

1. OBJETIVO

Dar a conocer los derechos y deberes fundamentales de los Ciudadanos, por medio de los canales de atención establecidos por el Invima, con el propósito de mantener el compromiso con la prestación de un servicio eficiente y oportuno de calidad, garantizando transparencia y eficiencia.

La política va dirigida a la Ciudadanía en general y a los Funcionarios del Invima, que hacen uso de los canales de atención establecidos por el Instituto.

2. POLÍTICA

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima, está comprometido a prestar un servicio oportuno que garantice la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, con calidad orientada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas enfocando esfuerzos en el usuario y en la atención ciudadana, garantizando transparencia y accesibilidad a la información pública a través de la publicación proactiva o a solicitud de nuestros ciudadanos.

2.1. CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

En el Invima se brinda un trato respetuoso, cordial, considerado, diligente, equitativo y sin discriminaciones. De acuerdo con este compromiso y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, presentamos a la ciudadanía y en particular a nuestros usuarios, sus derechos y deberes fundamentales, basados en la Constitución y las leyes vigentes en Colombia.

2.1.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Son derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios del Invima:

- Ser tratado con el respeto y la consideración que amerita la dignidad del ser humano.
- Recibir información clara y veraz en un tiempo oportuno.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos o procedimientos que las disposiciones vigentes determinen para cada caso en particular.
- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Obtener respuesta clara y oportuna a sus requerimientos, en los plazos establecidos.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de la acción o trámite en curso.
- Obtener copias, a su costa, de los documentos de su interés.
- Salvo reserva legal o clasificación de los documentos, obtener información que repose en los registros y archivos públicos del Invima, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de capacidad diversa, con talla baja, población infantil, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que prestan sus servicios en el Invima.
- Exponer argumentos, aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado y que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

2.1.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Son deberes de los ciudadanos y usuarios de los servicios del Invima:

- Obrar conforme a la Constitución y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.

- Actuar de acuerdo con los principios de la buena fe.
- Solicitar en forma respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Abstenerse de aportar declaraciones o documentos falsos u otras acciones y/o palabras dilatorias e impropiedades en sus actuaciones.
- Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.
- Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.
- Respetar los turnos/filas o citas asignadas por el Invima.
- Observar un trato respetuoso, digno de los funcionarios y/o colaboradores del Invima .
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ustedes en bases de datos o archivos.

2.1.3. PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS

Para el trámite de Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en el **Invima** se le dará este tratamiento mediante la Oficina de Atención al Ciudadano y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano, por tanto el tiempo de los mismos varía dependiendo del tiempo máximo de respuesta de los diferentes trámites, los tiempos son:

TIPO DE SOLICITUD	PLAZO PARA RESPONDER
Derechos de Petición de Congresistas	5 días hábiles
Derechos de Petición de documentos y de información	10 días hábiles
Derechos de Petición de Interés Particular e Interés General	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Derechos de Petición de Consulta	30 días hábiles
Sugerencias	La respuesta al peticionario dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la sugerencia. La implementación de la acción dependerá del trámite que corresponda adelantar.

Nota: Para requerimientos judiciales el tiempo de respuesta es lo establecido por el Juez y para los derechos de petición de periodistas se debe dar prelación.

2.1.4. CANALES DE ATENCION

Son los canales de servicio disponibles para que los usuarios puedan realizar solicitudes y recibir orientación sobre trámites y servicios del **Invima**.

2.1.4.1. PRESENCIAL

Horarios de atención al ciudadano en Bogotá: disponible en <https://www.invima.gov.co>.

DEPENDENCIA	DATOS
Ventanillas de Atención al Ciudadano y radicación de correspondencia – Sede principal del Invima	Dirección Sede Principal: Carrera 10 N° 64-28 / 60 Bogotá Página Web: https://www.invima.gov.co/ Correo Electrónico: contactenos@invima.gov.co
Sede Administrativa Invima	Dirección Sede Administrativa: Carrera 10 No. 64-60 Bogotá.
Sede Laboratorios Invima - INS C.A.N	Dirección: Avenida Calle 26 No. 51-20. Bogotá.

