

COMUNICACIÓN INTERNA No. 01150-0037-2026**Invima - Interna**
20263015374**20263015374**

Fecha: 02/10/2026

Folio(s): 12

De: Norma Constanza García Ramírez

Para: Juan Fernando Ruiz Remolina

Solicitud: Informe de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones

Quejas Reclamos Denuncias Sugerencias PQRDS primer Semestre 2026

CIUDAD: Bogotá D.C., octubre de 2026**PARA:** Juan Fernando Ruiz Remolina
Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano**DE:** Norma Constanza García Ramírez
Jefe Oficina de Control Interno**ASUNTO:** Informe de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones Quejas Reclamos Denuncias Sugerencias PQRDS primer Semestre 2026 1 enero al 30 de junio de 2026.

Asunto: Informe de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias – PQRDS”, primer Semestre 2026. (1 enero al 30 de junio de 2026).

Cordial saludo respetado Doctor,

En el marco de las actividades de evaluación y control a continuación, se presentan los resultados del seguimiento auditor realizado a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) radicadas ante el Instituto, dentro del primer semestre de 2026.

Objetivo: Verificar el nivel de cumplimiento normativo frente a las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y evaluar el cumplimiento a los controles y lineamientos institucionales establecidos en el Procedimiento de Gestión de PQRDS (RECI-PRO2)

Alcance: La verificación comprende la evaluación de la oportunidad, trazabilidad y gestión de las PQRDS presentadas ante la entidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos legales de respuesta. La auditoría se sustenta en la evidencia registrada en el sistema de correspondencia SESUITE y abarca el total de los procesos gestionados durante el primer semestre de la vigencia 2026 (comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026).

Metodología:

El ejercicio de seguimiento se desarrolló mediante pruebas de cumplimiento y revisión documental, estructurado en las siguientes fases:

- **Extracción y validación de datos:** Generación de los reportes de gestión a través del sistema de información institucional (enlace:

www.invima.gov.co

Invima Colombia

Línea anticorrupción: (601) 242 5040
denunciasanticorrupcion@invima.gov.coInstituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima
Oficina Principal: Cra 10 # 64 - 28 - Administrativo: Cra 10 # 64 - 60 PBX: (601) 242 5000 - Bogotá

<http://srvv8bidb/ReportServer?%2fSeSuite&rs:Command=ListChildren>), abarcando el periodo objeto de evaluación (01/01/2026 al 30/06/2026), en estricto apego a los lineamientos emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano el 11 de julio de 2026.

- **Revisión Procedimiento:** Contraste de las actuaciones administrativas ejecutadas por la entidad frente a los protocolos y estándares de calidad definidos en el Procedimiento RECI-PRO2.
- **Análisis de trazabilidad:** Revisión de los reportes extraídos para evaluar el estado actual de los radicados (resueltos y en trámite), enfocando la revisión en la oportunidad de las respuestas emitidas.
- **Recopilación de evidencia:** Levantamiento y aseguramiento de los soportes documentales que acreditan la gestión realizada por las áreas responsables.
- **Consolidación de resultados:** Sistematización de la información evaluada para la formulación de hallazgos, observaciones de mejora y conclusiones derivadas del ejercicio auditor.

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".
Procedimiento de Gestión de PQRDS (RECI-PRO2)	"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."
ISO 9001: 2015	"Norma estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de Calidad".

En cumplimiento de lo establecido en el RECI-PRO2-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PQRDS, a continuación, 36

+3.se detallan los plazos de respuesta. En Dicho procedimiento específicamente en el de gestión así:

6. TIEMPO MÁXIMO DEL PROCEDIMIENTO

Varía dependiendo del tiempo máximo de respuesta de las diferentes solicitudes:

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		- Solicitudes presentadas por los Niños, Niñas y Adolescentes: se atenderán de forma preferencial - Solicitudes de Periodistas: se atenderán de forma preferencial - Solicitudes de Organismos Judiciales: Se atenderán de conformidad con el término previsto en la comunicación.					

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito evaluar la eficacia y eficiencia en el proceso de gestión de las PQRDS, así como verificar el estricto cumplimiento de los términos legales establecidos para su resolución. Lo anterior, con el objetivo de formular oportunidades de mejora que optimicen los controles internos y la calidad del servicio al ciudadano en vigencias posteriores. El sustento técnico y probatorio del análisis se fundamenta en las bases de datos extraídas del sistema de información institucional (mediante el enlace: <http://srvv8bidb/ReportServer?%2fSeSuite&rs:Command=ListChildren>), con fecha de corte y descarga del 11 de septiembre de 2026. La trazabilidad y revisión de estos registros permitió estructurar la evaluación en función de las siguientes variables de control: tipología de la solicitud (PQRDS), dependencia responsable, canal de recepción (medio de ingreso) y oportunidad en la emisión de la respuesta. Con base en lo anterior, a continuación, se exponen los resultados del análisis aplicado a cada una de estas categorías, correspondientes a la gestión adelantada durante el primer semestre de 2026.

2. EVALUACION DE PQRSD QUE ESTAN EN TRAMITE

2.1- CLASIFICACIÓN MEDIOS DE INGRESO

Con corte a 30 de junio de 2026, y de acuerdo con la información extraída de la base de datos “***Radicados en trámite***” (repositorio: **srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite**), se consolidaron un total de **10** PQRDS en gestión. Se evidencia una disminución del **96.69%** en la cantidad de trámites registrados, pasando de **302** en el segundo semestre de 2025 a **10** en la vigencia evaluada.

Se detalla a continuación la clasificación de los casos vigentes por Medio de Entrada, destacando el desglose por tipificación:

PRIMER SEMESTRE 2026		
MEDIO DE ENTRADA	CANTIDAD	%
VACIAS O SIN TIPO	9	90%
PORTAL WEB	1	10%
CORREO ELECTRÓNICO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: **srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite**

El 90% (9 de 10 trámites) de los radicados evaluados no cuentan con registro del canal de entrada en la base de datos. Esta omisión limita la trazabilidad, dificulta la medición efectiva de la demanda por canal y evidencia un incumplimiento en la captura de metadatos para el seguimiento institucional. La Oficina de Control Interno sugiere implementar un control de validación obligatorio (campo requerido) en el formulario de radicación, asegurando que ninguna solicitud pueda ingresar al sistema sin que se defina previamente su canal de entrada.

2.2- RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA

Dando continuidad al análisis de la base de datos “***Radicados en trámite***”, se realiza filtro a la columna **F (Fecha Inicio)**, identificando la existencia de diez (10) PQRSD correspondientes al periodo enero – junio de 2026 que aún mantienen un estado activo en el sistema y no han alcanzado un cierre definitivo al finalizar el semestre.

Se evidencia que las solicitudes se encuentran concentradas en 3 grupos específicos de trabajo, todos adscritos misionalmente a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.

Tipo	Número Radicado	Fecha Inicio	Dependencia
PQRSD	20261161753	21/05/2026	GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA
PQRSD	20261161753	21/05/2026	GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA
PQRSD	20261161753	21/05/2026	GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA
PQRSD	20261169030	27/05/2026	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA

PQRSD	20261169031	27/05/2026	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA
PQRSD	20261192607	16/06/2026	GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA
PQRSD	20261193557	18/06/2026	GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA
PQRSD	20261196741	19/06/2026	GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA
PQRSD	20261196517	19/06/2026	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA
PQRSD	20261204911	25/06/2026	GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA

Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

Es importante que se revisen estos 10 casos, para poder determinar si se generó o no respuesta o si por e

Al realizar análisis de las PQRDS de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos y comparar el cierre del segundo semestre de 2025, frente a la vigencia evaluada del primer semestre de 2026, se evidencia una disminución del 96.09% en el volumen de PQRDS pendientes de respuesta, pasando de 256 radicados represados en 2025 (Segundo semestre) a tan solo 10 radicados en 2026 (primer semestre).

