



Instituto Nacional de Metrología  
de Colombia

Proceso	Servicio al Ciudadano
Tipo de documento	Documento
Nombre	Declaración de Trato Digno y Derechos del Ciudadano
Código	E-04-D-02

	<b>DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO Y DERECHOS DEL CIUDADANO</b>	Código: E-04-D-02
		Versión: 01
		Página: 2 de 5

## CONTENIDO

	Página
1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. ABREVIATURAS O SÍMBOLOS .....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. POLÍTICAS O LINEAMIENTOS GENERALES.....	3
5.1 DERECHOS (CPACA) .....	3
5.2 DEBERES (CPACA): .....	4
6. ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
6.1 ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD .....	4
6.2 MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO .....	5
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	5
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	5
9. ANEXOS .....	5
10. FICHA DE APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS.....	5

 <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO Y DERECHOS DEL CIUDADANO</b>	Código: E-04-D-02
		Versión: 01
		Página: 3 de 5

## 1. OBJETIVO

Garantizar un trato digno, respetuoso y sin distinción 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 O SÍMBOLOS

**CPACA:** Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo

**PQRS**: 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-01 PQRS. En el documento *Matriz de documentos externos*.

## 5. POLÍTICAS O LINEAMIENTOS GENERALES

Buscando garantizar un trato digno, respetuoso y sin distinción alguna, INM ha establecido los siguientes derechos y deberes de los ciudadanos, los cuales deben ser publicados de manera clara, entendible y agradable en los diferentes medios y canales que posea la entidad.

### 5.1 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.

 <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p>	<b>DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO Y DERECHOS DEL CIUDADANO</b>	Código: E-04-D-02 Versión: 01 Página: 4 de 5
---	--	--

- 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.

## 5.2 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 INM.

## 6. ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

### 6.1 ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

El Instituto Nacional de Metrología, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013, "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad" tiene procedimientos y protocolos para la atención al ciudadano.

Nuestra sede central ubicada en el CAN cuenta con:

- Amplios Pasillos libres de obstrucciones.
- Escaleras con pasamanos.
- Dos (2) parqueaderos para discapacitados que traigan vehículo.

	<b>DECLARACIÓN DE TRATO DIGNO Y DERECHOS DEL CIUDADANO</b>	Código: E-04-D-02
		Versión: 01
		Página: 5 de 5

- Acompañamiento a los visitantes discapacitados al piso que visiten. (Se transportan en ascensor acompañados).
- Baños con las especificaciones de la norma, en el sótano y en cada piso

## 6.2 MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO

Conforme con lo anterior, y atendiendo que para el INM es de vital importancia garantizar unos canales adecuados de comunicación que permitan de manera bidireccional el respeto de los derechos señalados en el Numeral 6.1 del presente documento, pone a su disposición los canales establecidos en el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD.

Adicional a ello, el INM en cumplimiento de la normatividad vigente y de sus obligaciones como entidad pública, declara su más sincera disposición para la solución y atención de todas las (PQRSD) que los ciudadanos o usuarios deseen presentar.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

E-04-P-01 PQRSD

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

N/A

## 9. ANEXOS

N/A

## 10. FICHA DE APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

<b>Elaborado por:</b> <b>Nombre:</b> Luis Fernando Oviedo Herrera <b>Cargo:</b> Profesional Universitario <b>Nombre:</b> Karina Ariza Garzón <b>Cargo:</b> Técnico Administrativo <b>Fecha:</b> 2019-06-21	<b>Revisado por:</b> <b>Nombre:</b> Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez <b>Cargo:</b> Secretaria General <b>Fecha:</b> 2019-08-14	<b>Aprobado por:</b> Acta de aprobación de documentos. Acta No. 19-12 <b>Fecha:</b> 2019-09-12
---	---	---

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2019-09-12	Versión inicial. Inclusión dentro del SIG del INM	01