



¡Conectamos con el Ciudadano!

Estrategia Institucional de
Participación Ciudadana



2026 - 2027





Ana Maria Santana Puentes

Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

Rosa Amparo Rojas Herrera

Coordinadora del Grupo de Procesos y Reclamaciones

Oscar Augusto Ordóñez Arevalo

Profesional Universitario



**Escuchamos el territorio,
construimos confianza y
protegemos juntos la
salud**



Oficina de Atención al Ciudadano

¡Conectamos con el **Ciudadano!**



www.invima.gov.co



Contenido

1. Introducción	4
2. Objetivo general	6
3. Objetivos específicos	7
4. Alcance	9
5. Grupos de valor y partes interesadas	10
6. Estructura institucional	16
7. Enfoques de la estrategia	18
8. Desarrollo de la estrategia mediante el ciclo PHVA	22
Ciclo PHVA.....	23
9. Líneas de acción prioritarias	32
10. Referencias	34
Cronograma	36



1. Introducción

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), como autoridad sanitaria nacional, reconoce la participación ciudadana como un derecho, un deber y un componente estratégico para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, mejorar la gestión institucional, promover el control social y generar valor público.

En el marco de sus competencias de inspección, vigilancia y control sanitario, el Instituto requiere consolidar mecanismos que permitan escuchar y comprender las necesidades de la ciudadanía, los emprendedores, los sectores productivos, las organizaciones sociales, la academia, las entidades territoriales y los demás grupos de valor. Esta interacción debe contribuir a mejorar los trámites, servicios, contenidos, decisiones institucionales y acciones orientadas a proteger la salud pública.

La [Política de Participación Ciudadana \(GEES-PLO24\)](#) del Invima, establece que esta responsabilidad compromete a todas las dependencias, procesos, servidores públicos y contratistas, y debe desarrollarse durante las fases de diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

En este contexto se formula la estrategia: **Conectamos con el Ciudadano**, como el instrumento institucional para promover una participación informada, territorial, diferencial, accesible e incidente. La estrategia articula espacios de escucha, diálogo, pedagogía, colaboración, cocreación, rendición de cuentas y control social, garantizando que los aportes ciudadanos sean registrados, analizados, respondidos y, cuando resulte viable, incorporados en la gestión del Instituto.



Su implementación se estructura bajo el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), con el propósito de asegurar la mejora continua, el seguimiento de compromisos y la generación de resultados verificables.



2. Objetivo general

Fortalecer la participación incidente de la ciudadanía y los grupos de valor en la gestión del Invima, mediante procesos permanentes de escucha, información, diálogo, pedagogía, colaboración, cocreación, rendición de cuentas y control social, con enfoque territorial, diferencial, accesible y de gestión del riesgo sanitario, que contribuyan a mejorar los trámites, servicios, acciones institucionales y la confianza ciudadana.



3. Objetivos específicos



- Ampliar y diversificar la participación ciudadana en los departamentos, municipios y comunidades con mayores barreras de acceso a la oferta institucional del Invima, mediante mecanismos presenciales, virtuales, territoriales y diferenciales.

- Identificar y analizar las necesidades, expectativas, capacidades, conocimientos y problemáticas de los grupos de valor en los territorios, como insumo para orientar la planeación y la gestión institucional.

- Fortalecer las capacidades de la ciudadanía, los emprendedores, las organizaciones sociales, los sectores productivos y las autoridades territoriales para comprender la regulación sanitaria, ejercer control social y participar de manera informada.





- Promover la incorporación de los aportes ciudadanos en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas, trámites, servicios y demás acciones institucionales del Invima.
- Implementar mecanismos para registrar, analizar, responder y hacer seguimiento a los aportes, propuestas, alertas sanitarias y compromisos derivados de los ejercicios de participación ciudadana.
- Fortalecer la articulación entre las dependencias del nivel central, los Grupos de Trabajo Territorial (Gtt's), las autoridades locales y los actores sociales y productivos, así como evaluar la cobertura, resultados e incidencia de la estrategia.





4. Alcance

La estrategia aplica a todas las dependencias, procesos, servidores públicos y contratistas del Invima que intervengan en la planeación, ejecución, seguimiento o evaluación de espacios de participación ciudadana, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, control social, divulgación, pedagogía sanitaria y relacionamiento con los grupos de valor.

Comprende las actividades realizadas en los niveles nacional, regional, departamental, distrital, municipal y local, mediante modalidades presenciales, virtuales, telefónicas, digitales, comunitarias o híbridas.

La política institucional reconoce expresamente este alcance territorial y contempla la atención e interacción a través de diferentes canales, incluyendo la sede principal y los Grupos de Trabajo Territorial.



5. Grupos de valor y partes interesadas

La estrategia **Conectamos con el Ciudadano** reconoce que la participación ciudadana debe desarrollarse de manera diferencial, teniendo en cuenta las características, necesidades, expectativas y formas de relacionamiento de los distintos grupos de valor y partes interesadas con los que interactúa el Invima. En este sentido, la identificación y caracterización de estos actores constituye un elemento fundamental para orientar la planeación de los espacios de participación, fortalecer los canales de diálogo, promover una comunicación pertinente y garantizar que las acciones institucionales respondan a las realidades y necesidades de los territorios. Este enfoque contribuye a que la participación ciudadana sea más inclusiva, incidente y orientada a la generación de valor público, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Instituto.

A continuación, se presentan las partes interesadas y los grupos de valor identificados por el Invima, los cuales constituyen la base para la planificación, implementación y seguimiento de las acciones contempladas en la estrategia.



GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS

Matriz de Interesados INVIMA

Necesidades, expectativas y canales de comunicación

Interesado	Necesidades	Expectativas	Mecanismos de comunicación
Vigilados (Personas Naturales y Jurídicas)	- Obtener los resultados de los trámites relacionados con registros sanitarios y trámites asociados, auditorías y certificaciones, autorizaciones, etc., de los productos objeto de vigilancia por el Invima, con las características de oportunidad, calidad de la información y claridad de los documentos requeridos, dando cumplimiento a las disposiciones normativas vigentes. - Recibir las visitas de inspección, vigilancia y control de personal competente del Invima que actúe dentro de los parámetros establecidos en la normatividad sanitaria vigente. - Recibir respuesta oportuna, confiable y eficaz frente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRDS) interpuestas ante el Invima. - Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, por todos los canales de atención.	- Presentar las solicitudes y recibir respuesta de los trámites de registro sanitarios, trámites asociados, auditorías y certificaciones, autorizaciones, etc., en línea. - Obtener el resultado del trámite solicitado en un tiempo menor al establecido en la normatividad vigente aplicable. - Obtener el resultado del trámite con la información clara, completa y sin errores atribuibles a la entidad.	Principal: Rendición de cuentas Notificación de trámites OTROS Página web Comunicación telefónica Comunicación escrita Correo electrónico Atención personalizada



Interesado

Necesidades

Expectativas

Mecanismos de comunicación

Ciudadanía

(Habitantes del territorio colombiano, quienes cuentan con la gestión de inspección, vigilancia y control sanitario que adelanta el Invima sobre alimentos, medicamentos, cosméticos y demás insumos para garantizar la salud)

- Asegurar que todos los productos vigilados por el Invima cuenten con registro sanitario, permiso sanitario, notificación sanitaria, garantizando calidad y seguridad para el uso y consumo humano.
- Recibir respuesta oportuna, confiable y eficaz frente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRDS) interpuestas ante el Invima.
- Disponibilidad de los mecanismos de comunicación a través de los cuales la ciudadanía pueda encontrar u obtener información de interés acerca de las acciones del Invima y de los productos objeto de vigilancia de la institución.
- Proteger y promover la salud de la población, mediante la gestión del riesgo asociada al consumo y uso de los productos objeto de vigilancia sanitaria.
- Ejercer vigilancia y contrarrestar la ilegalidad en el territorio nacional por fabricación o importación de productos adulterados que causen daños en la salud de la población.
- Asegurar el cumplimiento a la normatividad Sanitaria Vigente y se impongan las sanciones a quién corresponda.
- Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, por todos los canales de atención.

- Recibir información que permita fomentar prácticas de auto regulación y autocontrol orientadas al uso y consumo seguro de los productos objeto de IVC por parte del Invima.
- Realizar las funciones de inspección sanitaria, con imparcialidad para la totalidad de los establecimientos vigilados, cumpliendo con el modelo IVC SOA.
- Hacer seguimiento los trámites radicados de manera inmediata por medio virtual.
- Acceso a la información en tiempo real.

