consejo Directivo y proponerle la creación, supresión, o integración al Instituto de servicios para Limitados Visuales"*

**SEGUNDO.-** Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a 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.

**TERCERO.-** 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.

**CUARTO.-** Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA para los derechos de petición.

**QUINTO.-** Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

**SEXTO.-** Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.

**SÉPTIMO.-** 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" y el Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

**OCTAVO.-** Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó un título II capítulos 1; II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA.

**NOVENO.-** Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regulado por la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarían la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

**DÉCIMO.-** Que de acuerdo con la ley 1755 del 2015, los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regulan las actuaciones administrativas relacionados con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

**DÉCIMO PRIMERO.-** Que de acuerdo al artículo 16 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, las personas con discapacidad tienen derecho al ejercicio efectivo del derecho a la información y a acceder a las comunicaciones en igualdad de condiciones, en concordancia con la ley 1346 de 2009. Derecho preferente de discapacidad.

**DECIMO SEGUNDO.-** Que por Ley 1166 de 2016, se adiciona 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".

**DECIMO TERCERO.-** De conformidad con lo expuesto, se considera necesario establecer la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional para Ciegos-INCI, con el fin de adecuarla a las nuevas disposiciones legales.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**



RESOLUCIÓN No.



20161110002863

15-09-2016

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

## TITULO I

### GENERALIDADES

**ARTÍCULO 1º : OBJETO.** El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Instituto Nacional para Ciegos-INCI dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA.

**ARTICULO 2º.- GLOSARIO** (Protocolos de atención).

**ATENCION AL CIUDADANO:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

**CIUDADANO /USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios del instituto.

**GESTIONAR:** Hacer los trámites o diligencias necesarios para resolver un asunto.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Petición del ciudadano - cliente relacionada con la función y quehacer del INCI y/o sobre servicios que ofrecen las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual y a la comunidad en general.

**PQRS:** Petición, queja, reclamo o sugerencia.

**CIUDADANO /USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios del instituto.

**PETICIÓN:** El derecho fundamental que tiene toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Artículo 13 de la Ley 1755 de 2013).

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR:** El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como derecho fundamental. El término máximo de respuesta son 15 días después de la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. El término máximo de respuesta son 30 días después de la recepción.

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

**DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Petición para que el funcionario de a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. El término máximo de respuesta son 10 días después de la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:** Petición realizada por una autoridad a otra con el fin de obtener información. El término máximo de respuesta son 10 días después de la información.

**QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública (contratistas).

**RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la Entidad.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación del servicio o la gestión de la Entidad.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**ORFEO (Aplicativo):** Herramienta informática que apoya la gestión documental y de procesos de las entidades. ORFEO permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel (Directiva presidencial 04 de 2012), garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su funcionalidad.

### **ARTÍCULO 3º.- PRINCIPIOS**

El Instituto Nacional para Ciegos-INCI se rige bajo los siguientes principios;

- **Transparencia:** Actuamos correctamente garantizando que todos nuestros comportamientos se ciñan a las normas legales vigentes, haciendo visible nuestro actuar de cara al ciudadano y al País.
- **Honestidad:** Los funcionarios del INCI se caracterizan por seguir una conducta transparente y veraz, manteniendo las buenas prácticas en la función pública desempeñada, con un comportamiento acorde a la moral y a las buenas costumbres.



RESOLUCIÓN No.



20161110002863

15-09-2016

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

- **Respeto:** Aceptamos y respetamos las diferencias de los demás brindando un trato amable, comprensivo y digno; generando espacios de participación donde el aporte de cada uno sea valorado.

## TITULO II

### CANALES DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES

#### ARTICULO 4º. CANALES DE ATENCION

**PRESENCIAL:** Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**TELEFONICO:** En este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**VIRTUAL:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formularios web, correo electrónico y redes sociales.

**CORRESPONDENCIA:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

## TITULO III

### PROTOCOLOS DE ATENCION

**ARTÍCULO 5º.** Mediante resolución No. 20151000002613 del 2 de septiembre de 2015, el Instituto Nacional para Ciegos-INCI, adopta el protocolo de atención al ciudadano la cual fue aprobado por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano y de la cual en su artículo 2º, establece la obligatoriedad de su cumplimiento para los servidores públicos que atiendan usuarios por los diferentes canales de atención establecidos por el instituto.

## TITULO VI

### DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

**ARTÍCULO 6º. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos.

**ARTÍCULO 7º. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES** El Instituto Nacional para Ciegos-INCI dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental 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, el Instituto Nacional para Ciegos-INCI deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

**ARTÍCULO 8º. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES.** Los servidores públicos que presten sus servicios en el Instituto Nacional para Ciegos-INCI que reciban directamente una petición por fax o correo, deberán remitirla de manera inmediata al proceso de Administración Documental para que se proceda a la asignación de número de radicación y se asigne o transfiera a la dependencia competente para su trámite. En el caso que la petición llegue por correo electrónico o cualquier otro medio (Personal o telefónico) el Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano procederá a asignar su número de radicación y reasignar el documento al área competente.

**ARTÍCULO 9º. SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ADMINISTRATIVOS Y MISIONALES.** Para efectos del artículo anterior las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos de la Entidad serán tramitadas y suscritas por el Secretario General o jefes de las dependencias adscritas a la Secretaría, atendiendo a las funciones propias de cada una de ellas.

