



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
**INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA – INM**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 095**

(10 DE MARZO DE 2022)

“Por la cual se delega la función del Defensor del Ciudadano en el Instituto Nacional de Metrología — INM”

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA**

En ejercicio de sus facultades legales conferidas en el artículo 4º del Decreto 062 de 2021 que modificó el artículo 9º del Decreto 4175 de 2011 y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia en el artículo 209 establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que mediante el Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010, se estableció la Política Nacional de Servicio al Ciudadano cuyo objetivo central es contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos. En este sentido, la estrategia se centrará en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, complementando los avances obtenidos en otros frentes.

Que en el marco de las competencias asignadas por el Decreto 430 de 2016, la Entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es el Departamento Administrativo de la Función Pública, responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

Que teniendo en cuenta lo descrito en la actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano realizada por el Departamento Nacional De Planeación Departamento Administrativo de la Función Pública en diciembre de 2020, el responsable de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en cada sujeto obligado, es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias, igualmente, es el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

Que el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, establece que: *“Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias.*

*Sin perjuicio de las delegaciones previstas en leyes orgánicas, en todo caso, los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes, representantes legales de organismos y entidades que posean una estructura independiente y autonomía administrativa podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente, con el propósito de dar desarrollo a los principios de la función administrativa enunciados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la presente Ley”.*

“Por la cual se delega la función del Defensor del Ciudadano en el Instituto Nacional de Metrología — INM”

Que en Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD de fecha 30 de abril de 2019, se aprobó la Designación como Defensor del Ciudadano del Instituto Nacional de Metrología al servidor público que ejerza el cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** Delegar a partir de la fecha, como Defensor del Ciudadano del Instituto Nacional de Metrología al servidor público que ejerza el cargo de Subdirector de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano.

**ARTÍCULO SEGUNDO. DESIGNAR FUNCIONES:** Son funciones del Defensor del ciudadano las siguientes:

1. Velar por la implementación de la Política Servicio al Ciudadano en el Instituto Nacional de Metrología, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
2. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción que posee la entidad.
3. Velar por la disposición de los recursos necesarios, de acuerdo con lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de Relación estado Ciudadano en el Instituto Nacional de Metrología, basados en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.
4. Realizar el seguimiento estratégico al componente de relación Estado Ciudadano, a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
5. Realizar las actividades externas necesarias, que permitan a la Ciudadanía conocer sus derechos y las formas de exigirlos soportados en la metrología.
6. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad para dar una respuesta de fondo a las solicitudes.
7. Presentar ante la alta Dirección aquellas controversias entre la entidad y la ciudadanía en lo que respecta al servicio al ciudadano que no se hayan resuelto en una primera instancia y que a su juicio ameriten el análisis y la decisión de una instancia superior.

**ARTÍCULO TERCERO.** La presente resolución deroga la resolución 164 de 2019, “*Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano en el Instituto Nacional de Metrología*”.

**ARTÍCULO CUARTO.** La presente resolución rige a partir de su expedición.

### PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a los 10 días del mes de marzo de dos mil veintidós 2022.

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA**

**CARLOS ANDRÉS QUEVEDO FERNÁNDEZ**

*Proyectó: Germán Guillermo Romero Cárdenas / Luis Fernando Oviedo Herrera  
Revisó: Gerardo Porras Rueda / Lina Marcela Quintero Durán  
Aprobó: Carlos Andrés Quevedo Fernández*