# **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

## ALCANCE

La política de servicio al ciudadano tiene como finalidad satisfacer los requerimientos del ciudadano, así como garantizar el acceso a la información de las personas con discapacidad. Aplica a todas las dependencias del INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- bajo la normatividad vigente de servicio al ciudadano.

## OBJETIVO

Promover la participación de los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación como las redes sociales , correo electrónico, telefónico y el canal presencial, facilitando el acceso a la información.

### OBJETIVO ESPECIFICO

Brindar información veraz y objetiva a los requerimientos que haga el ciudadano frente a las necesidades de información de la población con discapacidad frente a los servicios que presta el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-

#### PRINCIPIOS:

La política de servicio al ciudadano se en marca en los principios de :

* Transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.
* No discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.
* Calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.
* Gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información
* Eficacia .El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.
* Oportunidad.

(LEY 1712 DE 2014)

Otros principios aplicables a esta política son :

* Honestidad
* Respeto
* Compromiso
* Diligencia
* Justicia

##### POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La política de servicio al ciudadano es un mecanismo que articula todas las dependencias del  INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- , con el fin de dar respuestas oportunas y veraces a las solicitudes de los ciudadanos con discapacidad visual., entidades, instituciones, familias y colectivos que lo soliciten

Por otra parte el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- busca fortalecer el acceso a la información de  los ciudadanos con discapacidad visual , ya que desde su quehacer institucional se ahonda en que la población sea incluida en todos los espacios sociales en los que todos estamos inmersos,contribuyendo así al  goce pleno de sus derechos.

Por lo tanto los funcionarios de el -INCI- deben comprometerse a entregar oportunamente  los servicios o información que solicite el ciudadano, de acuerdo con su competencia y experticia.

Para ello es necesario que los protocolos y procedimientos se cumplan conforme lo establecido en esta política, por lo tanto se establece  que:

1. Se debe promover la cultura del servicio en todas las dependencias de la entidad,es deber de todo  servidor público dar trámite a todas las solicitudes dentro de los términos establecidos por la ley, se deberá tener en cuenta que la atención presencial debe ser inmediata, respetuosa, y cuando haya cambio de turno el funcionario responsable debe encontrarse en la Oficina de Atención al ciudadano.
2. Se deberá dar trámite a todos los documentos que lleguen a un servidor público del Instituto en virtud de las funciones oficiales, incluyendo los requerimientos que lleguen vía  correo electrónico, se deberá promover el acceso a la información por parte de los ciudadanos, según la ley 1680, fortalecer los canales de atención virtual con el objetivo de dar una mayor cobertura a las peticiones de los ciudadanos,entregar de manera eficaz la información solicitada por el ciudadano frente a los servicios que oferta el INCI.

## NORMATIVIDAD

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Norma | Artículos | Título | Emisor |
| Constitución Política de Colombia | Artículo 23 | Constitución Política de Colombia |  |
| Constitución Política de Colombia | Artículo 24 | Constitución Política de Colombia |  |
| Ley 190 de 1995 | Artículo 55 | Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa | Congreso de la Republica |
| Ley 527 de 1999 | Artículos 6 al 13 | Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. | Congreso de la República |
| Ley 594 de 2000 | Todos los Artículos | Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan Otras disposiciones | Congreso de la República |
| Acuerdo 060 de 2001 | Toda la Norma | Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas | Archivo General de la Nación |
| Ley 734 de 2002 | Artículos 34 y 35 | Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. | Congreso de la República |
| Ley 962 de 2005 | Todo | (Ley Antitrámites) Por la cual se dictan disposiciones sobre  racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y  entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o  prestan servicios públicos. | Congreso de la República |
| Ley 1474 de 2011 | Artículo 76 | Por 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. | Congreso de la República |
| ley 1712 de 2014 | Toda la Ley | 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 | Congreso de la República |
| Ley 1755 Junio 30 de 2015 | Toda la Ley | 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. | Congreso de la República |
| Ley Estatutaria 1618 de 2013 | Artículo 16 | Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. | Congreso de la República |
| Decreto  2623 de 2009 | Todo | Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano | Departamento Nacional de Planeación |
| Resolución 20161110002863 del 15 de Septiembre de 2016 |  | Por la Cual se reglamenta el trámite  de las Peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el INCI | Instituto Nacional para Ciegos |
| CONPES 3649 | Todo | Política Nacional del servicio al ciudadano | Departamento Nacional de Planeación |

DOCUMENTOS ASOCIADOS

* Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD
* Protocolo de Servicio al Ciudadano.