

1. OBJETIVO

Ofrecer a la ciudadanía acceso efectivo, oportuno, digno y de calidad a los trámites, servicios e información del Invima, garantizando la inclusión, el enfoque diferencial, la transparencia, y el respeto por los derechos de todas las personas. Esto, mediante la promoción de espacios de participación y control social que optimicen la confianza y la percepción ciudadana sobre la gestión institucional.

2. ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana aplica de forma transversal a todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo del Invima.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991
- Ley 489 de 1998
- Ley 850 de 2003
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1757 de 2015
- Ley 1755 de 2015
- Ley 2052 de 2020
- Ley 2195 de 2022
- Decreto 230 de 2021

Otros documentos de referencia

- CONPES 4070 de 2021
- MIPG
- NTC ISO 6047
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas

4. POLITICA

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima adopta la presente Política de Participación Ciudadana como un eje transversal que fortalece el relacionamiento con los grupos de valor y partes interesadas. Esta política tiene como propósito garantizar el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos mediante mecanismos efectivos de diálogo, control social, consulta e incidencia en los procesos institucionales de planeación, gestión y evaluación de políticas públicas, programas, proyectos y servicios.

Esta política incorpora el enfoque de Gobierno Abierto como principio orientador, reconociendo al ciudadano como eje central en la toma de decisiones públicas. Se fomenta la participación activa, el acceso a la información, la innovación institucional y la transparencia como herramientas para fortalecer la confianza ciudadana y la calidad institucional.

Gestión interna para la participación ("ventanilla hacia adentro")

- **Fortalecimiento institucional:** Consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano.
- **Trámites y servicios:** Disponer de un portafolio integral de servicios accesible, transparente y actualizado.
- **Protección de datos personales:** Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en la recolección, uso y tratamiento de datos personales.

Relación con la ciudadanía ("ventanilla hacia afuera")

- **Canales accesibles y eficaces:** Brindar atención a través de canales físicos, digitales y presenciales, con condiciones de accesibilidad e inclusión.
- **Servicio incluyente y digno:** Garantizar espacios y medios accesibles y adaptados a las necesidades de poblaciones diversas, brindando una atención respetuosa, empática y centrada en la persona.

Es necesario el compromiso de todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad para la implementación de la presente política estableciéndose los siguientes roles y sus responsabilidades:

Área	Responsabilidades
Dirección General	• Aprobar la política institucional de participación ciudadana. • Tramitar los recursos humanos, financieros y técnicos para su implementación. • Supervisar que los mecanismos de participación sean inclusivos, accesibles y transparentes.
Oficina Asesora de Planeación	• Diseñar, coordinar y actualizar el plan de participación ciudadana. • Integrar los mecanismos de participación en los planes estratégicos, operativos y presupuestales. • Monitorear indicadores de participación ciudadana. • Apoyar la elaboración de diagnósticos de necesidades ciudadanas.
Oficina Asesora Jurídica	• Asegurar que los actos, resoluciones y mecanismos de participación cumplan con la normativa vigente. • Revisar los instrumentos normativos internos relacionados con participación ciudadana (manuales, reglamentos, etc.). Asesorar en derechos de los ciudadanos, responsabilidades institucionales.
Secretaría General	• Difusión interna y externa de la política de participación ciudadana. • Coordinación interdepartamental para que todos los procesos incluyan elementos participativos. • Gestión documental de las acciones de participación y sus resultados.
Oficina de Atención al Ciudadano / Participación Ciudadana	• Servir de puente entre ciudadanos / grupos de interés y el INVIMA. • Recibir sugerencias, quejas, solicitudes sobre participación. • Organizar espacios de consulta, audiencia, innovación abierta, etc. • Acompañar los mecanismos de control social y rendición de cuentas. • Reportar los resultados de participación ciudadana a la ciudadanía.
Dependencias Misionales	• Incorporar la participación ciudadana en sus procesos: diagnóstico, implementación, seguimiento. • Facilitar información técnica clara y comprensible a los ciudadanos sobre sus áreas.

	• Captar y responder observaciones, sugerencias que provengan de ciudadanos. • Colaborar para atender compromisos adquiridos en instancias participativas.
Comunicaciones	• Difusión de los canales, programas, espacios de participación ciudadana. • Publicar resultados, informes de gestión, rendición de cuentas • Asegurar accesibilidad de la información (legible, clara, oportuna). • Apoyar en la sensibilización ciudadana sobre los derechos y deberes en participación
Oficina de Control Interno	• Evaluar la efectividad de los mecanismos de participación implementados. • Recomendar acciones de mejora.
Ciudadanía / Grupos de interés - valor	• Participar activamente en los espacios que INVIMA disponga (consultas, diagnósticos, seguimientos). • Informarse sobre los procesos, instrumentos, normas de participación. • Presentar sugerencias, observaciones, denuncias cuando corresponda. • Respetar los acuerdos y compromisos que nazcan de los procesos participativos. • Verificar seguimiento de lo acordado.

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

- **Gestión pública participativa:** El Invima se compromete a fortalecer una gestión pública transparente e incluyente, promoviendo la participación ciudadana en la toma de decisiones institucionales mediante la implementación de mecanismos, canales y estrategias que faciliten el control social, la expresión de necesidades y la mejora continua de los servicios y políticas públicas.
- **Cultura institucional basada en la transparencia:** Se promoverá una cultura organizacional fundamentada en la integridad, la rendición de cuentas y la participación activa de la ciudadanía.
- **Servicios centrados en el ciudadano:** Se garantizará que los servicios ofrecidos respondan a las necesidades, expectativas y características de los ciudadanos y grupos de valor.
- **Gestión de PQRSDF:** Se fomentará el uso de canales adecuados para la presentación, gestión y respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Medición de percepción ciudadana:** Se realizará periódicamente la medición de la percepción y satisfacción ciudadana como insumo para la mejora continua.
- **Participación en políticas públicas:** Se incluirá a la ciudadanía en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas relacionadas con la vigilancia sanitaria.
- **Lenguaje claro y humanización del servicio:** Se promoverá una comunicación institucional comprensible, cercana y empática.
- **Oportunidad:** Atención oportuna a solicitudes, con trámites eficientes y simplificados.
- **Calidad:** Estándares de excelencia en la atención y la respuesta institucional.
- **Transparencia:** Acceso a la información pública clara, veraz y en tiempo real.
- **Consistencia:** Coherencia en la información proporcionada por todos los servidores.
- **Lenguaje claro:** Comunicación accesible, entendible y cercana a la ciudadanía.
- **Inclusión y enfoque diferencial:** Atención respetuosa de la diversidad, con ajustes razonables y condiciones de equidad para todas las personas.

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-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 9 veces