

1150-0027-2023

Bogotá D.C., Julio de 2023

Invima - Interna	
20233008085	
20233008085	
Fecha:	3/08/2023 Folio(s): 20
De:	Norma Constanza García Ramírez
Para:	Miriam Del Carmen San Miguel Cantillo
Solicitud: Informe de auditoría seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, vigencia 2022.	

Doctora

MIRIAM DEL CARMEN SAN MIGUEL

Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

Oficina Líder del Proceso de PQRSD

INVIMA

Asunto: Informe de auditoría seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, vigencia 2022.

Respetada Doctora,

Para su conocimiento y fines pertinentes, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento a las PQRSD vigencia 2022.

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 y en el AIC-PR1-Procedimiento por contingencia que se creó por motivo de los dos ataques cibernéticos presentados durante la vigencia 2022.

Alcance: Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA para revisar la gestión adelantada frente a la contingencia por los dos ataques cibernéticos, así como la oportunidad en las respuestas emitidas de acuerdo con la información registrada en el aplicativo de correspondencia Se Suite, relacionada con todos los procesos durante la vigencia 2022.

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 Se Suite de acuerdo con el alcance del seguimiento, la cual se identifica como radicados resueltos y radicados en trámite vigencia 2022. Revisar radicación manual y respuestas a PQRSD manuales durante ataque cibernético.
3. Recopilación de información y evidencias que dan soporte a la gestión de las PQRDS.
4. Consolidación de resultados encontrados, conclusiones y observaciones.
5. Oportunidades de mejora.
6. No conformidades.

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 08 actualizado el 7/12/2022	"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"

DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LAS PQRSD EN TRÁMITE Y FINALIZADOS VIGENCIA 2022- SESUIT INFORMACIÓN ANALIZADA EN LOS PERIODOS EN LOS QUE ESTUVO DISPONIBLE EL APLICATIVO SESUIT 2022.

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 PQRSD**.

TIPO DE PQRDS	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	
Denuncias	El mismo día	1	1	1	10	2	15 días hábiles
Denuncia de ilegalidad		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Derechos de petición de congresistas		1			3	1	5 días Calendario (o atender el termino previsto en la solicitud)
Derechos de petición de información o/y solicitud de copias		1	1	1	5	2	10 días hábiles
Derechos de petición de interés particular e interés general		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Derechos de petición de consulta		1	1	1	25	2	30 días hábiles
Quejas		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Felicitación		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Reclamos		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Sugerencia		1	1	1	10	2	15 días hábiles
Solicitudes entre Entidades Públicas		1	1	1	5	2	10 días hábiles

Peticiones incompletas 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 preferencia - Solicitudes de Organismos Judiciales: Se atenderán de conformidad con el termino previsto en la comunicación.		

A) PQRSD QUE QUEDARON EN TRAMITE EN EL SESUIT VIGENCIA 2022 DURANTE LOS PERIODOS QUE ESTUVO DISPONIBLE EL APLICATIVO SESUIT.

Revisada la base de datos entregada por la Oficina de Tecnologías de la Información a corte del 23 de Julio de 2023 de radicados PQRSD que ingresaron en el año 2022 en Sesuit y que quedaron en trámite en parte por el daño en los archivos a razón de los dos ataques cibernéticos, se evidencia que **los grupos del Invima con más PQRSD en trámites de la vigencia 2022 son:**

1. Grupo de Registros Sanitarios de Medicamentos de Síntesis Química con **259 radicados en trámite del 2022.**
2. Grupo de Registros Sanitarios de Medicamentos de Homeopáticos y Suplementos Dietarios con **231 radicados en trámite.**
3. Grupo de Registros Sanitarios de Alimentos y Bebidas con **156 radicados en trámite del 2022.**

DEPENDENCIA O GRUPO DONDE QUEDO EN PROCESO LA PQRSD DESDE EL 2022	Radicalados en tramite 2022
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	259
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS	231
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	156
SISTEMA	83
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	25
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	14
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD.	12
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	9
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	6
GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN	3
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
Cosmeticos, Aseo, Higiene y Limpieza, Plaguicidas	3
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	3
GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	2
GRUPO DE TALENTO HUMANO	2
GRUPO DEL SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS QUÍMICOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS	1
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1
GRUPO LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	1
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	1
DIRECCION GENERAL	1
GRUPO DE TECNOVIGILANCIA	1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA.	1
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	1
Total general	819

