

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS – INVIMA,

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas en los numerales 1 y 11 del artículo 10 del Decreto 2078 de 2012, la Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto Ley 019 de 2012 y,

CONSIDERANDO

Que, de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que, en virtud de lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política se señala que: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.*

Que, el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 *“Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”, se crea el Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos –INVIMA-, como un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Salud, con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, cuyo objeto es la ejecución de las políticas en materia de vigilancia sanitaria y de control de calidad de medicamentos, productos biológicos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos y elementos médico-quirúrgicos, odontológicos, productos naturales homeopáticos y los generados por biotecnología, reactivos de diagnóstico, y otros que puedan tener impacto en la salud individual y colectiva.*

Que, el artículo 258 de la Ley 5ª del 17 de junio de 1992 establece el término para dar respuesta a la solicitud de informes realizado por los Congresistas.

Que, el artículo 3 de la Ley 489 de 1998, respecto de los principios de la función pública consagra: *“La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. 9Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen” (...).*

Que, el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 2080 de 2021, en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a *“Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto” (...)* *“Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. (...)*”.

Que, el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto a la aplicación de los principios en las actuaciones administrativas por parte de las autoridades, señala: *“Todas las autoridades*

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones"

deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad".

Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 y 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, y que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, así mismo, señala que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, determina que, *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.

Que, la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que, el Decreto 019 de 2012, modificado por el Decreto Ley 2106 de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*, señaló en su artículo 1° que esta normativa tiene por objeto: *"simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales"*.

Que, la Ley 2052 de 2020, establece las disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, frente a la racionalización de trámites, específicamente en su artículo 20 sobre los términos para resolver los trámites y el artículo 26 sobre la Responsabilidad Disciplinaria, así:

ARTÍCULO 20. TÉRMINOS PARA RESOLVER TRÁMITES. *El término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario. Los servidores públicos bajo ninguna circunstancia podrán resolver un trámite por fuera de los términos allí estipulados.*

En caso de que no se disponga término para resolver de fondo un trámite en la ley o decreto reglamentario, éste deberá resolverse conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 o las disposiciones que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen.

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

PARÁGRAFO. En el proceso de reglamentación de trámites creados por ley, las entidades deberán presentar al Departamento Administrativo de la Función Pública el estudio efectuado para determinar los tiempos de respuesta de los trámites.

(...)

ARTÍCULO 26. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA. El no cumplimiento de los lineamientos y criterios fijados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, o por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como de lo dispuesto en la presente ley, constituirá, para el servidor público que tenga asignada esta competencia o función, incumplimiento de los deberes, de conformidad con el artículo 38 de la ley 1592 de 2019 o las disposiciones que lo desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen.

Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”, establece en el artículo 38, numeral 20 y artículo 39 numeral 8, los deberes y las prohibiciones del servidor público, así:

ARTÍCULO 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

ARTÍCULO 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:

(...)

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

Que el Título IV de la 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, regula lo referente a las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información.

Que en la sentencia C-951 de 2014, la Corte Constitucional precisó que el derecho de petición está integrado por cuatro elementos fundamentales, a saber: (i) la formulación de la petición, (ii) la pronta resolución, (iii) la respuesta de fondo y (iv) la notificación de la decisión. Lo primero implica que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición”, por cuanto el derecho de petición “protege la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que estas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas”. Lo segundo, que el término de respuesta del derecho de petición “debe entenderse como un tiempo máximo que tiene la administración o el particular para resolver la solicitud”.

Que en la sentencia SU213-21, la mencionada Corporación reiteró su jurisprudencia estableciendo que “la respuesta a las peticiones debe ser de fondo, esto es: (i) clara, “inteligible y de fácil comprensión”; (ii) precisa, de forma tal que “atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente” y “sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas”; (iii) congruente, es decir, que “abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado”, y (iv) consecuente, lo cual implica “que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. Por último, la respuesta debe ser notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado “para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones"

debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011. Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida".

Que, por medio de la Resolución 12144 de 2005, se reglamentó internamente el derecho de petición y la manera de atender las quejas y reclamos ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA.

Que, se considera necesario actualizar el trámite interno de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) que se presentan ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA, en atención a las normas vigentes que rigen la materia.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD), en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, en aras de garantizar el cumplimiento de la normatividad y el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

ARTÍCULO 2°. DEFINICIONES. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o la norma que lo modifique o sustituya.

a. PETICIÓN: Manifestación verbal o escrita de solicitud presentada por una persona ante las autoridades, por motivos de interés general o particular.

Para efectos de determinar los términos de respuesta, las peticiones se clasifican como peticiones de información, peticiones de documentos y consultas.

A su vez, para establecer el trámite y atención a seguir, las peticiones se clasificarán como peticiones incompletas, peticiones análogas, peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

b. PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, para indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de este Instituto, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.

c. PETICIÓN DE DOCUMENTOS: Es la manifestación verbal o escrita que presenta una persona al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, para solicitar la reproducción y entrega de documentos públicos que reposan en la entidad.

d. CONSULTAS: Cuando una persona solicita ante la autoridad que exprese su opinión, su concepto, o su dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

e. PETICIÓN ANÁLOGA: Petición respecto de la cual hay identidad en el objeto y versa sobre los mismos fundamentos de hecho y de derecho, frente a otra petición.

f. PETICIÓN INCOMPLETA: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA que no cumple con los requisitos mínimos establecidos y necesarios o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

g. PETICIÓN IRRESPECTUOSA: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA cuyo lenguaje es irrespetuoso, hostil u ofensivo.

h. PETICIÓN OSCURA: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA cuya finalidad u objeto no es comprensible.

i. PETICIÓN REITERATIVA: Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA relacionada con una petición sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, que ya fue resuelta.

j. SUGERENCIA: Manifestación verbal o escrita de opinión presentada por una persona con el fin de formular un consejo o propuesta a una autoridad, para el mejoramiento de los servicios o la gestión institucional.

k. QUEJA: Manifestación verbal o escrita de rechazo y descontento presentada por una persona en contra de una autoridad o un servidor público, por su presunto actuar irregular en la prestación de sus servicios.

l. RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona, en razón a la calidad de la atención o prestación del servicio por parte de una autoridad o un servidor público.

Mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA las deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.

m. DENUNCIA: Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la Autoridad competente sobre la comisión de algún delito o infracción legal. Definición tomada de <http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/glosario/Paginas/default.aspx>

CAPITULO II RADICACIÓN Y TRÁMITE

ARTÍCULO 3°. CANALES DE RADICACIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PSQRD): Los canales establecidos por el Instituto, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD), sobre temas competencia del Instituto, serán los siguientes:

- a.** Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el INVIMA, a través del cual se pueden formular las (PSQRD). Existen 2 canales para radicación de PSQRD.

www.invima.gov.co



@Invimacolombia Invima Colombia



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

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones"

- Correo electrónico: contactenos@invima.gov.co
- Portal web: <https://sesuite.invima.gov.co:444/Pqrsd/peticiones/solicitud> (Formulario electrónico dispuesto en la página web del Instituto).
- b. **Canal Presencial:** El ciudadano podrá acceder de manera presencial a la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto, en un horario de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 p.m. y radicar en físico su solicitud (**PSQRD**),
- c. **Canal Telefónico:** a través del centro de atención telefónica número 2425000 extensiones. 1301 y 1302 de manera verbal a través de la cual pueden presentar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (**PSQRD**), y serán radicadas por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto.

ARTÍCULO 4°. TIPOLOGÍAS DE PETICIONES. El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA, recibirá, radicará y resolverá los siguientes tipos de peticiones:

1. Peticiones respetuosas de interés general e interés particular, que toda persona dirija a la Dirección General, Direcciones Misionales, Oficinas o cualquier otra dependencia que hagan parte del Instituto o a cualquier funcionario del INVIMA, de acuerdo con lo establecido el artículo 23 de la Constitución Política y sus desarrollos legales y reglamentarios.
2. Solicitudes de información sobre las funciones o servicios que el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, conforme con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.
3. Solicitudes de reproducción y entrega de documentos o información pública que reposa en la entidad.
4. Solicitudes de certificaciones que por disposición legal o reglamentaria correspondan a las competencias de la entidad.
5. Consultas verbales o escritas relacionadas con las materias a cargo de la Entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, conforme con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.
6. Sugerencias, quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA o con la conducta de los servidores públicos de la entidad.
7. Denuncias de la posible comisión de conductas que pueden configurar una infracción a las leyes.

