

COMUNICACIÓN INTERNA No. 1150-0074-2024

Invima - Interna
20253000190

20253000190

Fecha: 10/01/2025 Folio(s): 13
De: Norma Constanza Garcia Ramirez
Para: Elsa Marina Torralba Noval
Solicitud: Informe de auditoría seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ? PQRSD,

CIUDAD: Bogotá D.C., 30 de diciembre de 2024

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

DE: Norma Constanza Garcia Ramirez
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de auditoría seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ? PQRSD, vigencia del 16 de octubre de 2023 al 30 de junio de 2024..

Respetada Doctora,

Para su conocimiento y fines pertinentes, a continuación se presentan los resultados del seguimiento a las PQRSD, vigencia del 16 de octubre de 2023 al 30 de junio de 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 periodo del IV Trimestre de 2023 al 30 de junio 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 periodo del 16 de octubre de 2023 al 30 de junio de 2024.
3. Recopilación de información y evidencias que dan soporte a la gestión de las PQRDS.
4. Consolidación de resultados encontrados, conclusiones y observaciones.

Marco Normativo - Criterio de auditoria:

| 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 Felicitaciones 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:

| TIPO DE PQRDSF | Tiempo en días hábiles | | | | | | Tiempo máximo de respuesta | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|------------------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|---|
| | Radicación | 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 ilegalidad | | 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"> Solicitudes presentadas por los Niños, Niñas y Adolescentes: se atenderán de forma preferencial Solicitudes de Periodistas: se atenderán de forma preferencia Solicitudes de Organismos Judiciales: Se atenderán de conformidad con el término previsto en la comunicación. | | | | | | | |

A) EVALUACION DE PQRSD QUE ESTAN EN TRAMITE

Para este análisis se realizó el descargue de la información registrada en la base de datos del aplicativo SESUITE, recibida para Informes de Seguimiento Gerenciales, con fecha 24 de octubre de 2024. Esta información muestra las PQRDS que se radicaron en el aplicativo y que se encontraron abiertas en éste, las cuales presuntamente fuera de término, a 30 de junio de 2024:

| Radicados PQRDS (Fecha Finalización Estimada) | Nro. Radicados |
|---|----------------|
| Año 2021 (Fecha Finalización Estimada) | 1 |
| Año 2022 (Fecha Finalización Estimada) | 68 |
| Año 2023 (Fecha Finalización Estimada) | 141 |
| Año 2024 I Semestre 30_Junio_2024 (Fecha Finalización Estimada) | 348 |
| Total, Radicado en Tramite (Fecha Finalización Estimada) | 558 |

Fuente: Aplicativo Correspondencia SESUITE

En el momento de la consulta del aplicativo de Se-suite de la vigencia evaluada en el presente seguimiento, se observa una reducción del 61,7% de PQRDS abiertas, frente al momento de la consulta del mismo aplicativo en el anterior seguimiento del año 2023, pasando de 1.458 a 558 PQRDS abiertas.

De acuerdo con el anterior cuadro, en donde se identificaron 558 trámites de PQRDS abiertas, estas también se clasifican por el criterio “Tipo de PQRDS”, de la siguiente manera:

| CLASIFICACIÓN DE LAS PQRDS NO RESPONDIDAS EN TÉRMINO EN EL APLICATIVO, CON CORTE A 30 junio 2024) | | |
|---|---|------------|
| Tipo Trámite Denuncia | | 58 |
| Tipo Trámite Derecho de Petición | Subtipo Congreso | 0 |
| | Subtipo Consulta | 47 |
| | Subtipo General | 3 |
| | Subtipo Información | 65 |
| | Subtipo Particular | 337 |
| | Subtipo Solicitud de Organismo Judicial | 3 |
| Tipo Trámite Queja | | 16 |
| Tipo Trámite Reclamo | | 18 |
| Tipo Trámite Sugerencia | | 0 |
| Sin tipo de trámite (Vacías o sin información) | Subtipo Información | 1 |
| | Subtipo Particular | 3 |
| | Subtipo Sanitaria | 4 |
| | Subtipo Vacías o sin información | 3 |
| | | 558 |

Fuente: Aplicativo Correspondencia SESUITE

En el anterior cuadro clasificatorio se observa que el “*Tipo Tramite Derecho de petición*” con 455 (81,5%) radicados presenta el mayor número de PQRDS fuera de término y dentro de este orden clasificatorio es el “*Subtipo Particular*”, o sea que es el que representa el mayor peso con 337 (74%) de estos radicados, seguidos por el “*Subtipo Información*” con 65 (14%) y “*Subtipo Consulta*” con 47 (10%) radicados.

El “*Tipo de Trámite Denuncia*” es el segundo tipo identificado, con mayor número de PQRDS sin respuesta, con 58 (10%) radicados, seguido por “*Tipo de Trámite Reclamo*” con 18 (3%). Vienen en su orden “*Tipo de Tramite Queja*” con 16 (2.8%), “*Sin tipo de trámite (Vacías o sin información)*” con 11 (1.9%) y finalmente “*Tipo Trámite Sugerencia*” sin radicados pendientes.

Al realizar una evaluación, estas 558 PQRDS sin responder, clasificadas por la dependencia responsable se observa lo siguiente:

| Dependencia y/o Oficina | Nro. PQRDS |
|---|------------|
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS | 245 |
| SISTEMA | 171 |
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA | 122 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 8 |
| GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | 6 |
| GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO | 1 |
| OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 |
| DIRECCION GENERAL | 1 |
| GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL | 1 |
| Vacía | 1 |
| Total | 558 |

Fuente: Base de datos SESUITE

En el anterior cuadro se observa que, los tres (3) primeros grupos con más PQRDS abiertos suman 538 PQRDS, equivalente al 96,4% del total identificado, en consecuencia, el “*Grupo de Registros Sanitarios de Fito Terapéuticos, Medicamentos Homeopáticos y Suplementos Dietarios*” presenta 245 radicados, seguido “*Sistema*” con 171, y posteriormente el Grupo de “*Registros Sanitarios de Medicamentos de Síntesis Química*” con 122. El “*Grupo de Talento Humano*” con 8 y el “*Grupo de Apoyo de las Salas Esp. de Comisión Revisora de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos*” con 6.

En el seguimiento realizado se ha identificado que, en la base de datos, específicamente en la columna denominada “*Dependencia Actual*”, continúa apareciendo la dependencia “*Sistemas*”. Como se evidenció en los seguimientos anteriores, esta dependencia ha registrado un número considerable de casos en las diferentes vigencias: en el reporte de la presente vigencia se identificaron 171 casos; en la segunda vigencia de 2023, 196 casos; en la primera vigencia de 2023, 102 casos; y en la vigencia de 2022, 83 casos.

El análisis permite concluir que los registros “SISTEMAS” corresponden a respuestas de PQRSD que requieren información adicional por parte del ciudadano

para emitir una respuesta definitiva. En estos casos, 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 este en el sistema sin avanzar hacia una resolución definitiva, por lo tanto, es necesario implementar medidas correctivas para evitar que los radicados queden en un estado de abandono y asegurar que se les brinde el seguimiento adecuado. Lo anterior se puede prestar para que cuando haya un retiro o cambio de cargo de funcionario o de contratista, se pierda la evidencia de responsabilidad.

A continuación, se relacionan algunos de los radicados en trámite del periodo 2024, desde enero con fecha estimada de 30 de junio de 2024, con dependencia actual sistemas:

| Nro | Tipo | Numero Radicado | Fecha Finalización Estimada | Tipo Tramite | Tarea | Dependencia Actual | Usuario | Radicado Salida | Fecha Radicado Salida |
|-----|------|-----------------|-----------------------------|---------------------|-------------------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| 1 | PQRS | 20231340030 | 23/01/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Estudio trámite, Aprobación y firma | Sistema | sesuite | 20242001029 | 17/01/2024 |
| 2 | PQRS | 20231340702 | 23/01/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Estudio trámite, Aprobación y firma | Sistema | sesuite | 20242001028 | 17/01/2024 |
| 3 | PQRS | 20241056718 | 3/04/2024 | DENUNCIA | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242010711 | 20/03/2024 |
| 4 | PQRS | 20241112696 | 5/06/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Estudio trámite, Aprobación y firma | Sistema | sesuite | 20242021730 | 27/05/2024 |
| 5 | PQRS | 20241112696 | 5/06/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Estudio trámite, Aprobación y firma | Sistema | sesuite | 20242026106 | 21/06/2024 |
| 6 | PQRS | 20241122397 | 14/06/2024 | DENUNCIA | Estudio trámite, Aprobación y firma | Sistema | sesuite | 20242022810 | 31/05/2024 |
| 7 | PQRS | 20241122397 | 14/06/2024 | DENUNCIA | Estudio trámite, Aprobación y firma | Sistema | sesuite | 20242026111 | 21/06/2024 |
| 8 | PQRS | 20241124204 | 6/06/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242022515 | 30/05/2024 |
| 9 | PQRS | 20241124573 | 30/05/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242022212 | 29/05/2024 |
| 10 | PQRS | 20241130590 | 13/06/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242022158 | 28/05/2024 |
| 11 | PQRS | 20241134965 | 25/06/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242025118 | 17/06/2024 |
| 12 | PQRS | 20241134993 | 18/06/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242024923 | 14/06/2024 |
| 13 | PQRS | 20241135039 | 18/06/2024 | DERECHO DE PETICIÓN | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242024357 | 12/06/2024 |
| 14 | PQRS | 20241138284 | 27/06/2024 | DENUNCIA | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242027965 | 3/07/2024 |
| 15 | PQRS | 20241138328 | 27/06/2024 | DENUNCIA | Esperar respuesta del ciudadano | Sistema | Usuario del sistema | 20242028396 | 5/07/2024 |

Fuente: Base de datos SESUITE

Finalmente, **en este capítulo se evalúan los medios de entrada que se utilizan para la recepción de las PQRDS**, como se observa a continuación:

| Medio de Entrada | |
|--------------------|------------|
| PORTAL WEB | 344 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 197 |
| PRESENCIAL | 10 |
| CORREO CERTIFICADO | 3 |
| VACÍAS | 3 |
| TELEFÓNICO | 1 |
| Total | 558 |

Fuente: Base de datos SESUITE

De acuerdo con lo evidenciado en el registro de la base de datos del aplicativo de correspondencia, se concluye que los radicados en trámite, aunque si bien han disminuido, éstos no deberían presentarse. Todas las PQRDS deben ser respondidas dentro del plazo establecido por la normatividad vigente y/o descargarse en el aplicativo para tener su trazabilidad real. Únicamente deben figurar aquellas solicitudes que estén dentro del término estipulado, conforme a la fecha de radicación correspondiente.

B) PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS TERMINADOS:

Según la base de datos descargada del aplicativo de correspondencia (SESUITE) del periodo del 16 de octubre al 30 de junio de 2024, se verificó la oportunidad de respuesta de todas las dependencias del Instituto, evidenciándose lo siguiente:

| PQRDS Radicados Terminados | Nro. Radicados |
|--|----------------|
| Radicados Terminados IV trimestre de 2023 (Fecha Estimada Terminación) | 4.497 |
| Radicados Terminados I trimestre de 2024 (Fecha Estimada Terminación) | 3.150 |
| Radicados Terminados II trimestre de 2024 (Fecha Estimada Terminación) | 5.689 |
| Total | 13.336 |

Fuente: Base de datos ~~Sesuite~~ Sesuite

De acuerdo con el anterior cuadro, durante el IV trimestre de 2023 se dio respuesta 4.497 PQRDS, y en los dos primeros trimestres del año 2024 se dio respuesta a 8.839 PQRDS, para un total de 13.336 trámites durante los tres trimestres evaluados.

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

| Oportunidad de Respuesta | Total |
|--|---------------|
| Radicados en término de respuesta IV trimestre 2023 | 3.832 |
| Radicados en fuera de término de respuesta IV trimestre 2023 | 665 |
| Radicados en término de respuesta 2024 | 7.185 |
| Radicados fuera del término de respuesta 2024 | 1.654 |
| Total | 13.336 |

Fuente: Base de datos Sesuite

De acuerdo con el anterior cuadro, durante el cuarto y último trimestre del año 2023 se evidenció que el 85% (3.832) de las respuestas estuvieron dentro de términos, mientras que el 15% (665) de éstas estuvieron fuera de los términos establecidos. Así mismo durante los 2 primeros trimestres 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.

Al analizar las respuestas fuera de término correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2024, y considerando la inoportunidad de respuesta por la dependencia final, se encontraron los siguientes casos:

| Respuesta fuera de termino (No oportunas) Dependencia Final (Enero – junio 2024) | |
|--|----------------|
| Dirección, Oficina, Grupo | nro. Radicados |
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | 271 |
| GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | 252 |
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS | 175 |
| GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | 141 |
| GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD | 122 |
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SINTESIS QUIMICA | 110 |
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SINTESIS QUIMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL | 76 |
| GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | 46 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 42 |
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONDICIÓN ESPECIAL DE RIESGO | 40 |
| GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. HIGIENE DOMÉSTICA | 40 |
| GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE DOMÉSTICA | 33 |
| GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 32 |
| GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | 30 |
| Sistema | 27 |
| DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | 23 |
| GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | 21 |
| GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA | 18 |
| GRUPO DE INFORMÁTICA | 13 |
| GRUPO DE LABORATORIO FISCOQUIMICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | 12 |
| GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO | 11 |
| SECRETARIA GENERAL | 10 |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA | 9 |
| GRUPO DE TRÁMITES Y SERVICIOS | 9 |
| GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO | 8 |
| GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA | 7 |
| GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE TRAFICO POSTAL Y MENSAJERIA EXPRESA | 7 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA | 5 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL EJE CAFETERO | 5 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN | 5 |
| GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN | 4 |
| GRUPO TÉCNICO DE CARNES | 4 |
| OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 |
| DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA | 3 |
| GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL | 3 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA | 3 |
| GRUPO DEL SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS QUIMICOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS | 3 |
| GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL | 3 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 3 |
| OFICINA CONTROL INTERNO | 3 |
| DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS | 2 |
| GRUPO DE TESORERIA | 2 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTA | 2 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 2 CALI | 2 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL ORINOQUIA | 2 |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | 2 |
| DIRECCION GENERAL | 1 |
| GRUPO DE APOYO JURIDICO INSTITUCIONAL | 1 |
| GRUPO DE APOYO OPERATIVO | 1 |
| GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN | 1 |
| GRUPO DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS PARA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN | 1 |
| GRUPO DE BANCOS DE SANGRE | 1 |
| GRUPO DE COMUNICACIONES | 1 |
| GRUPO DE PLANTAS DE BENEFICIO, DERIVADOS CARNICOS Y LÁCTEOS DE LA DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA | 1 |
| GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 1 BUCARAMANGA | 1 |
| Total | 1.654 |

Fuente: Base de datos Sesuite

De acuerdo con el anterior cuadro se identifica que el “Grupo de Registros Sanitarios de Alimentos y Bebidas”, con 271 PQRDS atendidas fuera de término, es la dependencia con mayores respuestas fuera de término, seguido por el “Grupo de Apoyo de Las Salas Esp.

de Comisión Revisora de La Dirección De Medicamentos y Productos Biológicos” con 252 PQRDS.

En la base de datos del aplicativo de correspondencia **Se Suite**, se encontraron radicados que se repiten o se duplican como se muestra a continuación:

| Radicado | Nro. veces duplicado |
|-------------|----------------------|
| 20241021272 | 25 |
| 20241016088 | 16 |
| 20241042197 | 9 |
| 20241087613 | 6 |
| 20241007452 | 4 |
| 20241009152 | 4 |
| 20241010462 | 4 |
| 20241016475 | 4 |
| 20241017158 | 4 |
| 20241025777 | 4 |
| 20241037189 | 4 |
| 20241040890 | 4 |
| 20241043675 | 4 |
| 20241043938 | 4 |
| 20241043994 | 4 |
| 20241047970 | 4 |
| 20241052281 | 4 |
| 20241056867 | 4 |
| 20241058502 | 4 |
| 20241069798 | 4 |
| 20241073350 | 4 |
| 20241080551 | 4 |
| 20241095531 | 4 |
| 20241095906 | 4 |
| 20241105401 | 4 |
| 20241106632 | 4 |
| 20241130711 | 4 |

Fuente: Base de datos **Se Suite**.

En el anterior cuadro se identifican PQRDS repetidas como el radicado # 20241021272 el cual se encuentra 25 veces y el radicado # 20241016088 el cual se encuentra 16 veces. Como ejemplo a continuación se describe el caso del # 20241016088:

| Radicado | Fecha Inicio | Fecha Final | Fecha Estima da Terminación | Dependencia Radicadora | Dependencia Destino Inicial | Dependencia Final |
|-------------|--------------|-------------|-----------------------------|----------------------------------|--|--|
| 00241035088 | 25/01/2024 | 01/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 01/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 01/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 01/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 13/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 13/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 13/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 13/02/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 12/03/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 12/03/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 12/03/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 12/03/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 29/07/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 29/07/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 29/07/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS |
| 00241035088 | 25/01/2024 | 29/07/2024 | 07/03/2024 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS | GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS |

En el cuadro anterior se identifica la misma dependencia radicadora, pero diferentes Dependencias Destino Inicial y Final.

C) INCIDENTES CON EL SISTEMA DE GESTOR DOCUMENTAL (SESUITE)

En el mes de abril del 2024, mediante correo electrónico fechado 18/04/2024, dirigido a todos los funcionarios del Instituto, con asunto: *“Indisponibilidad Sistema de Información Se-Suite Gestor Documental, Correspondencia y PQRDS”*, se evidenció este incidente como se muestra en la imagen a continuación:

De: Systemplus Mesa de Servicios <systemplus@invima.gov.co>
 Enviado el: jueves, 18 de abril de 2024 3:58 p. m.
 Para: LD-InvimaAllusers <LD-InvimaAllusers@invima.gov.co>
 Asunto: Indisponibilidad Sistema de Información SeSuite Gestor Documental, Correspondencia y PQRDS



Buen día comunidad Invima,

El Grupo de Soporte Tecnológico y la Oficina de Tecnologías de la Información comunica que en este momento se presenta indisponibilidad en el aplicativo de gestión de correspondencia - SeSuite. Estamos trabajando diligentemente para resolver este problema lo antes posible y restaurar el funcionamiento normal del servicio.

Nos disculpamos por cualquier inconveniente que esto pueda ocasionar, agradecemos su paciencia.

Cordialmente,
 Grupo de Soporte Tecnológico - Oficina de Tecnologías de la Información

Posteriormente el 10/07/2024, se envía otro correo con el asunto *“Indisponibilidad Sistema de Información Se-Suite Gestor Documental, Correspondencia y PQRDS”*, como se muestra a continuación:

De: Systemplus Mesa de Servicios <systemplus@invima.gov.co>
Enviado el: miércoles, 10 de julio de 2024 11:50 a. m.
Para: LD-InvimaAllUsers <LD-InvimaAllUsers@invima.gov.co>
Asunto: Indisponibilidad Sistema de Información SeSuite Gestor Documental, Correspondencia y PQRDS



Buen día comunidad Invima,

El Grupo de Soporte Tecnológico y la Oficina de Tecnologías de la Información comunica que en este momento se presenta indisponibilidad en el aplicativo de gestión de correspondencia - SeSuite. Estamos trabajando diligentemente para poner en disposición el aplicativo lo antes posible y restaurar el funcionamiento normal del servicio.

Comunicaremos el restablecimiento del servicio por este medio. Nos disculpamos por cualquier inconveniente que esto pueda ocasionar, agradecemos su paciencia.

Cordialmente,
Grupo de Soporte Tecnológico - Oficina de Tecnologías de la Información

Como se puede observar, el sistema de gestor documental Se-suite no ha tenido intermitencias prolongadas en esta vigencia evaluada, como las contingencias que se tuvieron septiembre de 2023.

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

1. En el momento de la consulta del aplicativo de Se-suite de la vigencia evaluada en el presente seguimiento, se observa una reducción del 61,7% de PQRDS abiertas, frente al momento de la consulta del mismo aplicativo en el anterior seguimiento del año 2023, pasando de 1.458 a 558 PQRDS abiertas.
2. De acuerdo con el presente informe y con base en la información proporcionada por el sistema de gestión documental Se-suite, se observa que, con fecha de finalización estimada al 30 de junio de 2024, aún persisten 558 PQRDS registradas en el aplicativo que no cuentan con una fecha de terminación. Estas se distribuyen de la siguiente manera: Año 2021: 1 PQRDS, Año 2022: 68 PQRDS, Año 2023 (enero al 16 de octubre): 141 PQRDS y Primer semestre de 2024: 348 PQRDS. Estas cifras corresponden a solicitudes que permanecen abiertas o en trámite dentro del sistema.
3. Durante el periodo comprendido entre el 16 de octubre y el 30 de junio de 2023, se registraron un total de 13.336 PQRDS en la base de datos. Del análisis de la oportunidad en la respuesta se observó que 11.017 de estas solicitudes fueron atendidas dentro del plazo establecido (oportunas), mientras que 2.319 recibieron respuestas fuera de término (no oportunas). Esto representó un 17% de respuestas no oportunas. Cabe destacar que este porcentaje refleja una mejora significativa respecto

a la evaluación anterior, en la que las respuestas no oportunas alcanzaron el 40%. Es fundamental continuar fortaleciendo este proceso de mejora continua.

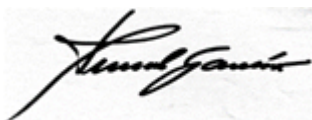
4. Durante la vigencia evaluada se continúa evidenciando en la base de datos que en trámite, en la columna denominada “Dependencia Actual”, continúa figurando la palabra “sistemas” como se viene evidenciando en las anteriores vigencias evaluadas, lo cual requiere información adicional que permita precisar el curso de estos.
5. Se evidenció la existencia de radicados duplicados en la base de datos del aplicativo de correspondencia SESUITE, como se detalló en el informe. En estos casos, se observó que: los radicados duplicados tienen la misma fecha de inicio, las fechas estimadas de terminación difieren entre sí y que se generan diferentes radicados de salida para un mismo caso.
6. El aplicativo presentó algunas fallas en su funcionamiento, permaneciendo fuera de servicio de manera temporal, sin requerir la activación de planes de contingencia como en vigencias anteriores. Se recomienda realizar una revisión exhaustiva del aplicativo SESUITE para evitar la duplicidad de radicados y garantizar su correcto funcionamiento, además de continuar el refuerzo de las medidas preventivas frente a posibles fallas operativas.
7. Finalmente se concluyó que el portal web sigue siendo el medio más utilizado para la recepción de PQRDS, seguido por el correo electrónico.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **OM_1:** Revisar el sistema de gestor documental Se-suite o aplicativo de correspondencia, con el fin de verificar que la base de datos contenga información confiable y no presente inconsistencias en los flujos de cada radicado de PQRDS. (Oficina de Atención al Ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información).
2. **OM_2:** Fortalecer el Plan de Contingencia que viene adelantando la Oficina de Atención al Ciudadano frente al permanente seguimiento a las dependencias y ante la eventualidad de fallas o no prestación del servicio por el aplicativo de correspondencia, para que este sea eficaz y no se vea afectada la recepción y respuesta en los términos establecidos de las PQRDS.
3. **OM_3:** Analizar el número de PQRDS con respuesta inoportuna y/o que estén abiertas o en trámite, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente y al procedimiento interno del Invima. (Oficina de Atención al Ciudadano).
4. **OM_4:** Fortalecer acciones para concientizar al interior del Invima la importancia de dar respuestas oportunas y de fondo de las PQRDS y la implicación de éstas, debido a que pueden llevar al no cumplimiento de la normatividad vigente que las regula. (Oficina de Atención al Ciudadano).

5. **OM_5:** Robustecer, facilitar e informar los canales de entrada de las PQRDS con el fin de que los usuarios tenga a disposición y conozcan las diferentes formas de comunicación con el Instituto. Oficina de Atención al Ciudadano.
6. **OM_6:** Revisar posteriormente a la utilización de planes de contingencia, que los radicados de PQRDS que ingresaron y salieron, estén documentados y soportados con la solicitud y respuesta respectiva. (Oficina de Atención al Ciudadano).
7. **OM_7:** Revisar que el aplicativo de correspondencia sea más amigable, confiable la información y una herramienta que facilite el trámite de las PQRDS, para su radicación y seguimiento. (Oficina de Atención al Ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información).

Cordialmente,



NORMA CONSTANZA GARCIA RAMIREZ

Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyecto: Carlos Andrés Gutiérrez Trujillo - Profesional Universitario -OCI
Javier Botello Ocampo – Contratista