



103-098-16

Bogotá D.C., 7 de Diciembre 2016

Doctor
JAVIER HUMBERTO GUZMÁN CRUZ
Director General
INVIMA

ASUNTO: Informe de Atención al Ciudadano, primer Semestre de 2016.

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito remitir el informe de Atención al Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2016.

Una vez realizado el informe, se evidenciaron las siguientes conclusiones y recomendaciones que se relacionan a continuación:

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observa que el canal menos utilizado es el telefónico, esto debido a que comunicarse con el Instituto por este canal es difícil, como lo demuestran las quejas de los usuarios donde el 14% de estas se relacionan con la falta de respuesta o direccionamiento errado a otras dependencias (entre las que fueron reportadas). Por lo anterior, es importante adelantar campañas para concientiza a todos los servidores públicos sobre la necesidad de responder los teléfonos para satisfacer las necesidades de los usuarios. También se debe solicitar que todas las dependencias documenten las quejas que reciban telefónicamente y presencialmente, diligenciando el respectivo formato.

Se sigue presentando inoportunidades en la respuesta a trámites, donde se observa un aumento desde el primer semestre de 2015, donde se presentaron 27 casos, 30 en el segundo semestre y en el primer semestre de 2016 se presentaron 31. Estas 31 respuestas fuera de término fueron remitidas al Grupo de Control Disciplinario Interno

mediante el oficio 106-490-16 de fecha de 23/09/2016, radicado número 16101305 para su respectiva investigación. Sobre la oportunidad de respuesta debe estar sobre el 100% por ser una obligación legal. La Oficina de Control Interno hará seguimiento a los procesos disciplinarios que se están adelantando, relacionados con la respuesta fuera de términos a las PQRDS, con el fin de mejorar su respuesta oportuna de acuerdo a la normatividad vigente.

De acuerdo con las quejas presentadas por los ciudadanos, se observa en primer lugar que hay inconformidad en la atención prestada, con el 20% del total relacionadas con: el tiempo de espera, ausencia del funcionario en hora de almuerzo y uso de celulares por parte de los funcionarios, y en segundo lugar con el 14% con la no contestación telefónica, y en tercer lugar con el 13% contra funcionario.

En las quejas que se recibieron en el Instituto se observa que la solicitud más recurrente es la Inconformidad en la atención prestada, disponibilidad y oportunidad en el servicio, por lo que se recomienda tomar las acciones necesarias, con el fin de que el usuario reciba una atención oportuna y confiable.

Es importante tener en cuenta los reclamos reiterativos y evaluar su impacto, con el fin de que se implementen mecanismos de control que permitan identificar acciones de mejora.

Con relación a la clasificación de las PQRDS se siguen presentando errores, 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 observa que el 16% de las quejas son derechos de petición de consulta. Esta falla es reiterativa.

Se debe actualizar el formato de Quejas y Reclamos que se encuentra en la página web del Instituto, en el link https://reactivoenlinea.invima.gov.co/pqr_web/corresp/radicar_queja.htm donde se observa que su logo Institucional no corresponde al actual.

Para dar cumplimiento a la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, 2015, del Departamento Administrativo de la Función Pública, en el cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, en Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Pág. 39), se deben elaborar informes trimestrales sobre las quejas y reclamos, con el fin de tener en cuenta la medición, el análisis y la mejora.



Con relación a las 23 sugerencias recibidas, a 20 de ellas se les dio respuesta oportuna y de 3 de ellas no se evidenció en el seguimiento respuesta al usuario.

Cordialmente,

Original Firmado

NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Doctora ROCIO DEL PILAR RUBIO VARGAS
Oficina de Atención al Ciudadano

Proyectó: Carlos Andrés Gutierrez T
Profesional Universitario 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

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.

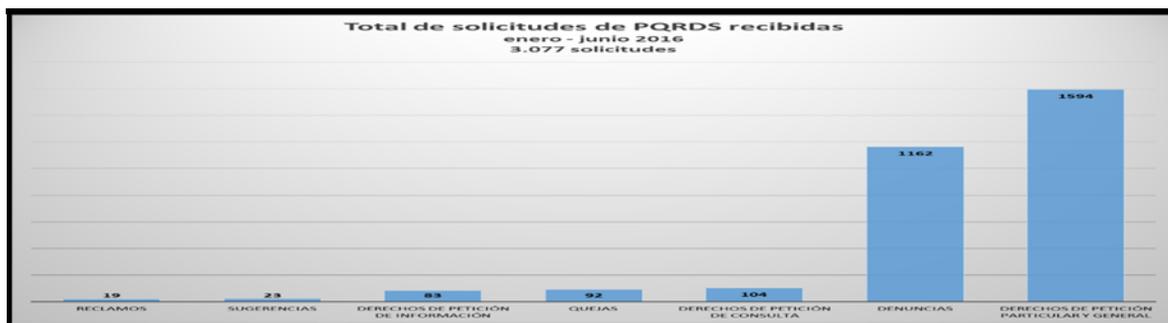
ALCANCE

El presente Informe de seguimiento se realiza sobre las acciones y reportes ejecutados en el primer semestre de 2016.