ARTÍCULO 5°. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, o la norma que lo modifique o sustituya.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y radicación en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

1. PETICIONES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN: Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. PETICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE ELEVA UNA CONSULTA A LAS AUTORIDADES EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO: Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

3. PETICIONES DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS EFECTUADAS POR OTRA ENTIDAD PÚBLICA AL INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA: Deberán resolverse en un término no superior a diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EFECTUADAS POR CONGRESISTAS: Deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en la entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

5. SUGERENCIAS Y RECLAMOS: Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibió, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

6. QUEJAS. Si la solicitud es una queja allegada por el ciudadano en la cual precisa una conducta irregular o el comportamiento inapropiado relacionado con presuntos actos de corrupción de uno o varios funcionarios en el desarrollo de sus funciones, estas serán atendidas por el Director, Secretario General o Jefe de Oficina (como superior jerárquico del funcionario cuestionado), quien luego de realizar las averiguaciones pertinentes respecto al caso, dará respuesta al quejoso, indicándole que la petición fue recibida, estudiada y remitida al Grupo de Instrucción Disciplinaria (en los casos en que haya lugar)

7. DENUNCIAS. Informar o poner en conocimiento del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA una presunta infracción o incumplimiento a una norma sanitaria que pone en riesgo la salud pública de la población, así como informar sobre el comportamiento inapropiado de los funcionarios de la entidad. La denuncia se debe presentar en forma escrita o verbal, con una relación clara de los hechos, identificando tiempo, modo y lugar y de ser posible los autores del incumplimiento a la norma sanitaria. Informar o poner en conocimiento de la entidad una presunta infracción o incumplimiento a una norma sanitaria que pone en riesgo la salud pública de la población por un producto fraudulento.

PARÁGRAFO. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la entidad deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable en que dará respuesta, que no podrá exceder del doble de lo previsto en la ley.

ARTÍCULO 6°. TRÁMITE INTERNO PARA LA RADICACIÓN FÍSICA DE PETICIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PSQRD). La Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA recibe y radica las PSQRD, indicando la fecha y hora de recibo y el número de radicado asignado por el sistema de correspondencia de la entidad, con el cual el peticionario podrá consultar el estado de la solicitud, haciendo uso del medio dispuesto para tal fin.

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

PARAGRAFO 1°. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARAGRAFO 2°. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, suscrita por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del documento radicado y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 7°. TRÁMITE INTERNO PARA LA RADICACIÓN VERBAL DE PETICIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PSQRD). La Oficina de Atención a la Ciudadano del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban. La constancia de la recepción de la petición verbal deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1°. Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, la entidad podrá exigir su presentación por escrito y seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4° del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2°. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá sin costo alguno al peticionario. En caso de que sea telefónica, se le informará el respectivo número de radicado y contraseña asignados, con los cuales podrá realizar el seguimiento a través de la página web de la entidad.

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

PARÁGRAFO 3°. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

PARÁGRAFO 4°. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 8°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PSQRD). Las PSQRD que se presenten ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, en ejercicio del derecho fundamental de petición sea de interés general o interés particular, deberán realizarse de manera respetuosa, so pena de rechazo y deberán contener como mínimo:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, representante legal y/o apoderado, si aplica, incluyendo número de documento de identidad, dirección en donde recibirá la correspondencia, sea física o electrónica. Si es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición y las razones en las que se fundamenta.
4. La relación de los documentos que desee presentar para realizar la solicitud.
5. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1°. El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA examinará integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO 9. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente o por escrito las peticiones, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales.

ARTÍCULO 10. CLASIFICACIÓN Y REPARTO INTERNO DE LAS PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PSQRD). Todas las PSQRD deberán ser clasificadas y radicadas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Gestión Documental, y asignadas a la dependencia competente según las funciones previstas en el acto administrativo que determina la estructura del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, y demás normas a que haya lugar.

ARTÍCULO 11. TRASLADO POR COMPETENCIA. Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD) que no sean de competencia del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, serán radicadas por la Oficina de Atención

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

al Ciudadano quien se encargará de tramitar el oficio remitido que traslade el asunto a la entidad competente, dando respuesta oportuna al peticionario.

PARÁGRAFO 1°. El oficio de traslado por competencia deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la Entidad. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

PARÁGRAFO 2°. En el caso de las peticiones verbales, se informará de inmediato al interesado cuando la entidad carezca de competencia para conocer del asunto.

