



Manual

Protocolo de Servicio al Ciudadano del INM de Colombia

2024

Dando cumplimiento especial a los artículos 2, 123 y 270 de la Constitución Política de Colombia, y todas aquellas normas encaminadas a la participación y servicio al ciudadano, el **INM de Colombia** adopta el siguiente Protocolo de Servicio al Ciudadano comprometiéndose a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin discriminación, presentando diligencia y garantizando el Servicio al Ciudadano por los siguientes canales: canal presencial, correo directo (físico), telefónico y virtual.

El **INM de Colombia** incentiva el cumplimiento de derechos y deberes en la atención a los ciudadanos, los cuales se encuentran establecidos en el E-04-D-002 Declaración de trato digno y derechos del ciudadano.



1. Canales del INM de Colombia

En este numeral encontraremos la descripción de los canales por medio de los cuales se atenderá a los ciudadanos en el INM de Colombia, con su respectivo protocolo:

a) 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 llegare a hacer presencia en cumplimiento de sus objetivos misionales (ferias al ciudadano, calibración en sitio, asistencia técnica, etc). En el caso de la atención presencial en la sede del INM, se dará atención en la ventanilla de recepción y recepción de correspondencia, en horario continuo de lunes a viernes de 8:00h A 17:00h.

b) Correo directo (físico):

Este debe ser recibido en la ventanilla de recepción de correspondencia, en horario continuo de lunes a viernes de 08:00h A 17:00h.

c) Canal Telefónico, llamada local:

Llamando al conmutador (57) 601- 2542222 en el horario de atención de lunes a viernes de 08:00h a 17:00h. Igualmente en la línea directa de Servicio al Ciudadano (57) 601-2542236. Si la llamada es nacional, comunicándose con la línea nacional 018000112542 en el horario de lunes a viernes de 08:00h a 17:00h.

d) Canal Virtual:

Mediante la página www.inm.gov.co/web/. En este canal, se debe contar con permanente actualización relacionada con los planes, programas y proyectos del INM. Igualmente, mediante e-mail: contacto@inm.gov.co, manejado en cualquier horario. Para la atención de denuncias, se cuenta con

el correo:
denunciasinm@inm.gov.co.

Igualmente, en la atención en línea (chat) en nuestro horario de 08:00h a 17:00h. De igual forma, el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios del INM de Colombia a través del botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde está publicada la información sobre los trámites y servicios de la entidad y los enlaces con las páginas de gobierno.

e) Buzón de Sugerencias:

- Revisar a diario la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Extraer de manera diaria los formatos diligenciados y registrarlos en el sistema.
- Distribuir por medio de las herramientas informáticas destinadas para tal fin, a las distintas dependencias.

- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

- Lo anterior se debe hacer respetando los procedimientos establecidos para tal fin dentro de INM de Colombia.



2. Protocolos del servicio por canal

CANAL PRESENCIAL

Como normas generales, cuando un ciudadano llegue por los canales presenciales, se debe:

- Saludar al ciudadano de manera amable, hágalo con una sonrisa, teniendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir. Identifíquese y diga su nombre y apellido. Ejemplo: "Buenos días, buenas tardes" Bienvenido al INM de Colombia, mi nombre es (aquí se debe indicar el nombre del colaborador del Instituto).

- A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada. Utilizar términos de respeto como Señor, Señora.

- Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento ¿En qué le podemos servir?

Escucharle, tener calidez y respeto por el ciudadano.

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva

atención durante el tiempo de la consulta.

- Identificar la solicitud del ciudadano. Asegurarse que entiende la necesidad del ciudadano, usando con frases como: "Entiendo que usted requiere...".

- Si se requiere, consulte con un funcionario de la dependencia competente en el Instituto.

No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

- Resolver el requerimiento de competencia del Instituto.

Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.

- Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos.

- Direccionar el requerimiento de competencia de otra Entidad.

Si el requerimiento es de competencia de otra entidad, direccione correctamente a la entidad competente al ciudadano e infórmele

al ciudadano la dirección, número de teléfono, persona de contacto y la página Web.

- Asegúrese que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. En caso de insistencia del ciudadano, proceder a radicar la petición según el procedimiento E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.
- Finalizar la atención y despedida.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Despedir al ciudadano siempre con una sonrisa, y la frase “Muchas gracias por su visita que

tenga buen día y/o tarde”.