INFORME SEGUIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. TRÁMITES RECIBIDOS EN LA ENTIDAD

Durante el primer semestre del año 2016 fueron recepcionadas por parte de la Entidad 3.077 PQRSD, discriminadas de la siguiente manera:



Gráfica No. 1 Total de Solicitudes Primer Semestre 2016

2. TIPOLOGÍA

De acuerdo a la clasificación de los trámites recibidos en el primer semestre del 2016, se evidenció:

- **PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR**

Como se observa los derechos de petición particular corresponden al 51% (1.563 solicitudes) del total de las PQRSD del I semestre de 2016.

Concepto	I semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	982	1.563	581	59%

Se observa un incremento en peticiones de interés particular del 59% el cual se debe, según la persona responsable del tema en la Oficina de Atención al Ciudadano, a la divulgación de los canales para interponer las diferentes solicitudes de PQRDS, como también del formato Web a través de la página www.invima.gov.co.

- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN**

Este derecho de petición representa el 3% (83 solicitudes) del total de las PQRSD recibidas del I semestre del 2016.

II semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
99	83	(16)	-16%

- **PETICIÓN DE CONSULTA:** Con el 3% (104 solicitudes), a través de este derecho de petición, los usuarios realizaron consultas sobre los temas a cargo del Instituto durante el I Semestre de 2016.

II semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
130	104	(26)	-20%

- **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Este derecho de petición representa el 1% (31 solicitudes) del total de las PQRSD recibidas en el primer semestre del año 2016.

II semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
15	31	16	107%

- **DENUNCIAS:** En el periodo comprendido entre los meses de Enero a Junio de 2016, se recibieron 1.162 solicitudes que representan el 38% del total de solicitudes.

II semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
940	1.162	222	24%

Según el funcionario responsable del tema en la Oficina de Atención al Ciudadano, este incremento se debe a que la población ya tiene mayor conocimiento de la misión del Invima.

- QUEJAS:** En el primer semestre del año 2016, se recibieron por parte del Instituto, un total de 92 solicitudes que representan el 3% del total. Las quejas recibidas están clasificadas así:
 - 1.- Inconformidad en la atención prestada 19 (20%), relacionada con el tiempo de espera, ausencia del funcionario en hora de almuerzo y uso de celulares por parte de los funcionarios (La Oficina de Atención al Ciudadano envió el correo electrónico el 04 de abril de 2016, donde aclara los lineamientos del uso de celulares siendo restringido el uso del celular y demás dispositivos tecnológicos para los funcionarios de esta Oficina mientras se encuentre en el módulo de atención; para cualquier comunicación entre funcionarios se debe realizar con las herramientas institucionales (correo electrónico, extensión telefónica o Lync).
 - 2.- De las 92 quejas, 15 corresponden a consulta (16%), están mal clasificadas.
 - 3.- No es posible la comunicación telefónica 13 (14%),
 - 4.- Contra funcionario 12 (13%), estas solicitudes son atendidas por el superior jerárquico del funcionario quien luego de realizar las averiguaciones pertinentes respecto al caso, determina si amerita o no que sea remitida al Grupo de Control Disciplinario Interno. De las 12 quejas contra funcionario 6 fueron enviadas a Control Disciplinario Interno, a 4 se da respuesta en la Oficina del servidor público, 1 se trató en el Comité de Convivencia Laboral.
 - 5.- Inconformidad con la información suministrada 9 (10%), relacionada con la orientación brindada al ciudadano, consideran que la información no es clara. La Oficina de Atención al Ciudadano realizó a sus funcionarios el 19 de Abril de 2016 capacitación sobre sensibilización en temas de servicio y lenguaje claro y el 28 de junio de 2016, realizó taller de actitud de servicio y buena atención.

