

Proceso: Atención Integral al Ciudadano

INTRODUCCION

Con el fin de contribuir a la mejora continua de la calidad del proceso Atención al Ciudadano el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA decide crear una herramienta que permita fortalecer la atención que prestan los servidores públicos a los diferentes grupos de interés.

PROPOSITO

El propósito de este protocolo es garantizar la prestación de un servicio homogéneo en cada uno de los puntos de atención y abarcando los diferentes canales de comunicación existentes.

QUIENES SOMOS

El INVIMA es un establecimiento público del orden nacional, de carácter científico y técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de la Protección Social.

El INVIMA nace en el contexto de la Ley 100 de 1993, en su Artículo 245, siendo en el Decreto 1290 de 1994 en donde “Se precisan las funciones del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos y se establece su organización básica”.

Misión: Proteger y promover la salud de la población, mediante la gestión del riesgo asociada al consumo y uso de alimentos, medicamentos, dispositivos médicos y otros productos objeto de vigilancia sanitaria.

Visión: Afianzar el reconocimiento nacional e internacional del INVIMA como líder articulador, referente y regulador en la vigilancia sanitaria con enfoque de riesgo, comprometido con la excelencia en el servicio, eficacia técnico- científica y los mejores estándares tecnológicos, generando confianza, seguridad y calidad de vida a la población.

Política: El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima, está comprometido a prestar un servicio eficiente y oportuno con la mejor calidad, enfocando esfuerzos en el usuario y en la atención ciudadana, garantizando transparencia, eficiencia y calidad en todos los procesos de servicio. La Oficina de Atención al Ciudadano es la encargada de gestionar las quejas, solicitudes, reclamaciones, derechos de petición, de consultas y de información presentadas por la ciudadanía.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

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.
- 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, 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 discapacidad, 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
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

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.

PARTES INTERESADAS



CANALES DE ATENCION



Canal Telefónico



Canal Correspondencia



Canal Presencial

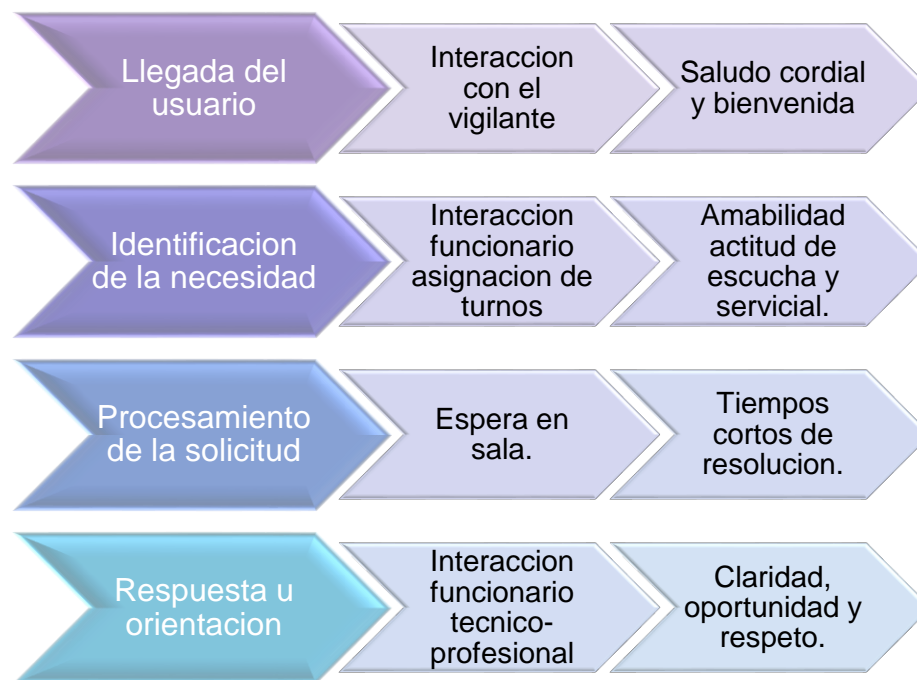


Canal Virtual

Los diferentes canales de comunicación tienen atención de lunes a viernes de 07:30 am a 3:30 pm en jornada continua

Las principales funciones de los servidores relacionados con procesos de Atención al Ciudadano son:

- Atender a los ciudadanos (con peticiones, consultas, inquietudes).
- Orientar a los usuarios.
- Recibir y trasladar las peticiones realizadas por los usuarios



Los anteriores son los principales momentos de verdad en lo que se debe asegurar la prestación de un servicio que garantice la transparencia y veracidad de los procesos.

PARA TENER EN CUENTA...

- Contacto visual
- Saludar (buenos días, tardes, noches)
- Orientación.
- No crear barreras de acceso para el usuario.
- Escuchar atentamente.
- Brindar información clara y organizada.
- Retroalimentar la información brindada.
- Cuidar lenguaje corporal.
- Actitud amable y respetuosa.
- Dar opciones al usuario.
- Comprender.
- Ser equitativos.
- Presentación personal pulcra y formal.