OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONOCIENDO MI ENTIDAD

Servidores públicos

Actitud de Servicio

Los servidores públicos son ante todo, ciudadanos que están destinados a servir al Estado y a la comunidad, bajo los principios de transparencia, eficiencia y eficacia.

- ***Modelo a seguir para la sociedad***
- Convertirnos en aliados
- ***Ser confiables***
- Construir una sociedad solidaria y afectuosa

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ · EQUIDAD · EDUCACIÓN

OBJETIVO…



Suministrar a los usuarios y ciudadanía en general, atención e información oportuna en cuanto a trámites y servicios, a fin de permitir la participación de la sociedad (Ciudadanos, Entidades Estatales, Gremios, Consumidores) en la gestión del INVIMA



Retos

- Fomentar y promover la *excelencia en la prestación de los servicios*, para afianzar la confianza de la población y el reconocimiento nacional e internacional
- Fortalecer la unidad de criterio
- Afianzar el *Valor institucional de Servicio*, relacionado con el ejercicio y la prestación ejemplar, permanente y oportuna de las funciones u obligaciones asignadas en el cumplimiento de la Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos de la Entidad

Objetivos Sistema Integrado de Gestión



Fortalecer la ***cultura interna de servicio al ciudadano y trabajo en equipo*** que oriente las labores de los servidores públicos en pro de la satisfacción total del ciudadano.

✓ Objetivos estratégicos INVIMA

Fomentar y promover la ***excelencia en la prestación de los servicios***, para afianzar la confianza de la población y el reconocimiento nacional e internacional.

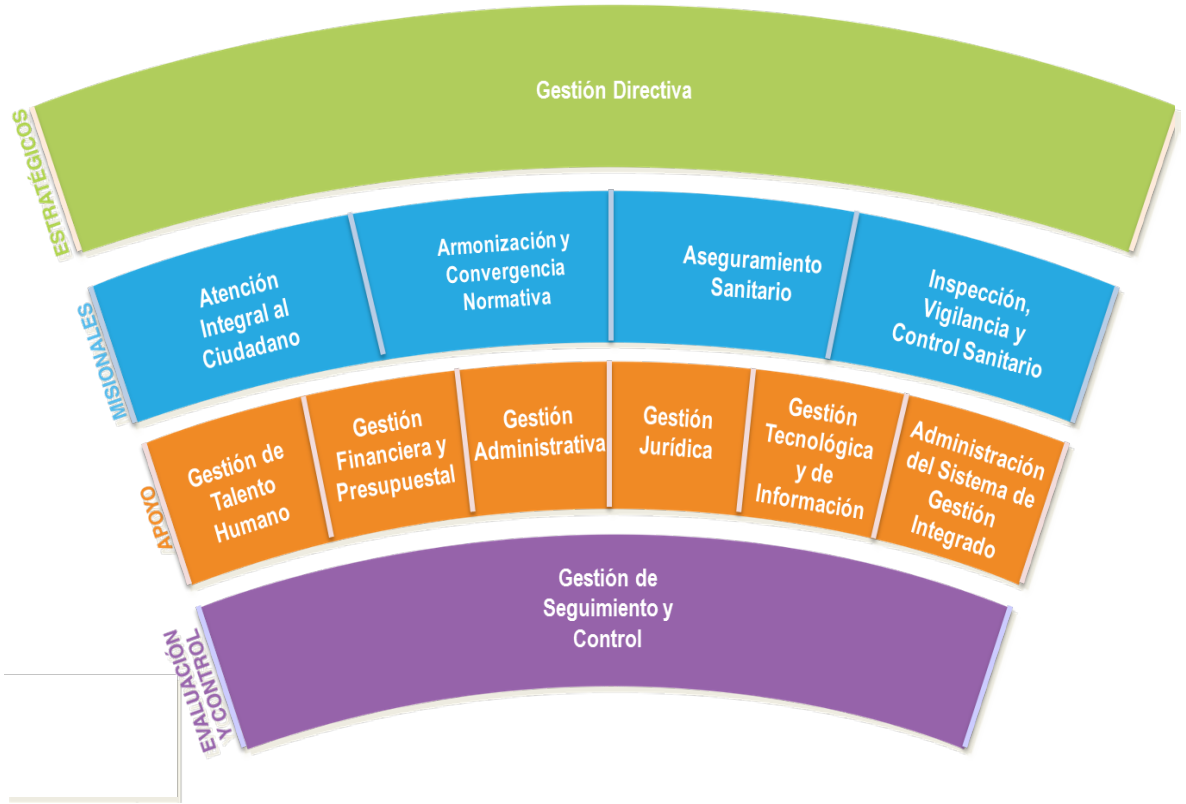


Mapa de Macroprocesos

Alineación con los Objetivos Estratégicos

PROCESOS

- Atención de Solicitudes y Trámites
- Atención de PQRDS
- Notificación
- Gestión de Comunicaciones



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Alineación con los Objetivos Estratégicos

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



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Manual de Atención al Ciudadano – Protocolos del servicio

Mapa de procesos – atención de solicitudes de tramites - información y atención al ciudadano procedimiento información y atención al ciudadano.



Política institucional de Calidad de atención y Trato digno al ciudadano

Dar a conocer los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos usuarios del Invima



Políticas y estrategias de comunicación

Establecer lineamientos orientados a la ejecución de estrategias **de comunicación externa y organizacional**



Portafolio de servicios

Dar a conocer los tramites y servicios con los que cuenta el Invima

Alineación con los Objetivos Estratégicos

Protocolos de Atención

Manual de atención al ciudadano



- ✓ Unificar criterios de atención.
- ✓ Prestar un Excelente Servicio.
- ✓ Optimizar la percepción de los usuarios respecto de la labor que cumple el INVIMA.

El Éxito de la gestión en el **INVIMA**

radica no solo en la aplicación del ***Manual de Atención***.

Son *definitivos: La Actitud de Servicio, el Respeto,*

los Valores, el Sentido de Pertenencia y

el Trabajo en Equipo para que logremos unidos la

Excelencia.



ATENCIÒN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Servicio al Cliente

"Un concepto de trabajo y una forma de hacer bien las cosas",
Es el *plus* que establece y determina el grado de satisfacción de nuestros ciudadanos…



CANALES DE ATENCIÓN



ATENCIÒN PRESENCIAL

Puede visitarnos en nuestra sede Principal Carrera 10 No. 64-28 Bogotá D.C.



ATENCIÒN TELEFONICA

Comunicarse al PBX

294 87 00 Opción 8 y/o Extensiones 3550 y 3551



SITIO WEB

INVIMA Virtu@l y Tr@mites en línea



REDES SOCIALES

Facebook

Twitter



ATENCION EN CORRESPONDENCIA

Sede Principal Carrera 10 No. 64-28 Bogotá D.C.



ATENCIÒN EN CHAT

Página Institucional

www.invima.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN





ATENCIÒN EN CORREO ELECTRÒNICO

En caso de requerir más información puede enviar el correo de su consulta a:

contactenos@invima.gov.co

ATENCIÒN PERSONALIZADA CITA CONSULTA TÈCNICA

Consulta técnica en caso de requerir orientación e información operativa, técnica o normativa respecto de los trámites y servicios ofrecidos por el Invima.

www.invima.gov.co

****Canales de atención***

ATENCIÓN PREFERENCIAL:

Todos los contratistas y servidores públicos que desarrollan su labor en el INVIMA, deben prestar un servicio ágil y oportuno a los *ciudadanos con condiciones especiales*, proporcionándoles un tratamiento acorde con su estado, ofreciendo un trato preferencial.



El ciclo del servicio



ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Actúan como herramienta facilitadora para establecer un excelente contacto inicial con el usuario

CONTACTO INICIAL

- Acciones especificas cuyo principal objetivo es dar vía abierta y positiva para la prestación de nuestros servicios

DESARROLLO DEL SERVICIO

- Genera comportamientos y acciones adecuadas de acuerdo con las necesidades específicas de cada usuario para brindar un buen servicio con el objetivo especifico de lograr la total satisfacción de los usuarios.

FINALIZACIÓN DEL SERVIVICIO

- Se concentra en reforzar la efectividad y calidad del servicio prestado; de la misma manera afianzar la credibilidad, confianza y satisfacción del usuario

CARACTERÍSTICAS QUE HACEN FUERTE LA CULTURA DEL SERVICIO



- ✓ Buena Actitud
- ✓ Empatía
- ✓ Amabilidad
- ✓ Atención Oportuna y diligente
- ✓ Generosidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Efectividad
- ✓ Rapidez
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Informativo
- ✓ Adaptabilidad

FACTORES CLAVES EN LA ATENCIÒN



CONOCIENDO MI ENTIDAD

BIENVENIDOS!



Oficina de Atención al Ciudadano