Principal: Rendición de Cuentas

OTROS

Página web

Comunicación telefónica

Comunicación escrita

Correo electrónico

Atención personalizada



Interesado	Necesidades	Expectativas	Mecanismos de comunicación
 Vigilados (Personas Naturales y Jurídicas)	- Obtener los resultados de los trámites relacionados con registros sanitarios y trámites asociados, auditorías y certificaciones, autorizaciones, etc., de los productos objeto de vigilancia por el Invima, con las características de oportunidad, calidad de la información y claridad de los documentos requeridos, dando cumplimiento a las disposiciones normativas vigentes. - Recibir las visitas de inspección, vigilancia y control de personal competente del Invima que actúe dentro de los parámetros establecidos en la normatividad sanitaria vigente. - Recibir respuesta oportuna, confiable y eficaz frente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRDS) interpuestas ante el Invima. - Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, por todos los canales de atención.	- Presentar las solicitudes y recibir respuesta de los trámites de registro sanitarios, trámites asociados, auditorías y certificaciones, autorizaciones, etc., en línea. - Obtener el resultado del trámite solicitado en un tiempo menor al establecido en la normatividad vigente aplicable. - Obtener el resultado del trámite con la información clara, completa y sin errores atribuibles a la entidad.	Principal: Rendición de cuentas  Notificación de trámites OTROS  Página web  Comunicación telefónica  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada
 Ciudadanía (Habitantes del territorio colombiano, quienes cuentan con la gestión de inspección, vigilancia y control sanitario que adelanta el Invima sobre alimentos, medicamentos, cosméticos y demás insumos para garantizar la salud)	- Asegurar que todos los productos vigilados por el Invima cuenten con registro sanitario, permiso sanitaria, notificación sanitaria, garantizando calidad y seguridad para el uso y consumo humano. - Recibir respuesta oportuna, confiable y eficaz frente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRDS) interpuestas ante el Invima. - Disponibilidad de los mecanismos de comunicación a través de los cuales la ciudadanía pueda encontrar u obtener información de interés acerca de las acciones del Invima y de los productos objeto de vigilancia de la institución. - Proteger y promover la salud de la población, mediante la gestión del riesgo asociada al consumo y uso de los productos objeto de vigilancia sanitaria. - Ejercer vigilancia y contrarrestar la ilegalidad en el territorio nacional por fabricación o importación de productos adulterados que causen daños en la salud de la población. - Asegurar el cumplimiento a la normatividad Sanitaria Vigente y se impongan las sanciones a quién corresponda. - Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, por todos los canales de atención.	- Recibir información que permita fomentar prácticas de auto regulación y autocontrol orientadas al uso y consumo seguro de los productos objeto de IVC por parte del Invima. - Realizar las funciones de inspección sanitaria, con imparcialidad para la totalidad de los establecimientos vigilados, cumpliendo con el modelo IVC SOA. - Hacer seguimiento a los trámites radicados de manera inmediata por medio virtual. - Acceso a la información en tiempo real.	Principal: Rendición de cuentas OTROS  Página web  Comunicación telefónica  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada



 Cliente Interno	 Necesidades	 Expectativas	 Mecanismos de comunicación
 Cliente Interno (1. Dirección General, 2. Direcciones Misionales, 3. Oficinas Asesoras, 4. Subdirecciones, 5. Macroprocesos y Proceso del Sistema de Gestión Integrado)	- Disponibilidad de información relacionada con la planeación y desarrollo de las actividades de las áreas y procesos del Invima. - Acceso, oportunidad y confiabilidad en la información suministrada por las diferentes áreas y procesos del Invima. - Políticas, procedimientos, guías, instructivos, formatos publicados en las versiones vigentes para su consulta. - Garantizar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo a los servidores públicos del Instituto - Contar los bienes y/o elementos requeridos por las diferentes dependencias para el desarrollo de las actividades diarias.	- Fomento y promoción de los programas de salud, prevención de accidentes, enfermedades laborales, estilos de vida saludables y autocuidado. - Disminución de documentos del Sistema de Gestión Integrado. - Elementos y bienes en óptimo estado para el desarrollo de las actividades del Invima	 Página web  Telefónico  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada
 Gobierno	• Realizar las funciones de inspección sanitaria, con imparcialidad para la totalidad de los establecimientos vigilados, cumpliendo con el modelo IVC SOA • Fomentar la unidad de criterio en las Entidades Territoriales de Salud, mediante la capacitación y asistencia técnica en temas relacionados con las acciones de IVC en los productos competencia de las entidades y la intervención de las mismas en la cadena productiva de acuerdo a las competencias establecidas en la Ley. • Cumplir con los lineamientos del Plan de Desarrollo y demás disposiciones legales vigentes. • Recibir respuesta oportuna a las solicitudes de información presentadas al Invima, de conformidad con las normas y procedimientos vigentes. • Divulgar las normas expedidas por las autoridades competentes, que tengan relación con el Instituto, con el fin que los interesados se encuentren actualizados normativamente. • Coordinar y armonizar las acciones de IVC bajo el enfoque de la gestión del riesgo asociada al consumo y uso de los productos objeto de vigilancia sanitaria, en el marco de las competencias establecidas por la Ley. • Emitir conceptos sanitarios y aplicar medidas sanitarias con base en la reglamentación sanitaria vigente • Presentar la información de competencia institucional clara, precisa y concisa, de manera que permita la definición de actividades interinstitucionales de manera coordinada y sin desviaciones o reprocesos. • Información clara y oportuna del manejo de los recursos a cargo de la entidad y su administración, en la que se refleje el buen uso de los recursos y bienes públicos. • Contar con la información correspondiente al desempeño, la gestión y faltas disciplinarias de los servidores públicos y los particulares que prestan sus servicios al Invima y manejan recursos de la entidad. • Contar con información de la <u>gestión y</u> conductas de los funcionarios garantizando el buen trato y los derechos de los ciudadanos.	• Generar espacios de concertación y de intercambio del conocimiento que conduzcan a la articulación de las acciones de IVC entre las entidades sanitarias del orden nacional y regional.	 Página web  Telefónico  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada

 Cliente Interno	 Necesidades	 Expectativas	 Mecanismos de comunicación
 Academia y Comunidad Científica (1. Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud, 2. Asociación Colombiana de Sociedades Científicas, 3. Universidades, 4. Sociedad de Obesidad)	- Establecer convenios para la investigación y generación de conocimiento frente a los productos competencia del Invima. - Socialización de los resultados de la Comisión de las Salas Especializadas. - Recibir información sobre la gestión del Invima. - Oportunidad y confiabilidad en la información suministrada por la entidad. - Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, por todos los canales de atención.	- Trabajo colaborativo basado en el intercambio continuo del conocimiento para la implementación de los planes, programas y proyectos que apoyen el fortalecimiento de la Seguridad Sanitaria en Colombia. - Generar espacios académicos para debatir temas de interés competencia del Invima y las autoridades sanitarias a nivel mundial.	 Página web  Telefónico  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada
 Gremios	- Realizar las funciones de Inspección sanitaria, con imparcialidad para la totalidad de los establecimientos vigilados, cumpliendo con el modelo IVC SOA - Análisis y resultados conforme a la información reportada en bases de datos públicas y normas y procedimientos vigentes. - Recibir respuesta oportuna y eficaz frente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRDS) interpuestas ante el Invima. - Articulación para formular estrategias de lucha contra la legalidad, contrabando y corrupción. - Apertura de mercados, mejores condiciones de comercialización desde lo sanitario. - Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, por todos los canales de atención.	- Acciones inmediatas de lucha contra la ilegalidad, contrabando y corrupción - Negociaciones con agilidad para tener acuerdos beneficiosos para los diferentes gremios.	 Página web  Telefónico  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada
 Proveedores (Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por el Invima (transporte, servicios generales, papelería))	- Cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública respecto al desarrollo de los procesos de Contratación. - Publicación de los procesos de contratación para atender las necesidades establecidas por la entidad. - Darle trámite oportuno a las solicitudes de pago de los proveedores. - Tramitar las solicitudes para pago de los contratos suscritos por la entidad. - Información clara y oportuna de las necesidades establecidas por la entidad. - Realizar la certificación a satisfacción de los servicios prestados o elementos adquiridos de forma oportuna.	- Continuidad de la relación contractual - Reconocimiento al servicio prestado	 Página web  Telefónico  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada
 Medios de Comunicación (1. Convencionales, 2. Emisoras de interés público, 3. Alternativos, 4. Digitales, 5. Regionales, 6. Comunitarios)	- Información oportuna sobre las acciones de inspección, vigilancia y control. - Información especializada sobre productos competencia del Invima. - Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, por todos los canales de atención.	- Atención inmediata a los medios	 Página web  Telefónico  Comunicación escrita  Correo electrónico

 Organismos Internacionales	 Actividades / Interacciones	 Expectativas	 Mecanismos de comunicación
 Organismos Internacionales	• Compartir información Técnica / Científica, sobre temas de Interés de Salud (Alertas y Etas), lineamientos de Comercio Internacional, avances relacionados con estudios de casos, entre otros, que permita una articulación entre los diferentes estamentos de carácter sanitario en el mundo. • Participación en Acuerdos Comerciales y proyectos de cooperación. • Acciones en conjunto sobre las acciones de inspección, vigilancia y control. • Participación activa en los eventos de negociación y cooperación. • Cumplimiento de los compromisos adquiridos en negociación y cooperación. • Disponibilidad de información de lucha contra la ilegalidad, contrabando y corrupción.	• Intercambio de conocimientos y experiencias. • Articulación para formular estrategias de lucha contra la ilegalidad y contrabando. • Comunicación oportuna entre las entidades participantes. • Oportunidad y confiabilidad en la información suministrada por la entidad.	 Página web  Telefónico  Comunicación escrita  Correo electrónico  Atención personalizada

6. Estructura institucional

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) es la autoridad sanitaria de Colombia encargada de proteger la salud pública mediante la inspección, vigilancia y control de los productos de consumo humano y de los establecimientos que los fabrican, importan, comercializan o distribuyen, cuando así lo establece la normatividad sanitaria.

