

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimados ciudadanos y ciudadanas

Un saludo especial del Instituto Nacional para Ciegos- INCI

Nuestra entidad está comprometida en brindar un trato digno e incluyente a todos los ciudadanos, sin distinción alguna, con el fin de garantizar un trato equitativo, respetuoso, diligente y promoviendo los mecanismos de participación ciudadana

De conformidad con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Ley 1437 de 2011) damos a conocer la presente Carta de Trato digno en donde expresamos sus derechos, deberes, y los canales que nos ayudan a garantizar el acceso a la información.

❖ En el Instituto Nacional para Ciegos - INCI los ciudadan@s tienen **DERECHO** a:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. (Ley 1755 de 2015)
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. 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.
7. Exigir de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en la entidad.

8. Presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

- ❖ En este sentido, y conforme a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, el Instituto Nacional para Ciegos - INCI, da a conocer los **DEBERES** de nuestros ciudadan@s que contribuyen a una buena prestación de los servicios en la entidad, así:

“ARTÍCULO 6o. DEBERES DE LAS PERSONAS. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.”

En el Instituto Nacional para Ciegos- INCI los medios que garantizan la efectividad de los derechos de los usuarios corresponden a:

Atención Presencial

Para recibir orientación y presentar sus solicitudes, puede acercarse a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en la ciudad de Bogotá DC en la Carrera 13 No. 34-91 Piso 1 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5: 00 p.m. en jornada continúa.

Atención por Correspondencia

Puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones del INCI - Oficina de Gestión Documental, en la Carrera 13 No. 34-91, piso 3° de la ciudad de Bogotá D.C. de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 pm y de 2:00 a 5: 00 p.m.

Atención Telefónica

Llamando al (01+57) 3846666 Ext. 110. Numero de Celular: 316 874 10 14

Atención Virtual

Ingresando a la página web www.inci.gov.co sección Atención al Ciudadano en el siguiente Link//<http://201.217.217.2:8081/orfeo/formularioWeb/>

Presente sus solicitudes a través de correo electrónico aciudadano@inci.gov.co

Cordialmente,



CARLOS PARRA DUSSAN
DIRECTOR GENERAL

Proyectó: Natalia Leyva 
Revisó: Fernando Santoyo 
Aprobó: Darío Montañez 