Se evidencia que el aplicativo SeSuit tiene en su base de datos una dependencia llamada “Sistema” que investigando detalladamente, hace referencia a respuestas de PQRSD que requiere alguna información adicional del ciudadano para poder dar una respuesta final, por esta razón el funcionario envía una respuesta parcial que queda en “Espera de respuesta del ciudadano”, el radicado sale de la pantalla del profesional que dio la respuesta parcial y queda flotando en el sistema sin tener ningún responsable a cargo, ni el funcionario ni el ciudadano se enteran de que el radicado quedo en el aire sin ninguna respuesta, en la siguiente imagen se muestran los 83 radicados:

NumeroRac	Dependencialnicial	Dependencia Actu	Usuario	Tarea en que esta actualmer	FechaAc
20221276649	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221272703	DIRECCIÓN DE OPERACIO	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221271455	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221228623	DIRECCIÓN DE MEDICAM	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221227439	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221226610	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221219235	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221219732	DIRECCIÓN DE MEDICAM	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-18
20221218837	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221216040	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221215595	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221214440	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221213783	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221211025	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221211025	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221210939	DIRECCIÓN DE MEDICAM	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221203659	DIRECCIÓN DE MEDICAM	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221201971	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221200949	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221200134	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221199224	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221199429	OFICINA ASESORA DE PL	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221197996	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221196745	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221196463	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221195350	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221192906	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221192970	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221193826	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221192455	DIRECCIÓN DE ALIMENTC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221190921	DIRECCIÓN DE OPERACIO	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221191223	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-18
20221189623	DIRECCIÓN DE MEDICAM	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221189939	GRUPO DE REGISTROS SA	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221187469	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221188233	GRUPO TÉCNICO DE CAR	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221185290		Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221183132	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221182929	DIRECCIÓN DE MEDICAM	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221182029	GRUPO DE REGISTROS SA	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221179878	DIRECCIÓN DE COSMÉTIC	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19

20221179352 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221178357	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221176854 GRUPO DE TRABAJO TERAPIA	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221175779 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221176102 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221176137 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221172218 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221171489 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221170555 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221166542 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221165198 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221159718 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-18
20221160185	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221158262 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221156520 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221156303 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221155477 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221154551 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221152170	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221150753 OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221148271 GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221144389 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221143681 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221143674 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221143844 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221142633 GRUPO DE TRABAJO TERAPIA	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221138412 GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221137177 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221136732 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221132192 DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221131015 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221129394 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221129519 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221121511 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221121915 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221120578 DIRECCIÓN DE RESPONSA	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221120899 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221110438 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221108649 DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-21
20221104618 DIRECCIÓN DE ALIMENTOS	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221101235	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19
20221024671 GRUPO TÉCNICO DE CARIÓTIPO	Sistema	Usuario del sistema	Esperar respuesta del ciudadano	2023-07-19

El deber ser del proceso es que el radicado no salga de la pantalla del profesional hasta que el ciudadano entregue la información completa con el fin de que el funcionario pueda dar una respuesta definitiva, dado que, en este caso, cuando el profesional envía la respuesta parcial el radicado sale de su pantalla sin quedar en sus pendientes y queda flotando en “PAUSE” en el sesuit y no se puede cerrar el radicado. Adicional no debe existir una dependencia que se llame “sistema” porque distorsiona los análisis de los resultados de las bases de datos al filtrar las dependencias y misionales.

A continuación, se evidencia que estos radicados quedan en un proceso infinito donde todos los días registran que están en espera de respuesta del ciudadano, lo cual aumenta la cantidad de procesos que debe generar el SeSut haciendo que el aplicativo sea más lento y lo más grave, no se le da una respuesta de calidad ni oportunidad al ciudadano adicional a que el radicado queda abierto.

20221201971 .000001 - PQRSD : 07/09/2022 - jariase | SOLUCION PQRS (Rev. 98) |  En marcha

Herramientas

 Reporte

 Reporte del formulario

 Uso compartido externo

«

Exhibir historial completo

28/07/2023

15:33



Actividad Esperar respuesta del ciudadano ejecutada automáticamente con la acción Validar estado

Actividad ejecutada automáticamente por el sistema al alcanzar el tiempo: 024:00

Comentar

26/07/2023

09:33



Actividad Esperar respuesta del ciudadano ejecutada automáticamente con la acción Validar estado

Actividad ejecutada automáticamente por el sistema al alcanzar el tiempo: 024:00

Comentar

21/07/2023

12:33



Actividad Esperar respuesta del ciudadano ejecutada automáticamente con la acción Validar estado

Actividad ejecutada automáticamente por el sistema al alcanzar el tiempo: 024:00

Comentar

17/07/2023

15:33



Actividad Esperar respuesta del ciudadano ejecutada automáticamente con la acción Validar estado

Actividad ejecutada automáticamente por el sistema al alcanzar el tiempo: 024:00

Comentar

13/07/2023

09:33



Actividad Esperar respuesta del ciudadano ejecutada automáticamente con la acción Validar estado

Actividad ejecutada automáticamente por el sistema al alcanzar el tiempo: 024:00

Comentar

Pasos donde los radicados de las PQRSD quedaron en trámite en el aplicativo Se suite:

1. “Reparto funcionario asignado” con **418 radicados en tramite**
2. “Estudio tramite, aprobación y firma” con **272 radicados en trámite.**

PASO EN EL QUE QUEDO EN TRAMITE LA PQRSD DESDE EL 2022	TOTALES
Asignación de trámite	16
Asignar número de radicado, imprimir, firmar y entregar documento físico en correspondencia	14
Esperar respuesta del ciudadano	83
Estudio trámite, Aprobación y firma	272
Recibir asignación	14
Reparto funcionario asignado	418
Total general	817

Se evidencia que el tipo de tramite con mayor número PQRSD es el “**Derecho de Petición**” con **732 radicados que continúan en trámite vigencia 2022** con las cantidades más altas:

1. Derecho de Petición “**Particular**” con **543 radicados en trámite** vigencia 2022.
2. Derecho de Petición “**Consulta**” con **93 radicados en trámite** vigencia 2022.
3. Derecho de Petición “**Información**” con **89 radicados en trámite** vigencia 2022.

TipoTramite	SubTipo	PQRSD EN TRAMITE 2022
DENUNCIA	SANITARIA	29
	ILEGALIDAD	17
Total DENUNCIA		46
DERECHO DE PETICIÓN	PARTICULAR	543
	CONSULTA	93
	INFORMACIÓN	89
	GENERAL	6
	CONGRESISTA	1
Total DERECHO DE PETICIÓN		732
FELICITACIÓN	FELICITACIÓN	1
Total FELICITACIÓN		1
QUEJA	SERVICIO PRESTADO	10
	FUNCIONARIO	2
Total QUEJA		12
RECLAMO	RECLAMO	21
Total RECLAMO		21
SUGERENCIA	SUGERENCIA	1
Total SUGERENCIA		1
(en blanco)	PARTICULAR	3
	(en blanco)	2
	SANITARIA	1
Total (en blanco)		6
Total general		819

Por último, se observa en la base de datos que los canales con mayor número de ingresos de PQRSD de la vigencia 2022 en Sesuit fueron el correo electrónico y el portal web:

1. Correo Electrónico: **200 radicados en trámite 2022**
2. Portal Web: **603 radicados en trámite 2022.**

CANAL DE ENTRADA ▼	En tramite desde el 2022
CORREO CERTIFICADO	8
CORREO ELECTRÓNICO	200
PORTAL WEB	603
PRESENCIAL	5
TELEFÓNICO	1
(en blanco)	2
Total general	819

VER ANEXO 1 – TABLA DE RADICADOS PQRSD EN TRAMITE VIGENCIA 2022 SESUIT
(Abrir Excel, en cada hoja de calculo requerida oprimir en el dato numérico para desplegar la base de datos relacionada)

B) PQRSD FINALIZADOS VIGENCIA 2022 EN EL APLICATIVO SESUIT :

Revisada la base de datos entregada por la Oficina de Tecnologías de la Información a corte del 21 de Julio de 2023 de todos los radicados PQRSD que ingresaron en el año 2022 y que se finalizaron, se verifica la oportunidad de respuesta de todas las dependencias teniendo en cuenta la afectación por los dos ataques cibernéticos y los volúmenes de PQRSD que llegan a las misionales diariamente; con lo anterior se evidencia que:

Los grupos del Invima con mayor número de respuestas NO OPORTUNAS durante la vigencia 2022 son los siguientes:

1. GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: **1.237**
2. DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA: **1.034**
3. GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN: **697**
4. GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS: **428**
5. GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: **290**
6. GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD: **250**
7. GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PROD BIOLÓGICOS: **236**
8. GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS: **152**
9. DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS: **126**
10. GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN: **116**
11. GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: **103**
12. GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA: **101**
13. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: **96**

VER ANEXO 2 – TABLA DE RADICADOS PQRSD FINALIZADOS VIGENCIA 2022 - SESUIT

PQRS FINALIZADOS VIGENCIA 2022, OPORTUNOS Y NO OPORTUNOS	☒ NO OPORTUNO	OPORTUNO	Total general
(en blanco)		1	1
AEROPUERTO BOGOTÁ	10	11	21
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	1034	226	1260
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1273	3	3
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	126	636	762
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLOGICOS	3	3	6
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS		1	1
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	4	8	12
DIRECCION GENERAL	4	2	6
GRUPO DE PROCESOS Y RECLAMACIONES	24	29	53
GRUPO DE APOYO A NARIÑO	1	20	21
GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN	697	480	1177
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS	428	47	475
GRUPO DE APOYO JURÍDICO INSTITUCIONAL	13	26	39
GRUPO DE APOYO OPERATIVO	2	2	4
GRUPO DE APOYO REGLAMENTARIO	14	1	15
GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN	116	335	451
GRUPO DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS PARA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN	38	84	122
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	25	61	86
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	4	5
GRUPO DE CONTROL EN PUERTOS AEROPUERTOS Y PASOS DE FRONTERA	19	56	75
GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA	10	6	16
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	4	9
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	7	11
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA.	101	17	118
GRUPO DE INFORMÁTICA	45	11	56
GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	10	8	18
GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE TRAFICO POSTAL Y MENSAJERÍA EXPRESA	45	271	316
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	5	3	8
GRUPO DE LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		2	2
GRUPO DE LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y OTRAS TECNOL	1		1
GRUPO DE LABORATORIO DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS		1	1
GRUPO DE LABORATORIO FISICOQUÍMICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	39	26	65
GRUPO DE PLANTAS DE BENEFICIO, DERIVADOS CÁRNICOS Y LÁCTEOS DE LA DIRECCIÓN DE RESPO	2	10	12
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	3	28	31
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y OTROS PRODUCTOS	10	46	56
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE PUBLICIDAD	2	12	14
GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.	236	56	292
GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA	8	32	40
GRUPO DE RECURSOS, CALIDAD Y APOYO A LA GESTIÓN	2	12	14
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1273	174	1447
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	41	52	93
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SI	89	2	91
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	17		17
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS	5	2	7
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONDICIÓN ESPECIAL DE RIESGO	2	2	4
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICC	33	113	146
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN ACCIONES CONSTITUCIONALES	7	3	10
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN PROCESOS CONTENCIOSO			
ADMINISTRATIVOS Y OTROS		4	4
GRUPO DE SECRETARÍA TÉCNICA	4	20	24
GRUPO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	1		1
GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	12	6	18
GRUPO DE TALENTO HUMANO	23	23	46
GRUPO DE TECNOVIGILANCIA	4	9	13

