



Bogotá D.C., 1 de octubre de 2018

Doctor
JAVIER HUMBERTO GUZMÁN CRUZ
Director General
INVIMA

INTERNA CONSULTA INTERNA
Pra Rad: 000000 Radicado20183009470
Folios: 8 Clave: 733649
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Para: DIRECCIÓN GENERAL
Fecha: 2018/10/02 14:49 ngarcia

ASUNTO: Informe de Atención al Ciudadano PQRDS II Semestre 2017 y I Semestre 2018

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 segundo semestre de 2017 y primer semestre de 2018.

La información verificada por la Oficina de Control Interno, está basada en los reportes del Aplicativo de Correspondencia y los informes de la Oficina de Atención al Ciudadano, arrojando el siguiente análisis:

I. PQRDS recibidas por el Instituto en los diferentes canales

De acuerdo a la información contenida en el Aplicativo de Correspondencia, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2017 y del 1 de enero al 30 de junio de 2018, el Invima presentó el siguiente comportamiento en cuanto a PQRDS distribuidas así:

Periodo	Presencial		Correo electrónico		Correo certificado		Telefónico		TOTAL
II Semestre 2017	3.213	54.17%	2.147	36.20%	476	8.03%	95	1.60%	5.931
I Semestre 2018	3.323	56.39%	2.022	34.31%	455	7.72%	93	1.58%	5.893

II. Tipologías de PQRDS

Para los periodos analizados, el Derecho de Petición Particular, es el que más se presenta, seguido de Denuncias, Derechos de Petición de Información, Derechos de Petición de Consultas, Derecho de Petición General, Quejas, Denuncias de Ilegalidad, Sugerencias, Reclamos y Derechos de Petición de Congresistas.

III. Distribución de PQRDS por Direcciones, Oficinas y Grupos

En la Gráfica 1 del Anexo se observa la distribución de las PQRDS, de las dependencias con mayor número de PQRDS recepcionadas en los dos periodos analizados.

IV. PQRDS por tipo de petición

1. Quejas

Se observó que para el II semestre de 2017 se recibieron 120 que corresponden al 2.02% del total de PQRDS y para el I semestre de 2018, se han recibido 84 que corresponde al 1.43% del total de PQRDS.



1.1 Entrada

Las quejas recibidas en el periodo comprendido del I Semestre de 2017 al I Semestre de 2018 son distribuidas de la siguiente manera:

Quejas	I Semestre 2017	II Semestre 2017	I Semestre 2018
	125 2.25%	120 2.02%	84 1.43%

Para la Oficina de Atención al Ciudadano, este decremento en el I semestre de 2018, consideran que se debió a la creación de un link en la página web para la solicitud de las citas denominado "Citas Consulta Técnica" en caso de requerir orientación e información operativa, técnica o normativa, respecto de los trámites y servicios ofrecidos por el Invima, mejorando la interacción con el usuario.

Los canales más utilizados por la ciudadanía en la radicación de las quejas son:

Periodo	Correo electrónico	Presencial	Correo certificado	Telefónico	TOTAL
II Semestre 2017	67 55.83%	30 25.00%	16 13.33%	7 5.83%	120
I Semestre 2018	41 48.81%	34 40.48%	8 9.52%	1 1.19%	84

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, el canal telefónico se organizó creando un formulario interno que captura información del usuario y permite medir el volumen de llamadas entrantes, no obstante consideran que no se cuenta con el recurso humano suficiente para la atención de éstas.

Según el análisis realizado por la Oficina de Control Interno, las quejas se clasificaron así:



La primera gráfica corresponde a la clasificación "Contra funcionario" y la segunda "Contra el Servicio" en los dos periodos analizados por Dirección, Oficina o Grupo:





1.2 Procesamiento de las quejas

A. Dirección de Alimentos y Bebidas:

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 25 quejas según el aplicativo. De estas 25 presuntas quejas, 16 corresponden a denuncias, y 4 son Consultas. Es decir que, realmente se presentaron 5 quejas. Cabe resaltar que el formulario del enlace (Denuncie aquí) de la página web del Instituto, solo tiene la posibilidad de describir quejas, sin tener todas las PQRDS.

De las 5 quejas, una de éstas fue trasladada a la Dirección de Operaciones Sanitarias (Inconformidad con la visita radicado 17111240), por lo tanto las 4 quejas pertenecientes a ésta dirección están relacionadas con:

- **Contra funcionario:** Se presentó 1 queja con radicado 17077050, refiriéndose a funcionarios de Alimentos y uno del GTT OCC1, la respuesta fue dada por la misma dirección siendo proyectada por uno de los funcionarios que enuncia la queja (radicado de respuesta 17081349). La queja se relaciona con comportamientos inapropiados en la ejecución de la visita de monitoreo de aflatoxinas en arepas y maíz, para determinar cumplimiento de los límites máximos establecidos en la legislación colombiana. La respuesta dada por la dirección indica las actividades realizadas durante la visita.
- **Demora en el trámite:** Se presentó 1 queja por demora en expedición de certificaciones, con radicado 17110499, sin aportar datos claros, lo que impide su seguimiento. Por ello la respuesta es darle a conocer el procedimiento para la ejecución del trámite.
- **Servicio Prestado:** Se presentaron 2 quejas con radicados 17125585 y 17132718. La primera, se refiere a notificaciones sanitarias en alimentos, sin embargo la dirección emite la respuesta al quejoso indicándole que aporte más información debido a que no incluyó datos para realizar el seguimiento, sin recibirse a la fecha respuesta; la segunda queja solicita que el envío de las notificaciones realizadas por la dirección sean enviadas a través del correo electrónico. De acuerdo al aplicativo de correspondencia, la Dirección dio respuesta a las dos quejas dentro de términos.

Primer Semestre de 2018: Se radicaron 8 quejas, 5 de éstas están relacionadas como denuncias, 1 queja fue respondida parcialmente al usuario (radicado 20181086626), la cual fue remitida al Grupo de Control Disciplinario Interno. Realmente se presentaron 2 quejas, así:

- **Demora en el trámite:** Se presentaron 2 quejas con radicados 20181026934 y 20181051078. El primer radicado está relacionado con la demora en la expedición de Notificación Sanitaria, sin embargo ésta fue notificada al usuario en los tiempos establecidos; el segundo radicado se refiere a las demoras en los autos emitidos por el Invima, en donde se le explica al quejoso que suministre información para poder realizar el seguimiento, sin obtenerse respuesta. Ambas respuestas fueron oportunas de acuerdo al Aplicativo de Correspondencia.

La queja "Contra funcionario" con radicado 20181086626 fue trasladada al Grupo Disciplinario Interno y está relacionada con Conflicto de Interés entre dos servidores públicos. La dirección emitió respuesta parcial al quejoso dentro de términos con consecutivo 4200-2630-18, de fecha 23/05/2018, requiriendo mayor tiempo para dar respuesta, sin fijar fecha en que se va a responder de fondo. El Grupo Disciplinario Interno abrió **Proceso No.36/2018** y se encuentra en estado de indagación.





Adicionalmente, la queja con radicado 20181093401 fue trasladada al Grupo Disciplinario Interno, la cual inició **Proceso No. 16/2018**; la queja está relacionada con Omisión de funciones en el trámite de requerimientos. Esta se encuentra en Reserva.

B. Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos:

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 22 quejas, de las cuales 12 corresponden a denuncias, 2 a Consultas y 1 es petición general, es decir, se presentaron 7 quejas. De las 7 quejas, 3 fueron trasladadas a: 1 a la Dirección de Operaciones Sanitarias (Demora en el trámite, radicado 17127559), 1 a la Oficina de Tecnologías de la Información (radicado 17086555) y 1 al Grupo de Control Disciplinario Interno (17083818) haciendo referencia a malas actuaciones del proyecto de transparencia por parte dos funcionarios de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos y se abrió Proceso No. 87 de 2017 que actualmente se encuentra archivado por no tener pruebas suficientes; esta queja no presenta respuesta al quejoso por parte de ésta dirección. Adicionalmente 1 queja fue recibida de la Dirección General y fue remitida también al Grupo de Control Disciplinario Interno (radicado 17075987), la cual menciona violación al debido proceso y conducta indebida por parte de funcionarios de ésta dirección en visita de IVC, por lo que se abrió Proceso No. 41 de 2017 con estado archivado debido a que no se encontró conducta indebida por parte de los funcionarios. Por lo anteriormente expuesto, se presentaron 4 quejas que refieren a:

- **Servicio Prestado:** Se presentó 1 queja radicada con el consecutivo 17074769 solicitando que el usuario no sea llamado más a Revisión de Oficio y que sean resueltos los trámites; la Entidad le expresa al quejoso la intención de los llamados a revisión de oficio de los productos y que los trámites descritos ya han sido resueltos. Se observa que la fecha final (31/07/2017) registrada en el aplicativo es diferente a la fecha del radicado de salida (03/08/2017), lo que indica que fue descargada antes de su salida.
- **Demora en el trámite:** Se recibió 1 queja con radicado 17082421 relacionado con la renovación de un Registro Sanitario; la Dirección acepta la demora en el trámite y adicionalmente le explica que la dirección se encuentra adelantando planes de contingencia.
- **Servicio de Chat:** Se presentó 1 queja con radicado 17091134, la cual menciona la restricción en el horario de atención por éste medio. La respuesta fue dada por la misma dirección aduciendo que hay otros canales de comunicación.
- **Comunicación telefónica:** Se recibió 1 queja con radicado 17108119, en la cual se queja por el servicio prestado en el canal telefónico. La respuesta fue dada por la misma dirección aduciendo que si se encuentra en servicio y le informa otros canales de comunicación.

Adicionalmente, los radicados 17124580 y 17124721 fueron atendidos por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual dio inicio al **Proceso No. 113/ 2017**; éste fue archivado debido a que las declaraciones realizadas por las partes no confirmaron el comportamiento temerario de los funcionarios del Instituto. La queja consistía en irrespeto por parte de algunos funcionarios del Grupo de Unidad de Reacción Inmediata - GURI y Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos en visitas de IVC.

Primer Semestre de 2018: La dirección recibió 8 quejas, de las cuales 4 corresponden a denuncias, 1 es una petición general, 2 es una petición particular, que se encuentran mal clasificadas, por lo que las quejas finalmente corresponden a 1, relacionada como:

- **Servicio Prestado:** Se presentó 1 queja con radicado 20181128877, el cual hace mención a la no aprobación de medicamentos para el tratamiento de cáncer, por lo que la





Entidad le indica al quejoso el proceder para la obtención de un registro sanitario de un medicamento.

Adicionalmente, el radicado 20181078239 fue atendido por Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual dio inicio al **Proceso No. 22/2018**; la queja "Contra Funcionario" expresa que el quejoso no se encuentra de acuerdo con la respuesta a un Derecho de Petición de Información dado por la Dirección de Alimentos y Bebidas, fue archivado debido a que no es posible instaurar un recurso de reposición ni apelación contra la respuesta al Derecho de Petición.

Además, la queja con radicado 20181005185 (Servicio Prestado) relacionada con la exclusión del medicamento Lutecio 177 fue atendida por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual dio inicio al **Proceso No. 65 de 2017**; éste se encuentra en estado archivado. Se recomienda corregir el campo de observaciones del Aplicativo de Correspondencia para el radicado 20181005185, donde menciona el Proceso No. 001/2018 y el cual no corresponde a éste radicado, por parte del Grupo de Control de Disciplinario Interno.

C. Oficina de Atención al Ciudadano:

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 21 quejas, 1 de éstas se atribuye a una Sugerencia y 1 no es competencia del Invima, por lo que se da traslado a la entidad competente. Por esto, se presentan 19 quejas, las cuales están relacionadas así:

- **Contra el Funcionario:** Se presentaron 6 quejas con radicados 17073319, 17073323, 17080086, 17085098, 17089246 y 17101387. Estas quejas manifiestan funcionarios que atendieron a usuarios sin turno, con actitud poco amable, groseros, con mal comportamiento en la atención, suspensión de la atención y suministrando mala información. La Oficina dio respuesta en términos manifestando la existencia de calificadores del servicio, además de que las quejas reiterativas se tendrán en cuenta en la medición del rendimiento laboral de los funcionarios y la implementación de acciones a través de capacitaciones periódicas para la sensibilización de la atención. Cabe aclarar que 2 de éstos radicados presentan quejas del mismo funcionario.

- **Comunicación telefónica:** Se presentaron 5 quejas: Radicado 17071098 se refiere a la dificultad de comunicarse con el Invima, se da respuesta el 10/07/2017 en tiempo y se cierra en el aplicativo tarde el 18/10/2017 se le informa que se está fortaleciendo los canales de comunicación externos, el radicado 17073456 hace referencia que lleva 2 días tratando de comunicarse con Atención al Ciudadano para solicitar información de notificación se da respuesta en términos y se le informa el estado de este. El radicado 17089848 se refiere al mal servicio de las líneas a atención al ciudadano; la Oficina da respuesta en término informando otros canales de comunicación y el fortalecimiento de estos. Los radicados 17123660 y 17130767, los cuales hacen referencia a que no se contesta las llamadas telefónicas, fue emitida la respuesta a cada uno de los peticionarios, sin embargo la Oficina de Control interno no pudo verificar la respuesta en físico.

- **Servicio de Chat:** se presentaron 3 quejas con radicados 17087345, 17108462 y 17123602, las cuales refieren a que el servicio no se encuentra en línea dentro del horario establecido o se interrumpe la comunicación. La oficina da respuesta informando que se realizaron los ajustes en el chat y su verificación en el correcto funcionamiento, se evidenció la respuesta del primer radicado y los otros de acuerdo al aplicativo de correspondencia.

- **Servicio Prestado:** Se presentaron 2 quejas (radicados 17127596 y 17131902), las cuales se refieren a mala información dada por el Instituto a los usuarios. Se dio respuesta por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano indicando lo sucedido, no se pudo evidenciar la respuesta en físico.





- **Servicio de ventanilla:** se presentó 1 queja con radicado 17082940 relacionada con la eliminación de la ventanilla de radicación de alimentos la Oficina dio respuesta en términos indicando que se evaluara el refuerzo de personal.
- **Demora en el trámite:** se presentó 1 queja con radicado 17072440 relacionada con el registro de inscripción de recurso humano para mantenimiento de equipos biomédicos categoría de riesgo IIB y III, se da respuesta vía correo electrónico el 01/08/2017 en término mencionando el número de trámite para su respectivo seguimiento y se descarga tarde en el aplicativo el 03/11/2017.
- **Inconformidad con la información suministrada:** Se presentó 1 queja con radicado 17108256 relacionada con la notificación de una resolución, la Oficina dio respuesta informando que se realizaran capacitaciones, refuerzo de personal y la opción de notificación electrónica.

Primer Semestre de 2018: Se presentaron 20 quejas y 1 fue recibida de la Dirección de Operaciones Sanitarias (radicado 20181129221), es decir se presentaron 21 quejas:

- **Servicio Prestado:** Se presentaron 6 quejas. El radicado 20181029619, el aplicativo de correspondencia muestra que la fecha final de la respuesta corresponde a 72 días hábiles después de la fecha esperada, sin embargo la respuesta fue dada en los términos definidos. La queja manifiesta pésima atención y su respuesta se centra en que los módulos tienen calificadores de servicio. Los Radicados 20181111441, 20181112782 y 20181112791 es la misma queja que hace referencia a obtener solución a un problema en la firma digital, se da respuesta en términos explicando los pasos a seguir. Los radicados 20181123475 y 20181127396 se dieron respuesta en el tiempo establecido, no obstante la Oficina de Control interno no pudo verificar la respuesta en físico.
- **Contra Funcionario:** Se presentaron 5 quejas, donde su respuesta la dio la Oficina de Atención al Ciudadano dentro de los tiempos establecidos. El radicado 20181077711 menciona que el funcionario fue grosero; la oficina dio respuesta mencionando que se harán capacitaciones. Los radicados 20181090953 y 20181098796 describen que no quisieron recibir los trámites y funcionarios groseros. Los radicados 20181107825 y 20181123484 no es clara la queja en el aplicativo de correspondencia. La Oficina de Control Interno no pudo verificar la respuesta física de éstos 4 radicados.
- **Comunicación telefónica:** se presentaron 3 quejas donde hace referencia a que no contestan el teléfono con radicados 20181062731, 20181070065 y 20181086857, la oficina le informa los demás canales de comunicación.
- **Página Web:** se presentaron 3 quejas con radicados: 20181096231, 20181096842, 20181096921, los cuales mencionan fallas en la página web, sección denuncie aquí; la oficina menciona que se comunicaron con la Oficina de Tecnologías de la Información y que se presentan también otros canales de atención. Aunque en el aplicativo de correspondencia, se observa que la respuesta está fuera de término, al revisar la documentación en físico, se observó que cumple con los tiempos definidos.
- **Personal capacitado:** Se presentó 1 queja con radicado 20181091927, la cual se encuentra en los tiempos establecidos para su respuesta, sin embargo la Oficina de Control Interno no pudo evidenciar la respuesta en físico.
- **Servicio de Ventanilla:** Se presentó 1 queja con radicado 20181058787, la cual se encuentra en los tiempos establecidos para su respuesta, sin embargo la Oficina de Control Interno no pudo evidenciar la respuesta en físico.
- **Servicio de Chat:** Se presentó 1 queja con radicado 20181103364, en la que indica negligencia en el chat interactivo; la oficina da respuesta por correo electrónico informando la corrección que se realizará a través de capacitaciones, se observa en el Aplicativo de Correspondencia que presenta fecha final 9 días hábiles posteriores a la fecha esperada, sin embargo se encuentran dentro de los términos de respuesta.





Quejas recibidas de otras direcciones (1): La queja con radicado 20181129221 es recibida de la Dirección de Operaciones Sanitarias, menciona el servicio y la atención recibida por parte del GTT OCC2, sin embargo a Oficina de Control Interno no pudo evidenciar la respuesta en físico.

D. Dirección de Operaciones Sanitarias:

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 12 quejas, 2 se atribuyen a denuncia, 4 son trasladadas al Grupo de Control Disciplinario Interno (17116117 – Proceso No. 108/2017) y 5 son recibidas (1 de la Dirección de Alimentos y Bebidas, 1 de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos y 3 de la Dirección General), por lo tanto se trataron 11 quejas:

- **Contra el Funcionario:** Se presentaron 7 quejas, 4 fueron remitidas al Grupo de Control Disciplinario Interno, por lo tanto se atendieron 3 quejas por parte de la dirección (17069948, 17127365 y 17129330). El primer radicado refiere mal trato a las personas del GTT CC1; el quejoso fue requerido con el fin de aclarar la queja indicando cuales son los hechos que corresponden a una falta disciplinaria, no obstante la dirección no ha obtenido respuesta por parte del quejoso. El segundo radicado menciona que el funcionario de la Oficina del Paso Fronterizo de Ipiales no conoce la reglamentación en transporte; la dirección le da respuesta indicándole que debe mencionar el nombre del funcionario, además le explica que la reglamentación de transporte de alimentos es acorde con la vigilancia sanitaria y control de calidad de los productos. El tercer radicado menciona que el funcionario no quiso realizar la visita de inspección, sin embargo la dirección ha verificado el cumplimiento del protocolo de recepción y la entrega de la certificación dentro del tiempo estipulado.

La dirección no emitió respuesta al peticionario de las quejas remitidas al Grupo de Control Disciplinario Interno y éste abrió los siguientes procesos disciplinarios: **Proceso No. 106/2017** – Rad. 17109927 (la queja trata de un funcionario que faltó a un criterio de objetividad en visita de IVC a un banco de sangre, sin embargo se encuentra archivado debido a que no se logró comprobar la presencia de la quejosa en el desarrollo de la visita). El **Proceso No. 128/2017** – Rad. 17132051 (la queja se relaciona con un funcionario que realizó una llamada al representante legal de una empresa de lácteos en Bucaramanga a fin de que atendiera una visita de IVC; el proceso fue archivado debido a que no se encontró un hecho relevante y el quejoso no se presentó a la declaración). El **Proceso No. 001/2018** – Rad. 17137360 (la queja menciona que algunos funcionarios del GTT CC2 realizan comisiones por menos tiempo de lo programado y el vehículo que los transporta queda libre o para un solo funcionario; éste proceso se archivó debido a que la queja no relaciona información específica que permitiera individualizar a los responsables, además evidenció que las comisiones fueron realizadas acorde a lo planeado y con respecto al vehículo, evidenció que los mismos no alcanzan para cubrir el número de solicitudes de visita). El **Proceso No. 108/2017** – Radicados 17116117, 17127689 y 20181011233, se encuentra en reserva y trata de un funcionario que cobra por informar las visitas del Invima en complicidad con la empresa de transporte.

- **Servicio Prestado:** Se presentaron 2 quejas con radicados 17070599 y 17111079. El primer radicado hace referencia a demoras en la expedición de los Certificados de Inspección Sanitaria del Paso Fronterizo de Ipiales, por lo que la dirección acepta y menciona el mejoramiento de los tiempos por parte de los funcionarios. El segundo radicado se refiere al doble pago y las no aprobaciones parciales de los registros o licencias de importación; se le dio repuesta parcial al quejoso donde se le explica el cobro del visto





bueno de las licencias o registros de importación, quedando pendiente la respuesta dada por la Oficina Asesora Jurídica en el tema de las aprobaciones parciales.

- **Comunicación telefónica:** Se presentó 1 queja con radicado 17113292, la cual menciona que la línea de atención telefónica del GTT CO1 no funciona; la dirección presenta sus disculpas al usuario y le explica que el Instituto realiza mantenimientos preventivos a las líneas telefónicas y le describe los demás canales de atención que presenta la Entidad.

Adicionalmente, el radicado 17124256 fue atendido por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual dio apertura al **Proceso No. 111/2017**, la queja consistía en presuntas aceptación de dádivas por parte de dos funcionarios y fue archivado porque no se pudo probar conductas irregulares por parte de los funcionarios investigados.

También el radicado 17082918 fue atendido por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual inició el **Proceso No. 97/2017**; éste fue archivado debido a que no se evidenció un interés particular y directo de la funcionaria investigada como tampoco una prueba que permitiera establecer una falta disciplinaria. La queja consistía en la presunta violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y tráfico de influencia por parte de una funcionaria.

La queja contra el Servicio Prestado mediante radicado 17107782 fue atendida por el Grupo de Control de Disciplinario Interno; ésta fue remitida por la Procuraduría Regional del Valle del Cauca, la cual consiste en presuntas contrariedades en la aplicación de una medida sanitaria en congelamiento de mercancía; se comunicó al quejoso mediante oficio C.D.I. 2100-0355-17 de fecha 30/04/2018 el archivo del proceso.

Quejas recibidas de otras direcciones (5):

La queja con radicado 17111240 es recibida de la Dirección de Alimentos y Bebidas por ser de su competencia; la queja se refiere a Inconformidad en el procedimiento de inspección a un contenedor en el Puerto de Buenaventura; la respuesta ostenta claramente cada una de las consideraciones expuestas por el quejoso, donde es negado el Certificado Sanitario por el estado de deterioro del producto.

La queja con radicado 17127559 es trasladada de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos; la queja se relaciona con la respuesta de la asignación de una cita para una aclaración técnica. Se observa correo electrónico donde la cita ha sido asignada para el mes de Diciembre de 2017.

Se recibieron 3 quejas de la Dirección General. La primera queja con radicado 17074541 relacionada "Contra Funcionario" trata sobre el mal comportamiento de algunos funcionarios; se observa respuesta dada por la Dirección de Alimentos y Bebidas y el Grupo Disciplinario Interno abrió **Proceso No. 79/2017**, el cual se encuentra archivado debido a que las declaraciones realizadas por los funcionarios relatan el procedimiento realizado y el quejoso no se presentó a la declaración juramentada. La segunda queja con radicado 17083149 relacionada "Contra Funcionario", trata de que el personal que labora en los pasos Fronterizos de Ipiales y San Miguel no conoce los procedimientos, por lo cual la dirección da respuesta explicándole al usuario que los funcionarios actuaron acorde a la normatividad sanitaria legal vigente. La tercera queja con radicado 17115217 relacionada con "Inconformidad con la información suministrada", en donde solicita la devolución de dinero por mala información sobre un trámite requerido; la dirección manifiesta que el trámite fue estudiado por cuanto se realizó su debido cobro y no hay lugar a la devolución





de dinero. Se recomienda el cierre del radicado 17074541 en el Aplicativo de Correspondencia que inicialmente fue recibido en la Dirección General.

Primer Semestre de 2018: La dirección recibió 13 quejas, 1 es una petición general, 1 es consulta, por los que se encuentran mal clasificadas. Una de éstas es trasladada a la Oficina de Atención al Ciudadano (radicado 20181129221), por lo tanto, se recibieron 10 quejas, relacionadas de la siguiente manera:

Contra funcionario: Se presentaron 7 quejas, las cuales fueron remitidas al Grupo de Control Disciplinario Interno y no se dio respuesta al peticionario. Al radicado 20181025890 se le inició **Proceso No. 7 de 2018** y refiere a la extralimitación de funciones de un servidor público del GTT CO2, la cual fue archivada debido a que no se logró demostrar favorecimiento en las labores de sacrificio en una Planta de Beneficio Animal. El radicado 20181098783 y **Proceso No. 35 de 2018**, menciona una funcionaria con maltrato a usuarios el cual fue archivado mediante Auto Inhibitorio No 109 de 2018 al no contar con los elementos necesarios para iniciar investigación disciplinaria.

A los siguientes radicados se les inició proceso disciplinario y se encuentran en reserva: 20181112673 y 20181113867 trata de un funcionario del GTT CO1 que no respeta a los vigilados (**Proceso No. 39/2018**). El Rad. 20181115831 trata de irregularidades en visita de IVC en un banco de sangre (**Proceso No. 43/2018**). El Rad. 20181122757 trata de una funcionaria ofensiva (**Proceso No. 44/2018**). El Rad. 20181123081 menciona un funcionario irrespetuoso (**Proceso No. 45/2018**).

- **Servicio Prestado:** Se recibieron 3 quejas con radicados 20181032990, 20181076404 y 20181124296. El primer radicado trata de una funcionaria que no atendió el trámite de inspección en la Oficina del Aeropuerto de Bogotá, la respuesta menciona que se tomaron las acciones necesarias para mejorar el servicio, las cuales se evidencian mediante llamado de atención por correo electrónico. El segundo radicado menciona la demora en la llegada de los funcionarios del Invima a una inspección; se dio respuesta explicando que se presentaron dificultades en el transporte sin embargo los certificados de inspección sanitaria fueron emitidos dentro de los tiempos establecidos. El tercer radicado refiere a que la Entidad devuelva unos medicamentos que están exentos de Registro Sanitario; la Entidad se pronuncia mencionando el procedimiento realizado por el Instituto y el proceder por parte del quejoso.

E. Dirección de Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 7 quejas, de las cuales, 1 corresponde a denuncia y 1 a consulta, las cuales se encuentran mal clasificadas. Otra queja fue trasladada al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia (radicado 17074450), por lo que en ésta dirección se presentan 4 quejas:

- **Servicio Prestado:** Se presentaron 2 quejas con radicados 17083663 y 17137955. La primera queja trata de que el usuario no fue atendido en una cita; ésta fue resuelta explicándole al quejoso el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la asignación de las citas con la dirección. La segunda queja se relaciona con el ingreso en el aplicativo Web de Tecnovigilancia y consultas referentes al acceso del formulario para reportes inmediatos de eventos e incidentes adversos; la dirección realiza la verificación en el aplicativo y le menciona el procedimiento.

- **Demora en el trámite:** se presentó 1 queja con radicado 17129212 frente a la expedición de un registro sanitario nuevo, sin embargo ésta dirección expresó las excusas frente a la demora en el trámite aduciendo que se realizó una consulta a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos frente a la clasificación del mismo.





- **Servicio de Chat:** Se presentó 1 queja con radicado 17130154 frente a que el usuario se encontraba fuera de línea, sin embargo la dirección manifestó al quejoso el horario establecido para ésta actividad.

Además, el radicado 17077586 fue atendido por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual inició el **Proceso No. 80/2017**; la queja consistía en extralimitación de funciones al anular un acto administrativo sin tener competencia para tal fin y fue archivado por cuanto el acto administrativo no quedó en firme y el investigado actuó conforme a derecho.

Primer Semestre de 2018: Se presentaron 9 quejas, 1 corresponde a reclamos 8 a peticiones particulares, las cuales se encuentran mal clasificadas. Por esto no se presentaron quejas.

F. Oficina de Tecnologías de la Información:

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 2 quejas, 1 de éstas relacionada con consultas, por lo que se observa mala clasificación. Adicionalmente, se recibió 1 queja trasladada de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos, es decir se presentaron 2 quejas:

- **Página Web:** La queja con radicado 17104597 menciona que no permite ingresar a la aplicación web de quejas y reclamos; ésta oficina da respuesta al quejoso informando que se presentó intermitencias en el acceso a la consulta: Esta respuesta fue publicada a través de la página web del Invima a través del link <https://www.invima.gov.co/servicios-de-informacion-al-ciudadano/denuncias-quejas-y-reclamos.html#solicitudes-an%C3%B3nimas>, debido a que el usuario no aportó dirección, teléfono ni correo electrónico.

Quejas recibidas de otras direcciones (1): Se remite de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos, la queja con radicado 17086555 relacionada con Pagina Web; la queja menciona la no publicación de las evaluaciones farmacológicas en la página web; la respuesta dada por la oficina le confirma al quejoso que se presentó intermitencias en el acceso a la consulta. Esta queja llegó a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos el 16/08/2017 y se dio traslado a la Oficina de Tecnologías de la Información el 18/08/2017, sin embargo la respuesta fue dada el 23/10/2017, siendo extemporánea por 31 días hábiles.

Primer Semestre de 2018: En el primer semestre de 2018, se presentaron 4 quejas relacionadas así:

- **Servicio Prestado:** Se presentó 1 queja con radicado 20181034374. Este radicado fue trasladado del MinTic, la queja menciona que sea revisado el portal de “No más Filas” y en la respuesta se indica que las intermitencias presentadas en la URL fueron resueltas y se encuentran funcionando; dicha respuesta se dio en 46 días hábiles después de la fecha esperada.

- **Página Web:** Se presentaron 3 quejas con radicados 20181039914, 20181052303 y 20181109607. El primer radicado menciona que el Sistema web de reporte adversos de Farmacovigilancia no funciona; ésta oficina dio respuesta indicándole al usuario la URL correcta para ingreso a la página web del Instituto. El segundo radicado manifiesta dificultades en la consulta al Aplicativo de Registros Sanitarios; ésta oficina dio respuesta manifestando que el sitio se encuentra funcionando. El tercer radicado menciona que no es posible la búsqueda de nombres de productos que contengan la letra “ñ” en el Aplicativo de Registros Sanitarios, la Oficina le informa que a mediados del mes Julio del presente año será resuelto el error, sin embargo al realizar la consulta en el aplicativo se observa que el error persiste.





G. Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de Higiene Doméstica

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 3 radicados relacionados con denuncias, los cuales se observan que se encuentran mal clasificadas, por lo cual no se presentaron quejas en éste periodo.

Primer Semestre de 2018: Se presentaron 3 quejas, 2 de éstas se encuentran mal clasificadas (radicados 20181067888 y 20181125429), por lo tanto la dirección atendió 1 queja:

- **Servicio Prestado:** se recibió 1 queja con radicado 20181127573, la cual menciona que no se ha realizado la corrección del nuevo fabricante; ésta fue resuelta por la misma dirección manifestándole que se refleja el cambio en la base de datos como nuevo fabricante dando respuesta en los tiempos definidos.

H. Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1

Segundo semestre de 2017: No se presentaron quejas en éste periodo.

Primer Semestre de 2018: Se presentaron 3 quejas relacionadas con:

- **Servicio Prestado:** Se presentaron 3 quejas con radicados 20181071507, 20181110631 y 20181071529. El primer radicado hace referencia a la atención en la radicación en horas del mediodía en el GTT OCC1, por lo que el grupo contestó que se tiene un funcionario para la atención a ciudadanos y uno para la radicación de trámites, adicionalmente le menciona un correo electrónico institucional como otro canal de comunicación. El segundo radicado describe que no hay asesor para la atención al usuario durante la jornada de 8 am a 5 pm, el grupo da respuesta indicándole al quejoso que hay un funcionario para radicar y otro para la atención al ciudadano y se solicitará de forma interna la actualización de la jornada de atención. El tercer radicado refiere a la atención por parte de un funcionario y se da respuesta informándole que se procedió a realizar reunión para tratar el tema y mejorar la atención.

I. Dirección de Responsabilidad Sanitaria

Segundo semestre de 2017: No se presentaron quejas en éste periodo, se observó una mala clasificación en una queja que fue recibida de la Dirección General mediante el radicado 17089817, debido a que éste es "Recurso de Queja", el cual sus términos se encuentran establecidos por el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, es decir un año y no 15 días como si se tratara de una PQRDS.

Primer Semestre de 2018: A ésta dirección allegaron 3 quejas, una se encuentra mal clasificada debido a que un usuario se presentó a notificarse de una resolución. Por lo anterior se presentaron 2 quejas relacionadas así:

- **Demora en el trámite:** se presentó 1 queja con radicado 20181063073, la cual hace referencia a que la notificación de la resolución que resuelve el recurso de reposición cumplió un año sin ser resuelto, la Dirección dio respuesta por correo electrónico el 16 de mayo de 2018 aclarando que no incurrió en irregularidad toda vez que profirió la decisión dentro del término, esta queja se observa no oportuna, teniendo en cuenta que se le envió al quejoso el correo electrónico, 14 días hábiles después de la fecha esperada y se cerró el aplicativo de correspondencia 44 días hábiles después de la fecha esperada.



- **Servicio Prestado:** se presentó una queja con radicado 20181126777, la cual refiere que la dirección no permitió verificar físicamente el expediente, sin embargo ésta le da respuesta informándole como realizar la consulta y revisión del proceso.

J. Dirección General

Segundo semestre de 2017: Se recibieron 5 quejas: 3 “Contra Funcionario” con radicados 17074541, 17075987 y 17083149, 1 contra el “Servicio Prestado” con radicado 17089817 y 1 contra la “Inconformidad con la información suministrada” con radicado 17115217. La totalidad de estas quejas fueron trasladadas a las direcciones de: Operaciones Sanitarias, Medicamentos y Productos Biológicos y Responsabilidad Sanitaria.

Primer Semestre de 2018: Se recibió una queja relacionada “Contra funcionario” con radicado 20181127035, la cual se solicitó al quejoso la aclaración de la solicitud por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano. A la fecha no se ha recibido aclaración por parte del quejoso.

K. Grupo de Gestión Documental y Correspondencia

Segundo semestre de 2017: Para éste periodo se recibieron 2 quejas, sin embargo 1 fue trasladada a Gestión Administrativa y 1 fue recibida de la Dirección de Dispositivos, por lo que se atendieron 2 quejas:

- Demora en el trámite: Se presentó 1 queja con el radicado 17091145 menciona que la empresa de mensajería 4-72 no encontró la dirección; se le explicó al quejoso que la empresa de mensajería devolvió el trámite a la Entidad por dirección errada y se le notificó nuevamente su envío.

Quejas trasladadas de otras direcciones: Se traslada de la Dirección de Dispositivos el radicado 17074450 (Servicio Prestado); la queja menciona un documento que no ha sido recibido por el usuario; la respuesta menciona que se trató telefónicamente con el quejoso donde éste indica que el documento ya fue entregado.

Primer Semestre de 2018: Para el primer semestre de 2018, se presentó una queja con radicado 20181066471 relacionada con “Empresa de Mensajería”, en la cual menciona que no recibió documentos enviados por el Invima; el grupo da respuesta dentro de los términos informándole que la empresa de mensajería entregó la correspondencia y menciona la persona que la recibió.

L. Grupo de Talento Humano

Segundo semestre de 2017: A éste grupo se presentaron 2 quejas clasificadas como petición particular (radicado 17109041) y consultas (radicado 17131199), las cuales se observa mala clasificación; por lo anteriormente descrito no se presentaron quejas.

Primer Semestre de 2018: Se presentó 1 queja relacionada con “Servicio Prestado” con radicado 20181047467, la cual hace referencia que cuando se presenten ofertas laborales, sea informado a las personas que participaron cuando no sean seleccionadas; el grupo da respuesta manifestando que se tendrá en cuenta la apreciación.

M. Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 2

Segundo semestre de 2017: Para éste periodo no se presentaron quejas.



Primer Semestre de 2018: Se presentó una queja con radicado 20181124868, “Contra funcionario”, donde indica la inasistencia a una planta de beneficio animal por parte de un contratista de la Entidad; el grupo da respuesta al quejoso informando que la mencionada queja fue remitida al Grupo de Gestión Contractual, éste grupo se encuentra adelantando el trámite correspondiente.

N. Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 3

Los radicados 17098120 y 20181023565 fueron atendidos por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, quien dio apertura al **Proceso No. 90/2017**. Esta queja indica presunto asesoramiento de un funcionario en la Planta de Beneficio Animal del municipio de Garzón en el Huila, fue archivado por cuanto no había material probatorio que permitiera desvirtuar la presunción de inocencia, adicionalmente se adelantó la visita de IVC por parte de la Dirección de Operaciones Sanitarias a fin de verificar el estado sanitario de la planta.

O. Oficina Asesora Jurídica

El radicado 20181068386 fue atendido por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual dio apertura al **Proceso No. 9/2018**; la queja refiere a un funcionario que viola las normas. Este proceso se encuentra en Reserva.

P. Grupo de Apoyo de las Salas Especializadas de la Comisión Revisora

Segundo semestre de 2017: Se presentó 1 queja relacionada con “Demora en el trámite” con radicado 17089932 la cual trata en la demora para resolver un trámite de Registro Sanitario Nuevo; la Entidad explica al quejoso que el importador fue requerido y la respuesta se dio 3 meses después al Instituto.

Primer Semestre de 2018: No se presentaron quejas para éste periodo.

Q. Grupo de Gestión Administrativa

Segundo semestre de 2017: Se presentó 1 queja “Contra funcionario” y 1 fue remitida por Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, por lo que se atendieron 2 quejas:

- **Contra funcionario:** se presenta 1 queja con radicado 17138775, la cual menciona que un vigilante pide dádivas.

Los Rad. 17084177 y 17106979 fueron atendidos en el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual abrió Proceso No. 52/2017; la queja consistía en presuntas amenazas, atemorizaciones y ultrajes por parte de un funcionario hacia los colaboradores del contrato de aseo y cafetería, se archivó debido a que las pruebas practicadas no confirmaron el comportamiento temerario del funcionario, adicionalmente no se logró la ampliación de los hechos por parte del quejoso.

- **Servicio Prestado:** La queja con radicado 17101389, por sacar personas del Invima.

En ambas quejas, se observa que en el Aplicativo de Correspondencia se describen las actuaciones realizadas por la Entidad, sin embargo no se observó la respuesta dada al quejoso. Éste hallazgo fue evidenciado en la Auditoría Interna realizada entre el 26 al 29 de junio de 2018, por lo tanto éste grupo se encuentra desarrollándolo mediante la Acción Correctiva GAD-GBS-2018-AC002.





Primer Semestre de 2018: Para éste periodo no se presentaron quejas.

R. Grupo de Trabajo Territorial Eje Cafetero

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 2 quejas “Contra Funcionario” con radicados 17122972 y 17122976, las cuales manifiestan el trato recibido en atención al usuario en la oficina del GTT Eje Cafetero; se observa respuesta al quejoso y el traslado mediante el radicado 17123209 al Grupo de Control Disciplinario Interno, el cual abrió **Proceso No. 115 de 2017**. Este proceso fue archivado debido a que no se pudo determinar que funcionario atendió al quejoso.

Además, el radicado 17106196 fue atendido por el Grupo de Control de Disciplinario Interno, el cual dio apertura al **Proceso No. 99 de 2017**; la queja es interpuesta por la planta de beneficio Frigocafé ubicada en el municipio de Armenia – Quindío contra funcionarios con comportamiento grosero, fue archivado debido a que no se contaba con material probatorio para establecer una posible infracción disciplinaria.

Primer Semestre de 2018: La Oficina de Control Interno recibió una queja con el radicado 20181080964 relacionada como “Contra Funcionario”, de un servidor público de éste grupo, el cual menciona que afecta las actividades diarias de sus compañeros; se dio respuesta a los quejosos informándoles que el funcionario ya no labora en el Instituto.

S. Grupo de Unidad de Reacción Inmediata

Segundo semestre de 2017: Se presentó una queja como denuncia, la cual se encuentra mal clasificada, es decir no se presentaron quejas.

Primer Semestre de 2018: Para éste periodo no se presentaron quejas.

T. Secretaría General

Segundo semestre de 2017: Se presentaron 2 quejas “Contra funcionario” con radicados 17096226 y 17132817. El radicado menciona un presunto acoso laboral, por lo que los funcionarios implicados son llamados a Comité de Convivencia; al no haber conciliación éste se envía por parte del Grupo de Talento Humano a la Procuraduría General de la Nación. El segundo radicado también menciona un presenta acoso laboral, por lo que los funcionarios fueron igualmente citados al Comité de Convivencia; en éste caso se presentó conciliación mediante Acta No 5 de 2018.

Primer Semestre de 2018: Para éste periodo no se presentaron quejas.

6. Oportunidades de mejora

Oportunidad de mejora - Atención de PQRDS: Revisar que la fecha final que está en el Aplicativo de Correspondencia pertenezca a la fecha del radicado de salida del documento con el fin de tener la fecha real de la salida de la respuesta a las PQRDS y concientizar a los funcionarios en el manejo de ésta herramienta.

Oportunidad de mejora - Atención de PQRDS: Revisar los correos electrónicos por medio del cual se reciben las PQRDS, ya que en la Página Web del Invima aparece el correo contactenos@invima.gov.co y éste no se menciona en el Procedimiento para la





Oportunidad de mejora - Atención de PQRDS: Mencionar dentro de las respuestas dadas a los quejosos, un párrafo donde se manifieste la importancia de la información de la queja para la Entidad, la cual contribuye a la mejora en la prestación del servicio.

Oportunidad de mejora – Atención de PQRDS: Gestionar en el Aplicativo de Correspondencia (ventana de Eventos), como punto de control, la inclusión de un “Paso” cuando el funcionario solicite aclarar al quejoso la solicitud allegada con el fin de hacer seguimiento.

