



Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos
INVIMA

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO

Segundo Semestre 2015

Bogotá D.C. Marzo de 2016

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA
Carrera 10 N.º 64/28
PBX: 2948700

Bogotá - Colombia
www.invima.gov.co



GP 202 - 1



SC 7341 - 1



CO-SC-7341-1

INTRODUCCIÓN

De acuerdo 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”, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su función de vigilar que la atención al Ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presenta este Informe semestral a la administración.

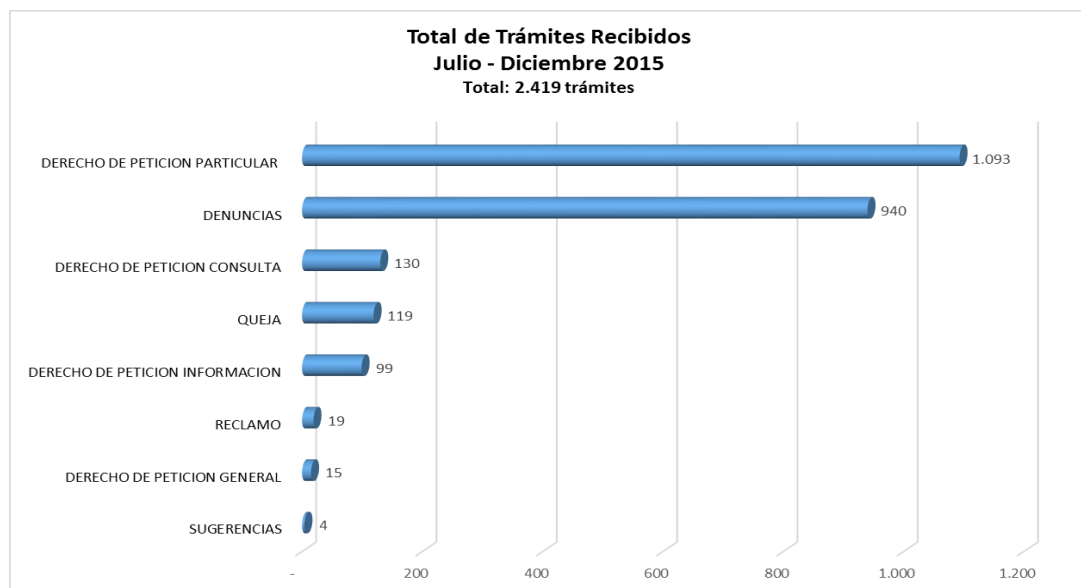
ALCANCE

El presente Informe de seguimiento se realiza sobre las acciones y reportes ejecutados en el segundo semestre de 2015.

INFORME SEGUIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

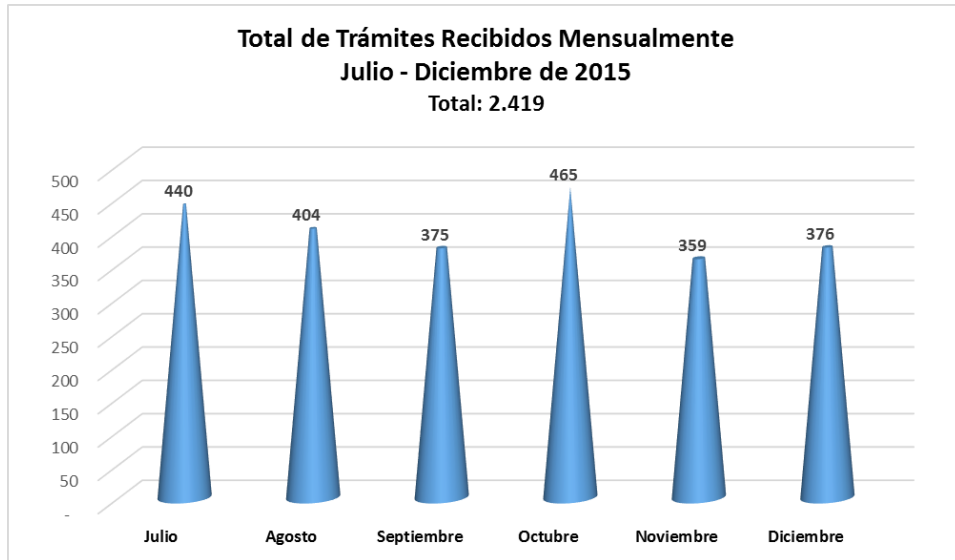
1. TRÁMITES RECIBIDOS EN LA ENTIDAD

Durante el segundo semestre del año 2015 fueron recepcionadas por parte de la Entidad 2.419 PQRSD, discriminadas de la siguiente manera:



Gráfica No. 1 Total de Trámites Segundo Semestre 2015

En la gráfica se refleja el comportamiento mensual de las PQRSD, durante el periodo de julio a diciembre de 2015:



Gráfica No. 2 Total de Trámites Mensuales Julio – Diciembre 2015

2. TIPOLOGÍA

De acuerdo a la clasificación de los trámites recibidos en el segundo semestre del 2015, se evidenció:

- **PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR:** El 45% (1.093 solicitudes) del total de las PQRSD en período evaluado. En el periodo evaluado tuvo un incremento del 11% con respecto al primer semestre del 2015.
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** El 4% (99 solicitudes) del total de las PQRSD recibidas. En el periodo evaluado se presentó un incremento del 18% con respecto al primer semestre del 2015.
- **PETICIÓN DE CONSULTA:** El 5% (130 solicitudes). En el periodo evaluado tuvo un incremento del 282% con respecto al primer semestre del 2015.
- **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** El 1% (15 solicitudes) del total de las PQRSD recibidas en el primer semestre del año en curso. En el periodo se observa una reducción del 44% con respecto al primer semestre del 2015.

- **DENUNCIAS:** Se recibieron 940 solicitudes que representan el 39% del total de trámites. En el periodo evaluado tuvo un incremento del 19% con respecto al primer semestre del 2015.
- **QUEJAS:** Se recibieron 119 solicitudes que representan el 5% del total de los trámites. Las quejas recibidas están clasificadas así:
 - 1.- No contestación telefónica (20%),
 - 2.- Contra Funcionario en el ejercicio de sus funciones (16%),
 - 3.- Corresponden a Denuncia (13%),
 - 4.- Es un reclamo (12%),
 - 5.- Es una Consulta (9%),
 - 6.- Demora en trámite (7%),
 - 7.- No es competencia del INVIMA (6%),
 - 8.- Contra el servicio en relación con las visitas de inspección y calidad de la atención (5%)
 - 9.- Demora en la Atención prestada en los módulos de la Oficina de Atención al Ciudadano (5%).

En el periodo evaluado tuvo un incremento del 83% con respecto al primer semestre del 2015.

- **RECLAMOS:** Por su parte, las reclamaciones recibidas por la Entidad representan el 1% (19 solicitudes) del total de los trámites. Los reclamos realizados por los ciudadanos son especialmente por:
 - 1.- Inconformidad por la respuesta escrita emitida por el INVIMA (32%),
 - 2.- Es una Consulta (26%),
 - 3.- Inconformidad por no recibir Notificación de Auto (16%) y
 - 4.- Es una Denuncia (11%).