GRUPO DE TESORERÍA	56	74	130
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 1 BUCARAMANGA	13	86	99
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTÁ	53	238	291
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA	9	32	41
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	10	14	24
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 2 MONTERIA	3	15	18
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL EJE CAFETERO	7	35	42
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN	44	68	112
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 2 CALI	5	34	39
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL ORINOQUIA	3	20	23
GRUPO DE TRAMITES Y SERVICIOS	21	44	65
GRUPO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	3	1	4
GRUPO DEL SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS QUÍMICOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS	27	56	83
GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	5	9	14
GRUPO LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	11	13	24
GRUPO RED DE LABORATORIOS Y CALIDAD		2	2
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	290	207	497
GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SA	250	604	854
GRUPO TÉCNICO DE CARNES	78	168	246
GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE DOMÉSTICA	21	3	24
GRUPO TÉCNICO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	11	26	37
GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	152	78	230
GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	103	39	142
Medicamentos	33	6	39
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	2	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	26	27
OFICINA CONTROL INTERNO	6	10	16
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	96	166	262
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION	11	10	21
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	9	4	13
OFICINA DE LABORATORIOS Y CONTROL DE CALIDAD	1		1
PUERTO FLUVIAL BARRANQUILLA		1	1
SECRETARÍA GENERAL	1	5	6
Sistema Virtual	12	15	27
Total general	5948	5109	11057

Los grupos del Invima con mayor número de respuestas OPORTUNAS durante la vigencia 2022 son los siguientes:

1. DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS: **636**
2. GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD: **604**
3. GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN: **480**
4. GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN: **335**
5. GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE TRAFICO POSTAL Y MENSAJERÍA EXPRESA: **271**
6. GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTÁ: **238**
7. DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA: **226**
8. GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: **207**
9. GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: **174**
10. GRUPO TÉCNICO DE CARNES: **168**
11. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: **166**
12. GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. HIGIENE DOMÉSTICA: **113**

C) VERIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS VERAZ, OPORTUNA Y EFICIENTE DURANTE LA CONTINGENCIA CAUSADA POR LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Como indica el procedimiento AIC-PR1-PROCEDIMIENTO POR CONTINGENCIA versión 2, actualizado el 14/12/2022 y que fue creado durante el incidente de seguridad de la información, se procede a puntuar lo siguiente:

“Los sistemas de información del Invima se vieron afectados por las contingencias tecnológicas generadas por los incidentes de seguridad de la información de los cuales fue víctima la entidad el 6 de febrero y el 03 de octubre de 2022. Por esta razón, se hizo necesario adoptar medidas administrativas mediante las resoluciones: 2022500000 del 9 de febrero de 2022, 2022500001 del 15 de febrero de 2022, 2022500002 del 22 de febrero de 2022, 2022500003 del 25 de febrero de 2022, 2022500005 del 8 de marzo de 2022, 2022500009 del 16 de marzo de 2022 y 2022600000 del 04 de octubre de 2022 vigentes hasta el 31 de octubre de 2022, con la finalidad de garantizar la prestación de los servicios a cargo del Invima frente a la indisponibilidad de información y la imposibilidad de acceder a todos los servicios, aplicativos y plataformas tecnológicas del Instituto.”

 	AIC-PR1-PROCEDIMIENTO POR CONTINGENCIA	Código Versión Tipo Implementación Alcance Nivel de confidencialidad	AIC-PR1 2 Procedimiento 14/12/2022 Invima Público
1. OBJETIVO			
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.			
2. ALCANCE			
Aplica a los procesos a cargo de: la oficina de Atención al ciudadano, el Grupo de Gestión Documental, el Grupo de soporte Tecnológico y la Oficina de Tecnologías de la Información.			
3. CONTENIDO O DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO			
Los sistemas de información del Invima se vieron afectados por las contingencias tecnológicas generadas por los incidentes de seguridad de la información de los cuales fue víctima la entidad el 6 de febrero y el 03 de octubre de 2022. Por esta razón, se hizo necesario adoptar medidas administrativas mediante las resoluciones: 2022500000 del 9 de febrero de 2022, 2022500001 del 15 de febrero de 2022, 2022500002 del 22 de febrero de 2022, 2022500003 del 25 de febrero de 2022, 2022500005 del 8 de marzo de 2022, 2022500009 del 16 de marzo de 2022 y 2022600000 del 04 de octubre de 2022 vigentes hasta el 31 de octubre de 2022, con la finalidad de garantizar la prestación de los servicios a cargo del Invima frente a la indisponibilidad de información y la imposibilidad de acceder a todos los servicios, aplicativos y plataformas tecnológicas del Instituto.			
Ahora bien, una vez definida la contingencia tecnología y en virtud de lo estipulado normativamente, la entidad implementó medidas, que van desde la contención del incidente hasta la activación de un plan de contingencia, cuyo eje fundamental fue la reactivación de los servicios tecnológicos desde los que se despliega la misionalidad del Instituto en relación con el uso y disponibilidad de los diferentes aplicativos. Estos servicios se han venido restaurando de forma paulatina con la gestión de las actividades tecnológicas y jurídicas correspondientes que a su vez desplegó la entidad, como lo son: la actualización e implementación del plan de acción y medidas de contingencia frente a los posibles efectos o consecuencias del incidente cibernético, la emisión de las medidas administrativas transitorias			