De acuerdo con los Decretos 2078 y 2079 de 2012, el Invima actúa como la institución de referencia nacional en materia sanitaria y ejecuta las políticas definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de vigilancia sanitaria y control de calidad de medicamentos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos médicos, productos biológicos, reactivos de



diagnóstico, productos naturales, homeopáticos, biotecnológicos y demás productos que puedan representar un riesgo para la salud de las personas.

Para cumplir esta misión, el Instituto desarrolla acciones de evaluación, autorización, inspección, vigilancia, control, seguimiento y orientación a la ciudadanía y a los sectores regulados, contribuyendo a que los productos que llegan a los colombianos cumplan con los requisitos de calidad, seguridad y eficacia establecidos en la normatividad vigente.

Para el desarrollo de estas funciones, el Invima cuenta con la siguiente estructura organizacional:



Áreas que lideran los procesos:

ESTRATÉGICOS

MISSIONALES

APOYO

EVALUACIÓN Y CONTROL



7. Enfoques de la estrategia

La estrategia **Conectamos con el Ciudadano** se desarrolla a partir de un conjunto de enfoques que orientan la planeación, implementación, seguimiento y evaluación de las acciones de participación ciudadana. Estos enfoques permiten reconocer las características, necesidades y realidades de los diferentes grupos de valor y de los territorios, garantizando que los mecanismos de participación sean inclusivos, pertinentes, accesibles y orientados a generar resultados que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional.

Su aplicación busca promover una relación más cercana entre el Invima y la ciudadanía, basada en **la escucha activa, el diálogo, la transparencia, la colaboración y la mejora continua**. Así mismo, favorece que las decisiones institucionales incorporen las necesidades y aportes de los grupos de valor, fortaleciendo la confianza ciudadana y contribuyendo al cumplimiento de la misión del Instituto de proteger la salud pública.

En este sentido, los enfoques que orientan la presente estrategia son los siguientes:





7.1. Enfoque territorial

Reconoce las diferencias existentes entre regiones, departamentos, municipios y comunidades, y adapta los canales, metodologías, contenidos y actividades a las necesidades y capacidades de cada territorio.



7.2. Enfoque diferencial

Identifica y reduce las barreras que afectan la participación de grupos poblacionales con características particulares por razones de edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, ubicación rural, condiciones socioeconómicas o conectividad.



7.3. Enfoque de derechos humanos

Reconoce la participación ciudadana como un derecho que permite intervenir en los asuntos públicos, acceder a información, expresar opiniones y ejercer control social.



7.4. Enfoque de servicio al ciudadano

Orienta la relación con la ciudadanía hacia el trato digno, la escucha activa, la orientación efectiva, la oportunidad, la accesibilidad y el lenguaje claro.





7.5. Enfoque de gobierno abierto

Promueve la transparencia, la colaboración, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la participación incidente.



7.6. Enfoque de gestión del conocimiento

Reconoce las experiencias, percepciones y conocimientos de la ciudadanía como insumos para el aprendizaje y la mejora institucional.



7.7. Enfoque de innovación y transformación digital

Promueve el uso de plataformas, formularios, canales virtuales y metodologías innovadoras, sin excluir a las comunidades con dificultades de conectividad o apropiación tecnológica.



7.8. Enfoque de gestión del riesgo sanitario

Orienta la participación hacia la identificación de problemáticas, riesgos, barreras y prácticas que puedan afectar la salud pública, respetando las competencias y criterios técnicos del Invima.