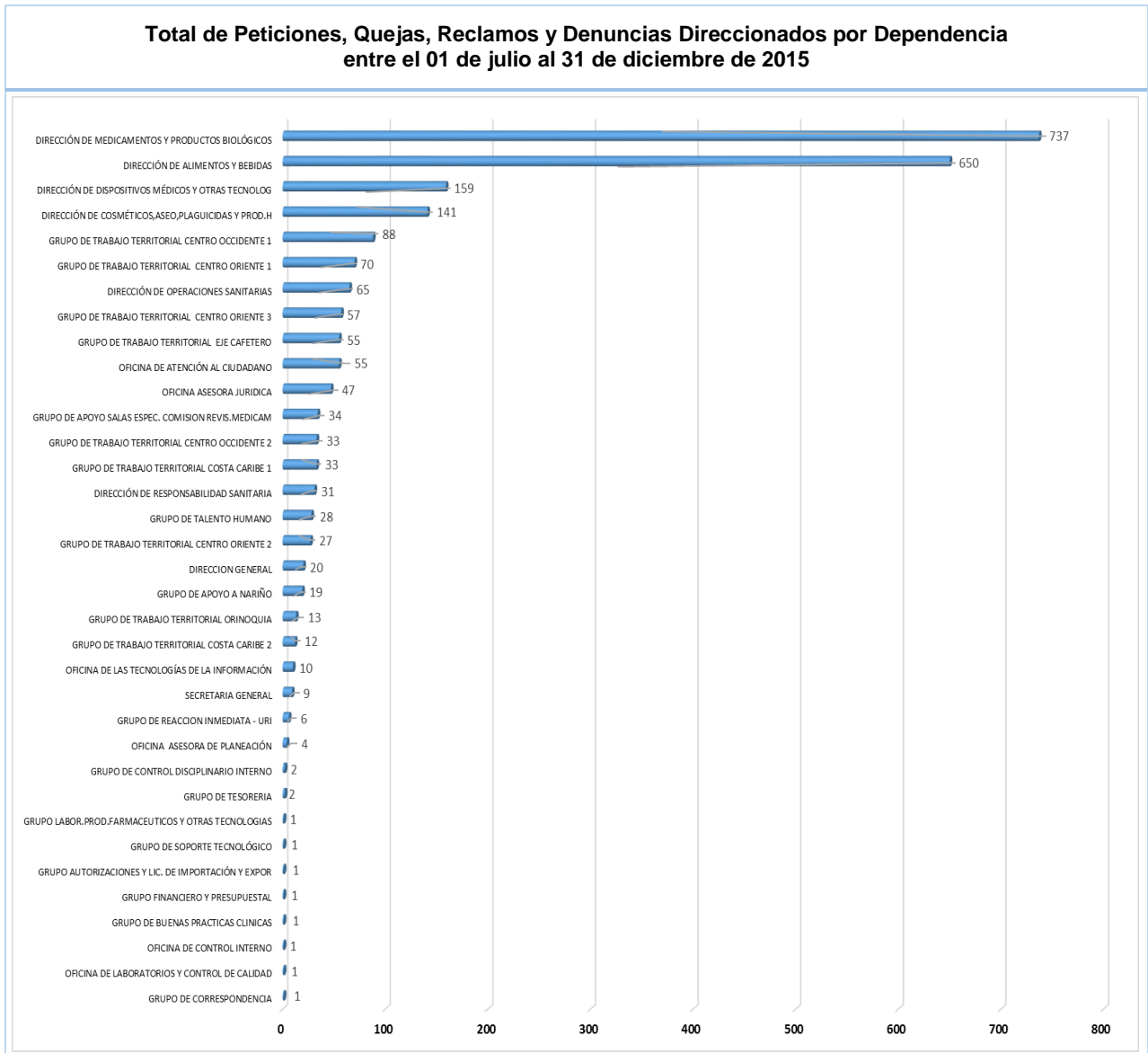
En el periodo evaluado se presentó un incremento del 12% con respecto al primer semestre del 2015.

- **SUGERENCIAS:** Se recibieron un total de 4 solicitudes que representan el 0.2% del total de los trámites. Durante este periodo las sugerencias recibidas son especialmente por:
 - 1.- Instalación de aire acondicionado en la sala de Atención,
 - 2.- Horario de atención a medio día,
 - 3.- Punto de atención telefónica,
 - 4.- Se sugiere que en el conmutador de Bogotá contesten las llamadas e informen sobre los radicados.

No	Oficina	FECHA	NOMBRE DE CIUDADANO	SUGERENCIAS SOBRE NUESTRA ATENCION Y SERVICIOS	RESPUESTA
1	Gtt Occidente 2 - Cali	ago.-15	Gloria Maria Ruiz	“Se sugiere la instalación de aire acondicionado en la sala de Atención”	Se remite consulta a Gestión Administrativa
2	Gtt Occidente 2 - Cali	sep.-15	Anónimo	“Se sugiere horario de atención a medio día”	Se programa otro funcionario a medio día.
3	Gtt Occidente 1	sep.-15	Anónimo	“Es importante crear un puesto de atención por vía telefónica. He llamado insistentemente y no se contesta. Quería solicitar información donde están ubicados. En la página web están registrados varios números: unos fueran de servicio y otros no contestan.”	Se indican los puntos de atención telefónicos, contacto página web, chat de contactos en la misional. Se resaltan los mecanismos de comunicación de la Entidad con los usuarios.
4	Gtt Centro Oriente 1	oct.-15	Carlos Meneses	“Como oportunidad de mejora, que en el conmutador de Bogotá contesten las llamadas e informen sobre los radicados. Es muy difícil la comunicación; llamé durante 1 mes aproximadamente para averiguar por un radicado de Registro Sanitario, y pasaban la llamada a varias personas sin dar información; luego dijeron que el radicado no existía; envié correo electrónico y tampoco me respondieron. Llamé a la oficina de Bucaramanga, donde sí me dieron la información que necesitaba, por lo que agradezco su atención y colaboración.”	

En el periodo evaluado tuvo una disminución del 69% con respecto al primer semestre del 2015.

3. DIRECCIONAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS



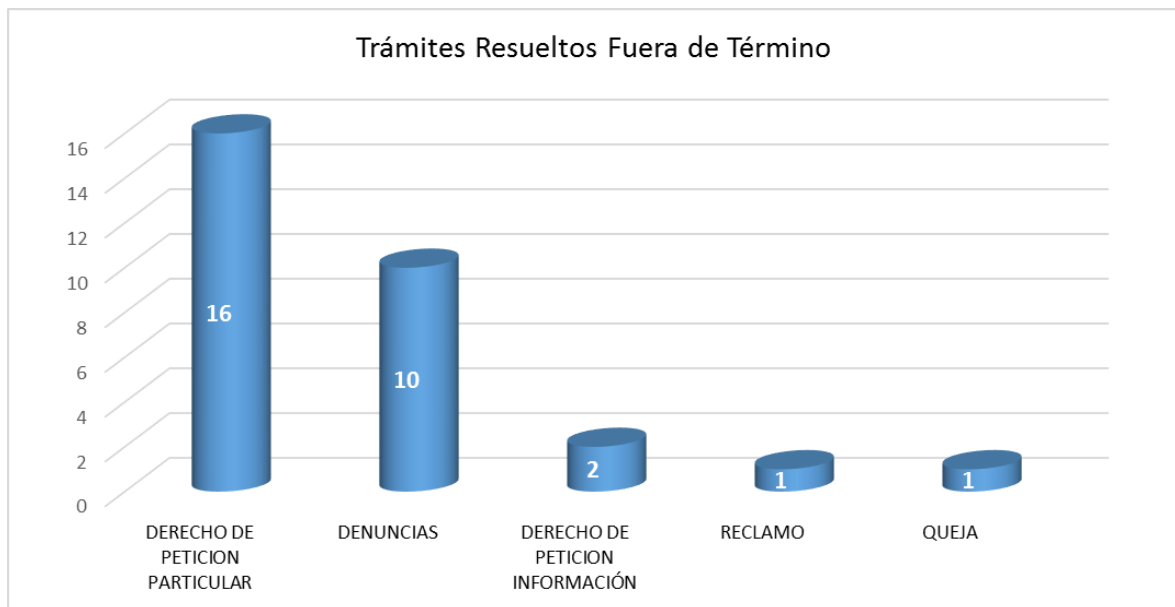
Gráfica No. 3 Direccionamiento por Dependencia Segundo Semestre 2015

Se observa que en el segundo semestre del año 2015, se recibieron un total de 2.419 solicitudes de PQRDS, de las cuales la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos atendió un 31% del total de las solicitudes. Dirección de Alimentos y Bebidas un 27%. Entre estas dos áreas se concentra el 57% de las solicitudes allegadas por la ciudadanía.

4. SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

La Ley 1755 de 2015 establece en su “**artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**”.

En el segundo semestre del año 2015, se presentaron 30 casos en los cuales se evidenció respuesta fuera de los términos, así:



Gráfica No. 4 Trámites Resueltos Fuera de Términos

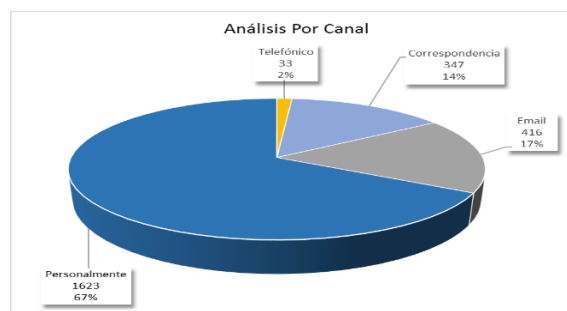
A continuación se relacionan los trámites resueltos fuera del término, discriminados por área responsable con su número de radicado.

Trámites Resueltos Fuera del Término		
Dirección	Tipo de Trámite	Radicado
GRUPO REG. SANITARIOS DE MEDICAMENTOS Y PROD. B.	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN	15127629
	DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	15070699
		15098821
		15100908
		15102840
		15104017
	RECLAMO	15113718
		15126481

DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	DENUNCIAS	15123128
	QUEJA	15107793
	DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	15083439
		15107197
		15121124
		15125579
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	DENUNCIAS	15076961
		15119238
	DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	15067652
		15084840
		15085019
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1	DENUNCIAS	15086224
	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN	15085459
GRUPO DE APOYO A NARIÑO	DENUNCIAS	15122440
		15124587
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	DENUNCIAS	15078602
	DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	15074214
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 1	DENUNCIAS	15075806
		15079772
GRUPO DE APOYO SALAS ESPEC. COMISIÓN REVIS. MEDICAM	DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	15098424
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2	DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	15104122
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL EJE CAFETERO	DENUNCIAS	15088849

Estas respuestas fuera de término fueron remitidas al Grupo de Control Disciplinario Interno para su respectiva investigación, a través del oficio 106-112-16 de fecha de 29/02/2016, radicado número 16019500, con el reporte de los meses de julio a diciembre de 2015.

CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS



Gráfica No. 5 Análisis por Canal

El 67% de los ciudadanos prefieren contacto presencial, seguido del correo con el 17% y el correo certificado el 14%. Las solicitudes allegadas a través del canal telefónico representan el 2% del total de las solicitudes, son documentadas a través del diligenciamiento del Formato Único para Presentar Denuncias, Quejas, Reclamos y Apelaciones AIC-PQRFM006, de conformidad con lo establecido en el procedimiento vigente.

5. Oportunidades de mejora informe anterior

Oportunidad de mejora informe anterior	Acciones realizadas
Analizar las quejas y levantar acciones de mejora.	<p>-Como acción de mejora se adelantó el diagnóstico, específicamente para el canal de contestación telefónica, evidenciado en el documento “Insumos Para la Estructuración de Términos De Referencia para la Implementación del CALL CENTER INVIMA” Implementar un canal de comunicación telefónico eficiente que permita conocer los datos de la calidad y la cantidad de llamadas efectuadas o atendidas y a su vez implementar un control de la información suministrada a la ciudadanía a través de este canal.</p> <p>-Se adelantaron campañas de sensibilización, a través de fondos de pantalla de cada uno de los equipos de cómputo de los funcionarios del INVIMA. La publicación se adelantó a partir del día 02 de junio al 31 de agosto de 2015</p>
Analizar los reclamos y levantar acciones de mejora.	<p>Se adelantaron Mesas de Unificación de Criterio, en acompañamiento con la Oficina Asesora de Planeación y las diferentes Direcciones Misionales, con el fin de establecer criterios unificados en las respuestas emitidas a la Ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigencia de los actos administrativos, realizada el 04/06/2015 • Requisito de apostille y legalización, realizada el 05/08/2015 • Actividades legales y los controles que debe ejercer el Instituto frente a las denuncias propuestas por los presuntos punibles, realizada el 29/11/2015 • Alcance de la circular 031 de 2015 y aplicación de la Resolución 2674 de 2013, realizada el 11/11/2015.
Clasificar las PQRDS de acuerdo a las definiciones contempladas en el Procedimiento Recepción, Direccionamiento y Respuesta a Denuncias, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Sugerencias Código: AIC-PQR-PR001.	<p>-Como acción de mejora, se adelantó el primer entrenamiento con los Grupos de Trabajo Territorial Gt's, a través de video conferencia el día 02 de marzo de 2016 Atención de PQRDS. Uno de los puntos tratados fue Clasificación y Radicación de Solicitudes, Traslados de Solicitudes, Análisis de Formatos.</p> <p>-Se emite la Circular Interna 106-116-16 para la depuración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, así como también el proceso de redireccionamiento y cierre de las mismas.</p>
Fortalecer los canales de comunicación a los cuales pueden acceder los ciudadanos, entre ellos el Call Center. Están pendientes los buzones de sugerencias de cada uno de pisos de las Sedes. Concientizar y exigir a los Funcionarios del	<p>Se ajusta el menú de la planta telefónica integrando las opciones (8) Atención al Ciudadano (1) Información de trámites (2) Denuncias. Se crea un link en la Página de Web: "Denuncie aquí". Específicamente para facilitar el acceso de las diferentes</p>

<p>Instituto sobre la importancia de responder las llamadas telefónicas. En la Oficina de Control Interno se reciben con frecuencia llamadas de Usuarios a pedir que se les comuniquen funcionarios de las demás áreas.</p>	<p>solicitudes interpuestas por la ciudadanía. Se crea una pestaña: "Dónde se puede presentar - líneas gratuitas" Clarificando los números directos establecidos para la atención telefónica. Se verifican los costos promedio de la implementación de la herramienta Call Center, con la identificación de casos exitosos implementados por otras Entidades</p>
<p>Ajustar a las necesidades el aplicativo de correspondencia para que permita adjuntar las solicitudes allegadas a través del correo electrónico de PQRDS, para evitar el reproceso debido a que en la actualidad deben ser impresos y luego radicados. Evaluar la posibilidad de adquirir una aplicación de correspondencia, que facilite el manejo de los PQRDS y se ajuste a las necesidades actuales de la ciudadanía.</p>	<p>Este requerimiento se tiene contemplado con la aplicación del nuevo módulo de PQRDS, de conformidad con lo definido por la Dirección General, el cual será ejecutado a través de la plataforma de BPM/SOA – PPT. De igual forma se encuentra priorizado para ser ejecutado en lo corrido del año 2016.</p>
<p>Analizar cada una de las sugerencias en Comité de Desarrollo Administrativo para determinar la viabilidad y conveniencia de ser acogidas o no, en pro del mejoramiento del servicio de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Se acoge la oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que será llevada a Comité de Desarrollo Administrativo aquellas que después de su análisis se consideren de impacto para la Entidad en la prestación de los servicios. El análisis es adelantado por la jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien después de revisar cada las solicitudes, determina su importancia.</p>

6. Conclusiones

Se observa que el derecho de petición de consulta pasó de 34 en el primer semestre a 130 en el segundo semestre, teniendo un incremento del 282%, las quejas pasaron de 65 en el primer semestre a 119 con un incremento del 83%. Le siguen las denuncias que pasaron de 789 en el primer semestre a 940 con un incremento del 19%. Las sugerencias presentaron una disminución de solicitudes de pasar de 13 el primer semestre del 2015 a 4 durante el segundo semestre de 2015, con una variación de -69%, y los derechos de petición General pasaron de 27 a 15 con disminución del -44%.

Se continúan presentando inoportunidades en la respuesta a trámites, ya que en el primer semestre de 2015 se presentaron 27 casos, y 30 en el segundo semestre, a pesar que los 27 casos fueron reportados al Grupo de Control Disciplinario Interno el 29/05/2015 y 31/08/2015. Los 30 casos ocurridos en el segundo semestre fueron reportados el 29/02/2016.

Se siguen presentando errores en la clasificación de las PQRS, incumpliendo lo contemplado en el procedimiento RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTA A DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SUGERENCIAS Código: AIC-PQR-PR001 y la guía para la clasificación de las denuncias, quejas, reclamos y derechos de petición, ya que se evidencian en el segundo semestre del 2015 el (13%) de las quejas es una Denuncia, (12%) es un reclamo, y el (9%) es una Consulta.

Continúan presentándose quejas sobre la no respuesta telefónica, de las 119 quejas presentadas en el segundo semestre de 2015, el 20% (24 del total). Con respecto al semestre anterior de un total de 65 quejas, el 11% (7) corresponden a este tipo de queja.



Se debe elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos, de acuerdo a la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, 2015, del DAFP, en el Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, en Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMIREZ
Jefe Oficina Control Interno

c.c. Oficina de Atención al Ciudadano

Proyectó: Carlos Andrés Gutierrez T, Profesional Universitario Oficina de Control Interno
Aprobó: Norma Constanza Garcia, Jefe Oficina de Control Interno

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA
Carrera 10 N.º 64/28
PBX: 2948700

Bogotá - Colombia
www.invima.gov.co



GP 202 - 1



SC 7341 - 1



CO-SC-7341-1