En el procedimiento por contingencia se desarrolla el paso a paso para dar respuesta manual a todas las PQRSD que llegaron al instituto durante los dos ataques cibernéticos de la vigencia 2022 y donde no se contaba con ningún aplicativo disponible.

El procedimiento de contingencia se divide en las siguientes actividades:

1. Recibir la solicitud de Orientación, Correspondencia y/o PQRDS
2. Radicar la Correspondencia y/o PQRDS
3. Comunicar el número de radicado y Asignar las solicitudes de Correspondencia y/o PQRDS
4. Estudiar, analizar y proyectar la respuesta de la Correspondencia y/o PQRDS
5. Asignar radicado de respuesta a la Correspondencia y/o PQRDS
6. Hacer seguimiento a las solicitudes de Correspondencia y PQRDS asignadas
7. Recuperación y normalización del proceso a su estado inicial

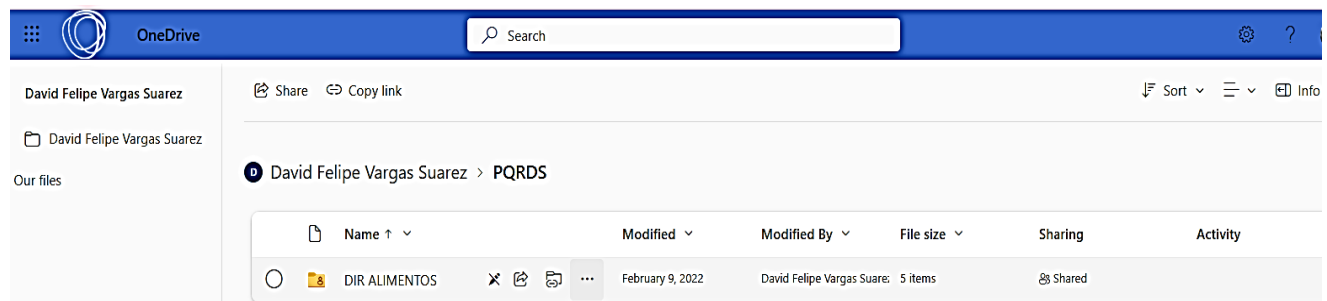
El procedimiento cuenta con los siguientes puntos de control:

5. PUNTOS DE CONTROL

CONTROL	RESPONSABLE	FRECUENCIA	EVIDENCIA
Verificación de los documentos legal y/o técnicos	Funcionario asignado para la revisión de los documentos legales y/o técnicos de la Oficina de Atención al Ciudadano	Diariamente	Aprobación o negación de la solicitud realizada por correo electrónico
Cargue de documentos para el proceso de escáner	Funcionario del grupo de Gestión Documental y correspondencia/ Delegado de la Oficina de Atención al Ciudadano	Diariamente	Correo electrónico con el listado de trámites radicados y cargados en las carpetas de Sharepoint destinadas en contingencia
Revisión de la Radicación	Funcionario asignado para la radicación de la Oficina de Atención al Ciudadano	Diariamente	Reporte de mensual de salidas no conformes
Generación de backup / Copias de seguridad	Funcionario asignado por la Oficina de Tecnologías de la Información y/o Grupo de Soporte Tecnológico	Semanalmente	La información y documentos de las solicitudes gestionadas durante la contingencia tendrán el respaldo en las carpetas de Sharepoint destinadas en contingencia

Por lo anterior y teniendo en cuenta el procedimiento de contingencia se procede a hacer una verificación del cumplimiento de los lineamientos de este procedimiento en una misional al azar que será la Dirección de Alimentos y Bebidas dado el alto volumen de PQRSD que recibe diariamente. Se verificará el procedimiento de contingencia en esta misional en lo relacionado al primer semestre de 2022 donde ocurrió el primer ataque cibernético el 6 de Febrero de 2022 de la siguiente manera:

1. El funcionario asignado por Atención al Ciudadano en su momento David Felipe Vargas Suarez crea la carpeta de todas las dependencias para asignar las PQRSD, en este caso crea la Carpeta “DIR ALIMENTOS” dentro de carpeta PQRSD el 09 de febrero de 2022:

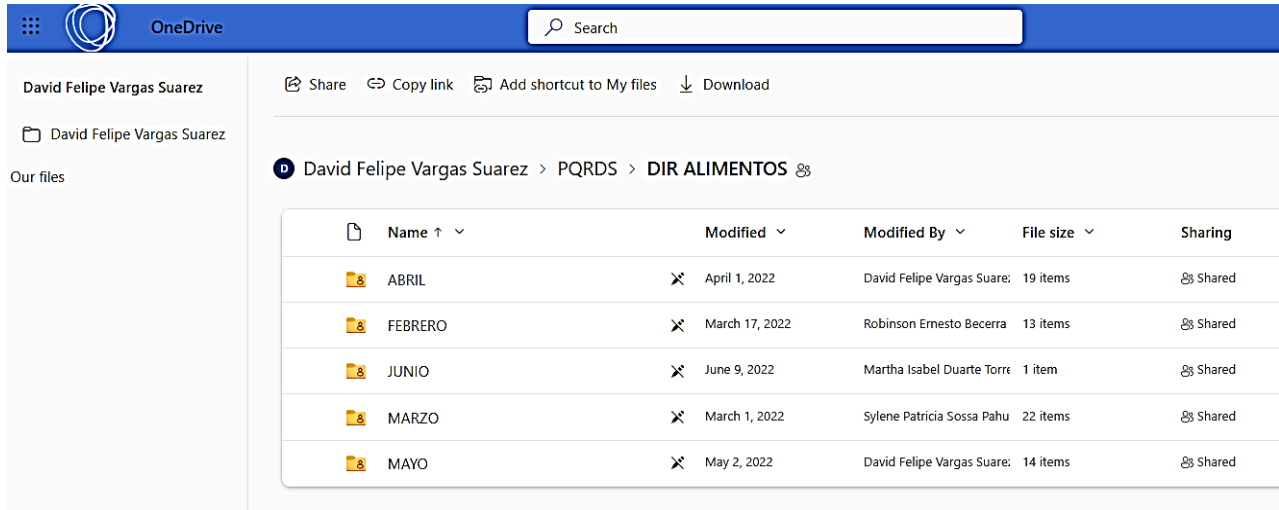


Se hace la anotación que en el procedimiento indican en el numeral 3.1 “PROCESO DE ORIENTACIÓN CORRESPONDENCIA Y PQRDS “ en la actividad número dos: “Radicar la Correspondencia y/o PQRDS” , en la **NOTA NUMERO 2** : “Para garantizar la disponibilidad del antecedente de las solicitudes de Correspondencia y PQRDS, funcionario asignado como radicador de la Oficina de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia debe relacionar las solicitudes radicadas durante el día y realizar el cargue de las solicitudes y anexos en la carpeta de Sharepoint, disponible para la contingencia tecnológica”.

Teniendo en cuenta lo anterior se aclara que todas las PQRSD que se radicaron durante el primer ataque cibernético en el primer semestre de 2022 fueron cargadas en las carpetas de One Drive de cada funcionario asignado al reparto de la correspondencia y no fueron cargadas en el Share Point como lo indica el procedimiento en su versión 2, dado que en su primera versión se dio el lineamiento de cargar las PQRSD en el One drive como método de contingencia inmediato.

Lo anterior es un punto de control donde se debió y se debe evitar el riesgo en la fuga de la información dado que la información quedo cargada en el One Drive INDIVIDUAL de cada funcionario y NO en las carpetas de Share Point de las dependencias bajo el control de la Oficina de Tecnologías de la Información.

- El funcionario asignado para el reparto de la PQRSD de la Oficina de Atención al Ciudadano, David Felipe Vargas crea carpetas por cada mes que se mantuvo la contingencia cuidando que la documentación solo se pueda leer y copiar, más no editar ni eliminar.