Recomendaciones de presentación personal

La presentación personal de funcionarios y colaboradores debe ser pulcra y acorde con las actividades que realiza, el público que atiende y acatando las recomendaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo. El uso y porte del carné institucional es obligatorio.

CANAL TELEFÓNICO

Tenga presente que cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar a la persona que llama, preferiblemente contestar antes del tercer timbre.

Saludar

- Saludo al ciudadano, identifique el área/dependencia y diga su nombre y apellido". Ejemplo: "Buenos días, buenas tardes". Nombre de la dependencia, mi nombre es (indicar el nombre del colaborador del instituto) ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada.
- Utilizar términos de respeto como Señor, Señora.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; recordar que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Hablar con un tono de voz moderado y de forma clara, vocali-

zando, que le pueda entender el ciudadano; recuerde que los tonos de voz a través de la línea telefónica, proyectan la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento ¿En qué le podemos servir?
- Escucharle, con interés, dejarlo hablar, no interrumpirle.
- Es necesario hablarle con nitidez, con una buena dicción y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta, pero recuerde que el canal telefónico no es para mantener largas conversaciones.
- Identificar la solicitud del ciudadano.
- Asegurarse que entiende la

necesidad del ciudadano, usando frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

- Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.
- Si se requiere, consulte con un funcionario de la dependencia competente en el Instituto.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

Si requiere poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el ciudadano

acepta la devolución de la llamada, debe pedir el número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata; explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Resolver el requerimiento de competencia del Instituto

- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde la información que requiera de forma clara y precisa y evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos.
- Si el requerimiento no puede ser resuelto y es de competencia de otra dependencia del Instituto, comuníquese y ponga en conoci-

miento del servidor público que debe atender telefónicamente la consulta, el asunto y el nombre del ciudadano para que dé solución a la petición.

- Remita al ciudadano y asegúrese de que el direccionamiento telefónico es el correcto a la dependencia, indicándole el número de la extensión a donde dirige la consulta y el nombre del servidor público que lo atenderá.

Direccionar el requerimiento de competencia de otra Entidad.

Si el requerimiento es de competencia de otra entidad, dirija correctamente a la entidad competente al ciudadano e infórmele al ciudadano la dirección y número de teléfono, persona de contacto (si se conoce) y la página Web.

Asegúrese que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. En

caso de insistencia del ciudadano, proceder a radicar la petición según el procedimiento E-04-P-001 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.

- Finalizar la atención y despedida
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Despedirse del ciudadano y preguntarle ¿le puedo colaborar o servir en algo más?

- Muchas gracias por su comunicación con el INM de Colombia, tenga buen día / buena tarde.

CANAL VIRTUAL

Protocolo de conectividad:

El INM de Colombia cuenta en su página web con un chat de atención, el cual presta servicios de lunes a viernes de 08:00 h a 17:00 h. a través del WhatsApp **3188134901**

A continuación, se dan a conocer lineamientos para brindar una adecuada atención por el chat:

1. Saludar

- Saludo al ciudadano: Bienvenido al Instituto Nacional de Metrología, ¿en qué le puedo servir?
- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- No se debe escribir en letra mayúscula ni en color rojo toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.

2. Identificar la solicitud

- Tenga en cuenta que se debe dar respuesta acorde a la solicitud del ciudadano, de forma amable y respetuosa.
- No tutear, así el ciudadano lo haya hecho en esos términos. Elimine frases de confianza inapropiada.
- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la respuesta. De acuerdo con su petición, le informamos que su solicitud...
- Si es competencia del Instituto, asegurarse que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde la información que requiera de forma clara y precisa.
- Evite utilizar términos muy técnicos, el uso de mayúscula dentro del cuerpo o contenido de la res-

puesta, resaltar y/o subrayar palabras o párrafos, utilizar diferentes tamaños de letra.

- Si el requerimiento no puede ser resuelto, o es de competencia de otra dependencia del Instituto, traslade la solicitud por su correo electrónico institucional al correo contacto@inm.gov.co, copiando al petionario sobre la remisión, con el fin de ser radicado en el Sistema de Información del INM de Colombia.

- Asegúrese que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. Se debe retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, indíquele si queda alguna tarea pendiente.

3. Finalización de la atención y despedida

- Agradezca la comunicación con el Instituto: Cordialmente, Nombre y cargo del colaborador del INM de Colombia.

