

1150-0094-19

Bogotá, 5 de noviembre de 2019

Doctor  
**JULIO CESAR ALDANA BULA**  
 Director General

**Asunto:** Informe de Seguimiento a Atención al Ciudadano PQRDS

Respetado Doctor:

Para su conocimiento y fines pertinentes, a continuación se presentan los resultados del seguimiento a PQRDS vigencia de Julio de 2018 a Agosto de 2019

**1. OBJETIVO.** Evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido en AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, PQRDS con énfasis en denuncias, quejas y reclamos.

**2. ALCANCE.** Gestión de denuncias, quejas y reclamos radicados desde Julio de 2018 a Agosto de 2019.

**3. METODOLOGIA.**

- Revisar los lineamientos establecidos en el Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias AIC-PQR-PR001 para recibir, tramitar y resolver las PQRDS radicadas en la entidad.
- Revisar base de datos del aplicativo de correspondencia para el alcance del seguimiento.
- Recopilación de información y evidencias que dan soporte a la gestión de las PQRDS.
- Consolidación de resultados encontrados.
- Hallazgos, oportunidades de mejora y conclusiones.

**3. DESCRIPCION DE RESULTADOS.**

**3.1 Población total.** De acuerdo a la información tomada de la base de datos del Aplicativo de Correspondencia, entre Julio de 2018 y Septiembre de 2019 se radicaron un total de 17.553 de PQRDS, correspondiendo 6.717 a radicados en 2018 y 10.836 en lo corrido del 2019, lo anterior equivalente a 38,3 % para el segundo semestre de 2018 y 61,7% para 2019. La distribución de las PQRDS para cada periodo se presenta a continuación:

	2018	2018 (% del total de PQRDS)	2019	2019 (% del total de PQRDS)	TOTAL 2018-2019
<b>Denuncias</b>	<b>1462</b>	<b>21,77%</b>	<b>1795</b>	<b>16,57%</b>	<b>3257</b>
<b>Denuncias de ilegalidad</b>	<b>160</b>	<b>2,38%</b>	<b>340</b>	<b>3,14%</b>	<b>500</b>
Derecho de petición consulta	1182	17,60%	2013	18,58%	3195
Derecho de petición general	176	2,62%	205	1,89%	381
Derecho de petición información	334	4,97%	535	4,94%	869
Derecho de petición particular	3200	47,64%	5582	51,51%	8782
Derecho de petición congresistas	16	0,24%	45	0,42%	61
<b>Queja</b>	<b>137</b>	<b>2,04%</b>	<b>207</b>	<b>1,91%</b>	<b>344</b>
<b>Reclamo</b>	<b>16</b>	<b>0,24%</b>	<b>26</b>	<b>0,24%</b>	<b>42</b>
Solicitud de Información	3	0,04%	21	0,19%	24
Sugerencias	31	0,46%	67	0,62%	98
<b>TOTAL</b>	<b>6717</b>		<b>10836</b>		<b>17553</b>

Para la vigencia del presente seguimiento se tienen un total de 3.257 denuncias, 500 denuncias de ilegalidad, 344 quejas y 42 reclamos. Esto es 18.56% denuncias, 2.85% denuncias de ilegalidad, 1.96 % a quejas y 0.24% a reclamos.

Del total de las denuncias se tienen 30 en estado "radicado", sin cerrar en el aplicativo de correspondencia: 4 en 2018 y 26 en 2019, esto se evidencia en los radicados 20181147223 (Grupo de Alimentos y Bebidas Alcohólicas Occidente 1), 20181195317 (Se relaciona respuesta de Dirección de Dispositivos Médicos y otras Tecnologías pero no se cierra), 20181208465 (Dirección de Alimentos Y Bebidas Alcohólicas), 20181249280 (Grupo de Gestión Documental y Correspondencia), 20191024687 (Dirección de Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías), 20191106572 (Dirección de Alimentos y Bebidas), 20191141533 (Dirección de Alimentos y Bebidas), 20191149481 (Oficina de Atención al Ciudadano).

1150-0094-19

Se encuentran ocho (8) quejas con estado radicado sin cerrar en el aplicativo con vencimiento por fuera del tiempo máximo de respuesta, 20181270177 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191087539 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191087539 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191132319 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191143414 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191145109 (Dirección General), 20191152253 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191164779 (Grupo Soporte Tecnológico), 20191172002 (Dirección General).

Se reportaron 116 denuncias como anuladas, 12 en 2018 y 104 en 2019. Para el caso de las quejas se anularon 26 en 2018 y 36 en lo corrido del 2019. En cuanto a los reclamos se han anulado 8 durante el 2019. Según argumenta la oficina de atención al ciudadano se debió anular varios radicados debido a que algunos se encontraron repetidos y a fallas en el aplicativo. El rol para anular se encuentra asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano, el aplicativo solicita una justificación para la anulación y posteriormente se da el paso para esta. No fue posible evidenciar la razón para los radicados anulados dado que en el aplicativo no aparece la respectiva trazabilidad cuando se consulta.

**3.2 Página WEB.** En cuanto a la verificación del cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se encuentra que en el link <https://www.invima.gov.co/web/guest/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias> se tiene acceso a las entradas Denuncie aquí e Ingrese o consulte su solicitud donde se tiene la opción Solicitud para radicar queja, estas entradas redireccionan al correo [contactenos@invima.gov.co](mailto:contactenos@invima.gov.co), sin embargo, este correo presenta problemas puesto que por una parte los correos que entran son enviados automáticamente a la carpeta de "correo no deseado" en donde se encuentran correos con fecha desde el 02 de septiembre sin abrir y por lo tanto sin gestionar, no se abren por seguridad digital.

Por otra parte, debido a que se llenó la capacidad del mismo correo se "desocupó" enviando 1276 correos a la carpeta SPAM sin gestionar. La Oficina de Atención al Ciudadano gestiona mediante ticket **17448** del 16/10/2019 la solicitud a la Oficina de Tecnologías de la Información para revisión.

**3.3 Muestreo.** Para los efectos de seguimiento y verificación de evidencias se toma una muestra aleatoria y distribuida de acuerdo al comportamiento de la población total, por lo tanto quedan 90 muestras de denuncias, 30 de quejas y se toma la totalidad de los reclamos, es decir los 42 radicados.

**a. Canales de comunicación.** Del estudio de la muestra se observa que el 58% de las denuncias se registraron por medio de correo electrónico y en menor proporción se usaron canal presencial y correo certificado, el 21% no tienen asociado el canal de recepción en el aplicativo de correspondencia. En el caso de las quejas, el 55% se hizo llegar por correo electrónico y 38%, se realizó de forma presencial. En cuanto a los reclamos el 55% se comunicaron de manera presencial y el 35% por correo electrónico. De acuerdo a la información en el aplicativo, no se registra el canal de comunicación para el 3% de quejas y para el 5 % de reclamos en el momento de radicar. Las dependencias que poseen rol para radicar son la Oficina de Atención al Ciudadano, Grupos de Trabajo Territorial, PAPP y Laboratorios.

**Tabla 1. Canales de comunicación para denuncias, quejas y reclamos**

Canal de Comunicación	Denuncias	Quejas	Reclamos
Correo certificado	6	1	2
Presencial	12	11	22
Teléfono	1	0	1
Correo electrónico	52	16	14
No se registro	19	1	2
No aplica (pruebas)	-	1	1
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>42</b>

**b. Distribución por áreas asignadas.** De acuerdo a la información que se presenta a continuación, se observa que el 50% de las denuncias de la muestra fueron asignadas a: GURI, Grupo de Articulación y Coordinación con las Entidades Territoriales de la salud, Dirección de alimentos y bebidas y Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos. En cuanto a quejas el 57% se asigna a la Oficina de Atención al Ciudadano y en lo que respecta a reclamos el 53% fueron asignados a la Oficina de Atención al Ciudadano y a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.

**Tabla 2. Gestión de denuncias, quejas y reclamos por dependencia**

Dirección o Dependencia	Denuncias		Quejas		Reclamos	
Dirección de alimentos y bebidas	10	11%	1	3%	7	17%
Dirección de dispositivos médicos y otras tecnologías.	5	6%	1	3%	3	7%
Dirección de medicamentos y productos biológicos.	11	12%	5	17%	12	29%
Grupo de farmacovigilancia.	1	1%	-	0%	-	0%
Grupo de trabajo territorial centro oriente 2	9	10%	-	0%	-	0%
GURI	12	13%	-	0%	-	0%
GTT Centro Oriente 1.	5	6%	-	0%	-	0%
GTT Centro Oriente 3.	1	1%	-	0%	-	0%
GTT Costa Caribe 1.	1	1%	-	0%	-	0%



La salud  
es de todos

Minsalud

CONSULTA INTERNA  
Para Radicado 20193010326  
Folios: 3 Clave: 660186  
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Para: DIRECCIÓN GENERAL  
Fecha: 5/11/2019 Usuario:  
ngarciar

1150-0094-19

GTT Costa Caribe 2	2	2%	-	0%	-	0%
GTT Eje Cafetero.	3	3%	-	0%	-	0%
GTT Occidente 1.	4	4%	-	0%	-	0%
Grupo técnico de articulación y coordinación con las entidades territoriales de salud.	12	13%	-	0%	-	0%
Grupo técnico de carnes.	2	2%	-	0%	-	0%
Oficina de atención al ciudadano.	5	6%	17	57%	10	24%
Dirección de cosméticos, aseo, plaguicidas y productos de higiene doméstica.	7	8%	2	7%	1	2%
Dirección de operaciones sanitarias	0	0%	1	3%	2	5%
Grupo de apoyo de las salas especializadas	-	0%		0%	3	7%
Grupo de comunicaciones	-	0%	1	3%		0%
Grupo de control disciplinario interno.	-	0%	2	7%	1	2%
Grupo de gestión documental y correspondencia.	-	0%	-	0%	1	2%
Control interno	-	0%	-	0%	1	2%
Puerto marítimo Cartagena	-	0%	-	0%	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

### c. Tiempo de respuesta

**Denuncias.** De las 90 muestras tomadas, el 73,3% presenta tiempos de respuesta dentro de los términos establecidos (15 días hábiles), con un tiempo promedio de 9 días. El 20% corresponde a denuncias que fueron trasladadas a otras entidades y que tienen un tiempo promedio de gestión de 9 días debiendo ser de 5 días hábiles de acuerdo a la Ley 1755 de 2015. Del 6,7% restante, 3 denuncias presentan tiempos de respuesta fuera del tiempo máximo establecido con un tiempo promedio de respuesta de 23 días, una denuncia radicada sin cerrar desde el 25/07/2019 y dos denuncias anuladas.

**Tabla 3. Denuncias radicadas anuladas y/o con respuesta no oportuna**

Radicado	Dirección asignada	Fecha radicado	Fecha cierre/respuesta	Días de respuesta	Observación
<b>20181201839</b>	GTT Occidente 1	02/10/2018	20/11/2018	31 Días	Se recibe por correo electrónico ( <a href="mailto:contactenos@invima.gov.co">contactenos@invima.gov.co</a> ) el 27/08/2019. Luego pasa por varias dependencias.
<b>20191073217</b>	Dirección de Medicamentos	21/04/2019	17/05/2019	19 días	Se traslada de la Dirección de Cosméticos a la Dirección de Medicamentos con oficio 6100-0300-19 el 02/05/2019
<b>20191074483</b>	Dirección de Medicamentos	23/04/2019	12/06/2019	<b>ANULADO</b> <b>34 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación.
<b>20191089931</b>	Atención al Ciudadano	15/05/2019	12/06/2019	<b>ANULADO</b> <b>21 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación.
<b>20191100676</b>	Grupo de articulación y apoyo técnico de la Dirección de Medicamentos	29/05/2019	27/06/2019	19 días	En el espacio del aplicativo para respuesta refiere haber tramitado y descargado el 18/06/2019. No se hace llegar evidencia a control interno
<b>20191142003</b>	Dirección de Alimentos y Bebidas	25/07/2019	Sin cerrar en aplicativo	Sin cerrar en aplicativo	Al consultar a la Dirección dice no haberla tramitado dado que no se recibió de parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el documento físico

Durante la recolección de información en la Oficina de Atención al Ciudadano se evidenció que el 30 de septiembre llegó al correo [contactenos@invima.gov.co](mailto:contactenos@invima.gov.co) una denuncia sobre falsificación de una traducción oficial

1150-0094-19

que se revisa y radica el 23/10/2019 con número **20191208036**, sumando un total de 31 hasta el día máximo de respuesta. Igual situación se presenta con denuncia sobre Implantes Allergan que se realiza el 9 de septiembre de 2019 y se revisa y radica en el aplicativo de correspondencia el 21/10/2019 (radicado 20191205764) pasando 28 días desde la comunicación del usuario. Con el fin de poner al día la revisión de las comunicaciones que llegan al correo [contactenos@invima.gov.co](mailto:contactenos@invima.gov.co) la oficina de atención al ciudadano adelanta plan correctivo con sus funcionarios, contemplando esto dentro de los compromisos laborales.

**Quejas y reclamos.** De la muestra tomada, el 71% (51 radicados) presenta respuesta oportuna según lo establecido, con tiempo promedio de respuesta de 10 días. El resto de la muestra presenta 13,8% anulados, 8,3% resueltos por encima del tiempo máximo establecido y 4,2% abiertos en aplicativo con fechas de cierre vencidas.

**Tabla 4. Quejas y reclamos radicados anulados y/o con respuesta no oportuna**

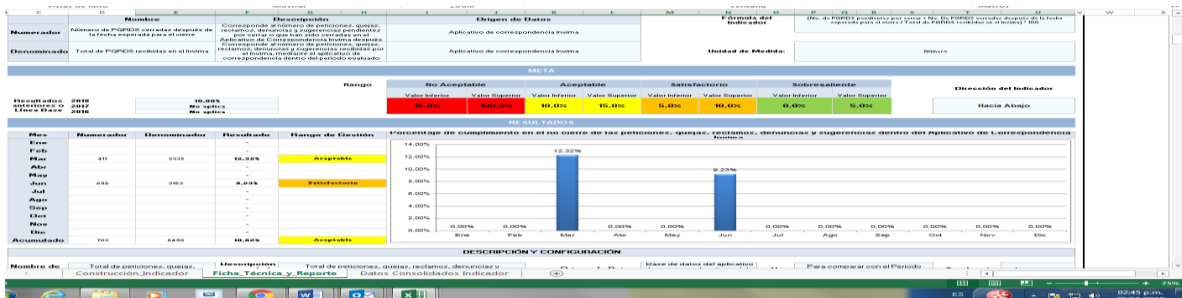
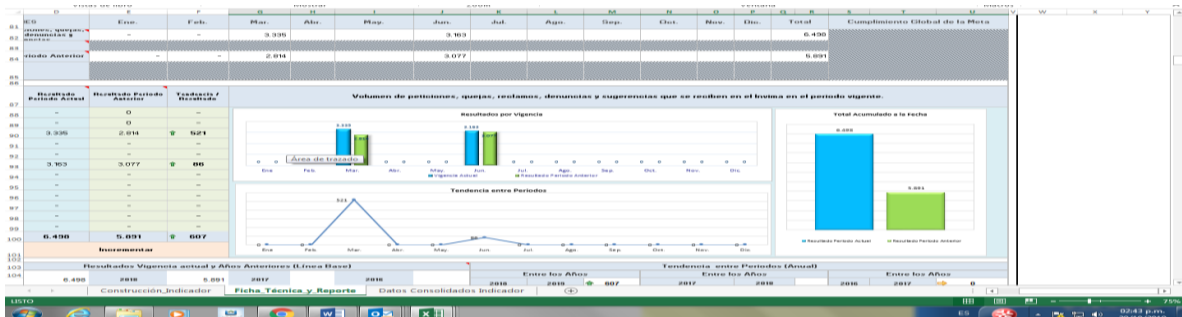
Radicado	Dirección asignada	Fecha radicado	Fecha cierre/respuesta	Días de respuesta	Observación
20181209598	Dir. Alimentos y bebidas	10/10/2018	14/11/2018	21 días.	Tomado de aplicativo. En el oficio no se ve clara la fecha
20191027600	Dirección de Operaciones	15/02/2019	28/03/2019	28 días	En aplicativo aparece cerrado el 11/03/2019, en comunicado 7050-0100-19 de Dirección tiene 28/03/2019
20191089796	Atención al Ciudadano	15/05/2019	07/06/2019	16 días	-
20191058345	Dirección de Alimentos y Bebidas	29/03/2019	12/06/2019	<b>ANULADO 50 días</b>	Estado Anulado, al consultar a la Dirección dice no haberla tramitado dado que no se recibió de parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el documento físico
20191068384	Atención al Ciudadano	11/04/2019	12/06/2019	<b>ANULADO 45 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación.
20191089873	Atención al Ciudadano	15/05/2019	12/06/06	<b>ANULADO 19 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191092621	Atención al Ciudadano	17/05/2019	12/06/2019	17 días	Oficio de respuesta no tiene radicado de salida, se toma el registrado en el aplicativo
20191079920	Atención al Ciudadano	30/04/2019	12/06/2019	<b>ANULADO 29 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191108986	Atención al Ciudadano	10/06/2019	17/07/2019	<b>ANULADO 25 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191109497	Atención al Ciudadano	10/06/2019	17/07/2019	<b>ANULADO 25 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191111141	Atención al Ciudadano	12/06/2019	17/07/2019	<b>ANULADO 23 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191108918	Atención al Ciudadano	10/06/2019	17/07/2019	<b>ANULADO 25 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191114087	Atención al Ciudadano	17/06/2019	18/07/2019	<b>ANULADO 21 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191113965	Atención al Ciudadano	16/06/2019	18/07/2019	<b>ANULADO 22 días</b>	No aparece en aplicativo motivo de anulación
20191074611	Dir. Medicamentos	23/04/2019	01/10/2019	<b>110 días</b>	Denuncia sobre tráfico de influencias, refiere se había dado

1150-0094-19

					un respuesta anterior pero no se evidencia
20191070789	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia	15/04/2019	Sin cerrar en aplicativo	Sin cerrar en aplicativo	Aparece que se dio respuesta de 22/04/2019
20191132897	Atención al Ciudadano	14/07/2019	Sin cerrar en aplicativo	Sin cerrar en aplicativo	No se evidencia respuesta
20191141621	Dirección de Alimentos y Bebidas	25/07/2019	Sin cerrar en aplicativo	Sin cerrar en aplicativo	Al consultar a la Dirección dice no haberla tramitado dado que no se recibió de parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el documento físico

**3.4 AC/AP.** Se tienen las acciones correctivas AIC-PQR-2018-AC001 relacionada con publicación y acciones de indicadores, abierta el 31/12/2018 con fecha de cierre inicial en Abril, sin embargo se reprograma cierre para 10/10/2019 debido a que las actividades se encuentran relacionadas con cambios en procedimiento y capacitación de funcionarios y se ha presentado cambio en la planta de personal. A fecha de seguimiento sin cierre. AIC-PQR-2018-AC002 por incumplimiento en los tiempos de respuesta a derechos de petición, se abre el 31/12/2018 con fecha programada de cierre para enero de 2019.

**3.5 Indicadores.** A la fecha del seguimiento no se ha publicado el resultado y análisis del indicador AIC-PQR-IND005-2019, "Porcentaje de cumplimiento en el no cierre de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias dentro del Aplicativo de Correspondencia Invima" del tercer trimestre de 2019. De igual forma, no se encuentra publicado el resultado y análisis del indicador AIC-PQR-IND004-2019 "Volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que se reciben en el Invima en el periodo vigente", este último refleja incremento en el volumen de PQRDS en general desde 2018 a lo corrido de 2019.



**3.6 Hallazgos.**

Hallazgo/Evidencia	Documento	Requisito
<p><b>1. Hallazgo: (Oficina de Atención al Ciudadano)</b> No se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de las PQRDS.</p> <p><b>Evidencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se registra el canal de comunicación en el aplicativo de correspondencia en el momento de radicar las PQRDS. Radicado <b>20181139240</b>, <b>20181204345</b>, <b>20191141621</b>.</li> <li>No se evidencia publicación de la respuesta a las denuncias anónimas 20181225303 (GURI), <b>20181236946</b> (GURI), <b>20191001919</b> (Grupo Técnico de Articulación y Coordinación con las Entidades Territoriales de Salud), <b>20191032953</b> (Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1), ni de las quejas <b>20191092621</b> (Oficina de Atención al Ciudadano), <b>20191170989</b> (Oficina de Atención al Ciudadano), <b>20191074611</b> (Dirección de</li> </ul>	Norma ISO 9001-2015	Numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad

1150-0094-19

Medicamentos y Productos Biológicos), <b>20191184550</b> (Oficina de Atención al Ciudadano) en la página web de la entidad.		
<b>2. Hallazgo: (Oficina de Atención al Ciudadano- Oficina de Tecnologías)</b> No se gestiona la retroalimentación de los usuarios incluyendo las denuncias, quejas y reclamos. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se ha realizado gestión a 189 comunicaciones que han llegado al correo contactenos@invima.gov.co y que se encuentran en bandeja de no deseados desde el 02 de septiembre de 2019</li> </ul>	Norma ISO 9001-2015	Numeral 8.5.1 Comunicación con el cliente
<b>3. Hallazgo: (Todas las áreas)</b> No se cumple el término establecido de (5) cinco días hábiles para remitir peticiones a otros entes cuando el asunto no es competencia de INVIMA. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traslados de denuncias radicados <b>20181220219</b> asignada a Oficina de Atención al ciudadano (14 días), <b>20191001919</b> asignada al Grupo técnico de Articulación y Coordinación con las Entidades Territoriales de la Salud (13 días), <b>20191042720</b> asignada a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos (13 días).</li> </ul>	Ley 1755 de 2015	Artículo 21. Funcionario sin competencia
<b>4. Hallazgo:</b> No se cumple el término para la dar respuesta a las denuncias quejas y reclamos, siendo de 15 días hábiles. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Denuncias: Radicado <b>20181147223</b> (Grupo de Alimentos y Bebidas Alcohólicas Occidente 1) no se evidencia respuesta en el aplicativo y a la fecha no se ha cerrado. Radicado <b>20181201839</b> asignado a GTT Occidente 1 (31 días), Radicado <b>20191142003</b> asignado a la Dirección de Alimentos y Bebidas radicada el 25/07/2019 sin cerrar a la fecha, <b>20191100676</b> asignada a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos (19 días). Radicado 20191208036 usuario comunica denuncia por correo contactenos@invima.gov.co el 30/09/2019 y se radica el 23/10/2019.</li> <li>Quejas y reclamos. Radicado <b>20191027600</b> asignado a la Dirección de Operaciones Sanitarias (ver radicado saliente <b>20192015027-28</b> días), <b>20191132897</b> sin dar respuesta desde 14/07/2019 en aplicativo queda en Oficina de Atención al Ciudadano sin asignar, <b>20191141621</b> asignada a la Dirección de Alimentos y Bebidas sin dar respuesta desde 25/07/2019, <b>20181270177</b> sin dar respuesta desde 14/07/2019 en aplicativo queda en Oficina de Atención al Ciudadano sin asignar, <b>20191145109</b> asignada a la Dirección General abierta el 30/07/2019, <b>20191132319</b> radicada 12/07/2019 sin dar respuesta asignada a la Oficina de Atención al Ciudadano</li> </ul>	Ley 1755 de 2015.	Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

### 3.7 Oportunidades de mejora

**Oportunidad de mejora No1. (Oficina de Atención al Ciudadano- Grupo de Gestión Documental y Correspondencia).** Establecer un control para la anulación de PQRDS, teniendo en cuenta: el responsable de ejecutar el control, la frecuencia, el objetivo, como llevar a cabo dicho control, acciones para las desviaciones o excepciones que se puedan presentar y la evidencia soporte de la ejecución del control establecido.

**Oportunidad de mejora No 2. (Oficina de Atención al Ciudadano).** Definir roles en el aplicativo para la dependencia o funcionario que se asigna para responder y para dependencia o funcionario que se asigna para hacer seguimiento a la respuesta dada al usuario y actualizar procedimiento de acuerdo a modificaciones.

**Oportunidad de mejora No 3. (Oficina de Atención al Ciudadano).** Actualizar la información de la Guía sobre Derechos de petición y Notificaciones que aparece en la página web, puesto que se encuentra información acerca de los jefes de áreas a quien dirigir las diferentes peticiones, pero esta información se encuentra desactualizada desde el 2015.



**Oportunidad de mejora No 4. (Oficina de Atención al Ciudadano- Oficina Asesora de Planeación)** Mejorar el análisis del Indicador AIC-PQR-IND004-2019 "Volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que se reciben en el Invima en el periodo vigente" puesto que actualmente se hace un análisis estadístico general que no permite concluir ni generar acciones a los incrementos en los volúmenes de PQRDS.

1150-0094-19

**Oportunidad de mejora No 5. (Oficina de Atención al Ciudadano- Grupo de Talento Humano).** Determinar el procedimiento a seguir para responder denuncias contra funcionarios tales como Secretario General, Directores, Jefes de Oficina o Coordinadores, esto debido a que radicados como 20191158724 y radicado 20191000269, fueron asignados por el funcionario de la oficina de Atención al ciudadano en primer momento al implicado.

### 3.7 Conclusiones

Como resultado del seguimiento a la gestión de denuncias, quejas y reclamos se tiene que de la muestra seleccionada se dio respuesta oportuna al **73,3%** de denuncias y al **71%** de quejas y reclamos. El tiempo de respuesta para denuncias, quejas y reclamos que se resolvieron dentro de los términos establecidos estuvo entre **9 y 10 días**. El tiempo para este tipo de peticiones que tuvieron respuesta por encima del tiempo máximo establecido fue de **22 a 23 días**.

El 20% de las denuncias de la muestra se remitieron a otras entidades debido a que no eran de competencia de la entidad. El tiempo de resolución de estas denuncias fue de 9 días, 4 días por encima en los cinco (5) días determinados por Ley 1755 de 2015, en el aplicativo de correspondencia se da el mismo tiempo que para las denuncias, quejas y reclamos que son competencia de la entidad. Por lo anterior se debe ajustar el aplicativo, como control, para que no se presenten estas dilaciones.

No es posible hacer trazabilidad en el aplicativo a los radicados que aparecen en estado "anulado", ni conocer las razones para realizar esta operación, la cual representa el 13.8% de quejas y reclamos tomados como muestra, también son el 2.22% de denuncias de la muestra tomada. Por otro lado, no se evidencia respuesta a radicados que aparecen sin cerrar en el aplicativo y que se encuentran por fuera de los tiempos establecidos para dar respuesta, tal es el caso de los radicados **20191142003**, **20191141621** asignados a la dirección de Alimentos y Bebidas, radicados con fecha de 25/07/2019, 20191132897 de Atención al Ciudadano y radicado el 14/07/2019, radicado **20191172002**, asignado a la Dirección General radicado desde el 04/09/2019. Esta Oficina continua con la verificación de los radicados anulados, a pesar de que se tiene como causa fallas en el aplicativo de correspondencia.

Se evidenció que desde septiembre de 2019 no se está realizando la gestión a las comunicaciones de los usuarios que llegan por medio de la página Web al correo [contactenos@invima.gov.co](mailto:contactenos@invima.gov.co), debido a que los correos llegan a la carpeta de no deseados y por seguridad digital no se han revisado. La Oficina de Atención al Ciudadano solicitó revisión a la oficina de tecnologías mediante Ticket 17448 del 16/10/2019. Adicionalmente se evidencia un represamiento en los correos que se encuentran en la bandeja de entrada, puesto que se están radicando PQRDS en octubre las que llegaron en el mes de septiembre. Frente a esta situación la oficina de Atención al ciudadano implementó un plan de choque con funcionarios de la dependencia, a lo que se le deberá revisar la eficacia.

5/11/2019

X



NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ

Jefe de Control Interno

Firmado por: Norma Constanza Garcia Ramirez

Con Copia Electrónica

**Dra. Miriam del Carmen San Miguel**  
Oficina de Atención al Ciudadano

Proyecto: Deisy Adriana Carvajal Gil  
Profesional Universitario OCI