Oportunidad de mejora – Atención de PQRDS: Realizar análisis y seguimiento periódico de las quejas allegadas “Contra funcionario” en cada una de las direcciones, a fin de tomar decisiones que contribuyan a la mejora.

Oportunidad de Mejora - Gestión de la Infraestructura y Servicios Tecnológicos: Dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en las respuestas de las quejas, especialmente la que corresponde a la consulta de productos que incluyan la letra “ñ” en el link de “Consulte el Registro Sanitario” de la Página Web del Instituto (Radicado 20181109607).

Oportunidad de Mejora – Atención de PQRDS: Colocar en la respuesta a la queja dada por la Entidad, una frase que incite al usuario a citar el número de radicado inicial a fin de que se mejore el seguimiento y la trazabilidad.

Oportunidad de Mejora – Atención de PQRDS: Revisar las cuentas de correos electrónicos corporativas que están relacionadas con PQRDS, a fin de determinar que se estén utilizando para el fin que fueron creados, por ejemplo: administrativa_pqrs@invima.gov.co; pqrtransporte@invima.gov.co; calidadpqrs@invima.gov.co; dispositivosmedicospqrs@invima.gov.co; guri_pqrs@invima.gov.co; gttoriente1_pqrs@invima.gov.co; gttco2_pqrs@invima.gov.co; laboratoriospqrs@invima.gov.co; pasto_pqrs@invima.gov.co; operacionespqrs@invima.gov.co; otic_pqrs@invima.gov.co; planeacion_pqrs@invima.gov.co; suporte_pqrs@invima.gov.co; medicamentos_pqrds@invima.gov.co.

7. Hallazgos

Hallazgo 1: PROCESO GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	
Se evidencian radicados de Registros Sanitarios en la base de datos del Aplicativo de Correspondencia para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2018, que altera el número real de PQRDS recibidas por el Instituto.	
Evidencias	Los siguientes radicados se relacionan en la base de datos del aplicativo de correspondencia descargado a través de la ruta <u>Tramite/Consultas y listados/Información de Trámites/Tramites radicados por dependencia (entrante periodo)</u> para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2018, los cuales se relacionan como “Radicación desde registro sanitario”, se evidenciaron un total de 3.830 de PQRDS, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes: 20181057801, 20181058442, 20181058736, 20181059184, 20181060997, 20181082634, 20181083490, 20181083990, 20181089854, 20181098683, 20181106347, 20181107758, 20181108318, 20181109659 y 20181109806.
Requisitos vulnerados	ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2
Hallazgo 2: PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRDS – DIRECCION DE OPERACIONES SANITARIAS, DIRECCIÓN GENERAL, DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: Este hallazgo fue encontrado en éstas direcciones y debe ser tratado por cada una de éstas.	
No se evidencia respuesta al quejoso sobre las actuaciones tomadas por el Instituto como consecuencia de las quejas instauradas.	



Evidencias	Dirección de Operaciones Sanitarias, radicados: 17109927, 17132051, 17137360, 17116117, 17111079, 20181025890, 20181112673, 20181113867, 20181122757, 20181123081, 20181115831, 20181098783 Dirección de Medicamentos y productos Biológicos: 17083818 Dirección de Alimentos y Bebidas: Radicado 20181086626
Requisitos vulnerados	7.4 Comunicación Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias – PQRDS, Código AIC-PQR-PR001, Versión 04. Actividad "Estudiar, analizar la solicitud a la PQRDS".

Hallazgo 3: PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRDS – Hallazgo Reiterativo	
No se clasifican las quejas de acuerdo a las definiciones del procedimiento: Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS, Código: AIC-PQR-PR001, Versión: 04.	
Evidencias	17075678, 17078590, 17086519, 17087739, 17090038, 17091229, 17091241, 17097475, 17098392, 17102120, 17102140, 17102827, 17105095, 17105585, 17106008, 17110307, 17110817, 17110820, 17117259, 17125906, 17071764, 17073887, 17102468, 17096950, 17097419, 17075031, 17076179, 17076276, 17085785, 17086184, 17090098, 17096767, 17096959, 17104701, 17106648, 17117485, 17123545, 17126190, 17126495, 17128549, 17100300, 17100935, 17089817, 17083857, 17109041, 17131199, 17101004, 17102375, 17110496, 17126698 // 20181064061, 20181066402, 20181073397, 20181067888, 20181013025, 20181013034, 20181013037, 20181013042, 20181013045, 20181013051, 20181013054, 20181073114, 20181034098, 20181039025, 20181019485, 20181035834, 20181091348, 20181125429, 20181120723, 20181091367, 20181098262, 20181101579, 20181109504, 20181102259, 20181131491, 20181127578, 20181130681, 20181127511
Requisitos vulnerados	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias – PQRDS, Código AIC-PQR-PR001, Versión 04. Actividad "Radicar PQRDS".

8.- Conclusiones y recomendaciones

Son reiterativos los errores en la clasificación de PQRDS, por cuanto es vital que la Oficina de Atención al Ciudadano realice un análisis e identificación de la causa raíz que continúa generando inconsistencias en las bases de información. Con la indebida clasificación se está impidiendo en algunos casos, adelantar las mejoras cuando se trata de sugerencias e iniciar procesos disciplinarios cuando se relacionan con quejas contra funcionarios.

Si bien, el presente informe abordó los términos de tiempo definidos para resolver las PQRDS principalmente las quejas, se encontró que se continúa sin realizar el cierre del Aplicativo de Correspondencia una vez se da respuesta a la misma, lo que ocasiona información no ajustada a la realidad; para ello es necesario establecer mecanismos de concientización por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a los usuarios de éste aplicativo, para que el tiempo de respuesta de la PQRDS y el cierre de éste sea realizado a la par.

En cuanto a las respuestas parciales de las PQRDS, es importante establecer acciones de seguimiento con el fin de darle respuesta definitiva al usuario y éste quede satisfecho con la respuesta.

Cordialmente,


NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ
Jefe Oficina Control Interno

C.C. Virtual - Oficina de Atención al Ciudadano

Proyectó: Carlos Andrés Gutiérrez – Adriana Forero Lopez