

ATENCION AL USUARIO
INFORME DE RESPUESTA DE SOLICITUDES MULTICANAL
PRIMER TRIMESTRE 2011

MEDIO	No.SOLICITUDES	TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA	TIEMPO DE ATENCIÓN
ENERO			
CALL CENTER	1359	10 minutos	5 a 15 minutos
CONTACTENOS	145	5 días hábiles	1 día hábil
PERSONAL EN VENTANILLA	5559	12 minutos	5 minutos
FEBRERO			
CALL CENTER	2449	10 minutos	5 a 15 minutos
CONTACTENOS	168	5 días hábiles	1 día hábil
PERSONAL EN VENTANILLA	8124	10 minutos	6 minutos
MARZO			
CALL CENTER	2355	10 minutos	5 a 15 minutos
CONTACTENOS	194	5 días hábiles	1 día hábil
PERSONAL EN VENTANILLA	9991	11 minutos	6 minutos

NOTA	<i>Distribución</i>	<i>Participación</i>	<i>Atención</i>
CALL CENTER	<i>Preguntas Técnicas</i>	<i>20%</i>	<i>15 minutos</i>
<i>Distribución del 100% de las</i>	<i>Consultas radicados</i>	<i>67%</i>	<i>5 minutos</i>
<i>llamadas</i>	<i>Transf.Grupo Tecnic</i>	<i>13%</i>	

MEDIO

CALL CENTER

Atención mediante la línea del PBX # 2948700
 Extensiones : 3942 y 3953

CONTACTENOS

Atención a través de la página electrónica www.invima.gov.co

Servicio de información al ciudadano

Preguntas frecuentes-contactenos

siguiendo la ruta de Contactenos, el usuario escribe sus preguntas e inquietudes

Estas son respondidas por el mismo medio al correo electrónico del usuario.

PERSONAL EN VENTANILLA

Atención presencial

Los usuarios se acercan inicialmente al digiturno para solicitar el turno correspondiente (de acuerdo a la necesidad del usuario están enumeradas de la ventanilla #1 a la #14)

En cada uno de estas ventanillas son atendidos, y se da la respuesta requerida para la revisión y radicación de su trámite, así como la entrega de las notificaciones.