8. Desarrollo de la estrategia mediante el ciclo PHVA

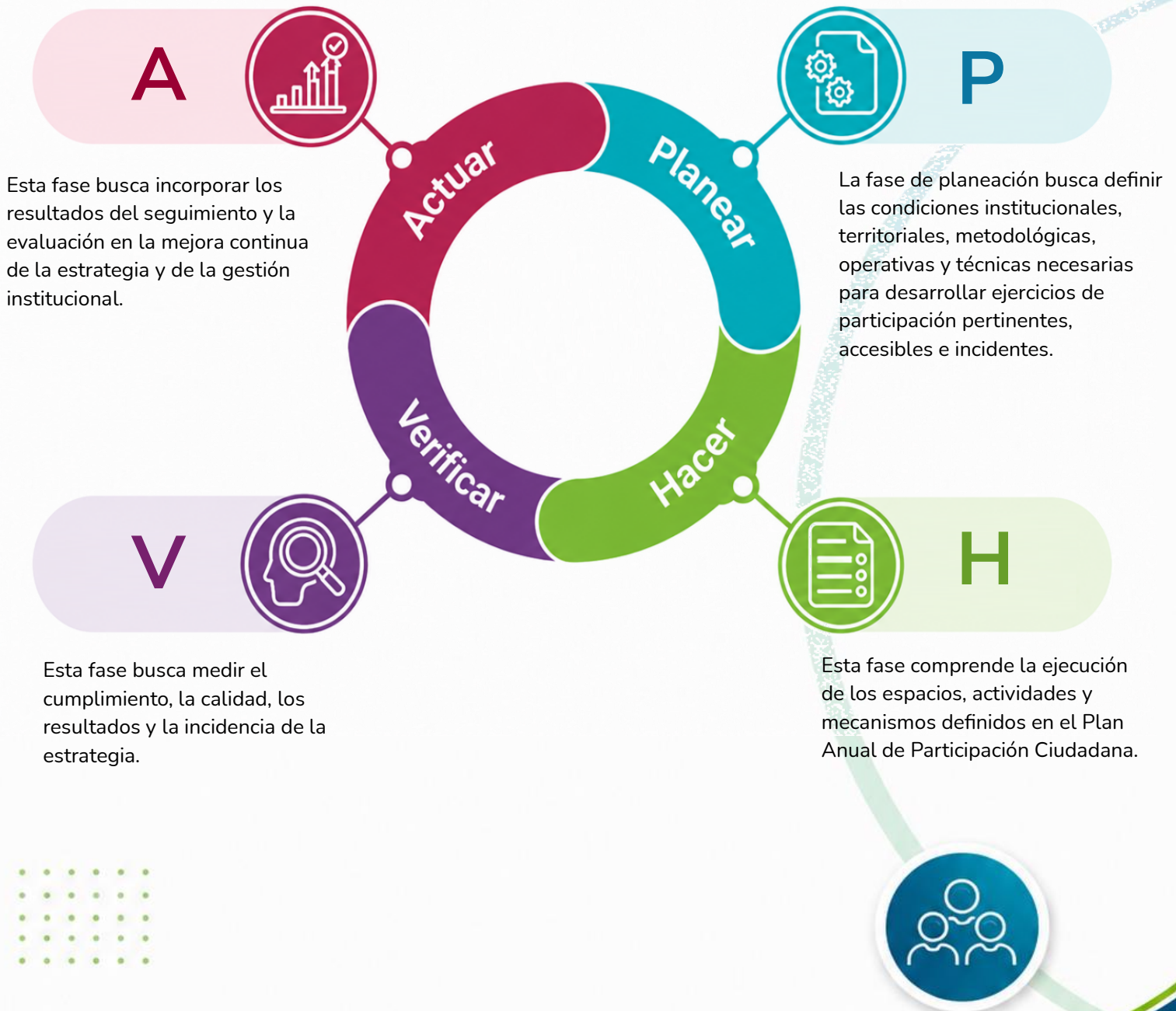
La estrategia **Conectamos con el Ciudadano** se implementa bajo el enfoque de mejora continua del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), con el propósito de garantizar que las acciones de participación ciudadana respondan a las necesidades de los grupos de valor, se desarrollen de manera organizada, permitan evaluar sus resultados y generen oportunidades permanentes de fortalecimiento institucional.

La aplicación de este ciclo facilita la planificación de las actividades con base en el conocimiento de los territorios y de las necesidades de la ciudadanía; la ejecución de mecanismos de información, diálogo, pedagogía, colaboración y control social; el seguimiento a la cobertura, calidad e incidencia de los espacios de participación; y la implementación de acciones de mejora que permitan fortalecer la relación entre el Invima y sus grupos de valor.

De esta manera, el ciclo PHVA se convierte en una herramienta de gestión que asegura la articulación entre la planeación, la ejecución, el seguimiento y la mejora continua de la estrategia, promoviendo que los aportes de la ciudadanía sean analizados, respondidos e incorporados, cuando corresponda, en la gestión institucional. Este enfoque contribuye a consolidar una participación ciudadana más efectiva, incidente, transparente y orientada a la generación de valor público, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía y apoyando el cumplimiento de la misión del Invima de proteger la salud pública.