En relación con el I semestre del 2015 se observa:

Concepto	I semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
QUEJAS	65	92	27	42%

- RECLAMOS:** En cuanto a las reclamaciones recibidas por el Instituto constituyen el 1% (19 solicitudes) del total del I semestre de 2016. Los reclamos realizados por los ciudadanos son especialmente por:
 - 1.- Inconformidad por la respuesta emitida por el INVIMA 11 (58%), 1) relacionada con no le quedó clara la respuesta del oficio, 2) solicito claridad a la respuesta enviada, 3) solicita claridad sobre el hecho presentado trámite registro sanitario, 4) reclamo por lo resuelto en ocasión de la resolución, por la oscuridad de lo comunicado con las consecuentes y erradas resoluciones, 5) hace reclamo sobre la sanción sanitaria ya que asegura que el Invima se equivocó de persona, 6) contra el proceso sancionatorio.
 - 2.- Demora en el trámite 3 (16%) como lentitud en cambio de correo electrónico, solicita se le dé respuesta oportuna y solicita saber qué pasó con el trámite.

- 3.- Inconformidad por la emisión de Auto 1 (5%): contra auto que las cuentas mencionadas no se pueden embargar.
- 4.- Inconveniente en el envío de la notificación 1 (5%), falta de notificación de las resoluciones a pesar de haber llenado el correspondiente formato,
- 5.- Inconveniente con el ingreso al Link farmacovigilancia 1(5%) por estar bloqueado para mandar reporte por estar la clave errada.
- 6.- Contra funcionario 1 (5%) solicita se informe porqué liquidaron y no atendieron el requerimiento del juzgado.
- 7.- Inconformidad por la información publicada en la web 1 (5%), sobre la cancelación de los registros sanitarios.

A cada reclamo se le da respuesta de acuerdo a la solicitud así: 1.- se le solicita ampliar la información, 2.- se le informa el estado del trámite, 3.- se le informa que se va hacer, 4.- se le informa que realizarán las averiguaciones correspondientes y 5.- se le explica el trámite.

En comparación con el I semestre del 2015 tenemos:

Concepto	I semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
RECLAMOS	17	19	2	12%

- **SUGERENCIAS:** En lo que se refiere a sugerencias se recibieron un total de 23 sugerencias que representan el 1% del total en el I semestre de 2016. En relación con el I semestre de 2015 se tiene:

Concepto	I semestre 2015	I semestre 2016	Diferencia	% Diferencia
SUGERENCIAS	13	23	10	77%

Durante el I semestre del 2016 las sugerencias recibidas son:

Fecha	Grupo	Detalle	Respuesta
29-ene.-16	Puerto de Cartagena	Sugerencia a la inconformidad por el reducido espacio para la atención al ciudadano	Se da respuesta a la sugerencia el 1 de febrero de 2016 manifestándole que se ha realizado la gestión con los funcionarios administrativos del puerto Sociedad Portuaria Regional de Cartagena para la reubicación de la oficina o asignación de oficina adicional, y de igual manera se ha expuesto la situación ante los directivos del Invima a nivel central.
29-ene.-16	Puerto de Cartagena	Se sugiere implementar otro computador adicional para agilizar el procedimiento	Se da respuesta el día 1 de febrero de 2016, que se ha dispuesto de otro equipo de cómputo con un funcionario adicional para agilizar el proceso de radicación a partir del 1 de Febrero de 2016.
3-feb.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Por favor fuera posible colocar el dispensador de agua que existía anteriormente en Montevideo ya que los calores con este verano esta insoportable. Agradecería que nos tomaran en cuenta a los usuarios que venimos a hacer trámites.	A esta sugerencia se dio respuesta el día 16 de febrero de 2016, que por austeridad del gasto se retiró el servicio del botellón de agua. Actualmente no se presta el servicio.