Horarios de atención presencial en los **Grupos de Trabajo Territorial** a nivel nacional: disponibles en <https://www.invima.gov.co/web/guest/canales-de-atencion>

2.1.4.2. TELEFONICA

DEPENDENCIA	TELEFONO
Call center	7422121
Línea Gratuita	01 8000 122220
Línea Anticorrupción	294 87 25

Para consultar las líneas y extensiones consulte en el [Directorio de funcionarios principales](#) o en los [Grupo de Trabajo Territorial](#) a nivel nacional en nuestra página web <https://www.invima.gov.co/web/guest/canales-de-atencion>

2.1.4.3. VIRTUAL

El **Invima** cuenta con las siguientes salas de chat para que el usuario pueda realizar solicitud de información de trámites, servicios y preguntas técnicas en referencia a los productos de competencia institucional

SALAS DE CHAT
Productos fitoterapéuticos, medicamentos homeopáticos y suplementos dietarios
Medicamentos y Productos biológicos
Servicios en puertos (VUCE)
Alimentos y Bebidas
Cosméticos, aseo, plaguicidas y productos de higiene doméstica
Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías (Consulta general)
Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías (Registros Sanitarios)
Consultas Generales

Para conocer los horarios de atención de cada una de estas debe ingresar a <https://www.invima.gov.co/web/guest/canales-de-atencion>

2.1.4.4. REDES SOCIALES

TIPO	IDENTIFICACION	ATENCIÓN
TWITTER	@invimacolombia	Permanente
FACEBOOK	Invima - Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos	Permanente

YOUTUBE	Invimaoficial	Permanente
----------------	-------------------------------	-------------------

3. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG):

Esta política institucional, se articula con la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano, Política de Servicio al ciudadano, Política de Racionalización de trámites y la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al decreto 1499 de 2017.

4. DOCUMENTO DE APROBACIÓN

Acta No. 3 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Virtual, realizado el 23 de marzo del 2018

ADJUNTOS INTERNOS

[AIC-AST-PR001-PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO \(AIC-AST-PR1\)](#)

DEFINICIONES

Apelación : Medio de impugnación por medio del cual se solicita que un superior jerárquico, revise conforme a derecho un acto administrativo, providencia interlocutoria o una sentencia dictada por un funcionario inferior. Definición tomada de <http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/glosario/Paginas/default.aspx>

Ciudadano : Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio[1]. Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades[2], que para efectos del Sistema de Gestión es el mismo cliente.[1] NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTCGP 1000:2004. Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.[2] CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 3466 de 1982 Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones. NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario. Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Nota 1: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

Denuncia : Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la Autoridad competente sobre la comisión de algún delito o infracción legal. Definición tomada de <http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/glosario/Paginas/default.aspx>

Derecho de petición : Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. 1. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta. 4 CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 3466 de 1982 Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2764> Recuperado marzo 22 de 2018.

Queja : Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Documento mediante el cual un particular o un servidor público ponen en conocimiento hechos que presuntamente constituyen una falta disciplinaria. Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta. (Esta definición se encuentra alineada con la definición AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ? PQRDS relacionada con la Queja por Servicio) ISO/IEC 17025:2017. Página 2

Reclamo : Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la entidad

Sugerencia : Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Edgar Manuel Vega Sequeda Profesional Especializado Grupo de Gestión y Mejoramiento Organizacional	Maria del Pilar Hidalgo Alferez Coordinador Grupo de Gestión y Mejoramiento Organizacional	Daladier Medina Niño Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha de aprobación:

Fecha de elaboración: 11/04/2018	Fecha de revisión: 11/04/2018	11/04/2018
--	--------------------------------------	------------

Este documento ha sido visto 156 veces

Copia no controlada