

1. Objetivo

Ofrecer a la ciudadanía el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad a los trámites, servicios e información del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima, garantizando el enfoque diferencial, el respeto por los derechos, el trato digno, la equidad, la participación ciudadana, el control social y la mejora continua, con el fin de incrementar los niveles de confianza, satisfacción y percepción positiva de los ciudadanos.

2. Alcance

Esta política es de carácter transversal a todos los procesos, áreas, dependencias y servidores públicos del Instituto, en el marco del cumplimiento de sus funciones. Aplica en todos los escenarios de interacción con la ciudadanía y grupos de interés, tanto presenciales como digitales, en sedes físicas o a través de medios virtuales, a nivel nacional.

3. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991
- CONPES 3649 de 2010,
- CONPES 3785 de 2013,
- CONPES 4070 de 2021
- Ley 962 de 2005
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1757 de 2015
- Ley 1952 de 2019
- Ley 2052 de 2020
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 6047

Otros documentos de referencia

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas
- Políticas institucionales.

4. POLÍTICA

Esta política se fundamenta en el respeto por los derechos de los usuarios y en el fortalecimiento de la confianza institucional. Para ello, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -Invima brinda un servicio oportuno, accesible, inclusivo y de calidad, que responda de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La alta dirección del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima desempeña un papel fundamental en la implementación, seguimiento y mejora continua de la política de atención al ciudadano. Su compromiso se traduce en acciones estratégicas que garantizan la calidad del servicio, el respeto por los derechos de los usuarios y el fortalecimiento de la confianza institucional.

Se promueve una cultura de servicio basada en los principios de transparencia, integridad, imparcialidad y lenguaje claro, garantizando que cada interacción con la ciudadanía se desarrolle en un entorno de respeto, equidad y comprensión.

El Invima dispone de canales de atención eficientes, tanto presenciales como digitales, que facilitan la interacción efectiva y el acceso oportuno a la información pública, asegurando que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos sin barreras.

La entidad gestiona con eficiencia las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), conforme a lo establecido en la normatividad vigente, asegurando una respuesta adecuada, oportuna y respetuosa a cada solicitud ciudadana.

Se fomenta la participación ciudadana y el control social como mecanismos esenciales para fortalecer la confianza en la gestión pública, promoviendo espacios de diálogo y colaboración que permitan construir una relación transparente y cercana con la comunidad.

Asimismo, se mide de forma constante la satisfacción y percepción de los ciudadanos, mediante instrumentos de evaluación que permiten identificar oportunidades de mejora y optimizar los procesos y servicios ofrecidos.

El Instituto adopta acciones correctivas y preventivas que contribuyen a la mejora continua de la calidad del servicio, en coherencia con los principios de una gestión pública eficiente y centrada en el ciudadano.

Finalmente, se implementan medidas de inclusión y accesibilidad tanto físicas como comunicativas que garantizan el ejercicio pleno de los derechos por parte de toda la ciudadanía, sin distinción alguna, asegurando que nadie quede excluido del acceso a los servicios institucionales

A continuación, se relacionan las dependencias involucradas en el cumplimiento de esta política:

Dependencias	Responsabilidades
Dirección General	- Aprobar la política institucional de atención al ciudadano. - Garantizar recursos para su implementación. - Supervisar el cumplimiento de los estándares de atención.
Secretaría General	• Coordinar la gestión documental relacionada con atención al ciudadano. • Apoyar en la difusión interna de la política y procesos.
Oficina de Atención al Ciudadano	• Recibir, tramitar y dar respuesta oportuna a solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias. • Gestionar canales de comunicación con la ciudadanía. - Promover mecanismos de participación (audiencias públicas, consultas, rendición de cuentas etc.). • Elaborar informes de gestión y seguimiento. • Capacitar a los servidores públicos que hacen parte de la Oficina de atención al ciudadano.
Oficina Asesora Jurídica	• Asesorar sobre el marco legal aplicable a la atención al ciudadano. • Apoyar en la resolución de casos complejos o litigiosos.
Direcciones Misionales	• Facilitar información clara y precisa a los ciudadanos. • Atender solicitudes relacionadas con su área de competencia. • Colaborar en la solución de casos reportados. - Responder dentro de los términos establecidos las PQRs
Grupo de Comunicaciones	• Difundir los canales y procedimientos de atención al ciudadano. • Publicar resultados y avances en la gestión.

Oficina de Control Interno	• Supervisar que la atención al ciudadano se realice conforme a las normas de transparencia y garantizando un trato digno. • Emitir recomendaciones para mejorar procesos.
-----------------------------------	---

En cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y en concordancia con la Guía de Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Invima adopta la presente política institucional basada en la gestión integral del riesgo, como marco orientador para fortalecer la transparencia, la eficiencia, la integridad, la seguridad de la información y la protección del patrimonio público.

5. Principios

- **Oportunidad:** Responder con agilidad, claridad y dentro de los plazos establecidos.
- **Calidad:** Garantizar altos estándares en el servicio, con contenidos e información confiables.
- **Transparencia:** Facilitar el seguimiento y la rendición de cuentas a la ciudadanía.
- **Consistencia:** Unificar los mensajes y respuestas institucionales en todos los canales de atención.
- **Lenguaje claro:** Comunicar con términos comprensibles para todos los públicos.
- **Accesibilidad:** Eliminar barreras físicas, tecnológicas y comunicativas.
- **Trato digno:** Respetar y valorar a cada ciudadano en sus interacciones con la entidad.
- **Respeto:** Reconocer la dignidad e importancia de cada persona usuaria.
- **Imparcialidad:** Atender todas las solicitudes sin sesgos ni privilegios indebidos.
- **Inclusión:** Reconocer y atender la diversidad cultural, física, lingüística y social de la población.

Líneas de Acción Estratégicas

- **Atención Incluyente y Accesible:** implementar rampas, material en braille, lengua de señas y traducción a lenguas indígenas en articulación con el Ministerio de Cultura.

Disponer de infraestructura física adecuada y accesible en todas las sedes.

- **Fortalecimiento de Canales de Atención:** consolidar y mejorar canales como: oficina virtual, asistencia digital, buzones electrónicos y portal web.

Extender la cobertura a través de alianzas interinstitucionales en regiones donde no hay presencia física.

- **Lenguaje Claro:** garantizar que toda comunicación institucional sea comprensible, humana y empática, en colaboración con las entidades responsables del tema.
- **Medición de Satisfacción y Percepción:** aplicar encuestas periódicas para evaluar la oportunidad, calidad y efectividad del servicio.

Analizar los resultados para tomar decisiones estratégicas orientadas a la mejora del servicio.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA

La presente política será socializada con los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores del Invima a través de los canales oficiales disponibles.

7. PROCEDIMIENTOS APLICABLES

[RECI-PRO1-PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO \(RECI-PRO1\)](#)
[RECI-PRO2-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PQRDS \(RECI-PRO2\)](#)
[RECI-PRO3-PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA \(RECI-PRO3\)](#)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Adriana Ruth Gaitán Urquijo Profesional Universitario Grupo de Gestión y Mejoramiento Organizacional Fecha de elaboración: 01/06/2026	Maria del Pilar Hidalgo Alferez Profesional Especializado Fecha de revisión: 01/06/2026	Francisco Augusto Giuseppe Rossi Buenaventura Director General Fecha de aprobación: 01/06/2026

Este documento ha sido visto 13 veces