

CIRCULAR EXTERNA No. 009

Bogotá D.C., 01 de abril de 2020

PARA: Ciudadanía en general, funcionarios, contratistas y colaboradores del Instituto Nacional de Metrología - INM.

DE: Dirección General y Secretaría General

ASUNTO: Trámite de PQRSD y términos legales de respuesta.

De conformidad con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el Gobierno Nacional:

"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"

Los términos legales de respuesta a los derechos de petición corresponden a los siguientes, según el artículo 5° del mencionado decreto:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- i. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- ii. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se



CIRCULAR EXTERNA No. 009

resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.” (lo subrayado fuera del texto)

Con el fin de facilitar o consultar el estado de las peticiones y servicios, el Instituto Nacional de Metrología – INM, ha dispuesto lo siguiente:

- A través de la página web, en el enlace <http://www.inm.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrsd/>, disponer la radicación virtual de las PQRSD, donde los ciudadanos y partes interesadas pueden radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición – PQRSD, de igual forma pueden enviar sus PQRSD al correo electrónico contacto@inm.gov.co.
- Las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos y partes interesadas se realizarán a través del correo electrónico utilizando la cuenta institucional contacto@inm.gov.co al correo registrado, del cual provenga la PQRSD.
- De igual forma, el Instituto Nacional de Metrología – INM, los días hábiles en el horario de las 8h00 a las 17h00, habilita los siguientes canales de comunicación telefónica y señala los funcionarios que estarán atentos a brindar la información que sea necesaria:

1. Funcionario: Ana María Reyes Sanclemente

Tema que atiende: Solicitud y Gestión de Servicios INM

Número de Celular: 3188134901

2. Funcionario: Karina Ariza Garzón.

Tema que atiende: Servicio al ciudadano y PQRSD

Número de Celular: 3188480151

Atentamente,


EDWIN ARVEY CRISTANCHO PINILLA
Director General


RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ
Secretario General