- Manejar el tipo de letra estándar y la imagen corporativa de la Entidad.

ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

La atención prioritaria o preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, víctimas de violencia, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, al igual que personas que presenten pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica, la deficiencia supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional.

A continuación se describen los Protocolos básicos de atención aplicables:

- **Adultos mayores:** es el grupo de personas caracterizadas por una edad superior a los 60 años.

conoce, domina o recuerda las políticas u otros protocolos de servicio.

- Hablarles con moderación.
- Asegurarse que han comprendido; puede que a la persona mayor le cueste trabajo comprender algún mensaje escrito o hablado, debido a la disminución en la audición, la visión o del nivel de asimilación.
- Ofrecer la posibilidad de ocupar asiento mientras espera (aplica para atención presencial).

• **Mujeres embarazadas:**

- Observar el estado anatómico que evidencia su embarazo. En caso de no ser visible, asumir como cierta la información de la dama.
- En caso de requerir algún tipo de ayuda, procurar la manera de brindársela.
- Aplicar las pautas generales pertinentes.
- Ofrecer la posibilidad de ocupar asiento mientras espera (aplica para atención presencial).

• **Atención a niños, niñas y adolescentes:**

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Debe llamárselos por su nombre.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

• **Personas en situación de vulnerabilidad o protección constitucional:**

Es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros).

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al colaborador del INM de Colombia:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

- **Grupos étnicos minoritarios:**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El colaborador del INM de Colombia tendrá que:

- Identificar si la persona puede comunicarse en castellano, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable castellano.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Cuando la persona en condición de discapacidad lleve un acompañante, ésta misma debe indicar si realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Aunque el INM de Colombia está en capacidad de atender población con diferentes tipos de discapacidad, a continuación, se detallan lineamientos para atención de los casos habituales que se pueden presentar en la entidad:

- **Personas en condición de discapacidad Visual:**

- Preguntar antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de esta y la sobreprotección. El lenguaje claro al comunicarse es muy importante.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se

permita comentarios sobre su contenido a menos que se lo pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.

- Evitar la utilización de palabras indeterminadas como: eso, aquello, ahí, etc. ya que suelen ir acompañadas con gestos.

- Para indicarle a una persona con discapacidad visual a donde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde debe firmar. Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".

- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio y caminar un poco delante. No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

- Advertir de los posibles obstáculos que se encuentren a su paso.

- Mantener informado al ciudadano sobre las actividades que está realizando para atender su solici-

tud, ser precisos y específicos en el mensaje.

- Permitir el ingreso de sus perros guía, no los separe ni consienta el perro.

- Hable y preste atención a la persona a pesar de que no pueda verle, si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.

- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.

- **Personas en condición de discapacidad auditiva:**

- Hábleles con claridad y sin tener objetos en la boca que dificulte la vocalización y emisión de la voz.

- Cuando se mantenga una conversación no girar el cuerpo ni cambiar de posición ya que no podrán leer los labios.

- Evitar movimientos innecesarios, como agitar llaves, o pasar páginas.

- No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona.

- Identificar si la persona puede comunicarse o si necesita Intérprete:

- Si necesita interprete, se solicita un tiempo de espera al ciudadano, y se procede a ubicar en la sede del Instituto a la profesional capacitada para este fin.

- Cuando se les hable ubíquese en frente, sin moverse, y en una zona bien iluminada para que reciban toda la comunicación no verbal posible.

- Vocalizar correctamente sin exagerar.

- De ser necesario, ayúdese con la escritura, para completar la expresión oral.

- También se pueden utilizar gestos naturales de forma complementaria.

- **Las personas de Talla Baja o Talla Pequeña:**

- Brindarles las facilidades logísticas necesarias para que puedan interactuar sin dificultades.

- Para atender a personas de talla baja, buscar la forma que el cola-

borador quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

- **Personas con discapacidad física (motora) o movilidad disminuida:**

Esta condición no implica la afectación del funcionamiento cerebral de la persona. Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona.

Evite usar términos inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado. Al dirigirse a una persona en esta condición, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura, como en el caso de una persona en silla de ruedas: busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones, a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.

- Colaborarles con la logística necesaria acorde a la discapacidad que presente.
- Si se desplaza en silla de ruedas y no se conoce el manejo, preguntarles cómo ayudarles.
- No empujar la silla sin decírselo al usuario.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

