

1150-0094-19

Bogotá, 5 de noviembre de 2019

Doctor
JULIO CESAR ALDANA BULA
Director General

Asunto: Informe Ejecutivo de Seguimiento a Atención al Ciudadano PQRDS

Respetado Doctor:

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

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

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

3. DESCRIPCION DE RESULTADOS.

3.1 Población total. De acuerdo a la información tomada de la base de datos del Aplicativo de Correspondencia, entre Julio de 2018 y septiembre de 2019 se radicaron un total de 17.553 de PQRDS, correspondiendo 6.717 a radicados en 2018 y 10.836 en lo corrido del 2019, lo anterior equivale a 38,3 % para el segundo semestre de 2018 y 61,7% para 2019. Para la vigencia del presente seguimiento se tienen 3.257 denuncias, 500 denuncias de ilegalidad, 344 quejas y 42 reclamos. Esto es 18.56% de denuncias, 2.85% denuncias de ilegalidad, 1.96 % a quejas y 0.24% a reclamos.

3.2 Muestreo. Para los efectos de seguimiento y verificación de evidencias se toma una muestra aleatoria y distribuida de acuerdo al comportamiento de la población: 90 denuncias, 30 quejas y se toma la totalidad de los reclamos, es decir los 42 radicados.

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

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

c. Tiempo de respuesta. De las 90 denuncias tomadas, el 73,3% presenta tiempos de respuesta dentro de los términos establecidos (15 días hábiles), con un tiempo de respuesta promedio de 9 días. El 20% corresponde a denuncias que fueron trasladadas a otras entidades y que tienen un tiempo promedio de gestión de 9 días debiendo ser de 5 días hábiles de acuerdo a la Ley 1755 de 2015. Del 6,7% restante, 3 denuncias presentan tiempos de respuesta fuera del tiempo máximo establecido con un tiempo promedio de respuesta de 23 días, una denuncia radicada sin cerrar desde el 25/07/2019 y dos denuncias anuladas. De la muestra tomada de quejas y reclamos, el 71% (51 radicados) presenta respuesta oportuna según lo establecido, con tiempo promedio de respuesta de 10 días. El resto de la muestra presenta 13,8% anulados, 8,3% resueltos por encima del tiempo máximo establecido y 4,2% abiertos en aplicativo con fechas de cierre vencidas.

1150-0094-19

3.3 Hallazgos.

Hallazgo/Evidencia	Documento	Requisito
<p>1. Hallazgo: (Oficina de Atención al Ciudadano) No se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de las PQRDS.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se registra el canal de comunicación en el aplicativo de correspondencia en el momento de radicar las PQRDS. Radicado 20181139240, 20181204345, 20191141621. No se evidencia publicación de la respuesta a las denuncias anónimas 20181225303 (GURI), 20181236946 (GURI), 20191001919 (Grupo Técnico de Articulación y Coordinación con las Entidades Territoriales de Salud), 20191032953 (Grupo de Trabajo Territorial Occidente 1), ni de las quejas 20191092621 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191170989 (Oficina de Atención al Ciudadano), 20191074611 (Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos), 20191184550 (Oficina de Atención al Ciudadano) en la página web de la entidad. 	Norma ISO 9001-2015	Numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad
<p>2. Hallazgo: (Oficina de Atención al Ciudadano- Oficina de Tecnologías) No se gestiona la retroalimentación de los usuarios incluyendo las denuncias, quejas y reclamos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se ha realizado gestión a 189 comunicaciones que han llegado al correo contactenos@invima.gov.co y que se encuentran en bandeja de no deseados desde el 02 de septiembre de 2019 	Norma ISO 9001-2015	Numeral 8.5.1 Comunicación con el cliente
<p>3. Hallazgo: (Todas las áreas) No se cumple el término establecido de (5) cinco días hábiles para remitir peticiones a otros entes cuando el asunto no es competencia de INVIMA.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Traslados de denuncias radicados 20181220219 asignada a Oficina de Atención al ciudadano (14 días), 20191001919 asignada al Grupo técnico de Articulación y Coordinación con las Entidades Territoriales de la Salud (13 días), 20191042720 asignada a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos (13 días). 	Ley 1755 de 2015	Artículo 21. Funcionario sin competencia
<p>4. Hallazgo: No se cumple el término para la dar respuesta a las denuncias quejas y reclamos, siendo de 15 días hábiles.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Denuncias: Radicado 20181147223 (Grupo de Alimentos y Bebidas Alcohólicas Occidente 1) no se evidencia respuesta en el aplicativo y a la fecha no se ha cerrado. Radicado 20181201839 asignado a GTT Occidente 1 (31 días), Radicado 20191142003 asignado a la Dirección de Alimentos y Bebidas radicada el 25/07/2019 sin cerrar a la fecha, 20191100676 asignada a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos (19 días). Radicado 20191208036 usuario comunica denuncia por correo contactenos@invima.gov.co el 30/09/2019 y se radica el 23/10/2019. Quejas y reclamos. Radicado 20191027600 asignado a la Dirección de Operaciones Sanitarias (ver radicado saliente 20192015027- 28 días), 20191132897 sin dar respuesta desde 14/07/2019 en aplicativo queda en Oficina de Atención al Ciudadano sin asignar, 20191141621 asignada a la Dirección de Alimentos y Bebidas sin dar respuesta desde 25/07/2019, 20181270177 sin dar respuesta desde 14/07/2019 en aplicativo queda en Oficina de Atención al Ciudadano sin asignar, 20191145109 asignada a la Dirección General abierta el 30/07/2019, 20191132319 radicada 12/07/2019 sin dar respuesta asignada a la Oficina de Atención al Ciudadano 	Ley 1755 de 2015.	Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

3.4 Oportunidades de mejora

Oportunidad de mejora No1. Establecer un control para la anulación de PQRDS, teniendo en cuenta: el responsable de ejecutar el control, la frecuencia, el objetivo, como llevar a cabo dicho control, acciones para las desviaciones o excepciones que se puedan presentar y la evidencia soporte de la ejecución del control establecido.

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

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

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

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

3.5 Conclusiones

Como resultado del seguimiento a la gestión de denuncias, quejas y reclamos se tiene que de la muestra seleccionada se dio respuesta oportuna al **73,3%** de denuncias y al **71%** de quejas y reclamos. El tiempo de respuesta para denuncias, quejas y reclamos que se resolvieron dentro de los términos establecidos

1150-0094-19

estuvo entre **9 y 10 días**. El tiempo para este tipo de peticiones que tuvieron respuesta por encima del tiempo máximo establecido fue de **22 a 23 días**. El 20% de las denuncias de la muestra se remitieron a otras entidades debido a que no eran de competencia de la entidad. El tiempo de resolución de estas denuncias fue de 9 días, 4 días por encima en los cinco (5) días determinados por Ley 1755 de 2015, en el aplicativo de correspondencia se da el mismo tiempo que para las denuncias, quejas y reclamos que son competencia de la entidad. Por lo anterior se debe ajustar el aplicativo, como control, para que no se presenten estas dilaciones.

No es posible hacer trazabilidad en el aplicativo a los radicados que aparecen en estado "anulado", ni conocer las razones para realizar esta operación, la cual representa el 13.8% de quejas y reclamos tomados como muestra, también son el 2.22% de denuncias de la muestra tomada. Por otro lado, no se evidencia respuesta a radicados que aparecen sin cerrar en el aplicativo y que se encuentran por fuera de los tiempos establecidos para dar respuesta, tal es el caso de los radicados **20191142003**, **20191141621** asignados a la dirección de Alimentos y Bebidas, radicados con fecha de 25/07/2019, **20191132897** de Atención al Ciudadano y radicado el 14/07/2019, radicado **20191172002**, asignado a la Dirección General radicado desde el 04/09/2019. Esta Oficina continua con la verificación de los radicados anulados, a pesar de que se tiene como causa fallas en el aplicativo de correspondencia. Se evidenció que desde septiembre de 2019 no se está realizando la gestión a las comunicaciones de los usuarios que llegan por medio de la página Web al correo contactenos@invima.gov.co, debido a que los correos llegan a la carpeta de no deseados y por seguridad digital no se han revisado. La Oficina de Atención al Ciudadano solicitó revisión a la oficina de tecnologías mediante Ticket 17448 del 16/10/2019. Adicionalmente se evidencia un represamiento en los correos que se encuentran en la bandeja de entrada, puesto que se están radicando PQRDS en octubre las que llegaron en el mes de septiembre. Frente a esta situación la oficina de Atención al ciudadano implementó un plan de choque con funcionarios de la dependencia, a lo que se le deberá revisar la eficacia

5/11/2019

X



NORMA CONSTANZA GARCIA RAMIREZ

Jefe de la Oficina de Control Interno

Firmado por: Norma Constanza Garcia Ramirez

Con Copia electrónica

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

Proyecto: Deisy Adriana Carvajal Gil
Profesional Universitario OCI