Ciclo PHVA



Planear



P1

Realizar un diagnóstico que permita identificar:

- Las necesidades y expectativas ciudadanas
- Temas recurrentes en las PQRSDF
- Resultados de las mediciones de satisfacción
- Recomendaciones del FURAG
- Resultados de ejercicios participativos anteriores
- Características de los grupos de valor
- Necesidades de pequeños productores y emprendedores
- Oportunidades para mejorar trámites y servicios

P2

Realizar la caracterización que debe incluir, como mínimo:

- Ubicación territorial
- Sector o actividad económica
- Experiencia en trámites ante el Invima
- Canales de comunicación preferidos
- Necesidades de información
- Pertenencia a grupos diferenciales
- Interés en procesos de participación y control social.

P3

Formular el Plan de Participación Ciudadana, deberá contener:

- Momento de la gestión institucional
- Acción institucional
- Instrumento de planeación
- Grupo de valor
- Instancias de participación - Alcance de la participación
- Acción participativa
- Metodología - Resultado esperado - Cronograma
- Dependencia responsable - Observaciones

P4

Para la implementación de los instrumentos se deben adoptar, como mínimo:

- Ficha de planeación del ejercicio
- Formato de caracterización de participantes
- Registro de asistencia - Formato de aportes ciudadanos
- Matriz de compromisos - Encuesta de satisfacción y percepción
- Instrumento para medir comprensión - Informe de resultados
- Formato de respuesta y devolución - Tablero de seguimiento

Hacer



P1

Desarrollar jornadas presenciales, virtuales o híbridas. Las jornadas deben incluir:

- Orientación sobre trámites y servicios
- Mesas de escucha
- Talleres pedagógicos
- Ferias de servicios
- Encuentros con emprendedores
- Mesas con autoridades locales

P2

Se desarrollan actividades de pedagogía sanitaria de formación en:

- Competencias y funciones del Invima
- Trámites y servicios
- Regulación sanitaria
- Prevención de riesgos
- Productos fraudulentos
- Derechos y deberes ciudadanos
- Mecanismos de participación

P3

Promover espacios de cocreación y mejora institucional en los siguientes temas:

- Laboratorios para simplificar trámites
- Pruebas de usabilidad de la oficina virtual
- Validación ciudadana de guías - Mesas para mejorar contenidos
- Consultas de proyectos normativos
- Ejercicios de diseño de servicios
- Mesas de solución de problemáticas territoriales
- Percepciones sobre el servicio - Riesgos sanitarios

P4

Para desarrollar ejercicios de control social y la vigilancia colaborativa se deben adoptar, como mínimo:

- Divulgar los mecanismos de control social
- Facilitar el acceso a información pública
- Promover el seguimiento a compromisos
- Orientar la denuncia de riesgos sanitarios
- Fortalecer la identificación ciudadana de productos presuntamente fraudulentos

Verificar



P1

Efectuar el seguimiento trimestral al Plan Anual de Participación Ciudadana, verificando:

- Actividades programadas y ejecutadas
- Participación de grupos de valor
- Cumplimiento de los objetivos
- Resultados publicados.

P2

Para medir la diversidad, se debe analizar:

- Tipo de grupo de valor
- Sector productivo
- Ubicación geográfica
- Participación de pequeños productores
- Participación de organizaciones sociales;
- Participación de ciudadanía no organizada;
- Participación de entidades territoriales

P3

Para medir la incidencia se deben establecer indicadores como:

- **Producto / Resultado:** Porcentaje de acciones de formación y asistencia técnica con fortalecimiento de capacidades en los territorios.
- **Resultado:** Porcentaje de aportes ciudadanos analizados y respondidos.
- **Impacto:** Porcentaje de compromisos o mejoras institucionales implementados como resultado de la participación ciudadana

P4

El Invima debe publicar periódicamente:

- Avance del Plan Anual
- Resultados de las consultas
- Informes de espacios territoriales
- Estado de compromisos
- Aportes incorporados
- Buenas prácticas
- Acciones de mejora

Actuar



P1

Con base en los resultados se deberán definir acciones para:

- Corregir incumplimientos - Fortalecer la convocatoria
- Ampliar la cobertura territorial - Mejorar las metodologías
- Reducir barreras de accesibilidad
- Ajustar contenidos - Fortalecer las capacidades institucionales
- Mejorar la gestión de compromisos - incrementar la incidencia ciudadana.

P2

Las dependencias deben analizar y, cuando resulte viable, incorporar los aportes ciudadanos en:

- Planes institucionales - Procedimientos;
- Trámites y servicios - Guías orientadoras;
- Contenidos web - Proyectos normativos;
- Estrategias de servicio - Programas territoriales
- Actividades de inspección, vigilancia y control
- Acciones de racionalización de trámites

P3

Los resultados de cada vigencia deben utilizarse para:

- Actualizar las bases de grupos de valor
- Identificar nuevos actores
- Mejorar la segmentación
- Ajustar los canales
- Modificar los criterios de priorización
- Reconocer territorios con baja participación

P4

Los resultados de la evaluación deben utilizarse como insumo para formular el plan de la vigencia siguiente, redefiniendo:

- Temas - Territorios;
- Grupos de valor - Metas
- Metodologías - Responsables
- Indicadores - Recursos
- Mecanismos de seguimiento.

