

1150-045-19

Bogotá, 8 de mayo de 2019

Doctores

JULIO CESAR ALDANA BULA

Director General

MIRIAM DEL CARMEN SAN MIGUEL CANTILLO

Oficina de Atención al Ciudadano

Asunto: Informe de Seguimiento a la gestión de derechos de petición.

Respetados Doctores

Para su conocimiento y fines pertinentes, a continuación se presentan los resultados del seguimiento a la gestión de los derechos de petición del Invima.

Objetivo	Realizar seguimiento a la gestión de los derechos de petición radicados en el Instituto, por medio de la revisión a la información registrada en el aplicativo de correspondencia, con el fin de verificar la oportunidad y respuesta a la solicitudes allegadas conforme a la normatividad.
Alcance	El alcance del informe se establece para los derechos de petición de consulta, general, de información, particular y de congresistas radicados desde el 01/01/2018 al 31/12/2018.
Metodología	1. Revisar la normatividad aplicable a la gestión de derechos de petición. 2. Generar la base de datos de los derechos de petición gestionados. 3. Selección del tamaño de la muestra y verificación de la información. 4. Descripción de los resultados. 5. Hallazgos y oportunidades de mejora para el proceso.

MARCO NORMATIVO. Constitución Política de Colombia. Artículo 23. Ley 1437 de 2011. Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 5 de 1992. Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes. Artículo 258.

METODOLOGIA – MUESTRA ALEATORIA SIMPLE. De acuerdo con la información registrada en el aplicativo de correspondencia durante la vigencia 2018 se radicaron un total de 8.873 derechos de petición, de los cuales las áreas con mayor volumen derechos de

1150-045-19

petición radicados fue la Dirección de Medicamentos y productos biológicos con el 34,3%, en segundo lugar La Dirección de Alimentos y Bebidas con un 25,9%, seguido de la Dirección de Dispositivos Médicos y otras tecnologías con el 16,47% y la Dirección de Cosméticos, aseo, plaguicidas y productos de higiene doméstica con el 4,7% de las solicitudes radicadas, por otro lado, del total de radicados el 15% son de consulta, 3% generales, 6% de información, 76% particular y el 0.3% de congresistas. Para lo cual se establece como muestra para seguimiento un total de 340 derechos de petición seleccionados proporcional y aleatoriamente, de los cuales fueron seleccionados 85 radicados de consulta, 71 general, 77 de información, 89 particulares y 18 de congresistas.

RESULTADOS. De conformidad la Ley 1755 de 2015, en la cual se establecen el tiempo de respuesta para los derechos de petición, se obtiene que el 91% de los radicados de la muestra fueron resueltos de forma oportuna, el 2% corresponden a radicados anulados y el 7% se encuentran por fuera de los tiempos, sin embargo durante la revisión de las peticiones se identifican 2 radicados: el No. 20181175252 del Grupo de talento Humano derecho de petición de información y el No. 20181127617 de la Dirección de Dispositivos Médicos y Otras tecnologías derecho de petición de congresista, que de acuerdo con a lo descrito en la petición y la fuente del peticionario se encuentran mal clasificados, ya que los anteriores radicados corresponden a derechos de petición de consulta.

A continuación, se relacionan los derechos de petición de la muestra tomada, que se encuentran cerrados fuera de términos de acuerdo con la información verificada en las dependencias.

Derechos de petición no oportunos

Tabla No. 1 La Dirección de dispositivos médicos y otras tecnologías cuanta con 8 derechos de petición los cuales fueron resueltos de forma no oportuna.

Derecho de petición	Radicado	Fecha de inicio	Fecha de respuesta	Días hábiles en gestión
Derecho de petición particular	20181216678	22/10/2018	15/11/2018	16
Derecho de petición particular	20181074791	18/04/2018	11/05/2018	16
Derecho de petición particular	20181188363	14/09/2018	08/10/2018	16
Derecho de petición particular	20181109183	01/06/2018	27/06/2018	16
Derecho de petición consulta	20181142607	17/07/2018	04/09/2018	32
Derecho de petición información	20181107757	30/05/2018	18/06/2018	11
Derecho de petición información	20181107210	30/05/2018	18/06/2018	11

1150-045-19

Derecho de petición	Radicado	Fecha de inicio	Fecha de respuesta	Días hábiles en gestión
Derechos petición congresistas	20181127617	26/06/2018	19/07/2018	16

Tabla No. 2 La Dirección de Alimentos y Bebidas cuenta con 6 derechos de petición los cuales fueron resueltos de forma no oportuna.

Derecho de petición	Radicado	Fecha de inicio	Fecha de respuesta	Días hábiles en gestión
Derecho de petición particular	20181216252	22/10/2018	15/11/2018	16
Derecho de petición información	20181221725	27/10/2018	22/11/2018	16
Derecho de petición particular	20181094482	15/05/2018	No registra Información de salida del radicado	Sin respuesta
Derecho de petición consulta	20181159533	09/08/2018	03/09/2018	16
Derecho de petición información	20181193859	21/09/2018	10/10/2018	13
Derechos petición congresistas	20181053427	20/03/2018	04/04/2018	9

Entre estos radicados se encuentra el No. 20181094482, el cual fue verificado con la Dirección de alimentos y bebidas, al cual se generó respuesta con el radicado No. 20182026098, sin embargo, no se presenta trazabilidad de entrega de la respuesta al peticionario y al revisar en el aplicativo el Grupo de correspondencia no ha recibido el oficio saliente, para el respectivo envío.

Tabla No. 3 La Dirección de medicamentos y productos biológicos cuenta con 6 derechos de petición los cuales fueron resueltos de forma no oportuna.

Derecho de petición	Radicado	Fecha de inicio	Fecha de respuesta	Días hábiles en gestión
Derecho de petición particular	20181195201	24/09/2018	18/10/2018	17
Derecho de petición consulta	20181202496	03/10/2018	21/11/2018	32
Derecho de petición consulta	20181256280	13/12/2018	30/01/2019	31
Derecho de petición consulta	20181198323	27/09/2018	14/11/2018	31

1150-045-19

Derecho de petición	Radicado	Fecha de inicio	Fecha de respuesta	Días hábiles en gestión
Derecho de petición consulta	20181166425	17/08/2018	04/10/2018	33
Derecho de petición información	20181245192	29/11/2018	17/12/2018	12

Tabla No. 4 Del Grupo de Talento Humano cuanta con 2 derechos de petición los cuales fueron resueltos de forma no oportuna.

Derecho de petición	Radicado	Fecha de inicio	Fecha de respuesta	Días hábiles en gestión
Derecho de petición información	20181175252	30/08/2018	20/09/2018	15
Derechos petición congresistas	20181231647	13/11/2018	23/11/2018	8

De acuerdo como se muestra en las tablas No.1 a la 4, fueron identificados 23 radicados se encuentran resueltos por fuera de los términos establecidos por la Ley.

Por otra parte, se identificaron 32 radicados que representan el 9% de la muestra, los cuales el aplicativo asignó como fecha esperada de respuesta un (1) día posterior a la fecha de vencimiento y un radicado de derecho de petición a congresistas con fecha esperada de respuesta de dos (2) días posterior a la fecha de vencimiento de términos.

Entre los 32 radicados citados anteriormente, se encontraron tres radicados los cuales se encuentran registrados como no oportunos en las tablas del 1 al 4 correspondientes a: el radicado No. 20181198323 de la Dirección de alimentos y bebidas, el No. 20181216678 de la Dirección de dispositivos médicos y otras tecnologías y el No. 20181198323 de la Dirección de medicamentos y productos biológicos, los cuales se respondieron en el tiempo de establecido por el aplicativo, sin embargo, al verificar en términos de Ley, estos se encuentran resueltos con un (1) día vencimiento.

A nivel de procedimiento, se han establecidos como controles en el proceso de PQRD's, el registro de los derechos de petición en el aplicativo y el seguimiento a los términos de respuesta, para lo cual se evidencian los correos electrónicos periódicos enviados a las áreas y a los designados para dar respuesta a los derechos de petición, en los cuales se informa sobre el vencimiento de términos, sin embargo, es importante que las áreas generen al interior de sus dependencias el seguimiento y las acciones respectivas, que tengan como finalidad emitir la respuesta oportuna al peticionario, dado que de acuerdo con la muestra verificada los controles no logran la eficacia esperada en términos de respuesta establecidos por la Ley. Por otro lado, el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDS AIC-PQR-PR001 Versión 4 con fecha de emisión del 20/06/2018, establece como actividad final "Relacionar los PQRDS al Grupo

1150-045-19

de Control Disciplinario Interno”, a lo cual para la vigencia objeto del seguimiento no se ha generado el respectivo informe.

Entre otros aspectos revisados en el seguimiento, se encuentran los medios de recepción de los derechos peticiones, para lo cual se tiene como resultado que el 46% fueron recibidos de forma presencial, el 19% se recibieron por medio electrónico, el 13% por correo certificado, y el 22% no cuentan con el tipo de contacto diligenciado, los cuales de acuerdo a información del Grupo de Atención al Ciudadano obedecen a peticiones registradas en el formulario Web o a trámites en los cuales el radicador no clasificó en el momento de la recepción y en la muestra no se presentaron derechos de petición radicados de forma telefónica.

Finalmente, se realiza categorización por temas a los radicados de la muestra, entre los principales temas consultados en los derechos de petición se encuentra el 23,5% relacionado con conceptos, información y/o documentación de procesos objeto de vigilancia del Instituto, 10% solicitud de visitas, 9,1%, Información sobre productos y/o asuntos competencia, 8,8% solicitud de agilidad en los trámites, 6,2% copia de documentos, expedientes y trámites, 5,9% solicitud de base de datos productos o establecimientos competencia, 5,9% Información sobre registros sanitarios, 4,4% aclaración sobre trámite de registros sanitarios, 5,3% estado de trámite, 3,5% levantamiento de medida sanitaria y en menor proporción porcentual se identifican consultas relacionadas con: información sobre gestión de la Entidad en asuntos competencia, aclaración de conceptos sobre asuntos competencia del Invima, trámite relacionados con etiquetas, asuntos relacionados con nombramientos, aclaración de información del Invima publicada en página web, solicitud de capacitación y asistencias técnica, alcance a trámites, corrección de documentos en trámite, consulta sobre autorización sanitarias de carnes, conceptos sobre proyectos de Ley, actualización de información de vigilados, aclaración traslado de personal, trámites relacionados con tráfico postal, resultados de visitas, disposición de equipos biomédicos, análisis de laboratorios y control de calidad de productos, aclaración de descuentos de nómina y agendamiento de citas, así como del total de los radicados revisados se evidencia que el 3,2% de las solicitudes son redireccionadas a otras Entidades, debido a que la información solicitada no hace parte de las competencias del Invima.

Acciones destacadas. Entre las acciones destacadas se identifica que la entidad se encuentra en proceso de adquisición de una herramienta tecnológica que se ajuste a las necesidades del Invima para el manejo de la correspondencia y la gestión de las PQRD's, actualmente se encuentran en revisión de estudios previos por parte del Grupo Contractual con ticket No. 947 de 2019.

Oportunidad de mejora No. 1 (*Oficina de Tecnologías de la Información y Oficina de Atención al ciudadano*). Incluir en el aplicativo de correspondencia la selección automática de tipo de contacto “Web”, de manera que una vez sea registrada información de PQRD's mediante el formulario en línea de Peticiones, denuncias, quejas y reclamos, link: https://reactivoenlinea.invima.gov.co/pqr_web/corresp/radicar_queja.htm, se pueda diferenciar esta fuente de los otros tipos de contactos predeterminados en la herramienta.

1150-045-19

Oportunidad de mejora No. 2 (*Oficina de Tecnologías de la Información y Oficina de Atención al ciudadano*). Verificar y realizar los ajustes necesarios en la programación de fecha esperada de acuerdo con los criterios establecidos por tipo de PQRD's en el aplicativo de correspondencia, de manera que sea una fuente fiable para el seguimiento de la respuesta oportuna de acuerdo a los términos establecidos por Ley.

Oportunidad de mejora No. 3 (*Todas las áreas*). Mantener de forma organizada los soportes de respuesta a los derechos de petición gestionados por las dependencias y grupos, especialmente los relacionados con respuestas por medios electrónicos.

Frente al aplicativo de correspondencia: con el fin obtener trazabilidad de la respuesta por medio del aplicativo, incluir durante el cierre del trámite el radicado saliente a la respuesta del peticionario. Sí la respuesta al peticionario fue remitida por correo electrónico, incluir en las observaciones correo electrónico del peticionario y fecha de respuesta.

Por otro lado, informar de manera oportuna al Grupo de Correspondencia sobre las respuestas que son gestionadas directamente por la dependencia (correo electrónico, entrega directa al peticionario) y dejar el registro en el campo de observaciones en el momento de generar el radicado saliente.

Oportunidad de mejora No. 4 (*Oficina de Atención al ciudadano*). Realizar seguimiento periódico, que podría ser trimestral, a las respuestas cerradas como no oportunas en el aplicativo, de manera que se pueda contar con información real frente a la oportunidad en la gestión de las peticiones del Invima por parte del funcionario asignado para dar respuesta. Así mismo, establecer la periodicidad del desarrollo de la actividad "Relacionar los PQRDS al Grupo de Control Disciplinario Interno" del procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDS AIC-PQR-PR001 Versión 4 con fecha de emisión del 20/06/2018.

Oportunidad de mejora No. 5 (*Direcciones misionales*). Establecer acciones que faciliten la consulta de información en los canales de comunicación del Invima, especialmente lo relacionado con Información sobre registros sanitarios y consulta de estado de los trámites, con el fin de reducir el número de peticiones relacionadas con estos temas.

CONCLUSIÓN

Como resultado del seguimiento a la gestión de los derechos de petición radicados en el Instituto, el 91% de los radicados de la muestra seleccionada de forma aleatoria, se respondieron de forma oportuna de acuerdo a los términos establecidos por la Ley. Este resultado se encuentra por debajo de la meta que es del 100%, para lo cual se hace necesaria la revisión de la eficacia de los controles implementados por la Oficina de atención al ciudadano y de las dependencias, de manera que se garantice la oportunidad en la respuesta a los peticionarios y con ellos se logre cumplir con los tiempos establecidos **por la normatividad**, ya que todos deberían responderse dentro del término.

1150-045-19

Por otro lado, se consideran como acciones positivas la nueva adquisición del aplicativo de gestión de PQRD's, no obstante, teniendo en cuenta que se requiere de un tiempo prudencial para el desarrollo, implementación y puesta en marcha de la nueva herramienta, es necesario establecer acciones para dar respuesta con las herramientas actuales a las necesidades del Instituto y garantizar la respuesta oportuna de las solicitudes en los términos de Ley.

De acuerdo a la información analizada en el presente informe, se puede concluir que las cuatro áreas misionales técnicas: Dirección de medicamentos y productos biológicos, Dirección de Alimentos y bebidas, Dirección de dispositivos médicos y la Dirección de Cosméticos, son las dependencias con mayor volumen de derechos de petición gestionados representado el 81,4% del total de los derechos de petición radicados en el Invima durante la vigencia 2018, de estos trámites el 79% corresponden a derechos de petición particular, 16% de consulta, 4% de información, 1% general y un 0,1% de congresistas. Según la proporción de solicitudes gestionadas, se hace necesario generar espacios de entrenamiento, seguimiento permanente y apoyo por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano en estas áreas.

Finalmente, es importante que frente a estas oportunidades de mejora relacionadas con las debilidades identificadas en el seguimiento, se generen las acciones que contribuyan a la mejora en la gestión de derechos de petición.

16/05/2019

X 

NORMA CONSTANZA GARCIA RAMIREZ
Jefe de la Oficina de Control Interno
Firmado por: Norma Constanza García Ramirez

Elaboró: Jenifer Stefany Mendoza Arias

Copia: Dirección de medicamentos y productos biológicos, Dirección de Alimentos y bebidas, Dirección de dispositivos médicos y la Dirección de Cosméticos, Dirección de Responsabilidad Sanitaria, Dirección de Operaciones Sanitarias, Secretaría General, Grupo de Talento humano, Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Asuntos Internacionales, Oficina de laboratorios y control de calidad de productos y Oficina de Control Interno Disciplinario.