Las peticiones relacionadas con asuntos misionales de la Entidad serán tramitadas y suscritas por el Subdirector o por los Coordinadores de los Grupos de Trabajo de la entidad, de acuerdo con sus funciones.

Para el cumplimiento de lo anterior, el proceso de Administración Documental, el Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, deberá reasignar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

**PARÁGRAFO 1º.-** Cualquier petición que llegue a nombre del Director, de acuerdo con lo establecido en los incisos primero y segundo del presente artículo, será remitido, de manera inmediata y directa, al funcionario competente.



RESOLUCIÓN No.



20161110002863

15-09-2016

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

**ARTÍCULO 10°. EI GRUPO DE GESTION HUMANA Y SERVICIO AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES.** Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el profesional del Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano será el encargado de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.2 y del Decreto 1166 de 2016.

Cuando los asuntos sobre los que venía la petición requieran de un análisis adicional, el profesional del Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Entidad.

En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en el aplicativo ORFEO, en donde el servidor público deberá dejar un registro en el que se indicará, como mínimo, el día, el nombre completo, identificación y dirección del peticionario y dará al peticionario una constancia de ello de conformidad al artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, si el servidor público encargado de atender la petición lo estima pertinente, podrá exigir su presentación por escrito siguiendo para tal fin el procedimiento señalado en el inciso 40 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en forma sucinta, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO 1°.-** Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

**PARÁGRAFO 2°.-** En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente 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 la irregularidad advertida por la entidad.

**PARÁGRAFO 3°.-** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se le dará aplicación a lo contemplado en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO 4°.-** El Instituto Nacional para Ciegos-INCI tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones a través del siguiente vínculo <http://201.217.217.2:8081/orfeo/consultaWeb/> con el número de radicación asignado.

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

Cuando se trate de una petición que no es de la competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 y artículo 2.2.3.12.7 del Decreto 1166 de 2016 si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al funcionario competente que fuere y enviar copia del oficio remititorio a la entidad concerniente.

**ARTÍCULO 11º.** Inclusión social. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, adoptándose las medida necesarias para conceder atención prioritaria y diferencial con personal especializado para recepcionar y apoyar el desarrollo y precisión de la petición, entre otras de conformidad al artículo 2.2.3.12.8 del Decreto 1166 de 2016.

**Parágrafo 1.** 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. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando las entidades no cuenten 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. (Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016).

**ARTÍCULO 12º.** Atendiendo lo establecido en el Artículo 2.2.3.12.10. Decreto 1166 de 2016, la respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

**ARTÍCULO 13º. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** La resolución de las siguientes peticiones tendrán los siguientes términos:

a.- La solicitud de copias de documentos que reposen en el Instituto Nacional para Ciegos-INCI, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

RESOLUCIÓN No.



20161110002863

15-09-2016

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

b.- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a varias dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

c.- Las solicitudes efectuadas al Instituto Nacional para Ciegos-INCI por otra Entidad Pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.

d.- Las solicitudes de información que se reciban por los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5a. de 1992.

e.- Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados.

**PARÁGRAFO 1°.-** Cuando no fuere posible resolver la petición o solicitud al interesado dentro de los términos señalados en este artículo, se aplicará lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

**PARÁGRAFO 2°.-** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**PARÁGRAGO 3°.-** El Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces velará por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015.

**ARTÍCULO 14°. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

**ARTÍCULO 15°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

a).-La designación de la autoridad a la que se dirige.

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

**ARTÍCULO 21°. RESPONSABILIDAD.** El Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, será el responsable de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante el Instituto Nacional para Ciegos-INCI.

**ARTÍCULO 22°. DEFINICIONES.** Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias que se presenten ante el Instituto Nacional para Ciegos-INCI, habrán de tenerse en cuenta las definiciones establecidas en el artículo 2° de la presente resolución.

**ARTÍCULO 23°. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** Las sugerencias y reclamos, deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conductor o bajo formalidad diferente.

**ARTÍCULO 24°. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad deberán tramitarse través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar, de manera inmediata, al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.

**ARTÍCULO 25°. LÍNEA TELEFÓNICA.-** Para brindar una mejor atención a la ciudadanía, el Instituto Nacional para Ciegos-INCI dispone de la línea telefónica local PBX: 3846666, Ext. 110, cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

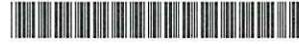
**ARTÍCULO 26°. PRESENTACIÓN DE INFORMES.** El profesional del Grupo de Gestión Humana y Servicio al Ciudadano deberá rendir un informe trimestral a la Dirección respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo 54, en concordancia con el artículo 90 del Decreto 2232 de 1995 y la Ley 1712 de 2014, artículo 11, reglamentando por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015.

**ARTÍCULO 27°. PROCEDIMIENTO REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

**ARTÍCULO 28°. FALTA DISCIPLINARIA.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las



RESOLUCIÓN No.



20161110002863

15-09-2016

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI

personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**ARTÍCULO 29°. CARTA DE TRATO DIGNO.-** de Conformidad con lo establecido en el numeral 5° artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, El profesional del Grupo de Gestión y Servicio al Ciudadano deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato Digno al Usuario donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios del Instituto Nacional para Ciegos-INCI y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

**ARTÍCULO 30°. VIGENCIA Y DEROGATORIA-** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución N° 20111020000963 del 15 de abril de 2011.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**CARLOS PARRA DUSSAN**  
Director General

Proyectó: Armando Gómez P.  
Revisó: Dr. Darío J. Montañez V.