El radicado 20261161753 (repetido 3 veces en la base de datos, por estar asociado a tres grupos diferentes), el cual presenta una fecha de inicio del 21 de mayo y una finalización estimada para el 7 de julio, cuenta con una antigüedad de 33 días hábiles, lo cual excede los plazos para la respuesta de peticiones y reclamos. Se aclara que al realizar consulta del radicado en aplicativo Sesuite se evidencian varios radicados de salida asociados a esta PQRDS, pero el trámite aún permanece en estado abierto en el sistema.

2.3- CLASIFICACION DE LOS TRAMITES

Tipo Tramite	Cantidad
Vacías	9
Derecho de Petición	1
Total general	10

Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

Se procedió a evaluar la columna “**Tipo de Trámite**”, teniendo en cuenta que la correcta clasificación de esta columna (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia) determina los tiempos legales de respuesta, que la entidad debe cumplir ante el ciudadano. De acuerdo con el análisis se identifica que el **90%** de los trámites que presuntamente se encuentran pendientes de repuesta, carecen de una clasificación en el campo “Tipo de Tramite”. Desde la Oficina de Control Interno se sugiere tener en cuenta la parametrización de este campo, puesto que es fundamental para la generación de alertas de vencimiento dentro del sistema Sesuite. Es fundamental que los campos “Canal de Entrada” y “Tipo de Trámite” se configure como campo obligatorio, impidiendo la radiación y generación del número de consecutivo si el usuario deja estos espacios en blanco.

3. PQRDS FINALIZADAS (TERMINADAS) EN EL SISTEMA

Conforme a los lineamientos para la extracción de información de las PQRDS radicadas en el Instituto, emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano mediante comunicación electrónica del 11 de julio de 2025, el equipo auditor procedió con la descarga de la base de datos *RP005_SESUITE_RadicadosTerminados*. Dicho proceso se efectuó el 11 de septiembre de 2026 a través del repositorio institucional (enlace: <http://srvv8bidb/ReportServer?%2fSeSuite&rs:Command=ListChildren>), arrojando los hallazgos que se exponen a continuación:

3.1- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS

Durante el primer semestre de 2026, el Instituto gestionó y finalizó un total de **14.312 PQRDS**. Al contrastar la fecha real de terminación frente a la fecha máxima estimada de vencimiento, se evidenció que **11.534** requerimientos (equivalentes al **80.59%**) fueron atendidos dentro de los términos legales establecidos. Por el contrario, se identificaron **2.778** trámites (correspondientes al **19.41%**) que fueron resueltos de manera extemporánea, es decir, superando los tiempos límite de respuesta configurados en el sistema.

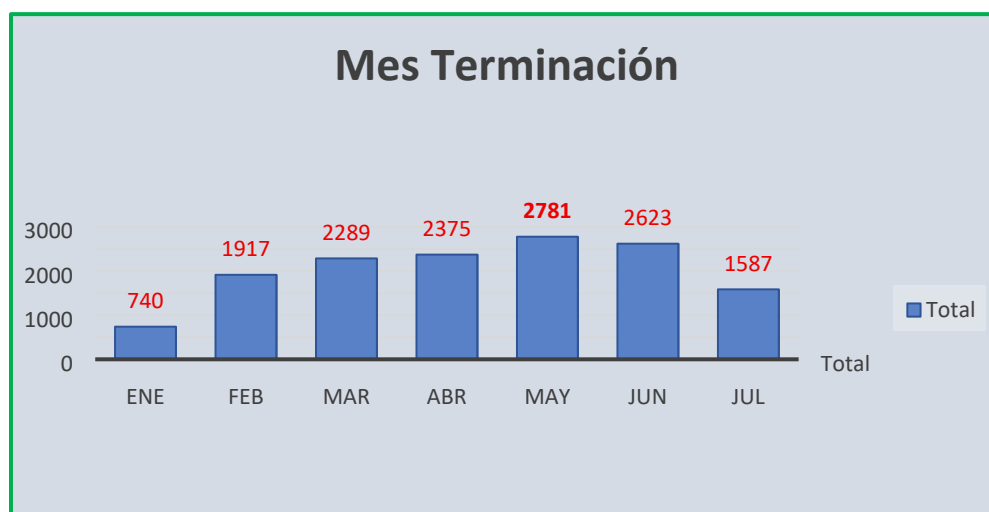
La siguiente tabla compara la gestión de PQRDS, en cuanto a oportunidad de respuestas que fueron atendidas durante el segundo semestre de 2025, versus el primer semestre del año 2026:

PQRDS II SEM 2025 VRS I SEM 2026	SEGUNDO SEMESTRE 2025	%	PRIMER SEMESTRE 2026	%
Radicados en término de respuesta	12.030	84,08%	11.534	80,59%
Radicados fuera de término de respuesta	2.278	15,92%	2.778	19,41%
Total	14.308	100,00%	14.312	100,00%

Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

La cantidad de respuestas emitidas dentro de los términos legales mostro un retroceso, cayendo del 84,08% en el cierre de 2025 a un 80,59% en la vigencia auditada de 2026. Adicionalmente, se observa un incremento de los radicados gestionados de manera extemporánea o “fuera de término”, los cuales aumentaron en 500 casos, pasando de 2.278 a 2.778. Es decir que se pasó de un incumplimiento del 15,92% al 19,41%.

El mes con el mayor volumen de respuestas evacuadas fue **mayo**, con un total de **2.781** trámites resueltos representando el 19,43% de la gestión total del periodo evaluado. A continuación, se detalla el comportamiento mensual de las 14.312 solicitudes terminadas:



Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

3.2. ANALISIS POR DEPENDENCIAS CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS

A partir de la base de datos de los 2.278 radicados finalizados de manera extemporánea durante el primer semestre de 2026, se realizó un análisis para identificar las áreas con mayor nivel de atraso en la emisión de respuestas. El 59% de las respuestas extemporáneas se concentran en 5 dependencias así:

Se realizó análisis por dependencia, de las PQRDS que fueron respondidas fuera del plazo establecido. Se identificaron 5 dependencias que concentraron el mayor número de respuestas fuera de término, así:

Dependencia	Tramites Fuera de tiempo	%
GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN (Dirección Medicamentos)	551	19,83%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	391	14,07%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	285	10,26%
GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD	249	8,96%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONDICIÓN ESPECIAL DE RIESGO	175	6,30%
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	165	5,94%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS,	157	5,65%

MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS		
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	140	5,04%
GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE DOMÉSTICA	110	3,96%
GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	108	3,89%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA	47	1,69%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	31	1,12%
GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	30	1,08%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN	25	0,90%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTA	22	0,79%
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	20	0,72%
GRUPO DE INVESTIGACION CLINICA	19	0,68%
SECRETARIA GENERAL	19	0,68%
GRUPO REGISTROS SANITARIOS, COSMETICOS, ASEO PRLUGICIDAS	18	0,65%
OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	16	0,58%
DIRECCION DE COSMETICOS, ASEO, PLUGICIDAS Y PRO HIGIENE	15	0,54%
GRUPO TECNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	14	0,50%
GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	12	0,43%
GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA	12	0,43%
GRUPO TRABAJO TERRIOTORIAL EJE CAFETERO	11	0,40%
GRUPO DE INFORMATICA	11	0,40%
GRUPO DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS PARA IMPORTACION Y EXPORTACION	11	0,40%
GRUPO DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	11	0,40%
DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	8	0,29%
GRUPO DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	8	0,29%
GRUPO DE TRABAJO TERRIOTORIAL OCCIDENTE 2 CALI	6	0,22%
GRUPO TECNICO DE CARNES	6	0,22%
GRUPO DE APOYO REGLAMENTARIO	5	0,18%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	4	0,14%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE ORINOQUIA	4	0,14%
GRUPO DE APOYO JURIDICO INSTITUCIONAL	4	0,14%
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE DISPOSITIVOS MEDICOS	4	0,14%
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION	4	0,14%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	4	0,14%

GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS	4	0,14%
GRUPO DE APOYO A NARIÑO	3	0,11%
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	3	0,11%
GRUPO DE REPRESENTACION JUD EN PROCESOS CONTENCIOSO ADMIN	3	0,11%
GURI	3	0,11%
GRUPO DE GESTIOBN ADMINISTRATIVA	3	0,11%
DIRECCION GENERAL	3	0,11%
GRUPO TÉCNICO DE DISPOSITIVOS MEDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	2	0,07%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	2	0,07%
GRUPO DE VIGILANCIA POST-COMERCIALIZACION	2	0,07%
GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	2	0,07%
GRUPO DE TESORERIA	2	0,07%
GRUPO DE COOPERACION RELACIONAMIENTO	1	0,04%
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	0,04%
GRUPO DE COMPONENTES ANATÓMICOS	1	0,04%
GRUPO INVESTIG CLIN Y APOYOYO A SALA ESP. DISP. MEDICOS (In vitro)	1	0,04%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,04%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA	1	0,04%
GRUPO DE TRABAJO TERRIOTORIAL COSTA CARIBE 3 MONTERIA	1	0,04%
OFICINA DE ASUSNTOS INTERNACIONALES	1	0,04%
Total	2.778	100%

Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /Se Suite

El Grupo de articulación y Apoyo Técnico a la Dirección de Medicamentos es el área con mayor afectación en los tiempos de respuesta, acumulando el 19,83% (551 radicados). Al agrupar las dependencias por misionales se evidencia que los grupos pertenecientes a la evaluación y registro de medicamentos y productos biológicos representan el mayor número de atraso. Los grupos de Síntesis Química, Condición Especial de Riesgo, Comisión Revisora, Fitoterapéuticos y el Grupo Técnico de Medicamentos superan las 990 PQRDS con respuestas fuera de término.

Desde la Oficina de Control Interno se sugiere implementar acciones orientadas a la optimización de los tiempos de revisión y respuesta de las PQRDS que ingresen al instituto.

3.3 CLASIFICACIÓN DE PQRDS TERMINADAS (FINALIZADAS) POR TIPO

A partir de la base de datos de los 14.312 trámites finalizados durante el primer semestre de 2026, se realizó análisis de las columnas “Tipo Tramite” y “Sub-Tipo Tramite” para evaluar la tipificación documental en la atención al ciudadano.

Tipo de Trámite	Sub-Tipo de Trámite	Cantidad	%
Sin Clasificar	Sin Clasificar	13.730	95,93%
Derecho de Petición	Particular	301	2,10%
Derecho de Petición	Información	90	0,63%
Denuncia	Sanitaria	70	0,49%
Derecho de Petición	Consulta	44	0,31%
Derecho de Petición	Congresista	23	0,16%
Derecho de Petición	Solicitud de organismo Judicial	16	0,11%
Denuncia	Ilegalidad	15	0,10%
Derecho de Petición	General	7	0,05%
Queja	Funcionario	6	0,04%
Otras Clasificaciones	Varios	10	0,07%
Total General		14.312	100%

Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

El **95,93%** de las PQRDS finalizadas (13.730), culminaron su ciclo dentro del sistema Sesuite sin tener registrado el “Tipo de Trámite” ni el “Subtipo de Trámite”. La falta de tipificación imposibilita a la entidad caracterizar la demanda ciudadana. Al no saber si los 13.730 trámites sin clasificar corresponden a consultas técnicas, denuncias ciudadanas o quejas por malos servicios, no se cuenta con insumo para fundamentar la toma de decisiones, la mejora de procesos o la identificación de posibles alertas de salud pública.

Desde la Oficina de Control Interno se reitera la necesidad de implementar una regla de validación que impida la radicación y el cierre de cualquier radicado, si los campos “Tipo de Trámite” y “Sub-Tipo” continúan vacíos o sin clasificar.

3.4- RADICADOS DE PQRDS TERMINADOS – DUPLICADOS

Para el I semestre de 2026, se identificó que no existen duplicados exactos (filas idénticas en todas sus columnas). Sin embargo, se evidencia en algunos radicados una relación de uno a muchos (un trámite de entrada generando múltiples copias de respuesta). Algunos de estos casos son:

Radicado	# Copias
20261207460	7
20261099004	6
20261102554	6
20261112197	6
20261193580	6
20261197255	6
2061076549	5

20261136111	5
20261074478	5

4. SEGUIMIENTO RIESGOS

Desde la Oficina de Control Interno se realizó seguimiento a los riesgos asociados al Proceso de Gestión de Relacionamento con el Ciudadano, específicamente el riesgo ID_1196: ***“Posibilidad de afectación reputacional por la atención extemporánea de las PQRSD, al incumplir los plazos establecidos según su clasificación, a causa de deficiencias en el seguimiento y control del trámite de las solicitudes y/o requerimientos de los ciudadanos”***.

