



103-027-17

Bogotá D.C., 31 de Marzo 2017

Doctor
JAVIER HUMBERTO GUZMÁN CRUZ
Director General
INVIMA

ASUNTO: Informe de Atención al Ciudadano PQRDS, segundo Semestre de 2016.

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito remitir el informe de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2016. Una vez realizado el informe, se evidenciaron las siguientes conclusiones y recomendaciones que se relacionan a continuación:

Es importante que al momento de realizar la radicación se tenga claridad en la definición de petición, denuncia, queja, reclamo y sugerencia, con el fin de dar el trámite adecuado a las mismas, atendiendo así los tiempos de respuesta definidos para cada una de ellas. Se sigue presentando incumplimiento en lo contemplado en el procedimiento “PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRDS” Código: AIC-PQR-PR001 y la guía para la clasificación de las denuncias, quejas, reclamos y derechos de petición, ya que se evidenció que de las 89 quejas, 9 son denuncias que corresponden al 10%, y en los reclamos, son Petición Particular: 4 (7%) del total de reclamos. Se advierte que se continúan clasificando de manera errada las PQRSD, ésta situación es reiterativa ya que en los informes del primer semestre de 2016, primero y segundo semestre de 2015 se denuncia.

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, se observa que el canal menos utilizado es el telefónico con el 1%, esto debido a que comunicarse con el Instituto por este canal continúa siendo complicado, como lo demuestran las 8 quejas de los usuarios presentadas en el segundo semestre 2016, que corresponden al 9%. Es importante comparar este indicador con el primer semestre del 2017, debido a que en esta vigencia se están adelantando acciones para subsanar este inconveniente.

En cuanto a las inoportunidades en las respuestas a trámites, se observa que en el segundo semestre de 2016 se presentaron 61 casos de PQRDS, 1% del total recibidas durante el período, el mismo porcentaje del semestre anterior. Estos 61 casos no han sido remitidos al Grupo de

Control Disciplinario Interno debido a la revisión que se adelanta con la fuente del indicador, la cual se encuentra documentada mediante la acción correctiva AIC-PQR-2016-AC-002.

Con respecto a las quejas presentadas por los ciudadanos: 1) contra funcionario se recibieron 27 quejas que representa el 30% del total. De las 27 quejas contra funcionario 10 fueron enviadas a Control Disciplinario Interno, a 17 se les da respuesta en la Oficina del servidor público, 2) Las denuncias, que corresponde al 10%, se siguen clasificando mal, y 3) Quejas sobre la imposibilidad de comunicación telefónica, 8, que representan el 9% del total de las quejas. Se observa que en las quejas el tema recurrente es contra funcionario, lo que puede afectar la imagen institucional.

Con relación específica a los reclamos, se evidencia un incremento del 184% con relación al primer semestre del 2016, donde se observó que mayoría corresponden a la demora en el trámite, con el 63%, aquí solicitan impulso procesal e información sobre el estado del trámite. Según información suministrada por la persona encargada del PQRDS en la Oficina de Atención al ciudadano, se debió que en el mes de septiembre se presentaron inconsistencias con el aplicativo de registros sanitarios, lo que ocasionó un reproceso aproximadamente de 20 días de trabajo en cada área misional.

Se reitera de nuevo la necesidad de actualizar el formato de Quejas y Reclamos que se encuentra en la página web del Instituto, en el link https://reactivoenlinea.invima.gov.co/pqr_web/corresp/radicar_queja.htm donde se observa que su logo Institucional no corresponde al actual.

Con relación a las 21 sugerencias recibidas, a 18 de ellas se les dio respuesta oportuna y de las otras 3 no se evidenció su respuesta en este seguimiento.

Con relación a las 27 quejas contra funcionario, 10 fueron enviadas a Control Disciplinario Interno y se encuentran 5 en apertura de indagación, 3 se anexaron a proceso, y en 2 casos se dictó auto inhibitorio. Para las 17 quejas restantes contra funcionario, se dio respuesta en la Oficina del servidor público.

Cordialmente,

Original Firmado

NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Doctora ROCIO DEL PILAR RUBIO VARGAS
Oficina de Atención al Ciudadano

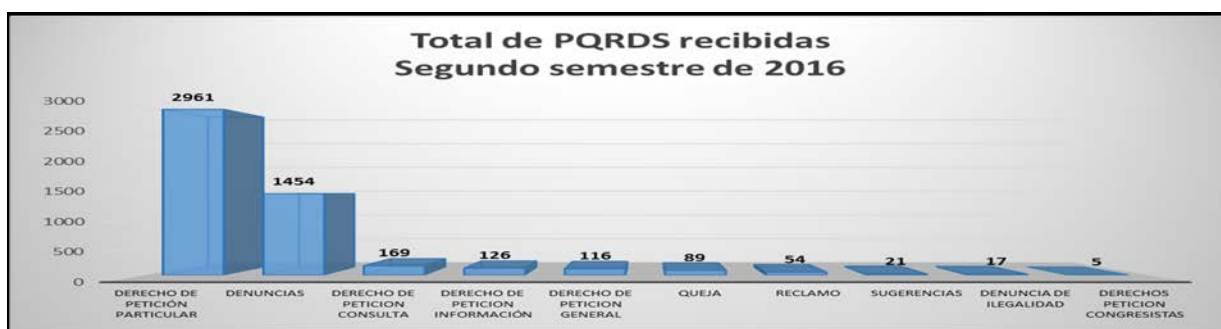
Proyectó: Carlos Andrés Gutierrez T
Profesional Universitario Oficina de Control Interno

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474 de 2012 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su función de vigilar que la atención al Ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presenta este Informe semestral al Instituto, teniendo en cuenta el siguiente alcance: El presente Informe de seguimiento se realiza sobre las acciones y reportes ejecutados en el segundo semestre de 2016.

1. TRÁMITES RECIBIDOS EN LA ENTIDAD

Durante el segundo semestre del año 2016 fueron recepcionadas por parte del Instituto 5.012 PQRDS, discriminadas de la siguiente manera. En el período anterior se recibieron 3.077 PQRDS.



Gráfica No. 1 Total de PQRDS - Segundo Semestre 2016

2. **TIPOLOGÍA.** De acuerdo a la clasificación de los trámites recibidos en el segundo semestre del 2016, se evidenció:

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR. Como se observa los derechos de petición particular corresponden al 59.07% (2.961 solicitudes) del total de las PQRSD del segundo semestre de 2016. Se observa un incremento en peticiones de interés particular del 89%.

Concepto	I semestre 2016	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	1.563	2.961	1.398	89%

DENUNCIAS: En el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2016, se recibieron 1.454 solicitudes que representan el 29.01% del total de solicitudes. Se observa un incremento del 25% con relación al I semestre de 2016.

Concepto	I semestre 2016	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
DENUNCIAS	1.162	1.454	292	25%

PETICIÓN DE CONSULTA: Con el 3.37% (169 solicitudes), a través de este derecho de petición, los usuarios realizaron consultas sobre los temas a cargo del Instituto durante el II Semestre de 2016. Se evidencia un incremento del 63%.

Concepto	I semestre 2016	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
PETICIÓN DE CONSULTA	104	169	65	63%

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Este derecho de petición representa el 2.51% (126 solicitudes) del total de las PQRSD recibidas del II semestre del 2016.

Concepto	I semestre 2015	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	83	126	43	52%

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Este derecho de petición representa el 2.31% (116 solicitudes) del total de las PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2016. Se evidencia un incremento del 274%.

Concepto	I semestre 2016	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	31	116	85	274%

QUEJAS: En el segundo semestre del año 2016, se recibieron por parte del Instituto, un total de 89 solicitudes que representan el 1.77% del total. Se observa una disminución del 7%

Concepto	I semestre 2016	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
QUEJAS	92	89	6	-7%

Las quejas recibidas están clasificadas así:

- 1.- Contra funcionario: Durante el periodo se recibieron 27 quejas, que representa el 30% del total.
- 2.- Denuncias: De las 89 quejas 9 son denuncias que corresponden al 10%, se evidencia que se están clasificando mal.
- 3.- No es posible comunicación telefónica con 8 quejas que representa el 9%.
- 4.- Inconformidad con el servicio prestado con 8 quejas que equivale el 9%
- 5.- Es una Petición Particular se tienen 8 que equivale el 9%, se está clasificando mal.
- 6.- Demora en trámite con 6 quejas que equivale al 7%. Relacionada con el tiempo que se tarda la finalización de un trámite.
- 7.- Demora en la atención con 5 quejas que equivalen al 6%. Relacionada con el tiempo de espera, ausencia del funcionario en hora de almuerzo y uso de celulares por parte de los servidores públicos.

En cuanto a las acciones de mejora implementadas, La Oficina de Atención al ciudadano realizó el 27 de septiembre de 2016 retroalimentación del servicio sobre el tema de quejas de servicio a los servidores públicos que atienden al usuario en atención al ciudadano, además los días 1, 2, 3, 8,9 y 10 de noviembre se realizaron capacitación a los Grupos de Trabajo Territorial GTT's, como tema se tuvo socializar el manual de atención al ciudadano y protocolos de atención y atención de PQRDS.

RECLAMOS: En cuanto a las reclamaciones recibidas por el Instituto constituyen el 1,07% (54 solicitudes) del total del II semestre de 2016. Se evidencia un incremento del 184% de acuerdo con la información suministrada por la persona encargada de PQRDS, se debió a que en mes de septiembre se presentaron inconsistencias con el aplicativo de registros sanitarios lo que ocasionó prácticamente un reproceso de 20 días de trabajo en cada área misional.

Concepto	I semestre 2016	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
RECLAMOS	19	54	35	184%

Los reclamos realizados por los ciudadanos son especialmente por:

- 1.- Demora en trámite 34 (63%), aquí solicitan impulso procesal e información del estado del trámite.
- 2.- Es una Petición Particular con 4 (7%) se observa que se está clasificando como reclamo una petición particular.
- 3.- Inconveniente en el envío de la notificación con 3 (6%), donde la dirección no es la correcta, el correo electrónico no corresponde y nunca llega la notificación.
- 4.- Corrección a Documento Emitido con 2 (4%) donde se reclama la corrección de un registro sanitario y el nombre del titular.
- 5.- Es una Denuncia con 2 (4%)
- 6.- Falla en el Aplicativo de Registros Sanitarios con 2 (4%) y una de cada una de las siguientes situaciones: Acciones para el Cumplimiento de la Resolución 2674 de 2013, Reiteran solicitud de documentos ya anexados, Notificación por aviso sin firma, Inconformidad por el cierre de Planta de Beneficio, Solicitud de Aclaración a Respuesta, Inconformidad por la respuesta emitida por el Invima.

SUGERENCIAS: Se recibieron 21 sugerencias, que representan el 0.41% del total en el II semestre de 2016. Se observa una disminución del 9% con relación al I semestre de 2016.

Concepto	I semestre 2016	II semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
SUGERENCIAS	23	21	(-2)	-9%

Durante el II semestre del 2016 las sugerencias recibidas son:

Fecha	Grupo	Detalle	Respuesta
jul.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Solicito revisar el formato para registro de Medicamentos, se encuentra con las casillas bloqueadas	Se dio respuesta el día 13 de julio de 2016, informándole que se adelantaron las medidas pertinentes. Dentro de las medidas adoptadas se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación el ajuste y desbloqueo del formato.
jul.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Sugiero descentralicen los trámites y aprovechen el recurso humano que tienen en otras ciudades	Se dio respuesta el día 27 de julio de 2016, informándole la situación fue analizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. Dentro de las medidas adoptadas se encuentra la realización de capacitaciones en los Grupos de Trabajo Territorial – Gtt's, en temas como la sensibilización en la atención y fortalecimiento de la información que garanticen la unidad de criterio, en busca de mejorar la calidad de la información que se suministra a los usuarios y garantizar la prestación de un servicio integral. Estas capacitaciones se adelantaron los días 1, 2, 3, 8,9 y 10 de noviembre.
jul.-16	Centro Oriente 1	Solicita una reunión Podemos hacer una reunión con el grupo sanitarios de alimentos y bebidas para que pueda exponer con más precisión mi caso?	El GTT's Centro Oriente 1 con sede en Bucaramanga remite sugerencia mediante Radicado 16079348 del 27-07-2016 a la Dirección de Alimentos y Bebidas por requerir de su apoyo e intervención directa. Esta a su vez se envía a la Oficina de Atención al Ciudadano de acuerdo al aplicativo de correspondencia. No se evidencia en el seguimiento la respuesta al usuario.

ago.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	La solicitud de CVL automático tipo OMS debería requerir solo la carta	Se dio respuesta el día 22 de agosto de 2016, informándole la situación fue analizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. Dentro de las medidas adoptadas se adelantó una revisión al formato único de medicamentos, código: ASS-RSA-FM004 – E3; el cual solicita como documento requerido en el ítem 4: Oficio informando el Tipo de certificación requerida (Tipo OMS, CVL, En trámite de Renovación) y las leyendas especiales requeridas explicando la finalidad de las mismas. Esta revisión permitió identificar, que el mismo formulario, en la pestaña: formulario general, solicita al usuario que precise el tipo de trámite. De igual forma, al final del mismo contempla un campo de observaciones, que permite el ingreso de las leyendas especiales requeridas, por consiguiente se solicitó al área encargada el ajuste respectivo, adelantándose de conformidad con lo sugerido.
ago.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Solicito nos asesoren sobre trámites en la ciudad de Medellín	Se dio respuesta el día 22 de agosto de 2016, informándole la situación fue analizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. Dentro de las medidas adoptadas se encuentra la realización de capacitaciones en los Grupos de Trabajo Territorial – Gtt's, en temas como la sensibilización en la atención y fortalecimiento de la información que garanticen la unidad de criterio, en busca de mejorar la calidad de la información que se suministra a los usuarios y garantizar la prestación de un servicio integral. Estas capacitaciones se adelantaron los días 1, 2,3, 8,9 y 10 de noviembre.
ago.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Sugiero que cuando se realicen cambios de formato poner un aviso grande y destacado en la página Web	Se dio respuesta el día 06 de septiembre de 2016, informándole la situación fue analizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. Dentro de las medidas adoptadas se solicitó a nuestra Oficina Asesora de Planeación, la revisión del procedimiento de cambios documentales con el propósito de que los cambios adelantados a futuro, sean comunicados a través de nuestra página Web.
sep.-16	Occidente 2 - Cali	Inconformidad porque solo hay un funcionario	Se dio respuesta el día 4 de octubre de 2016, informándole que se están tomando medidas en la realización de capacitaciones de sensibilización en la atención al ciudadano y estamos evaluando varios aspectos entre ellos el refuerzo de personal en busca de mejorar la calidad en la atención que suministramos. Así mismo, procuramos atender la demanda de nuestros usuarios con el talento humano disponible y se cuenta con otros canales de atención a los cuales puede recurrir como son el chat, Línea Gratuita: 018000122220 o al (091) 2948700 opción 2; página web: www.invima.gov.co/servicios de Información al ciudadano.
sep.-16	Centro Oriente 1	Información sobre trámite	El GTT's Centro Oriente 1 con sede en Bucaramanga remite sugerencia mediante Radicado 16103331 del 29-09-2016 a la Oficina de Atención al Ciudadano, por requerir de su apoyo e intervención directa. No se evidencia en el seguimiento la respuesta al usuario.
sep.-16	Centro Oriente 1	Inconformidad con el servicio prestado	El GTT's Centro Oriente 1 con sede en Bucaramanga remite sugerencia mediante Radicado 16104856 del 04-10-2016 a la Oficina de Atención al Ciudadano, por requerir de su apoyo e intervención directa. No se evidencia en el seguimiento la respuesta al usuario.
sep.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Organizar los tiempos de espera para las correcciones	Se dio respuesta el día 20 de septiembre de 2016, informándole la situación fue analizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. Dentro de las medidas adoptadas se encuentra la realización de capacitaciones periódicas de sensibilización en la atención y fortalecimiento de la información que garanticen la unidad de criterio, en busca de mejorar la calidad de la información que suministramos a nuestros usuarios. Así mismo, procuramos atender la demanda de nuestros usuarios con el talento humano disponible, sin embargo y en aras de mejorar nuestro servicio estamos evaluando varios aspectos entre ellos refuerzo de personal.
sep.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Mejorar la espera en la prestación del servicio	Se dio respuesta el día 20 de septiembre de 2016. Dentro de las medidas adoptadas se están adelantando procesos de índole interno como el BPM (business process management) que permitan modernizar, implementar, ejecutar procesos y automatizar la recepción de la documentación solicitada por el instituto; esto nos permite el desarrollo de soluciones tecnológicas para facilitar la accesibilidad de nuestros usuarios y a su vez permita la radicación de las diferentes solicitudes a través de la página web, disminuyendo tiempos y costos para estos procesos a fin de garantizar un servicio más oportuno y eficiente.
sep.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Aclarar el formulario de modificación de alimentos en el ordinal 8	Se dio respuesta el día 20 de septiembre de 2016. Dentro de las medidas adoptadas dentro de las medidas adoptadas se solicitó a nuestra Oficina Asesora de Planeación el ajuste de formato indicado.
sep.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Crear el campo de expediente en el formulario de reactivos de diagnóstico Invitro	Se dio respuesta el día 20 de septiembre de 2016. Dentro de las medidas adoptadas se solicitó a nuestra Oficina Asesora de Planeación el ajuste de formato indicado.
oct.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Solicito dos ventanillas para ver expedientes	Se dio respuesta el día 09 de diciembre de 2016, manifestándole lo siguiente: En cuanto a su comunicación, atentamente le informo que esta situación fue analizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, tomando las medidas pertinentes para evitar que situaciones así se vuelvan a presentar, dentro de estas medidas se encuentra la realización de capacitaciones periódicas de sensibilización en la atención y fortalecimiento de la información que garanticen la unidad de criterio, en busca de mejorar la calidad de la información que suministramos a nuestros usuarios. Así mismo, procuramos atender la demanda de nuestros usuarios con el talento humano disponible,

			sin embargo y en aras de mejorar nuestro servicio estamos evaluando varios aspectos entre ellos refuerzo de personal.
oct.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Más personal en radicación de Alimentos	Se dio respuesta el día 13 de diciembre de 2016, En atención a su comunicación, respetuosamente le informo que la situación fue analizada por parte de esta oficina, tomando las medidas pertinentes. Dentro de las medidas adoptadas se solicitó a nuestra Oficina Asesora de Planeación el ajuste y desbloqueo de los formatos.
oct.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Donde colocar los paraguas en la Oficina de Atención	Se dio respuesta el día 25 de octubre de 2016, manifestándole lo siguiente: En atención a su comunicación, respetuosamente le informo que la situación fue analizada por parte de esta oficina, tomando las medidas pertinentes. Dentro de las medidas adoptadas se solicitó a la Oficina Administrativa, evaluar los costos y viabilidad de dispensadores de bolsas plásticas para paraguas y minimizar los inconvenientes presentados por las lluvias.
oct.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Mejorar la tecnología del sistema de radicación	Se dio respuesta el día 25 de octubre de 2016, manifestándole lo siguiente: En atención a su comunicación, respetuosamente le informo que la situación fue analizada por parte de esta oficina, tomando las medidas pertinentes para evitar que situaciones así se vuelvan a presentar, dentro de estas medidas se encuentra la realización de capacitaciones periódicas de sensibilización en la atención y fortalecimiento de la información que garantizan la unidad de criterio, en busca de mejorar la calidad de la información que suministramos a nuestros usuarios. Así mismo, procuramos atender la demanda de nuestros usuarios con el talento humano disponible, sin embargo y en aras de mejorar nuestro servicio estamos evaluando varios aspectos entre ellos refuerzo de personal.
nov.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Limpieza de los baños ubicados en la Oficina de Atención	Se dio respuesta el día 09 de diciembre de 2016, manifestándole lo siguiente: En atención a su comunicación, respetuosamente le informo que la situación fue analizada por parte de esta oficina, tomando las medidas pertinentes. Dentro de las medidas adoptadas se solicitó a la Oficina Administrativa, evaluar los horarios en los cuales se adelanta por parte del personal de aseo, la limpieza de los baños ubicados en la sala de espera de esta oficina. Así mismo, verificar alguna alternativa en torno a posibilidad de aumentar la ventilación en este punto.
nov.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Más personal en orientación	Se dio respuesta el día 09 de diciembre de 2016, manifestándole lo siguiente: En cuanto a su comunicación, atentamente le informo que esta situación fue analizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, tomando las medidas pertinentes para evitar que situaciones así se vuelvan a presentar, dentro de estas medidas se encuentra la realización de capacitaciones periódicas de sensibilización en la atención y fortalecimiento de la información que garantizan la unidad de criterio, en busca de mejorar la calidad de la información que suministramos a nuestros usuarios. Así mismo, procuramos atender la demanda de nuestros usuarios con el talento humano disponible, sin embargo y en aras de mejorar nuestro servicio estamos evaluando varios aspectos entre ellos refuerzo de personal.
nov.-16	Dirección de Dispositivos Médicos	Mejorar la tecnología del sistema de radicación	Se dio respuesta el día 15 de noviembre de 2016, manifestándole lo siguiente: Se da respuesta a la sugerencia indicando que la plataforma se encuentra de proceso de actualización. (radicado saliente 16131658)

3. DIRECCIONAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS. En el segundo semestre del 2016 se recibieron un total de 5.012 solicitudes de PQRDS, de las cuales la Dirección de Alimentos y Bebidas recibió 1.479 correspondiente al 29.51%, la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos con 1.326 equivalente al 26.46%. Entre estas dos áreas se concentra el 55.97% de las solicitudes allegadas por la ciudadanía.

4. SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA. La Ley 1755 de 2015 establece en su “*artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*”.

En el segundo semestre del año 2016, se presentaron 67 casos en los cuales se evidenció respuesta fuera de los términos, así:

Derechos de Petición Particular	Denuncias	Derechos de Petición Información	Reclamo	Queja	Denuncias de ilegalidad	Derecho de Petición General	Derecho de Petición Consulta
29	23	3	1	4	3	1	3

A continuación se relacionan los trámites resueltos fuera del término, discriminados por área responsable con su número de radicado.

Mes	Tipo de Trámite	Dirección	Radicado
Julio	DERECHO DE PETICION CONSULTA	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16080018
Julio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. H	16079138
Julio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16074087
Julio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16074091
Julio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16074092
Julio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16077840
Julio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	GRUPO TECNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16078903
Julio	QUEJA	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16079929
Agosto	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD.H	16092602
Agosto	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1	16081127
Agosto	DERECHO DE PETICION INFORMACIÓN	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16085387
Agosto	DERECHO DE PETICION INFORMACIÓN	GRUPO DE APOYO A NARIÑO	16092812
Agosto	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16082574
Agosto	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	16092325
Agosto	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3	16086857
Agosto	QUEJA	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16084174
Septiembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16097097
Septiembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16098156
Septiembre	DERECHO DE PETICION GENERAL	GRUPO DE INFORMÁTICA	16098335
Septiembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD.H	16100706
Septiembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16094532
Septiembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16095884
Septiembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16095888
Septiembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16100827
Septiembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	GRUPO REG. SANITARIOS DE MEDICAMENTOS Y PROD.B.	16103822
Septiembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	GRUPO FÍSICO QUÍMICO DE ALIMENTOS	16097466
Octubre	DENUNCIA DE ILEGALIDAD	GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA - URI	16106934
Octubre	DENUNCIA DE ILEGALIDAD	GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA - URI	16114637
Octubre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16106886
Octubre	DENUNCIAS	GRUPO DE APOYO A NARIÑO	16115435
Octubre	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE 1	16105931
Octubre	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE 1	16105934
Octubre	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE 1	16105938
Octubre	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE 1	16109932
Octubre	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2	16113705
Octubre	DERECHO DE PETICION INFORMACIÓN	DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	16113171
Octubre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16111033
Octubre	RECLAMO	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD.H	16111270
Noviembre	DENUNCIA DE ILEGALIDAD	GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA - URI	16120046
Noviembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	16128755
Noviembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16120278
Noviembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16126496
Noviembre	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2	16115871
Noviembre	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 2	16128100

Noviembre	DENUNCIAS	GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TECNICO DE LA DIR. MEDICAMENTOS	16126573
Noviembre	DERECHO DE PETICION CONSULTA	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	16127935
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD.H	16116583
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD.H	16126543
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16117884
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16121348
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16122048
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16122052
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16122055
Noviembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	16116865
Noviembre	QUEJA	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16125189
Diciembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD.H	16137672
Diciembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16129955
Diciembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16134464
Diciembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16134643
Diciembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16135395
Diciembre	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16135603
Diciembre	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	DERECHO DE PETICION CONSULTA	16140573
Diciembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	16130499
Diciembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	16136021
Diciembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	16135819
Diciembre	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	GRUPO FÍSICO QUÍMICO DE ALIMENTOS	16131975
Diciembre	QUEJA	OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	16136812

Las respuestas fuera de término por Direcciones se tienen:

DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	Grupos Territorial Trabajo GGT's	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. H	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA - URI	OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA
27	11	7	8	6	3	3	2

5. CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

Con relación a los canales de comunicación más utilizados son: presencial 66%, correo electrónico 24%, correo certificado 9% y telefónico 1%. Esta clasificación de cada uno de los canales de comunicación se establece mediante el sistema de control de correspondencia a través de la actividad de radicación.

Cordialmente,

Original firmado
NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ
 Jefe Oficina Control Interno

c.c. Oficina de Atención al Ciudadano
 Proyectó: Carlos Andrés Gutierrez T Profesional Universitario Oficina de Control Interno