

**COMUNICACIÓN INTERNA No. 1150-0017-2025**

**Invima - Interna**  
**20253002310**

**20253002310**

Fecha: 05/03/2025

Folio(s): 17

De: Norma Constanza Garcia Ramirez

Para: Elsa Marina Torralba Noval

Solicitud: Informe Auditoría de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, Segundo

**CIUDAD:** Bogotá D.C., 28 de febrero de 2025

**PARA:** **Elsa Marina Torralba Noval**  
**Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano**

**DE:** **Norma Constanza Garcia Ramirez**  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**

**ASUNTO:** Informe Auditoría de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, Segundo Semestre 2024..

**Respetada Doctora,**

Para su conocimiento y fines pertinentes, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre 2024.

**Objetivo:** Evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido en el AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS.

**Alcance:** Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias radicadas en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, así como la oportunidad en las respuestas emitidas de acuerdo con la información registrada en el aplicativo de correspondencia SESUITE, relacionada con todos los procesos durante el Segundo Semestre 2024. (1 julio al 31 de diciembre de 2024)

**Metodología:**

1. Verificar la ejecución los lineamientos establecidos en el AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) para recibir, tramitar y resolver las PQRDS radicadas en la entidad y verificación de la ejecución de los lineamientos establecidos en el AIC-PR1- Procedimiento por contingencia.
2. Revisar la base de datos del aplicativo de correspondencia SESUITE de acuerdo con el alcance del seguimiento, la cual se identifica como radicados resueltos y radicados en trámite del segundo semestre 2024.

3. Recopilación de información y evidencias que dan soporte a la gestión de las PQRDS.
4. Consolidación de los resultados encontrados, conclusiones y observaciones.

**Marco Normativo - Criterio de auditoría:**

Norma	Descripción
Ley 1474 de 2011	"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".

Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
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".
AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS en su última versión 09 actualizado el 6/10/2023	"Proveer los lineamientos para gestionar la recepción, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades interpuestas por la comunidad respecto a los productos y servicios competencia del Invima".
AIC-PR1-Procedimiento por contingencia en su última versión 02 actualizado el 14/12/2022	"Establecer lineamientos para la prestación de servicios de manera veraz, oportuna y eficiente durante la contingencia causada por el incidente de seguridad de la información."
ISO 9001: 2015	"Norma estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de Calidad"

A continuación, se puntualizan los términos en los cuales se debe dar respuesta de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento **AIC-PQR-PR001-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PQRDS Código AIC-PQR-PR1, Versión 9**, publicado el 6 de octubre de 2023 en la herramienta Integra, en el ítem 4 que describe el tiempo máximo del procedimiento así:

**1. OBJETIVO**  
 Proveer los lineamientos para gestionar la recepción, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF) interpuestas por la comunidad respecto a los productos y servicios competencia del Invima.

**2. ALCANCE**  
 Aplica para la recepción, asignación, estudio de respuesta y seguimiento a las solicitudes de PQRDSF que se presenten ante el Invima respecto de los trámites y servicios relacionados con el objetivo del procedimiento.

TIPO DE PQRDSF	Radicación	Tiempo en días hábiles					Tiempo máximo de respuesta
		Reparto a otra dependencia	Asignación de trámite	Reparto funcionario asignado	Estudio de trámite	Aprobación y firma	
Denuncia	El mismo día*	1	1	1	10	2	15 días hábiles
Denuncia de legalidad		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Derecho de petición de congresista		1			3	1	5 días hábiles
Derecho de petición Organismo Judicial		1			3	1	5 días hábiles (o atender el término previsto en la solicitud)
Derecho de petición de información o/y solicitud de copias		1	1	1	5	2	10 días hábiles
Derecho de petición de interés particular e interés general		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Derecho de petición de consulta		1	1	1	25	2	30 días hábiles
Queja		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Felicitación		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Reclamo		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Sugerencia		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Solicitud entre Entidades Públicas		1	1	1	5	2	10 días hábiles
Petición incompleta y desistimiento tácito							Requerimiento máximo a los 10 días hábiles Respuesta del peticionario máximo (1) mes
Traslado por competencia a otras Entidades							Máximo 5 días hábiles
Orientación							Máximo 2 días hábiles
Solicitudes con términos especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitudes presentadas por los Niños, Niñas y Adolescentes: se atenderán de forma preferencial</li> <li>* Solicitudes de Periodistas: se atenderán de forma preferencia</li> <li>* Solicitudes de Organismos Judiciales: Se atenderán de conformidad con el término previsto en la comunicación.</li> </ul>						

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante el segundo semestre de 2024, se recibieron un total de 10.782 PQRDS, mientras que se dieron respuesta a 11.462. Esto demuestra que se superó en 680 el número de PQRDS recibidas, lo que sugiere que parte de las solicitudes respondidas podrían haber correspondido a casos represados de años anteriores. Este resultado positivo refleja el esfuerzo constante de la Oficina de Atención al Ciudadano y de las distintas dependencias del Invima para ponerse al día con los trámites atrasados, contribuyendo así a mejorar la eficiencia en la atención y resolución de los requerimientos ciudadanos.

A continuación, se presenta un análisis detallado de las PQRDS que quedaron pendientes al final de la vigencia, así como de las que fueron respondidas, validando la oportunidad de cada una conforme a los términos establecidos para cada tipo de trámite. Este análisis tiene como objetivo evaluar la eficiencia en el proceso de atención y garantizar que se cumplan los plazos establecidos para la resolución de las PQRDS, con el fin de mejorar los procesos y la calidad del servicio en futuras gestiones.

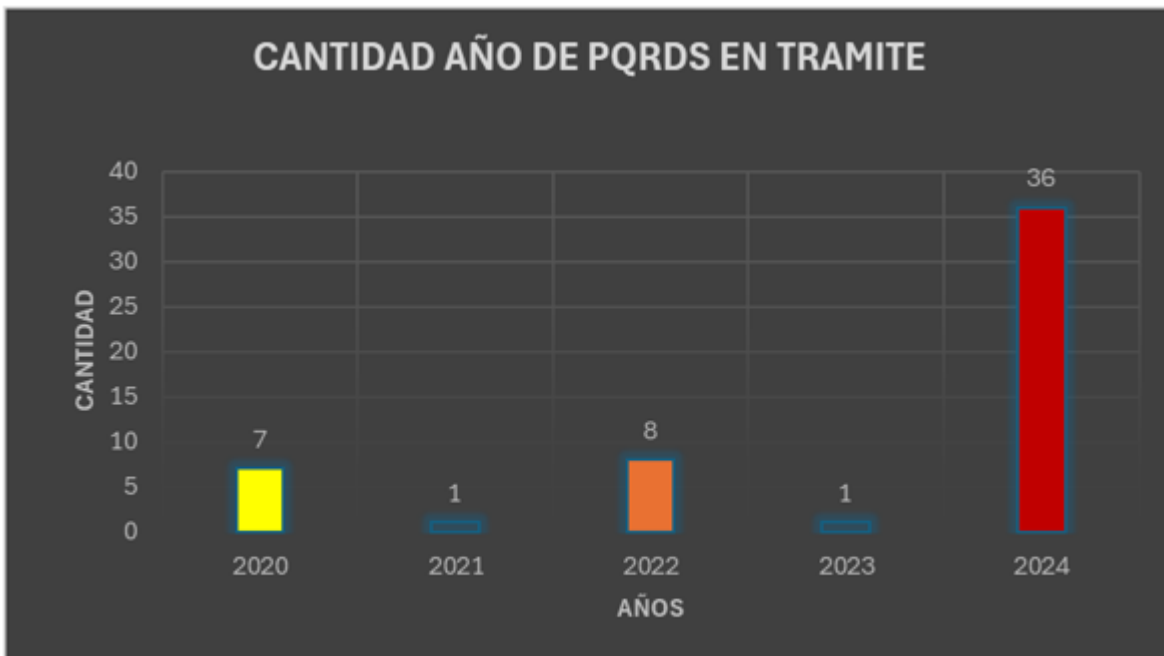
AÑO 2024	Trim. 1	Trim.2	Trim.3	Trim.4
Radicados en Trámite	0	4	12	20

**Y FUERA DE TERMINO**

Para este análisis se realizó el descargue de la información registrada en la base de datos del aplicativo SESUITE por Informes de Seguimiento Gerenciales, con fecha 22 de enero de 2025. Esta información muestra las PQRDSF que se radicaron en el aplicativo y que se encuentran abiertas y fuera de término, a 31 de diciembre de 2024, según el aplicativo:

Año	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Radicados en Trámite	7	1	8	1	36	53

Grafica No. 1



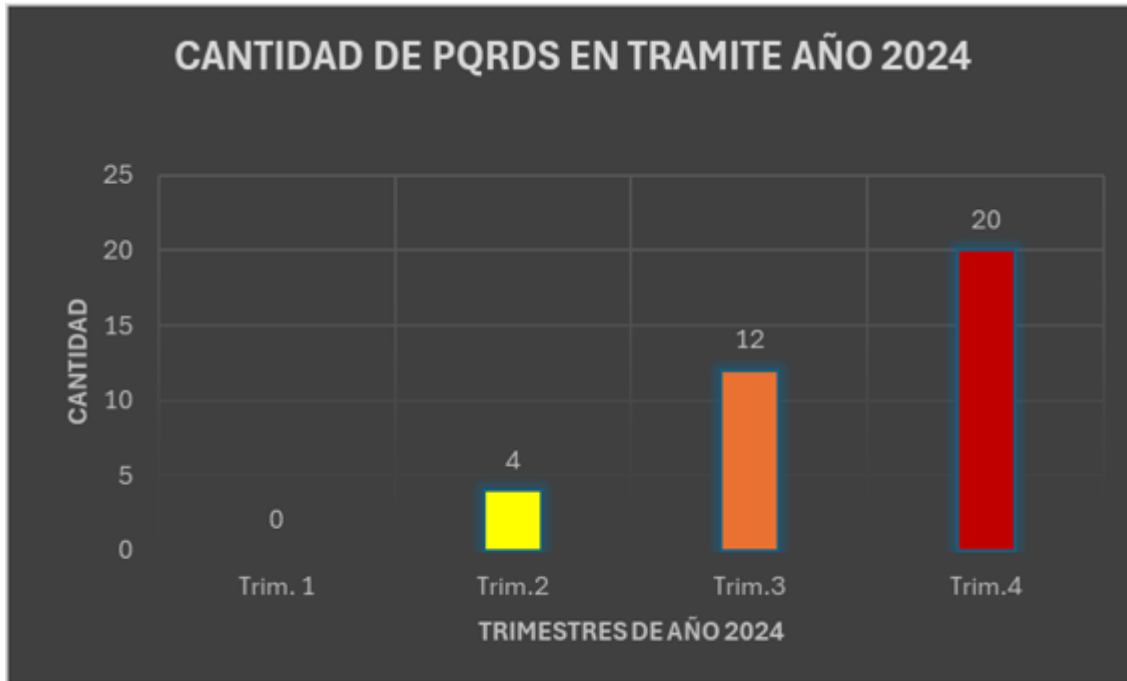
Fuente: Aplicativo Correspondencia SESUITE

En la Gráfica No. 1 se observa que a 31 de diciembre de 2024 quedaron 53 PQRDS abiertas y fuera de término, siendo las del 2024 (36) el mayor número equivalente al 68% de estas.

Durante esta vigencia evaluada se observa una importante reducción del 90.5% frente a las 558 PQRDS que figuraron como abiertas en el anterior periodo evaluado (primer semestre del 2024).

AÑO 2024	Trim. 1	Trim.2	Trim.3	Trim.4
Radicados en Trámite	0	4	12	20

Gráfico No.2



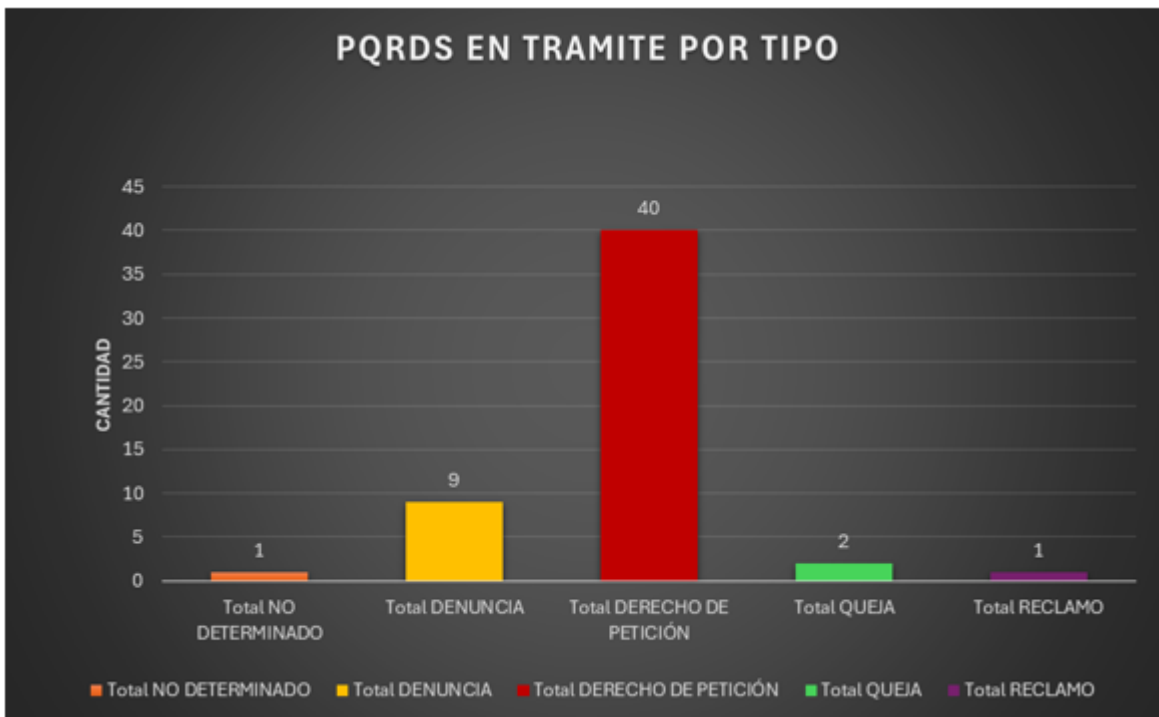
Fuente: Aplicativo Correspondencia SESUITE

En el Grafico No. 2 se revisan las 36 PQRDS abiertas del año 2024 y se observa que el 55% de estas corresponde al último trimestre del año, lo que podría significar que estos atrasos corresponden respuestas en curso que quedaron fuera de termino en la vigencia 2024.

### 2.1. PQRDS EN TRAMITE CLASIFICADAS POR TIPO.

En este análisis se evalúan las PQRDS abiertas y se clasifican por los diferentes tipos de PQRDS que se reciben en el Instituto: Petición, Quejas, Reclamo, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

Gráfico No.3



En el Grafico No. 3 se observa que **Derecho de Petición** con 40 trámites, representa el mayor número PQRDS abiertas, equivalente al 75% de estas, seguido de **Denuncias** (9) equivalente al 17%.

Tipo de Trámite	Sub - Tipo	Cuenta de Numero Radicado
NO DETERMINADO	PARTICULAR	1
<b>Total NO DETERMINADO</b>		<b>1</b>
DENUNCIA	ILEGALIDAD	2
	SANITARIA	7
<b>Total DENUNCIA</b>		<b>9</b>
DERECHO DE PETICIÓN	CONGRESISTA	1
	CONSULTA	8
	GENERAL	2
	INFORMACIÓN	7
	PARTICULAR	22
<b>Total DERECHO DE PETICIÓN</b>		<b>40</b>
QUEJA	FUNCIÓNARIO	1
	SERVICIO PRESTADO	1
<b>Total QUEJA</b>		<b>2</b>
RECLAMO	RECLAMO	1
<b>Total RECLAMO</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>53</b>

Fuente: Aplicativo Correspondencia SESUITE

[www.invima.gov.co](http://www.invima.gov.co)

[@Invimacolombia](#)

[Invima Colombia](#)

Línea anticorrupción: (601) 242 5040  
[denunciasanticorrupcion@invima.gov.co](mailto:denunciasanticorrupcion@invima.gov.co)

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima

Oficina Principal: Cra 10 # 64 - 28 - Administrativo: Cra 10 # 64 - 60 PBX: (601) 242 5000 - Bogotá

En el anterior cuadro clasificatorio se observa que el “Derecho de Petición Particular” (22) representa el mayor número de PQRDS abiertas, equivalente al 42% de estas, seguido del “Derecho de Petición Consulta” (8) equivalente al 15%. En tercer lugar, de mayor peso se encuentra la “Denuncia de Sanitaria” con 7 trámites equivalente al 13%.de las PQRDS abiertas.

La PQRDS “No determinado” (1) se redujeron notablemente en este periodo frente a las 11 que se registraban en la anterior vigencia evaluada (Primer Semestre 2024).

## 2.2. PQRDS EN TRAMITE CLASIFICADAS POR DEPENDENCIA.

Al realizar una evaluación estas 53 PQRDS pendientes de dar respuesta clasificadas por la dependencia responsable se observa lo siguiente

Dependencia Actual	Cuenta de Numero Radicado
Sistema	28
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMEN	10
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	6
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y	3
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL ORINOQUIA	2
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONDICIÓN ESPECIAL DE RIESGO	2
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTIC	1
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1
<b>Total general</b>	<b>53</b>

Fuente: Base de datos SESUITE

En el anterior cuadro se observa que, las cuatro (4) primeras dependencias (grupos) con más PQRDS abiertas sumaron 47 tramites abiertos, equivalente al 89% del total de PQRDS abiertas. En consecuencia, El ítem “Sistema” presentó 28, el “Grupo de Apoyo a Salas ESP de Comisión Revisora de la Dirección de Medicamentos” presentó 10 radicados, , el grupo de “Registros Sanitarios de Alimentos y Bebidas” presentó 6 y el “Grupo de Registros Sanitarios de Fitoterapéuticos” presentó 3.

En el seguimiento realizado se identificó que continuó apareciendo el ítem “Sistemas” como una dependencia indeterminada en el Sesuite, estos trámites corresponden a respuestas de PQRSD que requieren información adicional por parte del ciudadano para emitir una respuesta definitiva. En este sentido en la presente vigencia se identificaron 28 trámites, mientras que en la vigencia anterior correspondiente al primer semestre de 2024 se identificaron 171 trámites y en la segunda vigencia de 2023, se encontraron 196 trámites. El anterior recuento permite concluir que se han venido tomando los correctivos para que este ítem se reduzca,

En estos casos del ítem “Sistemas”, el funcionario emite una respuesta parcial que queda en estado de “Espera de respuesta del ciudadano”. Sin embargo, se ha identificado que, una vez enviada esta respuesta parcial, el radicado desaparece de la pantalla del profesional que la emitió y permanece en el sistema sin un responsable asignado. Este estado provoca que ni el funcionario ni el ciudadano tengan conocimiento del radicado, quedando así en el sistema sin avanzar hacia una resolución definitiva, por lo tanto, es necesario seguir implementando las medidas correctivas para evitar que los radicados queden en este estado indeterminado y asegurar que la PQRDS tenga el seguimiento adecuado.

Con el propósito de facilitar los correctivos del ítem “Sistema” que se mantienen abiertos después de finalizado el segundo semestre 2024 se relacionan a continuación los 35 casos evidenciados, incluyendo 7 nuevos casos que al cierre de vigencia se encontraron dentro de termino.

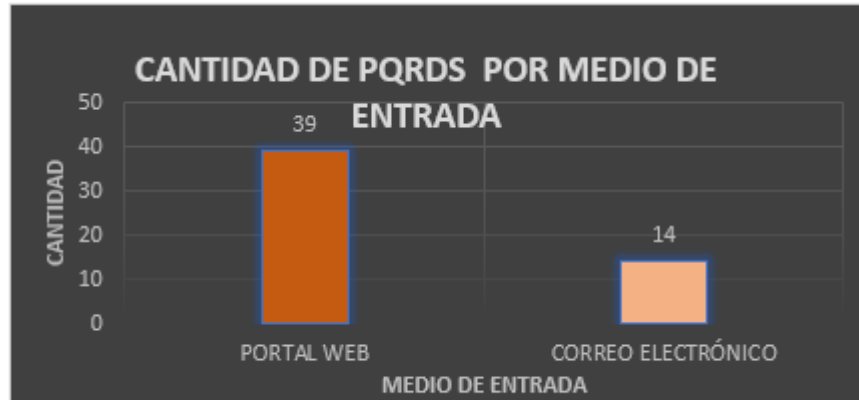
Numero Radicado	Fecha Finalización Estimada	TipoTramite	Radicado Salida	Fecha Radicado Salida	Cuenta de Numero Radicado
20201095057	23/07/2020	DERECHO DE PETICIÓN			6
20241202184	16/08/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242034955	14/08/2024	1
20241221127	19/09/2024	DENUNCIA	20242041171	24/09/2024	1
20241224777	23/09/2024	QUEJA	20242041069	23/09/2024	1
20241225530	24/09/2024	DENUNCIA	20242039063	9/09/2024	1
20241231733	30/09/2024	DENUNCIA	20242039872	16/09/2024	1
20241239617	1/10/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242040963	23/09/2024	1
20241242003	10/10/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242040523	19/09/2024	1
20241244187	11/10/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242044336	10/10/2024	1
20241245442	6/11/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242043410	4/10/2024	1
20241252413	14/11/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242047454	31/10/2024	1
20241253151	23/10/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242046014	22/10/2024	1
20241253165	16/10/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242044247	10/10/2024	1
20241257104	28/10/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242045771	22/10/2024	1
20241257673	28/10/2024	DENUNCIA	20242051303	22/11/2024	1
20241264513	5/11/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242044923	16/10/2024	1
20241266308	6/11/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242044944	16/10/2024	1
20241272522	6/11/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242047851	2/11/2024	1
20241295309	6/12/2024	DENUNCIA	20242051989	26/11/2024	1
20241297596	9/12/2024	DENUNCIA	20242053438	6/12/2024	1
2024129968	11/12/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242053470	6/12/2024	1
20241313764	17/12/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242055108	16/12/2024	1
20241316586	30/12/2024	DERECHO DE PETICIÓN	20242054443	12/12/2024	1
20241323115	7/01/2025	DENUNCIA	20242057664	31/12/2024	1
20241323156	7/01/2025	DERECHO DE PETICIÓN	20252000073	2/01/2025	1
20241323245	7/01/2025	DENUNCIA	20242056791	26/12/2024	1
20241327492	10/01/2025	DERECHO DE PETICIÓN	20242057565	31/12/2024	1
20241333032	22/01/2025	DERECHO DE PETICIÓN	20252000900	15/01/2025	1
20241333273	21/01/2025	DENUNCIA	20252000753	14/01/2025	1
20241334175	17/01/2025	DENUNCIA	20252000755	14/01/2025	1
<b>Total general</b>					<b>35</b>

Fuente: Base de datos SFSIITF



### 2.3. MEDIOS DE ENTRADA DE LAS PQRDS EN TRAMITE

Para finalizar este capítulo de radicados abiertos y/o en trámite se evalúan los medios de entrada que se utilizaron para la recepción de las PQRDS, como se observa a continuación: Gráfico No. 4



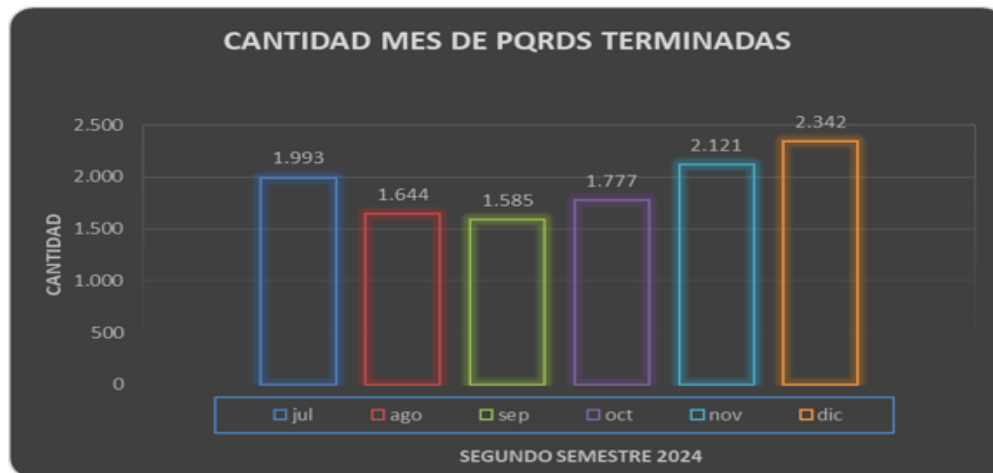
Fuente: Base de datos Sesuite.

Según lo observado en el Grafico No.4 se evidencia que los radicados que quedaron abiertos y fuera de termino, han ingresado al Instituto de manera electrónica en el 100% de los casos de tal manera que por el Portal Web (39) ingresaron el 60% mientras que mediante el Correo Electrónico (14) ingresaron el otro 40%

### 3. PQRDS TERMINADOS:

Según la base de datos descargada del aplicativo de correspondencia (SESUITE) correspondiente al segundo semestre del 2024, se evidenció que durante el segundo semestre de 2024 se dio respuesta a 11.462 PQRDS con la siguiente distribución mensual:

Gráfico No. 5



Fuente: Base de datos Sesuite.

De acuerdo con el gráfico No. 5, si bien durante el segundo semestre de 2024 se dio respuesta a 11.462 PQRDS, durante el primer semestre del mismo año se dio respuesta a 8.839 PQRDS equivalente a un incremento de respuestas del 30% en este segundo semestre. En total durante el 2024 se dio respuesta a 20.481 PQRDS.

### 3.1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PQRDS

Al revisar la oportunidad de estas respuestas se encontró la siguiente información:

PQRDS 2024	PRIMER SEMESTRE 2024	%	SEGUNDO SEMESTRE 2024	%
Radicados en término de respuesta	7185	81,3%	8.843	77,2%
Radicados fuera del término de respuesta	1.654	18,7%	2.619	22,8%
<b>Total</b>	<b>8.839</b>	<b>100%</b>	<b>11.462</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Sesuite

De acuerdo con el anterior cuadro, durante el segundo semestre del 2024 se evidenció que el 77,2% (8.843) de las respuestas estuvieron dentro de términos mientras que el 22,8% (2.619) de estas estuvieron fuera de los términos establecidos. Así mismo durante el primer semestre del año 2024 se evidenció que el 81% (7.185) de las respuestas estuvieron dentro de términos mientras que el 19% (1.654) de estas estuvieron fuera de los términos establecidos. Lo que permite concluir que para el segundo semestre si bien el porcentaje de radicados dentro del término de respuesta disminuyó porcentualmente el volumen de estas respuestas oportunas subió un 18%.

Al analizar las respuestas de las dependencias dentro de los términos establecidos correspondientes al segundo semestre de 2024, se evidenció lo siguiente:

#### 3.1.1 DEPENDENCIAS CON BAJO PORCENTAJE DE RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS

Dependencia Final	Total General	EN TERMINOS	FUERA TERMINOS	EN TERMINOS %	FUERA TERMINOS %
GRUPO DE PROCESOS Y RECLAMACIONES	2	1	1	50,0%	50,0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	47	23	24	48,9%	51,1%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	91	41	50	45,1%	54,9%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS	5	2	3	40,0%	60,0%
GRUPO DE INFORMÁTICA	132	51	81	38,6%	61,4%
GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	39	13	26	33,3%	66,7%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONE	293	97	196	33,1%	66,9%
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE L	415	93	322	22,4%	77,6%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDIC	101	16	85	15,8%	84,2%
GRUPO UNIDAD DE RIESGOS	1		1	0,0%	100,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1	0,0%	100,0%
SISTEMA	7		7	0,0%	100,0%

Fuente: Base de datos Sesuite

En este primer análisis de respuestas oportunas o dentro de los términos establecidos se observan las PQRDS atendidas por las dependencias en donde se incumplieron los términos en el 50% o mas de las de las ocasiones presentadas.

### 3.1.2 DEPENDENCIAS CON DEFICIENCIAS DE RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINO ESTABLECIDOS

Dependencia Final	Total General	EN TERMINOS	FUERA TERMINOS	EN TERMINOS %	FUERA TERMINOS %
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	1173	1169	4	99,7%	0,3%
GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN	435	433	2	99,5%	0,5%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 1 BUCARAMANGA	64	63	1	98,4%	1,6%
GRUPO DE COMPONENTES ANATÓMICOS	99	97	2	98,0%	2,0%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTÁ	169	165	4	97,6%	2,4%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 2 CALI	31	30	1	96,8%	3,2%
GRUPO TÉCNICO DE CARNES	235	226	9	96,2%	3,8%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL EJE CAFETERO	25	24	1	96,0%	4,0%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA	22	21	1	95,5%	4,5%
GRUPO DEL SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS QUÍMICOS EN ALIMENTOS	44	42	2	95,5%	4,5%
GRUPO DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	19	18	1	94,7%	5,3%
GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE TRAFICO POSTMORTEM	56	53	3	94,6%	5,4%
GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN	68	64	4	94,1%	5,9%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN	163	153	10	93,9%	6,1%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	631	581	50	92,1%	7,9%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1398	1283	115	91,8%	8,2%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	12	11	1	91,7%	8,3%
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	22	20	2	90,9%	9,1%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL ORINOQUIA	18	16	2	88,9%	11,1%
GRUPO DE RECURSOS, CALIDAD Y APOYO A LA GESTIÓN	9	8	1	88,9%	11,1%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIAS	533	456	77	85,6%	14,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	19	16	3	84,2%	15,8%
GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	70	57	13	81,4%	18,6%
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	95	77	18	81,1%	18,9%
GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE CUIDADO PERSONAL	656	502	154	76,5%	23,5%
GRUPO DE APOYO JURÍDICO INSTITUCIONAL	17	13	4	76,5%	23,5%
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN PROCESOS	4	3	1	75,0%	25,0%
GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES	528	395	133	74,8%	25,2%
GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA	58	43	15	74,1%	25,9%
GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	207	153	54	73,9%	26,1%
GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	26	19	7	73,1%	26,9%
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	11	8	3	72,7%	27,3%
GRUPO DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS PARA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN	561	404	157	72,0%	28,0%
OFICINA CONTROL INTERNO	14	10	4	71,4%	28,6%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	18	12	6	66,7%	33,3%
DIRECCION GENERAL	6	4	2	66,7%	33,3%
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA Y APOYO A LA SALA ESPECIALIZADA	3	2	1	66,7%	33,3%
GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	224	148	76	66,1%	33,9%
GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	131	86	45	65,6%	34,4%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA	113	74	39	65,5%	34,5%
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	847	506	341	59,7%	40,3%
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	126	72	54	57,1%	42,9%
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	9	5	4	55,6%	44,4%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	11	6	5	54,5%	45,5%
SECRETARIA GENERAL	17	9	8	52,9%	47,1%
GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA	777	395	382	50,8%	49,2%

Fuente: Base de datos Sesuite

En este segundo análisis de respuestas oportunas o dentro de los términos establecidos se observan las PQRDS atendidas por las dependencias en donde se incumplieron los términos en alguna de las ocasiones presentadas.

### 3.1.3 DEPENDENCIAS QUE CUMPLIERON AL 100% CON LAS RESPUESTAS DENTRO DE TERMINO.

Dependencia Final	Total General	EN TERMINOS	FUERA TERMINOS	EN TERMINOS %	FUERA TERMINOS %
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	1		100,0%	0,0%
GRUPO DE LABORATORIO DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS	1	1		100,0%	0,0%
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN ACCIO	1	1		100,0%	0,0%
GRUPO DE CONTROL EN PUERTOS AEROPUERTOS Y PASOS DE FROM	7	7		100,0%	0,0%
AEROPUERTO BOGOTÁ	10	10		100,0%	0,0%
GRUPO DE VIGILANCIA POST-COMERCIALIZACIÓN	16	16		100,0%	0,0%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	26	26		100,0%	0,0%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 2 MONTERIA	10	10		100,0%	0,0%
GRUPO DE APOYO A NARIÑO	28	28		100,0%	0,0%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y O	165	165		100,0%	0,0%
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE MEDICAMENTOS, INSU	37	37		100,0%	0,0%
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	9	9		100,0%	0,0%
GRUPO DE PROYECTOS PRESUPUESTO Y ESTADÍSTICA	7	7		100,0%	0,0%
GRUPO DE APOYO OPERATIVO	4	4		100,0%	0,0%
GRUPO DE APOYO REGLAMENTARIO	10	10		100,0%	0,0%
GRUPO DE BANCOS DE SANGRE	1	1		100,0%	0,0%
GRUPO DE LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE ALIMENTOS Y BE	1	1		100,0%	0,0%
GRUPO DE PLANTAS DE BENEFICIO, DERIVADOS CÁRNICOS Y LÁCTE	21	21		100,0%	0,0%
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	26	26		100,0%	0,0%
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE PUBLICIDAD	23	23		100,0%	0,0%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS BIOLÓGICO	11	11		100,0%	0,0%
GRUPO DE SECRETARÍA TÉCNICA	38	38		100,0%	0,0%
GRUPO DE TESORERÍA	39	39		100,0%	0,0%
GRUPO DE TRAMITES Y SERVICIOS	1	1		100,0%	0,0%
GRUPO TÉCNICO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIA	33	33		100,0%	0,0%
OFICINA DE LABORATORIOS Y CONTROL DE CALIDAD	28	28		100,0%	0,0%

Fuente: Base de datos Sesuite

En este tercer análisis de respuestas oportunas o dentro de los términos establecidos se observan las PQRDS atendidas por las dependencias en donde cumplieron al 100% en todas las ocasiones presentadas.

De acuerdo con los cuadros anteriores se logra evidenciar claramente las dependencias y su comportamiento frente al compromiso de respuesta y a los términos establecidos en el AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS).

En este análisis es importante aclarar que se han identificado casos de funcionarios que han cambiado de dependencia y no llevó a cabo la modificación en el Sesuite lo cual puede alterar los resultados de las dependencias evaluadas.

### 3.2 RADICADOS DE PQRDS TERMINADOS CLASIFICADOS POR TIPO

Tipo Tramite		Sub Tipo	Cuenta de Radicado
DERECHO DE PETICIÓN	9.272	(Vacio sin información)	1
		CONGRESISTA	59
		CONSULTA	1.554
		GENERAL	172
		INFORMACIÓN	1.254
		PARTICULAR	6.147
		SOLICITUD DE ORGANISMO JUDICIAL	85
DENUNCIA	1.548	ILEGALIDAD	460
		SANITARIA	1.088
QUEJA	308	FUNCIONARIO	32
		SERVICIO PRESTADO	276
RECLAMO	242	RECLAMO	242
SUGERENCIA	42	SUGERENCIA	42
SIN TIPO DE TRAMITE (Vacio sin información)	39	(Vacio sin información)	2
		CONSULTA	4
		GENERAL	1
		ILEGALIDAD	5
		INFORMACIÓN	4
		PARTICULAR	20
		SANITARIA	1
SERVICIO PRESTADO	2		
FELICITACIÓN	11	FELICITACIÓN	11
<b>Total general</b>			<b>11.462</b>

Fuente: Base de datos Sesuite

En el anterior cuadro clasificatorio se observa que el “*Derecho de Petición Particular*” (6.147) representa el mayor número de PQRDS terminadas, equivalente al 53% de estas, seguido del “*Derecho de Petición Consulta*” (1.554) equivalente al 14%. En tercer lugar, de mayor peso se encuentra la “*Denuncia Sanitaria*” con 1.088 trámites equivalente al 9.5% de las PQRDS terminadas.

Se resalta que se dio respuesta a 39 PQRDS “*Sin tipo de trámite*” y 11 Felicidades.

### 3.3 RADICADOS DE PQRDS TERMINADOS DUPLICADOS

En la base de datos del aplicativo de correspondencia Se Suite, se encontraron radicados que se repiten muchas veces los cuales se describen a continuación:

Radicado	Cuenta de Radicado	Radicado	Cuenta de Radicado	Radicado	Cuenta de Radicado
20241295605	125	20241238625	8	20241307336	3
20241294531	64	20241235246	8	20241283410	3
20241288220	64	20241221551	8	20241286508	3
20241287715	64	20241221940	8	20241276689	3
20241297353	27	20241217174	8	20241261097	3
20241186940	27	20241211481	8	20241266391	3
20241167322	27	20241214900	8	20241211152	3
20241170396	27	20241199253	8	20241200292	3
20241152042	27	20241203400	8	20241189049	3
20241016088	16	20241179857	8	20241185583	3
20241253133	12	20241151376	8	20241178550	3
20241258187	12	20241149945	8	20241178459	3
20241128695	9	20241148182	8	20241178148	3
20241122964	9	20241184787	7	20241325807	2
20241324245	8	20241266289	6	20241320636	2
20241316965	8	20241305878	5	20241325811	2
20241308783	8	20241278032	5	20241325815	2
20241295959	8	20241307776	4	20241324641	2
20241299417	8	20241261410	4	20241323105	2
20241288177	8	20241239607	4	20241313311	2
20241289586	8	20241228437	4	20241316703	2
20241286185	8	20241183448	4	20241311417	2
20241286280	8	20241167357	4	20241318204	2
20241278706	8	20241056867	4	20241306126	2
20241277437	8	20241069798	4	20241304345	2
20241269814	8	20241047970	4	20241305173	2
20241250133	8	20241048063	4	20241304447	2
20241252717	8	20241137175	4	20241297711	2
20241258219	8	20241327674	3	20241295424	2

Radicado	Cuenta de Radicado	Radicado	Cuenta de Radicado	Radicado	Cuenta de Radicado
20241293711	2	20241239387	2	20241177057	2
20241291138	2	20241243197	2	20241173571	2
20241297564	2	20241245026	2	20241179488	2
20241292783	2	20241241482	2	20241173797	2
20241293395	2	20241248805	2	20241173907	2
20241294545	2	20241235505	2	20241181009	2
20241287942	2	20241233047	2	20241166262	2
20241285425	2	20241227481	2	20241170882	2
20241275024	2	20241234658	2	20241170517	2
20241276159	2	20241217219	2	20241167908	2
20241278587	2	20241224818	2	20241170246	2
20241276162	2	20241217071	2	20241172638	2
20241276178	2	20241220114	2	20241161786	2
20241278204	2	20241212678	2	20241155340	2
20241272688	2	20241212157	2	20241154472	2
20241268906	2	20241205015	2	20241163621	2
20241267100	2	20241213115	2	20241148625	2
20241268712	2	20241208017	2	20241145281	2
20241274133	2	20241214162	2	20241149786	2
20241259469	2	20241192841	2	20241143639	2
20241259522	2	20241200628	2	20241138248	2
20241249052	2	20241192863	2	20241122397	2
20241253515	2	20241197456	2	20241112696	2
20241252402	2	20241197804	2	20241124202	2
20241242931	2	20241184266	2	20241095698	2
20241242626	2	20241191563	2	20241132225	2
20241238602	2	20241192019	2		
20241238128	2	20241179693	2		
20241242658	2	20241181792	2		

Fuente: Base de datos Sesuite

En los anteriores cuadros se identifican PQRDS repetidas y en muchos casos estos PQRDS pueden ser respondidas por diferentes dependencias finales, lo cual causa reprocesos y al mismo tiempo dificultades administrativas por respuestas con interpretaciones diferentes.

### 3.4 MEDIOS DE ENTRADA DE LAS PQRDS TERMINADAS

Para finalizar este capítulo de los radicados terminados se evalúan los medios de entrada que se utilizaron para la recepción de las PQRDS, como se observa a continuación:

Canal Entrada	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
PORTAL WEB	1.212	952	964	1.057	1.359	1.600	7.144	62,3%
CORREO ELECTRÓNICO	728	636	600	681	732	708	4.085	35,6%
PRESENCIAL	21	16	16	24	18	21	116	1,0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	27	29	1	2	7		66	0,6%
CORREO CERTIFICADO	3	3	3	10	4	13	36	0,3%
REDES SOCIALES		8		1			9	0,1%
TELEFÓNICO			1	2			3	0,0%
(Vacio sin información)	2				1		3	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1.993</b>	<b>1.644</b>	<b>1.585</b>	<b>1.777</b>	<b>2.121</b>	<b>2.342</b>	<b>11.462</b>	

Fuente: Base de datos **Sesuite**.

Según lo observado en la tabla anterior se evidencia que los radicados terminados ingresaron al Instituto de manera electrónica en el 98% de los casos de tal manera que por el Portal Web (7.144) ingresaron el 62,3% mientras que mediante el Correo Electrónico (4.085) ingresaron el otro 35.6%

### 3.5. INCIDENTES CON EL SISTEMA DE GESTOR DOCUMENTAL (SESUITE)

Durante el segundo semestre del 2024 el sistema de gestor documental Sesuite funcionó según lo previsto sin intermitencias prolongadas que hayan afectado el nivel de servicio frente a las respuestas PQRDS de las diferentes dependencias del Instituto.

#### CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

1. Durante el segundo semestre de 2024, se observó un importante aumento en la gestión de las PQRDS, mediante el logro de responder más solicitudes de las que se recibieron y en donde se abordaron casos represados de años anteriores. En total, se recibieron 10.782 PQRDS y se respondieron 11.462, lo que significa que se resolvieron 680 solicitudes adicionales pendientes de periodos anteriores.
2. Aunque en la vigencia evaluada se evidencia un importante avance, al cierre del año quedaron 53 PQRDS abiertas fuera de término, de las cuales el 68% corresponden al 2024 y, en su mayoría (55%), fueron recibidas durante el último trimestre. Esto refleja la necesidad de dar continuidad a este fortalecimiento en la gestión de las solicitudes más recientes y a la optimización de los tiempos de respuesta.
3. Al analizar el tipo de solicitudes pendientes, se identificó que los "Derechos de Petición" son los más recurrentes, con 40 casos abiertos, seguidos por 9 "denuncias". Dentro de los derechos de petición, la categoría "Particular" (22) es la más frecuente.
4. En cuanto a las dependencias con más solicitudes pendientes, se destacan el ítem "Sistema" (28 solicitudes abiertas), Grupo de Apoyo de las Salas ESP de Comisión Revisora de la Dirección de Medicamentos (10 solicitudes abiertas) y el Grupo de Registros Sanitarios de Alimentos y Bebidas (6). También presentan acumulación de casos el Grupo de Registros Sanitarios Fitoterapéuticos (3) y el Grupo de Trabajo Territorial Orinoquia (2). Estos datos sugieren la importancia de revisar los procesos internos y fortalecer la capacidad de respuesta en estas áreas clave.



5. Si bien el volumen de respuestas oportunas aumentó, el porcentaje de respuestas dentro del tiempo reglamentario disminuyó en el segundo semestre. El 77% de las respuestas se entregaron dentro del plazo establecido, mientras que el 23% excedieron el tiempo límite. Esto refleja los resultados del desatraso y marca una oportunidad de mejora en la gestión del tiempo de respuesta para evitar incumplir los términos establecidos.
6. Por otro lado, es importante resaltar que el 100% de las PQRDS que figuran en trámite y el 98 % de las terminadas fueron recibidas a través de medios electrónicos, lo que subraya la relevancia de continuar fortaleciendo los canales digitales de atención al ciudadano, garantizando su eficiencia y accesibilidad.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM 1. Seguir ejecutando el plan de acción de seguimiento para reducir el número de PQRDS abiertas, especialmente aquellas que se acumulan en el último trimestre del año, fortaleciendo el cumplimiento de las metas y plazos para la resolución de PQRDS pendientes.

OM 2. Revisar y optimizar la ejecución en las dependencias con mayor carga de PQRDS abiertas, como por ejemplo el Grupo de Apoyo de las Salas ESP de Comisión Revisora de la Dirección de Medicamentos y el ítem “Sistema”.

OM 3. Fortalecer el sistema de alertas y recordatorios para los plazos de respuesta de las PQRDS.

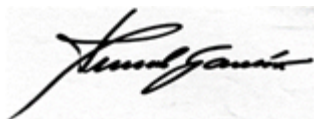
OM 4. Proveer capacitación y fomentar el desarrollo de habilidades en gestión del manejo del tiempo al personal encargado de la gestión de PQRDS para mejorar su capacidad de respuesta y manejo de solicitudes.

OM 5. Continuar con la implementación de medidas correctivas en el sistema SESUITE para evitar que los radicados queden en estado indeterminado y/o duplicados

OM 6. Asegurar que las respuestas parciales sean claras y que los ciudadanos estén informados sobre el estado de sus solicitudes, fortaleciendo el sistema de seguimiento para que los ciudadanos puedan verificar el estado de sus PQRDS en tiempo real.

Estas oportunidades de mejora pueden contribuir significativamente a la eficiencia y efectividad en la gestión de PQRDS, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio ofrecido por INVIMA.

Cordialmente,



**NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ**

Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyecto: Javier Botello Ocampo – Contratista.