

1150-026-19

Bogotá D.C., 27 de Febrero de 2019

**CONSULTA INTERNA**  
**Para Rad 20193001531 Radicado**  
**20193001531**  
 Folios: 9 Clave: 920134  
 De: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Para: DIRECCIÓN GENERAL  
 Fecha: 27/02/2019 Usuario: ngarcia

Doctor  
**JULIO CESAR ALDANA BULA**  
 Director General  
 INVIMA

ASUNTO: Informe de Atención al Ciudadano PQRDS de enero a diciembre 2018.

Cordial saludo,

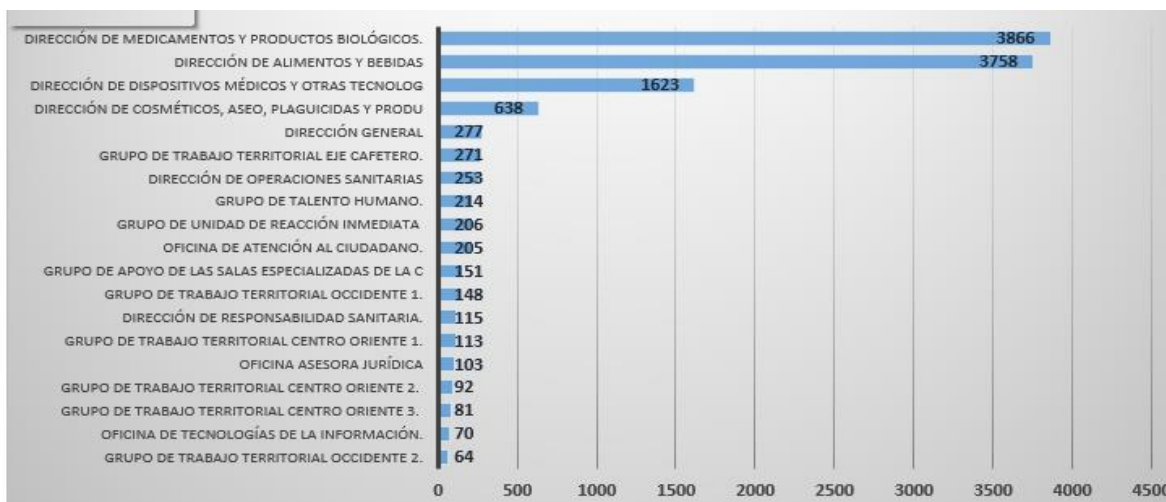
Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2012 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, atentamente me permito presentarle el Informe de Atención al Ciudadano PQRDS, vigencia 2018:

**1.-PQRDS recibidas por el Instituto en los diferentes canales (Aplicativo Correspondencia)**

PQRDS recibidas en el 2018:

Periodo	Presencial	Correo electrónico	Telefónico	Correo	TOTAL
Enero-junio 2018	3.323 56.39%	2.022 34.31%	93 1.58%	455 7.72%	<b>5.893</b>
Julio-Dic 2018	3.890 58,39%	2.127 31,92%	62 0,93%	583 8,75%	<b>6.662</b>
Total	7.213	4.149	155	1038	<b>12.555</b>

**2.-Distribución de PQRDS por Direcciones, Oficinas y Grupos – vigencia 2018:**



1150-026-19

**3.- SUGERENCIAS:** En la vigencia 2018 se radicaron en el Invima 61 sugerencias y la forma como llegaron al Instituto son:

Periodo	Presencial por buzón sugerencias	No hay información	Correo electrónico	Telefónico	Correo	TOTAL
Enero- diciembre 2018	26	15	14	4	2	61

A continuación se relacionan las sugerencias

RADICADO	DEPENDENCIA	SUGERENCIA	RESPUESTA	ACERTA DA CLASIFICACIÓN	RESPU ESTA EN TERMIN OS
20181014363	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sugiere más capacitación en los GTTS especialmente el de Medellín ya que no dan información clara".	La oficina de atención al ciudadano da respuesta indicando las actividades desarrolladas en las diferentes Registraciones con el propósito de facilitar la radicación de las solicitudes en las diferentes regiones del país	SI	SI
20181018857	Oficina de Atención al Ciudadano.	"verificar adecuado funcionamiento de la plataforma, pues para realizar la inscripción de la empresa tarde más de una semana porque no mostraba la barra desplegable, me toco trasladarme a las oficinas de Montería".	Se da respuesta, indicando que se revisó el formulario el cual se encuentra disponible y funcionando. Así mismo, se le informan los canales de comunicación con los que actualmente cuenta el Instituto	SI	SI
20181018870	Oficina de Atención al Ciudadano.	"la información que nos envían es únicamente por correo electrónico, sugiero que envíen en físico a la empresa o por medio de llamadas telefónicas. A veces el acceso al correo no es oportuno y más teniendo en cuenta que es correo no deseado."	La Oficina de Atención Ciudadano emite respuesta al solicitante y se precisan las mejoras implementadas en el proceso de atención y trámites.	SI	SI
20181051082	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sugiere un pc para cambiar archivos electrónicos".	"se habilitó dos equipos de cómputo para facilitar el acceso a las consultas realizadas por nuestros usuarios como también los ajustes que sean requeridos en los diferentes archivos magnéticos."	SI	SI
20181071796	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sugerencia - debido a que la comunicación por teléfono es casi imposible debido a la demanda de usuarios que requieren su atención telefónica, debería de considerar tener otros funcionarios que atiendan únicamente las llamadas"	"se está trabajando en el fortalecimiento de los canales externos dentro de los cuáles se adelanta la adquisición de una nueva planta telefónica".	SI	SI
20181077706	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sugiero mejorar la capacitación de los asesores que solo dicen todo está en la página web"	Se da respuesta precisando las revisiones adelantadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, así mismo, reiterando la importancia de calificar a nuestros servidores, la cual nos permite adelantar acciones en pro de la mejora de nuestros procesos.	SI	SI
20181077714	Oficina de Atención al Ciudadano.	"poner sonido a la llamada a turno"	"su solicitud será evaluada por nuestro proveedor del sistema de turnos "Digiturno". Al momento del seguimiento la Oficina de Atención al Ciudadano manifiesta que el ajuste se tiene contemplado para el año 2019, debido a que se requiere disponibilidad presupuestal	SI	SI



1150-026-19

RADICADO	DEPENDENCIA	SUGERENCIA	RESPUESTA	ACERTA DA CLASIFIC ACIÓN	RESPU ESTA EN TERMIN OS
20181107817	Oficina de Atención al Ciudadano.	"indica una buena experiencia, pero quiere saber por qué los funcionarios profesionales no digitan"	La Oficina de atención al ciudadano da respuesta informado las características de los perfiles y roles asignados a cada uno de los funcionarios del área.	SI	SI
20181107819	Oficina de Atención al Ciudadano.	"felicitación para Fiorella por su atención y guía".	Agradecemos su reconocimiento a la gestión adelantada por nuestros funcionarios.	SI	SI
20181107823	Oficina de Atención al Ciudadano.	"felicitación para Fiorella módulo 23 por su calidad humana"	"Agradecemos su reconocimiento a la gestión adelantada por nuestros funcionarios."	SI	SI
20181111420	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sugiero que coloquen canecas de reciclaje"	, así mismo se informa sobre la política de gestión de recursos sólidos con los que actualmente cuenta el Instituto.	SI	SI
20181123490	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sobre que la oficina no tiene espacio para la gente"	Realizadas en la sala de atención a usuarios específicamente en los puntos de ventilación, nuevos módulos de atención.	SI	SI
20181129219	Oficina de Atención al Ciudadano.	"tuvo una atención excelente en la ventanilla 1"	"tendremos en cuenta esta sugerencia, cuando se efectuó la revisión de las calificaciones de la funcionaria en cuestión"	SI	SI
20181137887	Oficina de Atención al Ciudadano.	"felicitación a la abogada del módulo 23"	La Oficina de Atención al ciudadano dio respuesta agradeciendo su reconocimiento	SI	SI
20181137895	Oficina de Atención al Ciudadano.	"felicitación al abogado de la ventanilla 23"	La oficina de atención al ciudadano dio respuesta agradeciendo su reconocimiento.	SI	SI
20181137897	Oficina de Atención al Ciudadano.	"felicitación al módulo 23 y que se arregle el calificador"	La oficina de atención al ciudadano dio respuesta agradeciendo su reconocimiento.	SI	SI
20181156784	Oficina de Atención al Ciudadano.	"si se puede subir las persianas para observar las motos"	La oficina de atención al ciudadano da respuesta informando que, por condiciones de seguridad y salud en el trabajo, se mantienen los blackups abajo, toda vez que la intensidad de la luz es alta.	SI	SI
20181164735	Oficina de Atención al Ciudadano.	"usuaria solicita mejorar la atención, tiempo de respuesta, contestar las llamadas, responder los correos.	La Oficina de Atención al Ciudadano da respuesta a la solicitud, informando las mejoras adelantadas a la planta telefónica y la socialización de otros canales para adelantar las diferentes solicitudes.	SI	SI
20181208053	Oficina de Atención al Ciudadano.	"felicitación a la persona del módulo 13"	La oficina de atención al ciudadano sigue fortaleciendo estrategias para el fortalecimiento en la atención por parte de los funcionarios.	SI	SI
20181208063	Oficina de Atención al Ciudadano.	"felicitación a la funcionaria Maria Cristina Romero"	"Para nosotros es importante prestarles a los ciudadanos un excelente servicio, agradecemos que comparta con nosotros su experiencia positiva, y seguiremos procurando una mejora constante en nuestro servicio".	SI	SI



1150-026-19

RADICADO	DEPENDENCIA	SUGERENCIA	RESPUESTA	ACERTA DA CLASIFICACIÓN	RESPUESTA EN TERMINOS
20181227452	Oficina de Atención al Ciudadano.	"Buenas noches, me encuentro consultando en la página de INVIMA el registro sanitario de un producto, del cual me sale como respuesta que no se encuentra ni por # de registro, ni nombre, ni producto. Solicito me colaboren para realizar la consulta de mane..."	Se dio respuesta indicándole el procedimiento a seguir para la consultar un registro sanitario	NO	SI
20181235999	Oficina de Atención al Ciudadano.	"solo desea abogados en revisión legal".	Se da respuesta indicando procuramos atender la demanda de nuestros usuarios con el talento humano disponible, personal que es idóneo en el desarrollo de sus funciones de acuerdo con los perfiles definidos en cada uno de los módulos.	SI	SI
20181254150	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sugiere tener más personas en radicación"	Se da respuesta indicando que se está evaluando el refuerzo de personal, así como los diferentes entrenamientos para garantizar la unidad de criterio en la información suministrada.	SI	SI
20181254154	Oficina de Atención al Ciudadano.	"sugiere un sistema que permita hacer seguimiento y trazabilidad a los trámites"	Dio respuesta indicando que las mejoras se tienen contempladas a través del proyecto Invima a un clic.	SI	SI
20181270182	Oficina de Atención al Ciudadano.	"solicita sacar una norma de estándares mínimos de calidad en fábricas de 1 a 10 trabajadores y la reducción de las tarifas"	Se da respuesta indicando las facultades con las que actualmente cuenta la Dirección General, para adelantar el cobro de las diferentes tarifas asociadas a la labor del Instituto.	SI	SI
20181002572	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"tienen la delicadeza de colocar otro funcionario en atención al ciudadano ya que cuando se está revisando trámites de registros toca espera."	"que será tenida en cuenta pero que actualmente solo se puede programar a un (1) funcionario para la atención de ciudadanos en la oficina de Medellín"	NO	SI
20181005516	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"siempre he sido atendida por funcionarios que pareciera que no les interesara recibir los trámites. Se requiere de personas más humanas menos cuadrículada. Me acaban de devolver el trámite porque falta \$1 peso"	Le informo que para llevar a cabo tramites que impliquen un pago ante el Invima, las tarifas y pagos que el ciudadano realice deben ser acordes al manual tarifario para la vigencia 2018....".	NO	SI
20181020924	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"sugiere cambiar horario porque si llego a la 1:10 no hay servicio"	"le comunico que existen dos tipos de trámites que los usuarios pueden realizar en el GTT: Radicar tramites y realizar consultas sobre los productos competencia del Invima..."	SI	SI
20181020940	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"se envió hace 12 días una solicitud de certificación vía email de visita y no ha sido respondida"	"le informo que una vez revisado el aplicativo de correspondencia del Instituto no se encontró solicitud de certificación que usted menciona. Se encuentra radicada la solicitud de concepto...."	NO	SI
20181020991	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"se envió hace 12 días una solicitud de certificación vía email de visita y no ha sido respondida..."	"le informo que una vez revisado el aplicativo de correspondencia del Instituto no se encontró solicitud de certificación que usted menciona. Se encuentra radicada la solicitud de concepto...."	NO	SI



1150-026-19

RADICADO	DEPENDENCIA	SUGERENCIA	RESPUESTA	ACERTA DA CLASIFIC ACIÓN	RESPU ESTA EN TERMIN OS
20181056797	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"deberían poner un ordenador con impresora para realizar corrección, al servicio del ciudadano..."	"que esta será tomada en cuenta en el proceso de mejora en la atención al ciudadano en el puesto designado para esta actividad..."	SI	SI
20181156532	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"no hay personas que contesten al teléfono. Es importante para agilizar..."	"que los teléfonos están asignados a los mismos funcionarios que realizan las visitas por lo que es probable que no contesten porque no se encuentran en la oficina. Además, por las actividades propias del GTT no es posible designar un funcionario para atención telefónica exclusiva." Se observa que se dio respuesta fuera del término.	NO	NO
20181178971	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"para el personal Invima: por favor que las medidas que me aplican a mí sean las mismas para otras empresas de la misma índole..."	"indicándole al usuario que todas las decisiones de los funcionarios dependen de las situaciones de tiempo, modo y lugar que la hace única respecto a las visitas que se realizan a empresas del mismo sector."	NO	SI
20181184699	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"aunque el servicio en la sede regional de Medellín es muy bueno, sería bueno que hubiera atención telefónica o un chat en la página web, esto disminuye la necesidad de traslado. Sobre todo a los que venimos de los pueblos solo para pedir asesoría..."	Se le informa la ruta para acceder al chat en la página web así como los horarios para cada producto. Se le indica los números telefónicos de la sede Medellín para que se contacte expresando que el mejor día es el lunes.	SI	SI
20181210641	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"el asesor que hace la primera revisión debe esmerarse más en revisar los documentos ya que después de radicar hay más errores que durante la revisión..."	"indicándole que su comunicación será tomada en cuenta como un insumo para solicitar reinducción en los procesos, procedimientos y trámites del Instituto"	NO	SI
20181210670	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1.	"me siento un poco inconforme con algunas observaciones dadas en atención al ciudadano, donde bien 3 veces y fui atendida por 3 funcionarios diferentes y los 3 con respuestas totalmente diferentes la cual no sé cuál es la más acertada. Deberían de tener..."	"se tendrá en cuenta y además le informo que será insumo para solicitar reinducción en los procesos, procedimientos y trámites del Instituto..."	NO	SI
20181069205	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"a excelente servicio, amabilidad y atención al usuario."	agradeciendo la felicitación y manifiesta el interés de la entidad en trabajar por la mejora continua"	SI	SI
20181069233	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"excelente servicio, muy buen soporte técnico"	"se agradece y se manifiesta el interés de la entidad en trabajar por la mejora continua."	SI	SI
20181069249	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"requerimiento de trámite registro sanitario harinas (consulta)"	"la entidad está interesada en trabajar por la mejora continua"	NO	SI



1150-026-19

RADICADO	DEPENDENCIA	SUGERENCIA	RESPUESTA	ACERTA DA CLASIFICACIÓN	RESPUESTA EN TERMINOS
20181069272	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"desde el año anterior no contestan el teléfono, en esta oficina dicen que está dañado. Vivo lejos y este año sigue dañado el teléfono y me toca venir hasta acá. Solucionen ese problema."	"le confirmo que la planta telefónica de esta sede se encuentra dañada desde el año pasado y se está esperando que el nivel central realice la respectiva reparación"	NO	SI
20181069281	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"buen servicio y gran respuesta"	"se agradece y manifiesta el interés de la entidad en trabajar por la mejora continua"	SI	SI
20181101602	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"por favor revisar la línea telefónica porque llevo más de 8 días intentando llamar y no contestan. Me toco ir personalmente para resolver mis inquietudes"	"ya se había evidenciado la falla en la planta telefónica y se está esperando la solución por parte del nivel central"	NO	SI
20181137631	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"el día 03 de julio estubo llamando y nunca contestaron teléfono por favor revisar para facilitar contacto o respuesta."	"ya se había evidenciado la falla en la planta telefónica de esta sede, por lo cual se realizó la gestión con el nivel central de la entidad"	NO	SI
20181143169	Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1.	"se deberían realizar capacitaciones a las empresas de alimentos sobre normatividad sanitaria para tener más conocimientos acerca del Invima"	"el Invima brinda capacitación y/o asistencia técnica sobre asuntos competencia del Instituto para ello debe enviar su solicitud indicando tema..."	SI	SI
20181112726	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.	"sugerimos asistencia psicológica para una empleada del Invima"	Da respuesta Talento Humano"le informo que como empleador no tenemos la competencia para remitir a valoración psicológica a un funcionario, máxime cuando no contamos con unos antecedentes con evidencias medicas soportadas que sustente la petición..."	SI	SI
20181158583	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.	"no es la primera vez que sugiero sobre lo que voy a sugerir, ni la primera administración a la que me dirijo sobre lo siguiente: 1. Me enteré no por el Invima como ente rector, sino por otra institución, que se habían cambiado algunas de las guías del inv."	"Las Guías citadas en su escrito, son el resultado de un esfuerzo concertado con los interesados que fue hecho público mediante correo electrónico, definido como el medio más eficaz por sus atributos de oportunidad y rápida difusión..."	SI	SI
20181233871	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.	"Sugiero revisar la información dispuesta en la página <a href="https://www.invima.gov.co/vuce/239-salas-especializadas/sala-especializada-de-medicamentos-y-productos-bio/3878-listado-de-medicamentos-de-estrecho-margen-terapeutico.html">https://www.invima.gov.co/vuce/239-salas-especializadas/sala-especializada-de-medicamentos-y-productos-bio/3878-listado-de-medicamentos-de-estrecho-margen-terapeutico.html</a> acerca de los medicamentos de"	La Dirección de Medicamentos realiza la corrección que hace referencia la sugerencia pero no se evidencia respuesta a esta.	SI	NO
20181246514	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.	"Manifiesto preocupación con el producto Strepsils Intensive, que en su publicidad y empaque no anuncia de manera visible que tiene como activo Flurbiprofeno. Se han presentado casos de alergias preveni..."	"informándole los requisitos para la publicidad de medicamentos de venta libre"	NO	SI





1150-026-19

RADICADO	DEPENDENCIA	SUGERENCIA	RESPUESTA	ACERTA DA CLASIFIC ACIÓN	RESPU ESTA EN TERMIN OS
20181251112	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.	"solicitud sugerencia sobre formulario para productos no cubiertos en planta del sistema de seguridad social en salud"	No es de competencia del Invima y es remitida al Ministerio de Salud y Protección Social que tiene jurisdicción en el asunto.	SI	SI
20181257865	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.	"solicito que por favor me pueda informar respecto a el INIVMA como está manejando el concepto de medicamentos sujetos a seguimiento adicional"	Recibe el reporte para análisis por parte del grupo de farmacovigilancia de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos	NO	SI
20181260282	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.	"Muy buenos días, quiero solicitar información sobre el medicamento ESOMEPRAZOL GRANULADO X 10 MG (SOB), ya que se informa que está en trámite por renovación de registro, y que no se está comercializando a nivel nacional en territorio colombiano"	El medicamento esomeprazol 10 mg granulado no se encuentra en desabastecimiento y que tampoco figuran reportes sobre la no comercialización del mismo.	NO	SI
20181036428	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 2.	"actualizar la página en google no hay claridad en la dirección"	"será remitida a la dependencia de Soporte Tecnológico del Invima."	SI	SI
20181036434	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 2.	"corregir dirección que aparece en internet, al escribir en google 'Invima Cali' la dirección aparece como avenida 4n # ##-30, fue muy complicado encontrar la dirección"	"su sugerencia será remitida a la dependencia de Soporte Tecnológico del Invima."	SI	SI
20181188493	Grupo de Trabajo Territorial Occidente 2.	"agradezco la jornada de registratón, ya que nos evita el desplazamiento a la ciudad de Bogotá, espero estas jornadas las realicen más seguido y no solo en Cali, ojala fuera en el eje cafetero"	"el compromiso que tiene la Institución con la atención al usuario..."	SI	SI
20181193636	Dirección de Alimentos Y Bebidas	"sugerencia y comentario a mandato y problemática de las bebidas embriagantes y registro de remedios"	se remite a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos y da respuesta informándole que existe una normatividad sanitaria que regula el otorgamiento de registro sanitarios	SI	SI
20181201919	Dirección de Alimentos Y Bebidas	"por la televisión de Colombia, aparece un actor haciéndole propaganda a una bebida que contiene te. Bien es sabido que él te contiene un alto grado de teina y cafeína, que como es sabido son sustancias neurotropicás".	No se observa respuesta	NO	NO
20181252670	Dirección de Alimentos Y Bebidas	"recibir respuesta del radicado 20182054792 y se da por satisfecho con la respuesta. Permite sugerir considerar en sus planes de contingencia un procedimiento de trazabilidad similar o mejor al que maneja la cámara de comercio"	Se da respuesta informándole que para el año 2019 se tiene programado la construcción de un nuevo componente de consultas.	SI	SI
20181113831	Dirección General	"apertura de una oficina de atención en la ciudad de Manizales"	"las oficinas disponibles con las que cuenta el Invima a nivel nacional, así como la estrategia de apertura contemplada con cada una de ellas".	SI	SI
20181014366	Oficina de Tecnologías de La Información.	"Sugiere mejorar el sticker ya que la llave no se ve y se va borrando"	No se evidencia respuesta a la sugerencia por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información.	SI	NO

1150-026-19

RADICADO	DEPENDENCIA	SUGERENCIA	RESPUESTA	ACERTA DA CLASIFICACIÓN	RESPU ESTA EN TERMIN OS
20181128185	Grupo de Trabajo Territorial Eje Cafetero.	"Siempre veo que el aseo del lugar está mal hecho que pasa con la persona de servicios generales, ya que tanto el frente de dicha entidad se encuentra en abandono, como partes interiores de los pisos y ventanales vista por mí"	"se retroalimento con la persona de servicio general para que priorice algunos puntos identificados; así mismo se solicitara apoyo a la Secretaría General para mejora de la limpieza de los ventanales que algunos requieren de trabajos en altura".	NO	SI
20181256880	Dirección de Operaciones Sanitarias	"al llegar a puerto una motonave con cereales, la toma de muestras para el Invima debería hacerla un funcionario del Invima que conoce los lineamientos y estándares de calidad para poder realizar la misma en lugar de ordenarle a terceros que lleven la",...	"que dicha actividad solo puede ser desarrollada por el Invima hasta el arribo de la motonave al muelle, debido a que la ARL con la que cuentan los funcionarios solamente cubre las actividades realizadas en horarios laborables y en sitios seguros,,,"	SI	SI

#### 4.- Sugerencias relacionadas con procedimiento

A). El procedimiento Información y Atención al Ciudadano Código: AIC-AST-PR001 obtuvo 36 sugerencias en el 2018.

B) El procedimiento de Actualización Contenido Sitio Web Código: TIC-GTI-PR003 con 4 sugerencias en el 2018.

#### 5.-Conclusiones y recomendaciones

- De las 61 sugerencias, a 43 se les dio respuesta en términos, a 13 se dio respuesta a tiempo pero se descargó tarde en el aplicativo, a 2 se dio contestación fuera de término.
- No se evidenció respuesta a tres sugerencias, una de cada dependencia así:
  - Oficina de Tecnologías de la Información radicado 20181014366,
  - Dirección de Alimentos y Bebidas radicado 20181201919 y la
  - Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos radicado 20181233871.
- De las 61 sugerencias, 18 no corresponden a la definición de sugerencia de acuerdo con la clasificación de las PQRDS.
- Se encontró en 7 sugerencias incorrecta clasificación: más que todo en las que se radican por página web y correo electrónico. Hay otras 7 sugerencias que no registran tipo de contacto, pero que también tienen incorrecta la clasificación.
- Las dependencias que requieren entrenamiento en clasificación de PQRDS son:
  - Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1 con 8 equivocaciones al clasificar,
  - Grupo de Trabajo Territorial Centro Oriente 1 con 4,
  - Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos con 3,
  - Oficina de Atención al Ciudadano con 1,
  - Dirección de Alimentos y Bebidas con 1 y el
  - Grupo de Trabajo Territorial Eje Cafetero con 1.
- Se observó que en el radicado 20181257865 cuando se consulta en el aplicativo de correspondencia el radicado, sale tipo de trámite "*Derecho de Petición Consulta*" y cuando se baja la información del aplicativo este radicado sale como una sugerencia.



1150-026-19

- Es importante la calidad de la respuesta que se brinde a cada una de las PQRDS, que sea eficaz y oportuna, y basada en las evidencias que lo acompañan, verificando su objetividad y claridad en la descripción de los motivos que conllevaron a formular la solicitud, para dar cumplimiento al procedimiento- PQRDS Código: AIC-PQR-PR001.
- Se observa que sugerencias requieren el fortalecimiento de los reentrenamientos de los servidores públicos que atienden a los usuarios. Es importante que la Oficina de Atención al Ciudadano mida la efectividad, pues ya se han adelantado varias actividades desde años anteriores sin verificarse este indicador.
- Otro aspecto de las sugerencias que cabe resaltar, son las felicitaciones para aquellos servidores públicos que atendieron de forma apropiada los requerimientos de los usuarios.
- Según lo aprobado en el Comité Institucional de Comité Interno realizado el día 29/01/2019, las PQRDS se deben clasificar por procedimiento, debido a que los procesos tienen procedimientos disímiles entre sí.

Atentamente,

27/02/2019

X



---

NORMA CONSTANZA GARCIA RAMIREZ

Jefe de la Oficina de Control Interno

Firmado por: Norma Constanza Garcia Ramirez

Con copia digital

**Doc. MIRIAM DEL CARMEN SAN MIGUEL CANTILLO**

Oficina Atención al Ciudadano

Proyecto: Carlos Andrés Gutiérrez T Profesional Universitario OCI