



# Trato digno

E4-01-D-01

<p><b>Elaborado por</b></p> <p>Nombre: Luis Fernando Oviedo Herrera          Cargo: Profesional Universitario          Nombre: Karina Ariza Garzón          Cargo: Técnico Administrativo          Fecha: 2016-08-29</p>	<p><b>Revisado por:</b></p> <p>Nombre: Manfred Igor José Bendek          Cargo: Secretario General (E)          Fecha: 2016-08-31</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p> <p>Comité Institucional de Desarrollo Administrativo          Acta No.21          Fecha: 2016-09-20</p>
--	---	---

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION
2013-10-16	Inclusión del documento en el SIG	01
2016-09-20	Se realizó el cambio de los derechos de los Consumidores por los Derechos de los Ciudadanos. Se incluyen los deberes de las personas. Se incorpora la atención a personas en condición de discapacidad. Se realizó el cambio de la hora de prestación de servicios en los canales de atención y se eliminó el uso de fax. Se realizó ajuste en el horario del canal telefónico y del canal virtual	02

 <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO Y DERECHOS DEL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-01
		Versión: 02
		Página 2 de 4

Para el Instituto Nacional de Metrología (INM) en atención a los principios constitucionales y cometidos institucionales que sus funciones demandan, es factor objetivo e importante la protección de los derechos de los ciudadanos y usuarios en general, por ende su compromiso esta dado en la vigilancia que en la prestación de sus servicios y el respectivo contacto se efectuó en forma respetuosa, equitativa y sin distinción alguna.

Lo anterior, permite el acceso de los ciudadanos o usuarios en general a los diferentes servicios que en materia de metrología científica e industrial presta el Instituto Nacional de Metrología - INM.

**El artículo 5° de la Ley 1437 de 2011**

**"Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" establece:**

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. 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. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
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 el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

**El Artículo 6o. Deberes de las personas de la Ley 1437 de 2011**

**"Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" establece:**

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.

 <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO Y DERECHOS DEL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-01
		Versión: 02
		Página 3 de 4

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.

### **Atención a personas en condición de discapacidad**

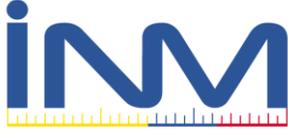
El Instituto Nacional de Metrología, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013, “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” tiene procedimientos y protocolos para la atención al ciudadano. Nuestra sede central ubicada en el CAN cuentan con:

1. Amplios Pasillos libres de obstrucciones.
2. Escaleras con pasamanos.
3. Dos (2) parqueaderos para discapacitados que traigan vehículo.
5. Acompañamiento a los visitantes discapacitados al piso que visiten. (Se transportan en ascensor acompañados).
6. Baños con las especificaciones de la norma, en el sótano y en cada piso

Conforme con lo anterior, y atendiendo que para el Instituto Nacional de Metrología - INM es de vital importancia garantizar unos canales adecuados de comunicación que permitan de manera bidireccional el respeto de los derechos arriba señalados, pone a su disposición los siguientes canales:

- **Canal presencial**, Atiende al ciudadano en la sede del Instituto Avenida carrera 50 No. 26- 55 interior 2, CAN Bogotá D.C., o en los lugares donde llegará a hacer presencia en cumplimiento de sus objetivos misionales (ferias al ciudadano, etc.). En el caso de la sede del INM se dará atención en la ventanilla de recepción de equipos en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 17:00
- **Correo directo (físico)**, correo directo (físico), este debe ser recibido en la ventanilla de recepción de equipos en el horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 17:00
- **Canal Telefónico**, Si la llamada es local: llamando al conmutador No. (571) 2542222, extensión 1218 en el horario de atención de lunes a viernes de 08:00a 17:00 Igualmente en Bogotá en la línea directa de atención al ciudadano (571) 2542236, si la llamada es nacional, comunicándose con la línea nacional 018000112542 en el horario de lunes a viernes de 08.00 17:00.
- **Canal Virtual**, mediante la página a web <http://www.inm.gov.co/> enlace servicios al ciudadano. En este canal, se debe contar con permanente actualización relacionada con los planes, programas y proyectos del INM. Igualmente mediante el correo electrónico: [contacto@inm.gov.co](mailto:contacto@inm.gov.co), en cualquier horario. Igualmente en las redes sociales Twitter: @inmcolombia, y Facebook: INM de Colombia, atendidos en cualquier horario. , y la atención en línea (chat) en nuestro horario martes de 09:00 a 11:00 y jueves de 14:00 a 16:00.

No sobra indicar que el Instituto Nacional de Metrología - INM en cumplimiento de la normatividad vigente y de sus obligaciones como entidad pública, declara su más sincera disposición para la solución y atención de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD) que los ciudadanos o usuarios deseen presentar

 Instituto Nacional de Metrología de Colombia	<b>DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO Y          DERECHOS DEL CIUDADANO</b>	Código: E4-01-D-01
		Versión: 02
		Página 4 de 4

ante la institución, comprometiéndose a prestar una adecuada actitud de servicio y de atención diligente de todas las solicitudes recibidas o trámites requeridos.

Por lo tanto, se invita a la ciudadanía a hacer uso de los canales de comunicación dispuestos en la entidad y de los recursos que por PQRSD están señalados en los procedimientos del INM, recordando además que el Instituto Nacional de Metrología por la naturaleza de sus trámites y servicios se rige el Estatuto al Consumidor (Ley 1480 de 2011), los formalismos para la atención de las peticiones de intereses particular y general consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). En este orden, se insta a la ciudadanía o usuarios en general a dirigir sus reclamos, en el evento en que consideren que la respuesta dada por la entidad no ha sido suficiente o esta haya sido insatisfactoria, a la Superintendencia de Industria y Comercio o a las autoridades administrativas respectivas.