

	GESTIÓN DIRECTIVA		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL CIUDADANO			
Código: GDI-DIE-PL007		Versión: 02	Fecha de Emisión: 11/04/2018	Página 1 de 6

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. DEFINICIONES

Apelación: Es el recurso ordinario que interpone el ciudadano a quien se le ha emitido un decisión desfavorable, con el objeto de que el inmediato superior administrativo o funcional de quien emitió el acto administrativo examine la cuestión decidida, únicamente en relación con los reparos concretos formulados por el apelante, con la posibilidad de practicar nuevas pruebas, para que aclare, modifique, adicione o revoque la decisión.¹

Nota: Entiéndase por “manifestaciones”, “trámites” y “solicitudes” como todas las quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición y sugerencias allegados a la Entidad.

Ciudadano: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio². 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 necesidades³.

Denuncia: Es la acción de poner en conocimiento del **Invima** un hecho o una conducta posiblemente irregular relacionada con la vigilancia sanitaria y el control de calidad de productos de su competencia.

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 resolución⁴. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.

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 funciones⁵.

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.⁶

¹Ibidem cit. 3

²NORMA 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.

³ 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.

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.

⁵ Ibidem cit. 1

⁶ Ibidem cit. 1

	GESTIÓN DIRECTIVA		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL CIUDADANO			
Código: GDI-DIE-PL007		Versión: 02	Fecha de Emisión: 11/04/2018	Página 2 de 6

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

3. MARCO DE REFERENCIA

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1437 de 2011, Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. [En Línea] Disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html Recuperado marzo 22 de 2018.

CONGRESO DE COLOMBIA., Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. En Línea. Disponible <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882> Recuperado marzo 22 de 2018.

CONGRESO DE COLOMBIA, Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. [En Línea] Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152> Recuperado marzo 22 de 2018.

CONGRESO DE COLOMBIA, Ley 1753 de 2015, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país. [En Línea] Disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1753_2015.html . Recuperado marzo 22 de 2018.

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. En línea. Disponibles <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73693> Recuperado marzo 22 de 2018.

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.. [En Línea]. Disponible en <http://www.funcionpublica.gov.co/sisjur/home/Norma1.jsp?i=83433> Recuperado Enero 2018

4. 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.

	GESTIÓN DIRECTIVA		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL CIUDADANO			
Código: GDI-DIE-PL007	Versión: 02	Fecha de Emisión: 11/04/2018	Página 3 de 6	

4.1 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.

4.1.1 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.

4.1.2 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 improcedentes 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.

4.1.3 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.

4.1.4 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**.

4.1.4.1 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/nuestra-entidad/localizacion/grupos-de-trabajo-territorial.html>

4.1.4.2 TELEFONICA

DEPENDENCIA	TELEFONO
Call center	294 87 00
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>

4.1.4.3 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)

SALAS DE CHAT

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/index.php?option=com_content&view=article&id=4983#chat

4.1.4.4 REDES SOCIALES

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

5. 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.

6. DOCUMENTO DE APROBACIÓN

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