ARTÍCULO 12. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

PARÁGRAFO. Para el desistimiento de las peticiones tanto tácito como expreso, se aplicarán las reglas establecidas en los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 o la norma que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 13. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

PARÁGRAFO 1°. Para el trámite de las peticiones reiterativas, las dependencias de la entidad podrán remitirse a las respuestas anteriores excepto si se trata de derechos imprescriptibles que sean de su competencia o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

PARÁGRAFO 2°. Para el trámite de las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas se aplicarán las reglas establecidas en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 o la norma que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 14. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y notificará al peticionario de la respuesta, de igual manera, entregará copias de esta a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 15. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la entidad actuará de inmediato de conformidad con sus funciones. Si es del caso, adoptará las medidas de urgencia necesarias

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones”

para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 16. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO Y DE FONDO. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es deber del servidor público de la entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley y su incumplimiento podrá dar lugar a sanciones disciplinarias.

La respuesta a las peticiones debe ser:

1. **OPORTUNA:** Ser resuelta en el plazo razonable.
2. **CLARA:** Inteligible y de fácil comprensión.
3. **PRECISA:** Atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.
4. **CONGRUENTE:** Abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.
5. **CONSECUENTE:** No tratarla como una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.
6. **NOTIFICADA:** Actuar con diligencia en aras de que la respuesta sea conocida por el peticionario.

ARTÍCULO 17. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones estará a cargo del jefe o coordinador de la dependencia del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, que por su competencia y funciones tenga relación directa con la materia y naturaleza de las peticiones. De manera excepcional, el jefe de la dependencia podrá autorizar a un servidor público del nivel asesor para que suscriba las respuestas a las peticiones que sean competencia de la respectiva dependencia.

PARÁGRAFO. Los contratistas pueden apoyar a las dependencias en la proyección de la respuesta, siempre que tengan prevista esta obligación contractual.

CAPÍTULO III INFORMACIÓN CON CARÁCTER DE RESERVA O EXCEPTUADA

ARTÍCULO 18. SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Para efectos de determinar la condición de reservado y/o clasificado de un documento, deberán observarse la totalidad de los requisitos contemplados en la norma que regula la materia, en especial los artículos 6°, 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 136 de la Constitución Política y 52 de la Ley 5a de 1992 o la norma que lo modifique o sustituya.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones"

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 19. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA cuando esta invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

ARTÍCULO 20. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA POR MOTIVOS DE SEGURIDAD O DEFENSA NACIONAL O RELACIONES INTERNACIONALES. Cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición en los términos del artículo 27 de la Ley 1712 de 2014 o la norma que lo modifique o sustituya, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a ella.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, la Oficina de Atención al Ciudadano enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles.

PARÁGRAFO 1°. El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA deberá aportar las razones y pruebas que fundamenten y evidencien que la información solicitada debe permanecer reservada o confidencial. En particular, debe demostrar que la información debe relacionarse con un objetivo legítimo establecido legal o constitucionalmente. Además, deberá establecer si se trata de una excepción contenida en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y si la revelación de la información causaría un daño presente, probable y específico que excede el interés público que representa el acceso a la información.

PARÁGRAFO 2°. La reserva de las informaciones amparadas por el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 no deberá extenderse por un período mayor a quince (15) años.

ARTÍCULO 21. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

Ministerio de Salud y Protección Social
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA

RESOLUCIÓN No. 2025025771 24 de junio de 2025

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - (PSQRD) en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO 23. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria de conformidad con la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021 o la norma que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 24. BUENAS PRÁCTICAS: El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA actualizará la guía de Buenas Prácticas que permita atender las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD) radicadas ante el Instituto, con el propósito de atender su respuesta.

ARTÍCULO 25. COMUNICACIÓN. Comunicar la presente resolución a todas las dependencias del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, a través de la Dirección General.

ARTÍCULO 26. VIGENCIA Y DEROGATORIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución número 12144 de 2005 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Bogotá, D.C., el 24 de junio de 2025



FRANCISCO A. G. ROSSI BUENAVENTURA
Director General Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos
INVIMA

VoBo. Elaboró: Catalina Pérez Patiño - Grupo de Apoyo Reglamentario OAJ
VoBo. Revisó: Lady Johanna Méndez Aguirre – Grupo de Apoyo Reglamentario OAJ
VoBo. Revisó y aprobó: Andrés Fernando Mes Valencia - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
VoBo. Revisó y aprobó: Elsa Marina Torralba Noval - Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano

