LA SUSCRITA DIRECTORA GENERAL (E) DEL INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA

CERTIFICA QUE:

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, de conformidad con las funciones asignadas por Ley, es un establecimiento público del orden nacional, de carácter científico y tecnológico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social y perteneciente al Sistema de Salud.[1]

Su objetivo consiste en actuar como institución de referencia nacional en materia sanitaria y ejecutar las políticas formuladas por el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de vigilancia sanitaria y de control de calidad de los medicamentos, productos biológicos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos y elementos médico-quirúrgicos, odontológicos, productos naturales homeopáticos y los generados por biotecnología, reactivos de diagnóstico, y otros que puedan tener impacto en la salud individual y colectiva de conformidad con lo señalado en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. [2] Siendo así, el Invima cuenta con jurisdicción a nivel nacional.

Para el cumplimiento y logro de su objetivo, a la Entidad se le asignaron las siguientes funciones:

> *"1. Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control a los establecimientos productores y comercializadores de los productos a que hace referencia el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, sin perjuicio de las que en estas materias deban adelantar las entidades territoriales, durante las actividades asociadas con su producción, importación, exportación y disposición para consumo.*
> *2. Certificar en buenas prácticas y condiciones sanitarias a los establecimientos productores de los productos mencionados en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 y expedir los registros sanitarios, así como la renovación, ampliación, modificación y cancelación de los mismos, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.*
> *3. Identificar y evaluar las infracciones a las normas sanitarias y a los procedimientos establecidos, adelantar las investigaciones a que haya lugar y aplicar las medidas sanitarias y las sanciones que sean de su competencia, de conformidad con la Ley 9ª de 1979 y demás normas reglamentarias.*
> *(...)*
> *5. Establecer las directrices técnicas y los procedimientos de operación a ejecutarse por parte de los entes territoriales, en los asuntos competencia del Invima.*

[1] Artículo 1 del Decreto 2078 de 2012 – *"Por el cual se establece la estructura del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), y se determinan las funciones de sus dependencias"*
[2] Artículo 2, ibídem

6. Liderar, en coordinación con entidades especializadas en la materia, la elaboración de normas técnicas de calidad en los temas de competencia de la entidad.
(...)
8. Actuar como laboratorio nacional de referencia en relación a los productos de su competencia y ejercer la coordinación de la Red de Laboratorios a su cargo.
(...)
10. Dirigir y hacer cumplir en todo el país las funciones de control de calidad y vigilancia sanitaria de los productos de su competencia.
11. Proponer medidas de carácter general para la aplicación de las buenas prácticas o mejores estándares técnicos para la producción, transporte, almacenamiento y las demás actividades dirigidas al consumo de los productos objeto de vigilancia de la entidad.
(...)
15. Adelantar campañas de educación sanitaria con los consumidores, sobre cuidados en el manejo y uso de los productos cuya vigilancia le otorga la ley al Instituto.
17. Desarrollar el sistema de autorización y verificación internacional para productos objeto de vigilancia, de acuerdo con la normatividad vigente.
(...)
19. Otorgar visto bueno sanitario a la importación y exportación de los productos de su competencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas vigentes.
(...)" [3]

A su vez, para el óptimo cumplimiento de las funciones anteriormente indicadas y, de acuerdo a la organización del Invima, se asignaron algunas específicas a la Oficina de Atención al Ciudadano, dentro de las cuales y, para efectos de la presente necesidad, se destacan las siguientes:

1. *"Proponer a la Dirección General las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención de los usuarios del Instituto.*
2. *Desarrollar estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los diferentes usuarios, industria y población en general y proponer acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción con los servicios que presta el Instituto.*
3. *Proponer a la Dirección General y liderar la implementación y mantenimiento de estrategias y proyectos de participación social que permitan la interacción con los usuarios, industria, ciudadanos y las diferentes entidades gubernamentales.*
4. *Desarrollar e implementar las diferentes estrategias y líneas de política relacionadas con el servicio al ciudadano, optimización de servicios e implementación de estándares establecidos por el Gobierno Nacional, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información.*

[3] Artículo 4, ibídem

(...)

6. *Dirigir la implementación de las políticas de atención de los usuarios del Instituto en todas las sedes y puntos de atención a nivel nacional.*
7. *Proponer e implementar los canales de comunicación para la divulgación de alertas sanitarias, información general y de prevención de consumo y uso de productos de competencia del Instituto.*

(...)".

De conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia la cual establece "*La Función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley*"

Por ello la Oficina de Atención al Ciudadano, dependencia encargada de suministrar a los usuarios y ciudadanía en general atención e información oportuna respecto de los trámites y servicios prestados por el Invima, debe garantizar que sus relaciones con las personas respondan a los derechos que estás tienen como:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.[4]

Con el fin de mejorar la percepción y la relación de la ciudadanía con la administración pública el Gobierno Nacional implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión el cual es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes, esto ha permitido tener un estado abierto como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

[4] Ley 962 de 2005: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne las políticas de gestión y desempeño institucional para el alcance de los objetivos misionales y la generación de valor público, por ello se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados y la cual tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones del modelo.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Por lo anterior, es necesario que las entidades adopten acciones que permitan dar cumplimiento al objetivo de la Política de servicio al ciudadano como contar personal idóneo y comprometido que contribuya al cumplimiento de la misión institucional, dado que las entidades deben atender lo dispuesto en el artículo 9, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de "Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello".

De acuerdo a lo anteriormente señalado y en aras de garantizar el cumplimiento a los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, con miras a su fortalecimiento especialmente cuando los usuarios consultan información, la Oficina de Atención al Ciudadano ha implementado en su Plan Operativo Anual actividades para fortalecer los conocimientos de los ciudadanos y usuarios del servicio institucional, así como brindar acompañamientos técnicos a emprendedores y grupos de valor sobre normatividad, requisitos y documentos para la radicación de trámites a nivel nacional.

El análisis cuantitativo de las mencionadas actividades con corte a 30 de septiembre de 2023 es el siguiente:

Fortalecer la prestación del servicio a nivel nacional, a través de herramientas orientadoras enfocadas a emprendedores y grupos de valor: Esta actividad tiene definido Desarrollar estrategias o actividades orientadoras para fortalecer los conocimientos de los ciudadanos y usuarios del servicio institucional del Invima, en temas competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano. Con corte a 30 de septiembre de 2023 se han realizado seis jornadas de orientación personalizada en modalidad virtual y presencial para un total de 10.597 usuarios atendidos.

Brindar acompañamiento técnico a emprendedores y grupos de valor sobre normatividad, requisitos, documentos y/o formularios para la radicación de trámites

a nivel nacional, en concordancia con la ejecución del componente "Mecanismos de Atención al Ciudadano" del PAAC: se han realizado jornadas de acompañamiento técnico como:

- Congreso de Ciencias Farmacéuticas – Farmacosmética 2023 asistentes sensibilizados 117
- Macrorrueda 95 - 2023 asistentes sensibilizados 25
- Acompañamiento técnico a emprendedores del Valle del Cauca y del Huila asistentes sensibilizados 176.
- Acompañamiento técnico a la población joven emprendedora del Centro de Biotecnología Agropecuaria CBA - SENA Mosquera. asistentes sensibilizados 190
- Feria CISTUMACO 2023 realizada en el municipio de San Andrés de Tumaco Nariño. asistentes sensibilizados 29.
- Feria de Atención al Ciudadano FESTIVAL JUNTÉMONOS, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, realizada en el municipio de Ataco Tolima. Emprendedores sensibilizados: 94.
- Actividad RUTA EXPERIENCIAL PARA MIPES, liderada por la Cámara de Comercio, realizada en Bucaramanga Santander. Asistentes sensibilizados: 55.
- Acompañamiento técnico para los gestores profesionales de campo de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, a través del Convenio Interadministrativo con la Gobernación del Cauca. Asistentes sensibilizados: 82.
- FERIA AGROTURISTICA Y RUEDA DE NEGOCIOS "Yo si le compro a mi Caquetá" liderada por la Gobernación del Caquetá, realizada en Florencia Caquetá. Asistentes sensibilizados: 137.
- Acompañamiento técnico para emprendedores de alimentos, bebidas y cosméticos del departamento, encuentro liderado por la Gobernación de Santander - Casa Santander. Asistentes sensibilizados: 147.
- RUTA EXPERIENCIAL PARA MIPES SAN GIL, liderada por la Cámara de Comercio, realizada en San Gil Santander. Asistentes sensibilizados: 78.
- FUTUREXPO BLOQUE DE SOLUCIONES -PROCOLOMBIA liderada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, realizada en Bogotá D.C. Asistentes sensibilizados: 27.

Para la vigencia 2024 la Oficina de Atención al Ciudadano continuará con el desarrollo de acciones que permitan fortalecer la prestación del servicio y de conocimiento por medio de actividades orientadoras y de formación a emprendedores, población joven y grupos de valor sobre los requisitos necesarios para la legalización de los productos competencia de la entidad, por lo tanto y de acuerdo al panorama expuesto, el personal de planta no es suficiente para atender oportunamente la ejecución y desarrollo de las mismas ya que a la fecha la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con 32 funcionarios razón por la cual se hace necesario a través de la figura del contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión adelantar la contratación de tres técnicos que conozca de los procesos de atención a usuarios, protocolos de atención, manual de atención y normatividad sanitaria con el fin

de atender oportunamente las necesidades de las partes interesados y ciudadanía en general.

Por lo anterior, y en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, autorizo expresamente la celebración de los contratos con el objeto relacionado a continuación:

PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS RESPECTO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS ATENDIDOS POR LAS COMPETENCIAS ASIGNADAS AL INVIMA

Cantidad de contratos autorizados = 3 con honorarios mensuales de $2.200.000

Se emite la presente autorización para la contratación a realizar en Enero y Febrero de 2024.

YENNY ADRIANA PEREIRA OVIEDO

Directora General (E)

Proyectó: **Mariana Suárez** MS
Revisó: **Miriam del Carmen San Miguel**
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano