

103-090-17

Bogotá D.C., 31 de octubre 2017

INTERNA CONSULTA INTERNA  
 Pra Rad: 117149 Radicado: 17117149  
 Folios: 4 Clave: 327414  
 De: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Para: DIRECCION GENERAL  
 Fecha: 2017/11/08 07:43 ngarcia

Doctor  
**JAVIER HUMBERTO GUZMÁN CRUZ**  
 Director General  
 INVIMA

**ASUNTO:** Informe de Atención al Ciudadano PQRDS, I Semestre y algunos casos evidenciados del II semestre de 2017.

Cordial saludo,

Dando cumplimiento 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”, atentamente me permito presentarle el Informe de Atención al Ciudadano PQRDS, correspondiente al primer semestre y algunos casos evidenciados del II semestre de 2017.

**TRÁMITES RECIBIDOS EN LA ENTIDAD** durante el primer semestre del año 2017 se recibieron 5.563 PQRDS comparado con el primer semestre de 2016 se recibieron 3.077 PQRDS, observándose un incremento del 80.79%.

1.



Gráfica No. 1 Total de PQRDS – Comparativo Primer Semestre 2016 - 2017

**QUEJAS:** En el primer semestre del año 2017 se recibieron en el Instituto un total de 125, que representan el 2.25% del total de PQRDS del primer semestre del 2017:

Concepto	I semestre 2016	I semestre 2017	Diferencia	% Aumento
QUEJAS	92	125	33	35.86%

Las quejas recibidas son las siguientes:

**1.- Contra funcionarios y el servicio:** Durante el periodo se recibieron 71 quejas, Oficina de Atención al Ciudadano Bogotá, con 24, entre ellas, sobre Inconformidad con el servicio prestado por los funcionarios de los módulos de la oficina de atención al ciudadano: No respetar los turnos asignados, Mala asesoría y orientación, Usan internet en horario laboral y mala actitud de servicio.

Dirección de Operaciones Sanitarias, con 9 quejas: 1.- Cantidad de Veterinarios sin funciones en el GTT CO2, , 2.- Mala actitud de servicio en el paso fronterizo San Miguel, 3.- no asisten a la inspección sanitaria en las plantas de beneficio en el GTT CC1 , 4.- atiende casos personales en horas laborables en el GTT CO1

Quejas contra Funcionarios, radicadas directamente en el Grupo de Control Disciplinario Interno, 11 en total: 1- violación al debido proceso de acta de IVC en el GTT Eje Cafetero, 2- desigualdad de asignación de comisiones en la Dirección de Operaciones Sanitarias, 3- uso de las instalaciones del Invima para asuntos personales en el GTT Orinoquia, De los cuales 5 se encuentran archivados, 4 en indagación preliminar, 1 en investigación disciplinaria y 1 no hubo mérito para iniciar investigación disciplinaria.

Los GTT recibieron quejas tales como: 1- GTT CO1 a visita de establecimiento, por visita realizada e inadecuado manejo de proceso que se adelanta a establecimiento, 2- GTT OCC 2 inconformidad con el servicio en jornada continua de 8 a 4 pm, uso del teléfono durante el servicio de atención al ciudadano, inconformidad con el servicio 3- GTT CO 3 hace referencia al mal servicio de la oficina de Ibagué, inconformidad con la actitud y proceder de un funcionario de la oficina de Ibagué.

**2.- Reclamos:** Se recibieron 5 quejas que son reclamos, de acuerdo al aplicativo de correspondencia fueron recibidas y direccionadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, evidenciándose que no se tienen claros los conceptos de la Guía sobre Derechos de Petición y Notificación, emitida por el Invima.

**3.- Denuncias:** De las 125 quejas clasificadas como tal en el primer semestre de 2017, 14 corresponden a denuncias. La oficina de Atención al Ciudadano las recibe de la Página Web y las clasifica, evidenciándose que no se tienen claros los conceptos de la Guía sobre Derechos de Petición y Notificación, emitida por el Invima, debido a que no se lee el contenido, si no que se tiene en cuenta la clasificación que da el usuario.

**4.- No contestan el teléfono:** En las quejas no se discrimina por dependencia, y se presentaron así:

Semestres / No. quejas	Primer Semestre 2016	Segundo Semestre 2016	Primer Semestre 2017
Quejas	13	8	10

**6.- Página Web:** Se recibieron 4 quejas: a) Dificultad para consultar la base de datos de registros sanitarios, b) Las herramientas son un obstáculo c) la página no es amigable. Según respuesta emitida por el Instituto, el usuario está ingresando mal la consulta a la página web.

Con relación a encuestas de calificación del servicio se tiene lo siguiente:

	I Trimestre 2017	II Trimestre 2017
Excelente	24.852	20.305
Buena	1.105	832
Regular	18	21
Mala	5	7
Total personas	25.980	21.165

De esta medición se efectúa la retroalimentación el día 26 julio de 2017, con los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de implementar acciones que permitan mejorar la prestación del servicio.

Con relación al servicio telefónico se construyó el nuevo menú telefónico y con el propósito de conocer la percepción de los usuarios en relación con los cambios realizados, el día 18 de julio de 2017, se adelantó vía correo electrónico la encuesta a los participantes de las mesas de trabajo realizadas con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Industria, con un total de 65 encuestados de los cuales el 39.5% califica como igual de útil que la anterior, la utilidad del nuevo menú.

La Oficina de Atención al Ciudadano pondrá a disposición de los Ciudadanos un funcionario como “orientador express”, con el propósito de atender las solicitudes de información relacionadas con el estado de trámites y demás inquietudes para optimizar el servicio.

#### RECLAMOS:

Concepto	I semestre 2016	I semestre 2017	Diferencia	% Aumento
RECLAMOS	59	47	12	-20.33

De los 47 reclamos realizados por los ciudadanos en el primer semestre del año 2017, se relacionan con:

1.- Demora en el Trámite: Se recibieron 18 reclamos:

Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos: con 9, estas se refieren a: A) solicitud agilización de solicitud de registro sanitario nuevo, B) impulso procesal.

Dirección de Dispositivos Médicos y otras Tecnologías: con 6 hacen: A) solicitud de agilización, B) saber el resultado del trámite a la mayor brevedad posible solicitud de registro sanitario nuevo, C) se encuentran fuera de términos.

Dirección de Alimentos y Bebidas: con 2: A) piden explicación del porqué la demora del radicado B) radicado de una respuesta a un auto y está en el grupo técnico, y de ahí no pasa y no dan respuesta.

2.- Información deficiente: se radicaron 5 como reclamos:

Dirección de Alimentos y Bebidas: con 2 se refieren a: A) acuso recibo de su sencilla comunicación la cual deja por fuera todas las peticiones y consideraciones B) obtuve respuesta de la solicitud pero no me es satisfactoria su respuesta por cuanto no me contestaron lo que yo quería (no se da respuesta de fondo).

Grupo de Trabajo Territorial Centro Occidente 2: con 2, hacen referencia a levantamiento de medida sanitaria solicita aclaración de la situación, según lo descrito en el aplicativo de correspondencia.

Oficina de Atención al Ciudadano: con 1, se refiere al informe de solicitudes de Registro sanitario Nuevo, Renovaciones y/o Estudios de Evaluación Farmacológica, falta información.

3.- Documento mal emitido: se recibieron 4 (Existen otros reclamos que entran al aplicativo de registros sanitarios como solicitud de corrección de resolución, **en el 2016 llegaron por este medio 2.823 solicitudes, y en el primer semestre de 2017 llegaron 1.347, a septiembre van 1.582**):

Dirección de Dispositivos Médicos y Otras Tecnología: con 2: A) solicitud de respuesta de modificación de registro sanitario y B) modificar registro sanitario en página web.

Dirección de Alimentos y Bebidas: con 1 hace referencia a que no figuran las marcas registradas en el registro sanitario.

Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos: en 1 se refiere a la mala expedición de certificado de BPM.

4.-De los 47 reclamos 2 corresponden a quejas, estas fueron recepcionadas por la Oficina de Atención al Ciudadano y luego direccionadas a las direcciones, evidenciando que no se tienen claros los conceptos de la Guía sobre Derechos de Petición y Notificación, emitida por el Invima.

5.-Exigencia de Buenas Practicas Manufactura: Con 2 direccionadas a la Dirección de Alimentos y Bebidas hacen referencia a reclamos que considera el usuario injusto para el proceso de certificación en BPM.

En cuanto a las actividades que ha realizado la Oficina de Atención al Ciudadano con relación en demora en el trámite, actualmente se cuenta con dos (2) funcionarios para el seguimiento de las solicitudes que se presentan demora e informar al coordinador responsable de cada área misional. También se están adelantando ejercicios denominados: “Registratón”, a través de los cuales se desarrollan jornadas para la radicación de trámites, estos ejercicios facilitan el entrenamiento de los funcionarios disponibles para la orientación de los usuarios en cada uno de los Grupos de Trabajo Territorial – Gtt’s. Las ciudades que han sido partícipes de estas actividades son: Pasto el (31/01/2017), Bucaramanga (14/03/2017), Barranquilla (4/04/2017), Villavicencio (23/05/2017), Montería (6/062017) y Medellín (9/05/2017).

## SUGERENCIAS:

Concepto	I semestre 2016	I semestre 2017	Diferencia	% Diferencia
<b>SUGERENCIAS</b>	23	37	14	60.86%

En el periodo del I semestre del 2017 las sugerencias recibidas hacen relación: 1- al buen servicio de los registratones en los Grupo de Trabajo Territorial GTT’s, con 21 sugerencias, 2-se observa que se están clasificando mal las sugerencias con 4. 3- hacen referencia a colocar dispensador de agua en el puerto de Cartagena la cual no se evidencia en el aplicativo de correspondencia que respuesta se le dio a esta, 4- adecuar la sala para

consulta en sistemas con personal de apoyo se le da respuesta manifestándoles que tiene un “orientador exprés, 5- colocar indicativos en los teléfonos de la página web del Instituto, los cuales se observa que están en la página web, 6- que haya sticker para colocarle a las hojas, se le dio respuesta pero no se evidencia que respuesta se le dio al usuario en el aplicativo de correspondencia.

**Oportunidad de Mejora:** Realizar una descripción completa y clara de la información en las casillas de referencia, solicitud y respuesta a trámite en el aplicativo de correspondencia, con el fin de tener una mejor trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS .

**DERECHOS PETICION CONGRESISTAS:** Se recibieron 15 derechos de petición de congresistas, este ítem es nuevo en el aplicativo de correspondencia.

**DIRECCIONAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS.** En el primer semestre del 2017 se recepcionaron un total de 5.563 solicitudes de PQRDS, donde se observa que la Dirección de Alimentos y Bebidas recibió 1.770, que corresponden al 31.87%, la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos 1.360 equivalente a 24.44%, la Dirección de Operaciones Sanitarias con 1.037 con el 18.64%. Entre estas tres Direcciones se concentra el 74.89% de las solicitudes remitidas por la ciudadanía.

**2. 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 primer semestre del año 2017, de acuerdo a la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se presentaron 150 casos en los cuales se evidenció respuesta fuera de los términos (sin discriminar lo que se responde fuera de términos de lo que no se descarga en el aplicativo), así:

Derechos de Petición Particular	Denuncias	Derechos de Petición Información	Queja	Reclamos	Denuncias de Ilegalidad	Sugerencias	Derecho de Petición Consulta
73	53	11	7	3	1	1	1

Fuente: Atención al Ciudadano

A continuación se relacionan discriminados los trámites resueltos **fuera del término al usuario y los que se resolvieron al usuario a tiempo pero que no se han descargado en el aplicativo de correspondencia o que se descargaron después de la respuesta al usuario**, también están los que no han tenido respuesta al usuario al momento de este seguimiento y que ya están por fuera de término, teniendo en cuenta el área responsable, con su número de radicado:

DIRECCIÓN U OFICINA	CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA DEL PRIMER SEMESTRE DE 2017	RADICADOS QUE ESTAN RESUELTOS A TIEMPO EN FÍSICO, PERO QUE ESTAN FUERA DE TERMINOS EN EL APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA	RADICADOS RESUELTOS FUERA DE TERMINO EN EL FÍSICO AL USUARIO Y EN EL APLICATIVO	RADICADOS ASIGNADOS Y DIRECCIONADOS A OTRA DEPENDENCIA	RADICADOS QUE NO TIENEN RESPUESTA A LA FECHA DE ESTE SEGUIMIENTO	NO SE EVIDENCIÓ EL FÍSICO O ERROR EN EL SISTEMA
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	22 DENUNCIAS	17031676-17010053	17021744-17036762	17008252-17022445-17024176	17025631-17032031-17043537-17043507-17043618-17044086-17050738-1705114-17051035-17050940-17051425-17051422-17051426-17054482	N/A
	25 DERECHOS DE PETICION	17004316-17045613-17056763	17013922-17019654-17027300-17037470-17043902-17046207-17046028-17049336-17055915-17055886-17058015-17023744-17059825	17002649-17013380	17025586-17025499-17027436-17050670-17052148-17058565	17021870
	3 OTROS	17014073	17054753-17008592	N/A	N/A	17026360
	50	6	17	5	20	2
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS - GRUPOS TERRITORIALES TRABAJO GTT's	25 DENUNCIAS	N/A	17002639-17007781-17007789-17007793-17008792-17009643-17009600-17009989-17010111-17010122-17012180-17016831-17018047-17022697-17026795-17026849-17037350-17038858-17039055-17051020-17051847-17054450-17056729-17056780	17022697	N/A	N/A
	14 DERECHO DE PETICION	N/A	17024683-17056165-17007126-17008857-17033985-17033992-17034629-17038496-17038500-17038505-17049222-17052797-17043514-17053094	N/A	N/A	N/A
	3 OTROS	N/A	17009709-17037886-17058282-17022701	N/A	N/A	N/A
	43	0	42	1	0	0
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	3 DENUNCIAS	17047891	17022075-17008526	N/A	N/A	N/A
	22 DERECHO DE PETICION	17016880-17036901-17014649-17043381-17045049-17045052-17059652	17035125-17035064-17034870-17057229-17035532-17012546-17017181-17043912-17016769-17032769-17025925-1705270-17052738-17038632-17061218	N/A	N/A	N/A
	25	8	17	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	8 DERECHO DE PETICION	17002400	17019763-17022014-17056228-17004654-17021520-17029965	17004790	N/A	N/A
	3 OTROS	N/A	17060204-17060208	N/A	N/A	17050158
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	5 DERECHO DE PETICION	17008859-17013154-17020000	N/A	17013671-17057227	N/A	N/A
	5	3	0	2	0	0
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	2 DENUNCIAS	N/A	17032641	17012375	N/A	N/A
	2 DERECHO DE PETICION	17012349-17016217	N/A	N/A	N/A	N/A
	4	2	1	1	0	0
GRUPO TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN	2 DERECHO DE PETICION	17058568	17035190	N/A	N/A	N/A
	2 OTROS	17024186	17006598	N/A	N/A	N/A
	4	2	2	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2 DERECHO DE PETICION	N/A	17018359	17004239	N/A	N/A
	1 OTROS	N/A	N/A	17008561	N/A	N/A
	3	0	1	2	0	0
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLÁSTICOS Y PRODUCTOS	3 DERECHO DE PETICION	N/A	17017204-17060340	N/A	N/A	17049587
	3	0	2	0	0	1
LABORATORIO	2 DERECHO DE PETICION	17057441	17037896	N/A	N/A	N/A
	2	1	1	0	0	0

Se evidenció que 20 radicados, de los 50, del primer semestre del 2017, que aparecen en el aplicativo de correspondencia, como fuera de términos, de la Dirección de Alimentos y Bebidas, no tienen respuesta: ni en físico al usuario, ni descargados en el aplicativo (Esta no conformidad es compartida para los procesos de Atención de PQRDS y VIGILANCIA-ALIMENTOS):

Hallazgo 1	Se evidenció que no se le ha dado respuesta a seis derechos de petición, incumpliendo el término establecido para dar respuesta a las PQRDS, de acuerdo al procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias – PQRDS Código: AIC-PQR-PR001, de los radicados que no se ha dado contestación relacionados en la evidencia asignados a la Dirección de Alimentos y Bebidas.
Evidencias	17025586-17025499-17027436-17050870-17052148-17058565.
Requisitos vulnerados	NTC ISO 9001:2015 8.5.1 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias – PQRDS Código: AIC-PQR-PR001

Los siguientes casos **corresponden al II semestre de 2017**,

1). Radicado 17086407 que se recibió el 15/08/2017 como correspondencia entrante y se le da respuesta el 30 de Octubre de 2017. Se observa que este radicado inicialmente se direcciona a la Oficina de Laboratorio y Control de Calidad evidenciando un mes con el trámite y este se redirecciona el 14/09/2017 al grupo de Articulación y Apoyo Técnico de la Dirección de Medicamentos. Luego este trámite pasa por varios grupos de la dirección de Medicamentos y Productos Biológicos dando respuesta con el radicado 17113932 con fecha 30/10/2017, observando que dura 1 mes y 15 días en la dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.

2). El otro caso es el radicado 17095504, derecho de petición que se recibió el 11/09/2017 en la Oficina de Atención al Ciudadano, el mismo día se asigna a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos, se observa que esta petición se redireccionó a varios grupos de la misma Dirección dando respuesta el 30/10/2017 con el radicado 17113966, observando que se contestó fuera de término. Por los anteriores casos se evidencia que no solo se están direccionando mal los radicados, sin que también se presenta demora en el redireccionamiento cuando no es de su competencia, además dentro de una misma Dirección se observa que pasa por varios grupos, sin dar respuesta.

El reporte de no oportunos se realizó con el oficio número 106-795-17, radicado 17100053 del 22/09/2017, al Grupo de Control Disciplinario. Se observa en el aplicativo de correspondencia que no ha sido recibida por el Grupo de Control Disciplinario Interno.

### 3. CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

El Instituto tiene 4 canales de comunicación con los usuarios, el más utilizado es el presencial con 3.357 que representa el 60%, le sigue el correo electrónico con 1.689 que

equivale el 31%, le sigue el correo certificado con 450 con un porcentaje del 8% y telefónicamente con 68 que equivale el 1%.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Continuar fortalecimiento el conocimiento sobre la clasificación de PQRSD, determinando las personas que todavía se equivocan.
- Continuar con la implementación de la nueva herramienta para la mejora de la gestión de las PQRDS, ya que según funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, se trabajó en el diseño del aplicativo y por falta de recursos no se ha continuado con la adquisición. Esto con el fin de facilitar la emisión de las alertas automatizadas, sistematizar los controles y visualizar las respuestas de las solicitudes, y tener una mejor trazabilidad de las PQRDS.
- Con relación a las inoportunidad en las respuestas a trámites, se observa que en el I semestre de 2017 se presentaron 150 casos de PQRDS, que equivale el 2.69%, del total recibidas durante el período. Se evidencia un incremento con relación al I y II semestre de 2016, que fueron del 1% y 1.33%, respectivamente.
- Se observa que las PQRDS se han incrementado de pasar de 3.077 y 5.012 en el I y II semestre del 2016, respectivamente, a 5.563 en el I semestre del 2017, los derechos de petición se incrementaron en un 107% de pasar de 1.563 en el I semestre de 2016 a 3.233 en el I semestre de 2017. Con relaciona las denuncias hubo un incremento del 39% de pasar de 1.162 en el I semestre de 2016 a 2.619 en el I semestre de 2017.
- Se debe 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](https://reactivoenlinea.invima.gov.co/pqr_web/corresp/radicar_queja.htm), de acuerdo con la resolución 3564 de 2015 anexo 2 "Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública", de acuerdo a las sugerencias presentadas por la Procuraduría General de la Nación, en visita del 10 de Octubre de 2017.
- 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% del total de PQRDS allegadas durante el primer semestre de 2017, (presencial con el 60%, correo electrónico el 31%), esto debido a la dificultad que continúa presentándose para comunicarse los usuarios con el Invima, por este medio.

Cordialmente,



**NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ**  
Jefe Oficina Control Interno

C.C. Virtual - Oficina de Atención al Ciudadano

Proyectó: Fidel Clavijo Gomez Profesional Especializado Oficina de Control Interno

Carlos Andrés Gutiérrez T Profesional Universitario Oficina de Control Interno *act*