8-feb.-16	Centro Oriente 1	Actualizar dirección en internet sobre la dirección de INVIMA Bucaramanga que se encuentra sobre la Cra 35 y no en la 34, y como yo varias personas les pasan lo mismo que es casi imposible encontrarla. Gracias.	Se da respuesta a la sugerencia el 22 de febrero de 2016, informando que los datos están actualizados en la página web del Instituto desde el año 2015. Se le aclara que si utiliza el buscador Google en este se encuentra mal la dirección. Se le recomienda al usuario buscar en la página del Instituto.
17-feb.-16	Centro Oriente 1	El INVIMA debería revisar que si una persona desea legalizar su actividad, ejemplo ambientadores deberían permitir con un solo registro amparar el grupo de ambientadores y no uno por cada uno o por lo menos bajar las tarifas. Es imposible con estos precios.	Se da respuesta el 10 de marzo de 2016, donde se le adjunta la respuesta dada por la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de Higiene Domestica, donde se le informa que el Invima como organismo ejecutor de la política sanitaria debe dar aplicación inmediata y prevalente a la normatividad establecida por la Comunidad Andina de Naciones, del cual Colombia hace falta.
22-feb.-16	Costa Caribe 1	El usuario plantea la posibilidad de la existencia de un punto de atención al público fuera de la Sociedad Portuaria de Santa Marta.	Se da respuesta el 26 de febrero de 2016, se le informa que la Dirección de Operaciones Sanitarias del Invima no ha contemplado aun esa iniciativa basada en la no disponibilidad de presupuestos funcionales y operacionales.
23-feb.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Por favor corregir formulario de renovación de reactivos, debido a que no aparece en la página, motivo por el cual nos toca modificar los existentes para poder radicar	Se da respuesta el 11 de marzo de 2016, donde se informa que se tomaran las medidas pertinentes y se revisaran los formatos existentes en la página web para que no vuelvan a suceder.
24-feb.-16	Puerto de Cartagena	Sugerencia a la inconformidad por el reducido espacio para la atención al ciudadano.	Se da respuesta el 25 de febrero de 2016, donde se le informa que se ha realizado la gestión con los funcionarios administrativos del puerto Sociedad Portuaria Regional de Cartagena para la reubicación de la oficina o asignación de oficina adicional, y de igual manera se ha expuesto la situación ante los directivos del Invima a nivel central.
1-mar.-16	Occidente 1	En el momento de hacer los pagos en línea no se hacen en forma consecutiva. La cuenta de twitter debería ser en doble vía y que por acá se realiza solución de dudas.	De acuerdo con información vía telefónica, el GTT Occidente 1 envía a la Oficina de Atención al Ciudadano para que den respuesta al usuario. A la fecha del seguimiento no se evidenció la respuesta a esta sugerencia.
2-mar.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Respetados señores. Sugiero verificar en los sistemas los formularios de dispositivos médicos en la página no son de fácil manejo, ni se dejan configurar.	El 28 de marzo de 2016 se da respuesta manifestando que se revisaron los formatos disponibles para que no vuelvan a suceder.
6-abr.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Cuando se requieran copias de un expediente, emitir las en medio magnético. Más rápido. más amigable con el medio ambiente	Se da respuesta el 21 de abril de 2016, donde se informa que esta alternativa se planteó después de un sondeo con varios usuarios y se espera digitalizar lo más pronto posible.
6-abr.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Sugiero y solicito la emisión de certificados de alimentos no obligatoriedad de forma digital. Al momento de solicitarlo me informan que no es posible y tuve que solicitarlo con anterioridad estando disponible en pdf para envío inmediato y ahorrar la impresión y uso de papel. Lo necesito digital y para ello según la persona que me colabro debo comunicarme a otra extensión estando el documento en frete mío en el formato disponible. Para mi es de suma importancia el uso de medios digitales por ecología y comodidad. espero puedan entender mi posición y colaborar me	Se dio respuesta el 26 de abril de 2016, informando que desde el año 2015 el Invima ha incorporado un procedimiento de notificación electrónica, sin embargo es un proceso gradual y hay trámites que todavía no tienen esta opción.

21-abr.-16	Occidente 1	Invima debería descentralizar sus servicios. En Antioquia hay una industria de alimentos y farmacéutica y lo amerita. La línea 01800 siempre esta congestionada. Necesitan más personal en atención a usuarios.	De acuerdo con información vía telefónica, el GTT Occidente 1 envía a la Oficina de Atención al Ciudadano para que den respuesta al usuario. A la fecha del seguimiento no se evidenció la respuesta a esta sugerencia.
27-abr.-16	Occidente 1	Acceder a la línea 2948700 extencion3954, es imposible, he marcado por días este número sin lograr que me contesten. Deja un mensaje en el buzón, pero no hay respuesta. No es eficiente para los usuarios de fuera de Bogotá acceder a información.	De acuerdo con información vía telefónica, el GTT Occidente 1 envía a la Oficina de Atención al Ciudadano para que den respuesta al usuario. A la fecha del seguimiento no se evidenció la respuesta a esta sugerencia.
11-may.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	La radicación de los expedientes debería ser on-line como lo es en Chile, Ecuador, Costa Rica, El Salvador y en México. Soy usuario de estos países mencionados y me es complicado entender en Colombia no se esté realizando así, perdiendo herramientas de gestión y alto impacto ante los usuarios.	Se da respuesta el 17 de mayo de 2016, donde se informa que se está adelantando la modernización tecnológica para permitir la radicación de los expedientes.
23-may.-16	Costa Caribe 1	El anónimo hace una exigencia respecto a un mejor ambiente de trabajo relacionado con el pronto "arreglo de aires acondicionados"	Se da respuesta el día 27 de mayo de 2016, donde se informa que se le da traslado por competencia a la Oficina de Gestión Administrativa de la Entidad.
1-jun.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Se sugiere que los trámites de solicitud de copias no pasen por revisión legal	A esta sugerencia se dio respuesta el día 17 de junio de 2016, indicando que la radicación de copias es por parte de los abogados para verificar que el solicitante es el titular.
1-jun.-16	Nivel Central - Ofi. Aten.	Solicito revisar el formato para registro de Alimentos, se encuentra con las casillas bloqueadas Esta misma sugerencia se recibió y dio respuesta 6 veces.	Se da respuesta el 9 de junio de 2016, donde se informa que se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación los desbloques de los formatos los cuales fueron desbloqueados.

3. DIRECCIONAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS

Se observa que en el primer semestre del 2016, se recibieron un total de 3.077 solicitudes de PQRDS, de las cuales la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos atendió un 27,2% (838) del total de las solicitudes. Dirección de Alimentos y Bebidas un 27.1% (835). Entre estas dos áreas se concentra el 54.3% 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 primer semestre del año 2016, se presentaron 31 casos en los cuales se evidenció respuesta fuera de los términos, así:

Derechos de Petición Particular	Denuncias	Derechos de Petición Información	Reclamo	Derecho de Petición General
16	10	3	1	1

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

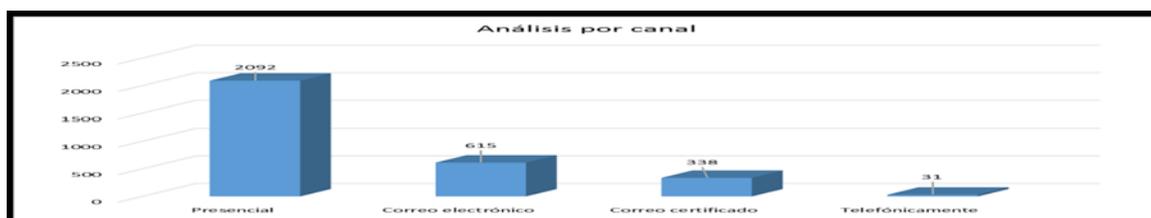
Mes	Tipo de Trámite	Dirección	Radicado
Enero	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOG	15133123
Enero	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	15133959
Febrero	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	16007974
Febrero	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	16005099
Febrero	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16007567
Febrero	RECLAMO	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16011128
Febrero	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16009494
Marzo	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	16013258
Marzo	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16019647
Marzo	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16022602
Marzo	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16019797
Marzo	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16017165
Abril	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16023598
Abril	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16029779
Abril	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16034656
Abril	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16026494
Abril	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16035829
Abril	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16023335
Abril	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16026478
Abril	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16030822
Abril	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16030513
Abril	DENUNCIAS	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE 1	16023083
Abril	DERECHO DE PETICION INFORMAC	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16027622
Mayo	DENUNCIAS	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16035658
Junio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	16055710
Junio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16055293
Junio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16054408
Junio	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	16053396
Junio	DERECHO DE PETICION GENERAL	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL EJE CAFETERO	16058136
Junio	DERECHO DE PETICION INFORMAC	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1	16053174
Junio	DERECHO DE PETICION INFORMAC	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1	16053172

Las respuestas fuera de término por Direcciones se tienen:

Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos	Dirección de Operaciones Sanitarias	Grupos de Trabajo Territorial	Dirección de Alimentos y Bebidas	Dispositivos Médicos y otras Tecnologías
18	5	4	3	1

Estas respuestas fuera de término fueron remitidas al Grupo de Control Disciplinario Interno para su respectiva investigación, a través del oficio 106-490-16 de fecha de 23/09/2016, radicado número 16101305, con el reporte de los meses de enero a junio de 2016.

CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS



Gráfica No. 3 Análisis por Canal

La clasificación de cada uno de los canales de comunicación se establece mediante el sistema de control de correspondencia a través de la actividad de radicación.

5. Dificultades

Durante la realización del seguimiento se presentó dificultad para obtener la información, debido a que en Atención al Usuario existe solo una persona que tiene a cargo la función relacionada con el tema del seguimiento y en esos días se encontraba en licencia de maternidad, también cuando estuvo presente se dificultó debido a sus múltiples ocupaciones.

Cordialmente,

Original Firmado
NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ
 Jefe Oficina Control Interno

c.c. Oficina de Atención al Ciudadano

Proyectó: Carlos Andrés Gutierrez T
 Profesional Universitario Oficina de Control Interno