De acuerdo con lo documentado en el riesgo se recomienda tener en cuenta las alertas generadas desde el aplicativo SESUITE, referentes a los vencimientos del plazo legal para dar respuesta. Teniendo en cuenta que el riesgo señala el incumplimiento de plazos ***“según su clasificación”***, es urgente volver obligatorios los campos de ***“Tipo de Trámite”*** y ***“Sub Tipo”*** desde el momento de la radicación. Si el trámite ingresa sin clasificación, el sistema pierde la capacidad de calcular la fecha máxima de terminación, lo cual conlleva a que no funcionen los seguimientos.

Los seguimientos reportados dentro de la herramienta Kawak, se ajustan a la periodicidad establecida para los controles 2835, 3097,8302 y 8391. Se validaron las evidencias registradas en cada uno de los controles encontrándolas ajustadas con los reportado.

CONCLUSIONES

1. Se observa un avance en la descongestión operativa y la oportunidad de atención institucional. La reducción del 96.69% en el volumen de PQRDS pendientes, pasando de 302 casos en el semestre anterior, a tan solo 10 en la vigencia evaluada, evidencia una gestión eficaz en la evaluación de las solicitudes que se encontraban repesadas.
2. La oportunidad en la respuesta a las PQRDS presentó un retroceso frente a la vigencia anterior, disminuyendo del 84,08% en el segundo semestre de 2025 al 80,59% en el primer semestre de 2026. El nivel de incumplimiento o respuestas extemporáneas aumentó al 19,41%, lo que equivale a 2.778 radicados resueltos fuera de los términos legales.
3. Se observa deficiencia en la captura y tipificación de la información en el sistema SESUITE, evidenciada en que el 95,93% de las PQRDS finalizadas (13.730 radicados) culminaron su ciclo sin clasificar el "Tipo de Trámite", ni el "Sub-Tipo". Adicionalmente, el 90% de los trámites en curso carecen de la información del canal de entrada.
4. La Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos tiene la principal incidencia operativa de la organización. Tan solo los grupos adscritos a esta dirección superan las 990 PQRDS vencidas, siendo el Grupo de Articulación y Apoyo Técnico a la

Dirección el responsable del 19,83% (551 radicados) de toda la extemporaneidad institucional.

5. La falta de tipificación de las PQRDS imposibilita al Instituto caracterizar la demanda ciudadana, limitando la toma de decisiones, la mejora de procesos o la identificación temprana de alertas de salud pública.

RECOMENDACIONES

1. Implementar una regla de validación de campos obligatorios en el sistema SESUITE que impida la radicación de solicitudes sin definir el "Canal de Entrada", así como el cierre de cualquier trámite si los campos "Tipo de Trámite" y "Sub-Tipo" se encuentran vacíos o sin clasificar.
2. Solicitar a la Oficina de Atención al Ciudadano y al área de tecnología la depuración y cierre correcto en el aplicativo SESUITE de los 10 radicados pendientes del primer semestre de 2026, verificando previamente si el ciudadano recibió la respuesta de fondo.
3. No debe existir ninguna PQRSD sin responder, tampoco con respuesta fuera de término y todas deben ser contestadas de fondo. Esto es una obligación legal.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Vincular el seguimiento de la matriz de riesgos a los tableros de control (Dashboard Excel), con el fin de poder auditar de forma permanente los tiempos de respuesta y poder reaccionar ante los cuellos de botella operativos antes de que se consolide el vencimiento masivo de términos legales, mitigando la exposición a daños reputacionales o acciones de tutela por falta de oportunidad en la respuesta.

Cordialmente,

NORMA CONSTANZA GARCIA RAMIREZ

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Sandra Ocoró Aragón OCI