**CARTA DE TRATO DIGNO**

Estimados usuarios: el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-, garantizando el derecho que tienen las personas con discapacidad visual a la información, a tener un trato digno y respetuoso y así mismo a través de ello promovemos la participación ciudadano por lo tanto presentamos a continuación nuestra “CARTA DE TRATO DIGNO” en la que se presentan los derechos y deberes y los diferentes canales de interacción con los que cuenta el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-.

**DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**:

* Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
* Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
* Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
* Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
* Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
* Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
* Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
* Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
* Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
* Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

**DEBERES DE LOS CIUDADANOS**:

* Acatar la Constitución y las leyes.
* 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.
* Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
* Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**PROHIBICIONES:** A las autoridades les queda especialmente prohibido:

* Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
* Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
* Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
* Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
* Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
* Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
* Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
* Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
* No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
* Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
* Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
* Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
* No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
* No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
* Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
* Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

**CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-**

ATENCIÓN PRESENCIAL: Es el punto donde el ciudadano solicita información o servicios que le permiten satisfacer sus necesidades, se lleva a cabo a través de la oficina de servicio al ciudadano, ubicada en la Carrera 13 # 34-91, la atención se realiza en horario de lunes a jueves de 8:00 a 5.00 pm, los viernes de 7:00 am a 4: 00 pm, en jornada continua.

ATENCIÓN TELEFÓNICA: Llamando al 3846666 Extensión 110. Numero de Celular: 316 874 10 14

ATENCIÓN VIRTUAL: Formulario web <http://201.217.217.2:8081/orfeo/formularioWeb/>, Correo electrónico [aciudadano@inci.gov.co](mailto:aciudadano@inci.gov.co)

CORRESPONDENCIA FISICA: Correo electrónico [correspondencia@inci.gov.co](mailto:correspondencia@inci.gov.co) La radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se realizará de lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm, y los viernes de 8:00 am a 4:00pm de manera continua , en la dirección Carrera 13 # 34-91, primer piso.