

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. ABREVIATURAS
4. DEFINICIONES
5. MARCO NORMATIVO
6. POLITICAS O LINEAMIENTOS GENERALES
 6. 1. DERECHOS (CPACA)
 6. 2. DEBERES (CPACA)
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
9. ANEXOS

1. OBJETIVO

Garantizar el trato digno, respetuoso y sin discriminación alguna a todos los ciudadanos o usuarios que requieran los servicios del INM, enmarcado en la protección de derechos y deberes.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servidores, colaboradores, ciudadanos y/o usuarios que accedan a los diferentes servicios y canales de información del INM.

3. ABREVIATURAS

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias

INM: Instituto Nacional de Metrología

4. DEFINICIONES

Aplican las definiciones: Ciudadano, Cliente, Denuncia, Información, Servicio, Trámite y Unidad de correspondencia, las cuales se encuentran descritas en el procedimiento E-04-P-001 PQRSD.

5. MARCO NORMATIVO

Ver: "Matriz de Requisitos Legales"

6. POLITICAS O LINEAMIENTOS GENERALES

Buscando garantizar un trato digno, respetuoso y sin discriminación alguna, el INM ha establecido los siguientes derechos y deberes de los ciudadanos o usuarios, los cuales se publican de manera clara, entendible y agradable en los diferentes medios y canales que posea la entidad (Ver canales en el E-04-P-001 PQRSD).

El INM cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con las expectativas frente a los servicios y trámites. Es nuestro compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar PQRSD sobre los servicios que prestamos y sobre nuestro actuar como Instituto.

Para asegurar una adecuada atención a los ciudadanos o usuarios el INM ha definido e implementado el E-04-D-004 Protocolo de servicio al ciudadano.

6. 1. DERECHOS (CPACA)

En sus relaciones con INM, toda persona tiene derecho a:

a. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana, a exigir de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas, el cumplimiento de sus responsabilidades.

b. 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.

c. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

d. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

e. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

f. 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.

g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

h. 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.

i. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

6. 2. DEBERES (CPACA)

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

a. Acatar la Constitución y las leyes.

b. 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.

c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

d. Observar un trato respetuoso con los servidores del INM.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[E-04-P-001 PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD](#)

[E-04-D-004 Protocolo de servicio al ciudadano.](#)

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

N/A

9. ANEXOS

N/A

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
12/Sep/2019	Versión inicial. Inclusión dentro del SIG del INM	1
	1. OBJETIVO Se actualiza el objetivo.	
	6. POLITICAS O LINEAMIENTOS GENERALES	

30/Sep/2021	<p>Se incluye la declaración de trato digno en este numeral.</p> <p>Se interrelaciona el E-04-D-004 Protocolo de servicio al ciudadano.</p> <p>7. ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>Se retira este numeral.</p>	2
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Gloria Rocio Pereira Oviedo</p> <p>Cargo: Contratista Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano</p> <p>Fecha: 30/Sep/2021</p>	<p>Nombre: Luis Fernando Oviedo Herrera</p> <p>Cargo: Profesional Universitario 2044-09 Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano</p> <p>Fecha: 30/Sep/2021</p> <p>Nombre: German Guillermo Romero Cárdenas</p> <p>Cargo: Profesional Especializado 2028-14 Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano</p> <p>Fecha: 01/Oct/2021</p>	<p>Nombre: Gerardo Porras Rueda</p> <p>Cargo: Subdirector de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano</p> <p>Fecha: 01/Oct/2021</p>

"Si imprime o descarga este documento se considera una copia no controlada"

COPIA NO CONTROLADA
Página WEB INM