



Libertad y Orden

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



RESOLUCIÓN NÚMERO 2011014801 del 9 de Mayo de 2011

"Por la cual se modifica la resolución N° 2004007578 del 5 de mayo de 2004"

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Decreto 1290 de 1994 y 211 de 2004,

CONSIDERANDO QUE :

Mediante resolución N° 2004007578 del 5 de mayo de 2004, se estableció el horario de trabajo y atención al público en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, estableciendo en el artículo segundo el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM, en jornada continua.

La atención y el servicio al cliente debe orientarse hacia una política de calidad que propenda por identificar y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente implementando estrategias que garanticen la adecuada prestación del servicio.

La norma de calidad NTCGP 1000:2009 en el numeral 5.3 establece como compromiso de la alta dirección el cumplir con los requisitos de sus clientes y el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo, uno de los objetivos de calidad de la entidad es aumentar de manera permanente el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de servicios de nuestra competencia.

En consecuencia, la ampliación de la jornada de atención al usuario conduce a la prestación de un servicio más óptimo y con mayores facilidades para los usuarios.

En merito de lo expuesto, la Directora General del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Modificar el artículo Segundo de la Resolución No. 2004007578 del 5 de mayo de 2004, el cual quedará así:

ARTICULO SEGUNDO.- Establecer el horario de atención al público de lunes a viernes de 7:00 AM a 4:00 PM, en jornada continua.

PARAGRAFO PRIMERO.- Para el efecto, los funcionarios que laboran en las oficinas de atención al usuario disponen para su elección de dos (2) turnos en los que deben cumplir su jornada de trabajo así: primer turno de 7:00 AM a 4:45 PM y segundo turno de 8:00 AM a 5: 45 PM; la asignación a cada uno de los turnos debe acordarse con el respectivo jefe.

PARAGRAFO SEGUNDO.- Sólo se permitirá el acceso al público en horario diferente al señalado en este artículo, cuando sea expresamente autorizado por el jefe de la dependencia a la cual se visitará.

ARTICULO SEGUNDO.- La presente Resolución rige a partir del 16 de Mayo de 2011

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 9 de Mayo de 2011


BLANCA ELVIRA CAJIGAS DE ACOSTA
Directora General

Proyectó: Gloria Tovar
Revisó: Gladys Montoya/ José Camilo Ruiz.
Aprobó: Luz María Barrera/ Danelia Hoyos
Luz Helena Franco Chaparro