9. Líneas de acción prioritarias

Con el propósito de orientar la implementación de la estrategia **Conectamos con el Ciudadano**, se establecen las siguientes líneas de acción prioritarias, las cuales representan los principales frentes de trabajo mediante los cuales el Invima fortalecerá la participación ciudadana, el relacionamiento con sus grupos de valor y la generación de valor público.

Estas líneas de acción integran las necesidades identificadas en el diagnóstico institucional y territorial, los objetivos estratégicos de la Entidad, los lineamientos de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y las orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Asimismo, orientan la planeación y ejecución de las actividades que se desarrollarán en el marco del Plan Anual de Participación Ciudadana, promoviendo una gestión articulada entre las dependencias del nivel central, los Grupos de Trabajo Territorial y los diferentes actores institucionales y sociales.

Su implementación permitirá consolidar una participación ciudadana más cercana, inclusiva, incidente y orientada a resultados, mediante acciones de escucha activa, formación, asistencia técnica, diálogo, colaboración, control social, articulación territorial y mejora continua. De esta manera, el Invima fortalecerá su capacidad para responder a las necesidades de la ciudadanía, incorporar sus aportes en la gestión institucional y contribuir a la protección de la salud pública desde los territorios.



Las líneas de acción que orientan el desarrollo de la presente estrategia son las siguientes:

• LÍNEAS DE ACCIÓN PRIORITARIAS •

Estrategia Conectamos con el Ciudadano



10. Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. Artículos 2, 23, 40, 74, 79, 95, 103, 209 y 270.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Congreso de la República de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión vigente).
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Guía para la formulación de estrategias de participación ciudadana en la gestión pública.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Caja de herramientas para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). Herramienta para la evaluación de las estrategias de participación ciudadana.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Lineamientos para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG). Versión vigente.



- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). NTC ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima). (2025). Política Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima). (2026). Plan Estratégico Institucional.
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima). (2026). Caracterización de grupos de valor y partes interesadas.
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima). (2026). Diagnóstico institucional para la formulación de la Estrategia Conectamos con el Ciudadano.



CONECTAMOS | CON EL CIUDADANO

Cronograma del ciclo PHVA de la estrategia 2026 – 2027



FASE PHVA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	2026				2027			
		T1 Ene - Mar	T2 Abr - Jun	T3 Jul - Sep	T4 Oct - Dic	T1 Ene - Mar	T2 Abr - Jun	T3 Jul - Sep	T4 Oct - Dic
 PLANEAR Diagnosticar, caracterizar y planear participativamente	• Diagnóstico y caracterización de grupos de valor y territorios • Análisis de necesidades • Formulación del Plan Anual de Participación Ciudadana • Definición de metas, indicadores y recursos	Planeación inicial de la estrategia y formulación del Plan Anual de Participación Ciudadana 2026			Actualización y planeación estratégica 2027	Ajuste y aprobación del Plan Anual de Participación Ciudadana 2027			
 HACER Ejecutar y promover la participación	• Formación y asistencia técnica • Diálogos y espacios participativos • Información y comunicación • Participación incidente • Articulación territorial y alianzas • Control social y vigilancia colaborativa	Ejecución de acciones de participación y relacionamiento 2026				Ejecución de acciones de participación y relacionamiento 2027			
 VERIFICAR Hacer seguimiento y evaluar la incidencia	• Seguimiento a la implementación • Medición de indicadores • Evaluación de resultados • Análisis de incidencia • Informes de seguimiento		Seguimiento y evaluación 2026			Seguimiento y evaluación 2027			
 ACTUAR Mejorar y fortalecer de manera continua	• Retroalimentación con grupos de valor • Ajuste de acciones y procesos • Incorporación de recomendaciones • Mejora continua de la estrategia				Retroalimentación y mejora para 2027	Retroalimentación y mejora continua			



El ciclo PHVA se desarrolla de manera continua durante toda la vigencia.
 Las actividades podrán ajustarse según las necesidades institucionales y territoriales.



Participamos
 Escuchamos y dialogamos con la ciudadanía



Trabajamos juntos
 Construimos soluciones de manera colaborativa



Actuamos con transparencia
 Rendimos cuentas de forma clara y oportuna



Generamos confianza
 Comprometidos con la mejora continua



