

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

(i) Los servicios que ofrecen y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se indica el título del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Especificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de dependencia que ofrece el servicio (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center)	¿Es una línea disponible de atención presencial? (Indicar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para el formulario de solicitud	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Preser	Preser información a la ciudadanía en general que desea conocer información sobre el proceso de atención al cliente en el caso de un requerimiento de información pública.	Este servicio se presta a través de la plataforma de atención al cliente en el caso de un requerimiento de información pública.	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Llenar la información del servicio que se desea acceder en el formulario. 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública se recibe en la oficina de atención al cliente de la institución. 2. Se realiza el trámite de acuerdo a la información solicitada y se genera la respuesta. 3. Se realiza el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	De lunes a viernes de 08:00 - 15:00 y de 16:00 - 17:30	Gratis	30 días	Ciudadano en general	Oficina de FARMACOL 27 de febrero, primer piso.	Ay. 20 de agosto y/o Ayuda Técnica en línea (correo electrónico: 2077@farmacol.gub.ve) o por ventanilla (teléfono: 2077711111). Página web: www.farmacol.gov.ve	Oficina central	Sí	<a href="#">FORMULARIO</a>	<a href="#">LINK SERVICIO</a>	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"
2	Resolución de medicación	Resolución de medicación para el paciente que requiere un medicamento que no está disponible en la farmacia de la institución.	Resolución de medicación para el paciente que requiere un medicamento que no está disponible en la farmacia de la institución.	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	Todos los días de 24 horas.	Gratis	Inmediato	Ciudadano en general	Página web oficial	<a href="#">RESOLUCION DE MEDICACION</a>	Página web	Si	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"
3	Desarrollo clínico	Servicio dirigido a pacientes de la clínica de atención primaria de salud.	Los ciudadanos/as acudir a la oficina central de Farmacología y a la oficina de atención al cliente.	Presentar copia de validación de identidad y del carnet del CONAGO.	1. Se recibe al usuario, quien entrega la información solicitada. 2. Se realiza el trámite de acuerdo a la información solicitada.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	Gratis	Inmediato	Pacientes de la clínica de atención primaria de salud.	Oficina de FARMACOL 27 de febrero, primer piso.	Ay. 20 de agosto y/o Ayuda Técnica en línea (correo electrónico: 2077@farmacol.gub.ve) o por ventanilla (teléfono: 2077711111).	Oficina ubicada en el segundo piso del edificio de Farmacología y atención al cliente.	Si	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	"NO DISPONIBLE"	"NO DISPONIBLE"	"NO APLICABLE"
4	Calidad empresarial	Servicio dirigido a clientes de la institución que desea conocer información sobre el proceso de atención al cliente.	El departamento de Comercialización, con su representación de ventas, realiza el seguimiento al cliente y se realiza el trámite de acuerdo a la información solicitada.	Copias de validación de identidad y del carnet del CONAGO. 2. Acreditación del representante legal de la empresa.	Se procede con la elaboración del informe de calidad empresarial, se realiza el seguimiento al cliente y se realiza el trámite de acuerdo a la información solicitada.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	Gratis	De 3 a 5 días hábiles	Clientes de la institución.	Oficina de FARMACOL 27 de febrero, primer piso.	Ay. 20 de agosto y/o Ayuda Técnica en línea (correo electrónico: 2077@farmacol.gub.ve) o por ventanilla (teléfono: 2077711111).	Oficina central de Farmacología y atención al cliente de Farmacología y atención al cliente.	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	"NO DISPONIBLE"	"NO DISPONIBLE"	"NO APLICABLE"
5	Venta de medicamentos	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Contactarse por correo electrónico con el Asesor de ventas de Farmacología.	Envío del folio de requerimiento.	Enviar un correo electrónico al Asesor de ventas de Farmacología con la información solicitada.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	Gratis	De 3 a 5 días hábiles	Clientes de la institución.	Oficina de FARMACOL 27 de febrero, primer piso.	Ay. 20 de agosto y/o Ayuda Técnica en línea (correo electrónico: 2077@farmacol.gub.ve) o por ventanilla (teléfono: 2077711111).	Correo electrónico	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	"NO DISPONIBLE"	"NO DISPONIBLE"	"NO APLICABLE"
6	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL 27 de febrero	Ay. 20 de agosto y/o Ayuda Técnica en línea (correo electrónico: 2077@farmacol.gub.ve) o por ventanilla (teléfono: 2077711111).	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	10411	68.87	"NO APLICABLE"
6	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Los Nogales	Correo Central de Farmacología y atención al cliente. Teléfono: 406212	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	4094	27.95	"NO APLICABLE"
7	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Tequisquiyané	Ay. Preser de la Clínica y Hospital Tequisquiyané. Teléfono: 282342	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	8731	47.40	"NO APLICABLE"
8	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Anaco	Mensajería Anaco. Teléfono: 405542	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	12553	84.50	"NO APLICABLE"
9	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Santa Fe	Calle Bolívar 5-12 y Miraflores. Correo: Santa Fe. Teléfono: 406212	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	6919	46.11	5004
10	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Recurso	Farmacología Recurso - Una principal Anaco Recurso. Teléfono: 207620	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	6843	50.24	"NO APLICABLE"
11	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL TERNIQUÉ	Local Interior del Terminal TERNIQUÉ. Teléfono: 246522	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	9629	16.87	"NO APLICABLE"
12	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL El Valle	Ay. Principal del Centro de Atención al Cliente. Teléfono: 246522	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	2818	26.91	"NO APLICABLE"
13	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Centro Sanguin	Calle Bolívar y Juan Montalvo. Teléfono: 246522	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	5558	37.63	"NO APLICABLE"
14	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Paramaribo	Parque Patrimoniales Hospital de Paramaribo. Teléfono: 406515	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	3248	23.82	"NO APLICABLE"
15	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Angaité	Calle Sur 4-07 entre Bolívar y Juan Montalvo. Teléfono: 406515	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	7142	48.32	"NO APLICABLE"
16	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL Maripán	Calle Bolívar 21-69 y Avenida de las Américas. Teléfono: 406515	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	4939	33.89	"NO APLICABLE"
17	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL El Paraíso	Ay. 20 de agosto y/o Ayuda Técnica en línea (correo electrónico: 2077@farmacol.gub.ve) o por ventanilla (teléfono: 2077711111).	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	4203	29.64	"NO APLICABLE"
18	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL San Andrés	Parque Santa Fe y el Centro Principal frente a la Clínica. Teléfono: 281111	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	725	5.18	"NO APLICABLE"
19	Comercialización de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Venta de medicamentos genéricos y marcas, y productos de calidad personal y genérico.	Acudir al punto de venta.	"NO APLICABLE"	Para la compra de medicamentos y productos, el ciudadano debe acudir al punto de venta, verificar el medicamento que necesita, el departamento de Farmacología procede a despachar el producto, posteriormente cobra su valor y la entrega para el cliente.	De lunes a viernes de 08:00 - 13:00 y de 16:00 - 17:30	"NO APLICABLE"	Inmediato	Toda la ciudadanía, especialmente a sectores vulnerables de la población.	FARMACOL SINBOY	Calle Bolívar y Juan Montalvo. Teléfono: 406515	Veritativa	No	"NO APLICABLE"	"NO APLICABLE"	2022	15.20	"NO APLICABLE"





UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I):	COMUNICACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):	JUAN PABLO SARMENTO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:jsarmento@narcosud.gov.co">jsarmento@narcosud.gov.co</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	07081718 ext 116