

NUESTRA CARTA DE TRATO DIGNO

INTRODUCCIÓN

En el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima, reconocemos la dignidad humana como fundamento de nuestra labor. Por ello, y en cumplimiento del artículo 5 de la Ley 2080 de 2021, que modifica la Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindar una atención respetuosa, equitativa, oportuna y libre de discriminación a todas las personas que interactúan con la entidad.

Esta carta establece los derechos y deberes que guían nuestro actuar, con el objetivo de fortalecer la confianza institucional y garantizar un servicio de calidad, en línea con nuestra misión y el bienestar social.

A continuación, lo invitamos a conocer sus derechos, deberes y los canales disponibles para su atención:



DERECHOS

- Recibir trato respetuoso por parte de los servidores del Invima.
- Recibir atención a través de los diferentes canales establecidos por el Invima, brindada por un equipo capacitado, confiable, dispuesto a escuchar y a ofrecer respuestas completas a solicitudes ciudadanas.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y que sean respondidas de fondo y en términos de ley.
- Que mis datos personales, sean tratados con confidencialidad.
- A que no me exijan dádivas por los trámites y servicios que requiero realizar ante el Invima.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores, y en general, de personas en estado de indefensión.
- Obtener información y orientación sobre la normatividad sanitaria vigente, tarifas exceptuadas de pago y diferenciadas para los registros, permisos o notificaciones sanitarias.
- Conocer la información de sus documentos y expedientes, solicitar y recibir copias, a excepción de aquellas que tengan reserva legal.
- A ser vigilado por la autoridad sanitaria para garantizar que los productos elaborados no afecten la salud pública.



DEBERES

- Presentar peticiones respetuosas ante el Invima.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno a las servidoras, servidores públicos y autoridades sanitarias.
- Cumplir con los requisitos para acceder a los trámites y servicios que me ofrece el Invima.
- Aportar datos verídicos en formularios o registros conforme lo solicita la entidad para acceder a los trámites y servicios de competencia institucional.
- Cumplir con los pagos establecidos por las tarifas definidas por el Invima en caso de requerirlo.
- Abstenerme de ofrecer dádivas a los servidores de la entidad a cambio de recibir el servicio que necesito.
- Respetar el turno asignado en los diferentes canales atención.
- Acogerme al seguimiento que realiza el Invima denominado control posterior al otorgamiento del registro sanitario.
- Respetar y cumplir la normatividad sanitaria vigente.

CANALES DE ATENCIÓN

» PRESENCIAL

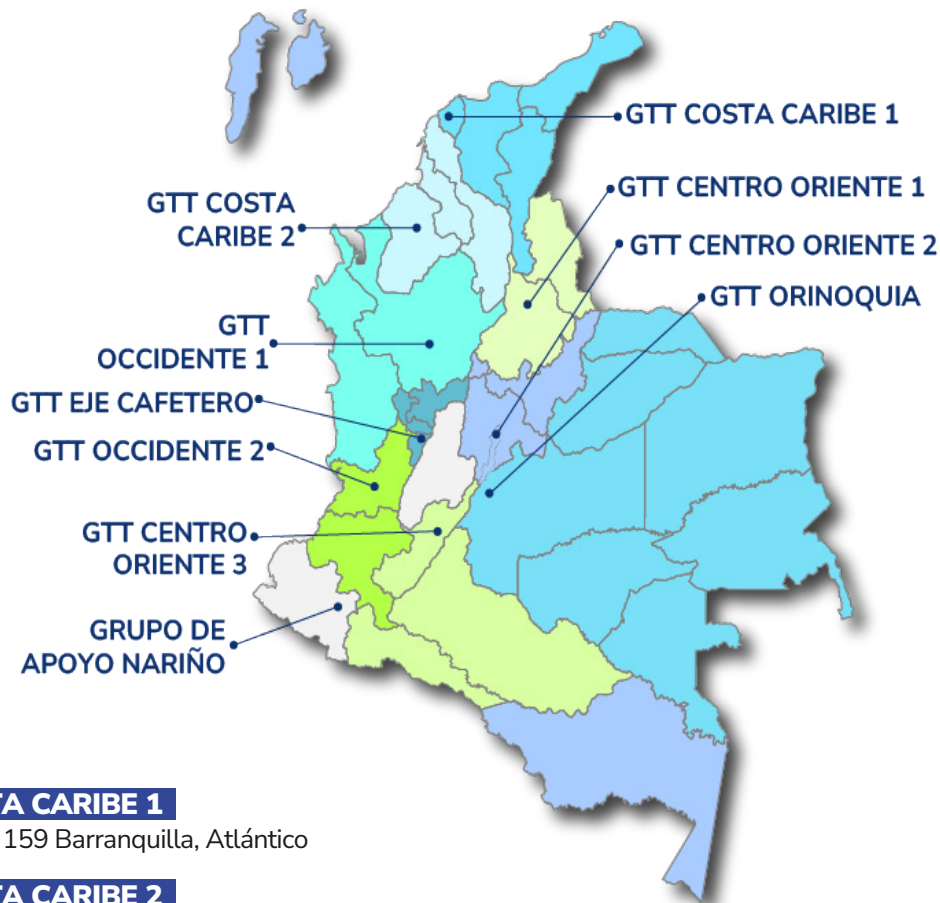
- Oficina de Atención al Ciudadano
Brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del Invima.
- Carrera 10 # 64 – 28 Piso 1 en Bogotá
Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm (jornada continua).
- Buzón de sugerencias ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano Piso 1 en Bogotá.

» VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA EN BOGOTÁ

Radicación de correspondencia:

- Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Entidad.
- Grupo de Correspondencia
Carrera 10 # 64 – 28 Piso 1 en Bogotá
- Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm (jornada continua).

» ATENCIÓN NACIONAL EN LOS GRUPOS DE TRABAJO TERRITORIAL



» **GTT COSTA CARIBE 1**

Cra 60 # 74 - 159 Barranquilla, Atlántico

» **GTT COSTA CARIBE 2**

Calle 61 # 7-38 Montería, Córdoba

» **GTT CENTRO ORIENTE 1**

Cra 34 # 54 - 70 Bucaramanga, Santander

» **GTT CENTRO ORIENTE 2**

Avenida Carrera 68D # 17 - 21
Bogotá, Cundinamarca

» **GTT CENTRO ORIENTE 3**

Calle 18A # 7A - 14 - Neiva, Huila

» **Oficina - Ibagué, Tolima**

Calle 10 # 3 - 76 - Oficina 306
Edificio Camara de Comercio

» **GTT OCCIDENTE 1**

Cra 48A # 10 Sur - 42 Medellín, Antioquia

» **GTT OCCIDENTE 2**

Avenida 4ta Norte # 4 - 30 Cali, Valle del Cauca

» **GRUPO DE APOYO NARIÑO**

Cra 24 # 20 - 58 - Oficina 209
Centro de Negocios Cristo Rey Pasto, Nariño

» **GTT ORINOQUIA**

Calle 38 # 31 - 58 - Edificio Centro Bancario Piso 5

» **GTT EJE CAFETERO**

Cra 17 # 22 Norte - 24 Armenia, Quindío



»» ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

- Brinda atención personalizada, canaliza consultas y facilita la comunicación con las dependencias del Invima, incluyendo contacto a través de extensiones.
- PBX: (601) 2425000 Extensiones de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano 1301 - 1302.
- Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm (jornada continua).

»» VIRTUAL

- **Correo electrónico Institucional:**
contactenos@invima.gov.co
- **Horario de Atención:**
Lunes a domingo en cualquier hora del día.

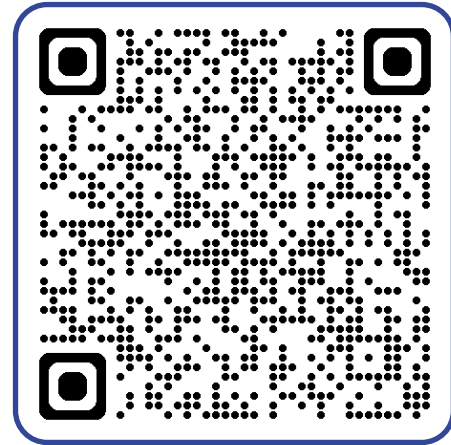
»» FORMULARIO DE CONTACTO PARA REGISTRAR UNA PQRSD



<https://www.invima.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>

»» CITAS PARA CONSULTAS TÉCNICAS Y ORIENTACIÓN VIRTUAL

- Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm (jornada continua).





»» DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL INVIMA:

- denunciasanticorrupcion@invima.gov.co
- **Horario de Atención:**
Lunes a domingo en cualquier hora del día.
- Línea de denuncias por actos de corrupción de servidores públicos del Invima: (601) 242 50 40
Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm (jornada continua).

» REDES SOCIALES



-  ▶ <https://twitter.com/Invimacolombia>
-  ▶ <https://www.facebook.com/InvimaColombia>
-  ▶ <https://www.youtube.com/c/InvimaColombiaOficial>
-  ▶ @Invimacolombia
<https://www.instagram.com/Invimacolombia/?hl=es>
-  ▶ <https://co.linkedin.com/company/Invimacolombia>