



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

**RESOLUCIÓN NÚMERO 164 - 2019**

**( 30 ABR 2019 )**

**“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 METROLOGIA– INM**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las que le confiere el Artículo 9° del Decreto 4175 de 2011 y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia 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 Documentos 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 el DNP lidera el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) es el encargado de promover una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, para fortalecer los estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades que demanda la ciudadanía.

Que el CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013 establece la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

Que el Instituto Nacional de Metrología –INM recibe el acompañamiento institucional del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) con el objetivo de fortalecer la gestión del servicio al ciudadano del Instituto.

Que el objetivo de la estrategia consiste en acompañar al Instituto Nacional de Metrología, en el mejoramiento continuo de los seis componentes que hacen parte del modelo de gestión pública efectiva, establecido en el CONPES 3785 y que inciden en la adecuada prestación de los servicios al ciudadano en las entidades públicas: (i) Arreglos institucionales, (ii) Procesos y Procedimientos, (iii) Servidores públicos, (iv) cobertura, (v) Cumplimiento de expectativas y (vi) Certidumbre.

Que en el Plan Anticorrupción del Instituto Nacional de Metrología –INM se establece “Designar un servidor que dependa del nivel directivo, estratégico o de planeación, como defensor de la ciudadanía con autonomía e independencia para, velar por el posicionamiento estratégico de la política de servicio, garantizar la prestación e implementación del servicio al ciudadano, propender por la disponibilidad de recursos para prestación de servicios y atención al ciudadano, velar por el

"Por la cual se delega la función del Defensor del Ciudadano en el Instituto Nacional de Metrología – INM"

*cumplimiento de las normas y la disposición de recursos para la prestación del servicio y atención al ciudadano.*

Que en CIGD de fecha 30 de abril de 2019 se aprobó la Designación del Defensor del Ciudadano.

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Designar como Defensor del Ciudadano del Instituto Nacional de Metrología al servidor público que ejerza el cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

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

1. Garantizar 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. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención al ciudadano el Instituto Nacional de Metrología.
3. 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.
4. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía, a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
5. 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.
6. 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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

**PÁRAGRAFO:** Para garantizar el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de las funciones como Defensor del Ciudadano del Instituto Nacional de Metrología, el servidor público que ejerza el cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación podrá solicitar el apoyo de colaboradores de su dependencia.

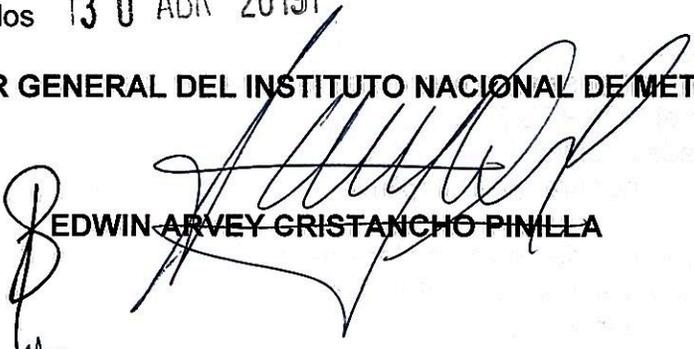
**ARTICULO TERCERO:** A través del Secretaria General se efectuará la socialización de la presente resolución

**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución entra a regir a partir de la fecha de su expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá, D. C., a los **13 0** ABR 2019

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

  
**EDWIN ARVEY CRISTANCHO PINILLA**

Proyectó: Paula Andrea Gutiérrez  
Revisó: José Álvaro Bermúdez A.  
Aprobó: Rodolfo Manuel Gómez R.