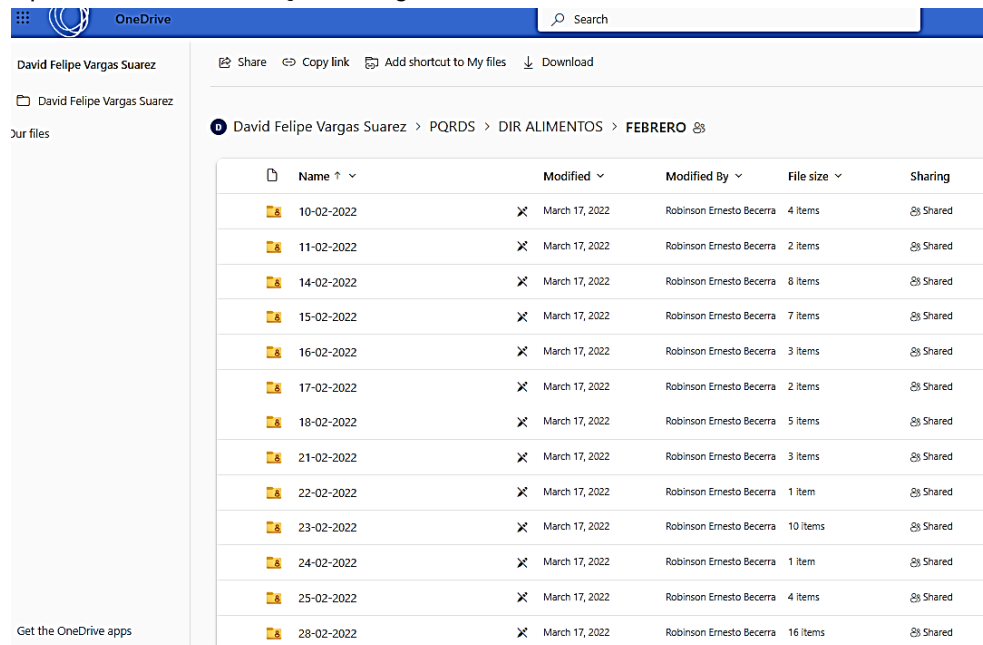


OneDrive interface showing the 'DIR ALIMENTOS' folder. The left sidebar shows the user 'David Felipe Vargas Suarez' and the folder structure: 'David Felipe Vargas Suarez' > 'PQRDS' > 'DIR ALIMENTOS'. The main area displays a table of folders:

Name	Modified	Modified By	File size	Sharing
ABRIL	April 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	19 items	Shared
FEBRERO	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	13 items	Shared
JUNIO	June 9, 2022	Martha Isabel Duarte Torre	1 item	Shared
MARZO	March 1, 2022	Sylene Patricia Sossa Pahu	22 items	Shared
MAYO	May 2, 2022	David Felipe Vargas Suarez	14 items	Shared

En la imagen se evidencian los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2022, meses que duro el primer ataque cibernético. Para el mes de febrero atención al ciudadano había dejado las carpetas sin bloqueo de edición lo cual pudo haber incurrido en alguna afectación de perdida de información o eliminación por parte de los funcionarios asignados que tenían acceso a estas carpetas, sin embargo, atención al ciudadano corrigió este error en el primer mes de cargue de la información dejando las carpetas con bloqueo de edición.

- Dentro de cada carpeta de cada mes, el asignado por atención al ciudadano carga carpetas con cada fecha del respectivo mes de las PQRSD asignadas a la misional:



OneDrive interface showing the 'FEBRERO' folder. The left sidebar shows the user 'David Felipe Vargas Suarez' and the folder structure: 'David Felipe Vargas Suarez' > 'PQRDS' > 'DIR ALIMENTOS' > 'FEBRERO'. The main area displays a table of folders:

Name	Modified	Modified By	File size	Sharing
10-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	4 items	Shared
11-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	2 items	Shared
14-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	8 items	Shared
15-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	7 items	Shared
16-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	3 items	Shared
17-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	2 items	Shared
18-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	5 items	Shared
21-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	3 items	Shared
22-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	1 item	Shared
23-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	10 items	Shared
24-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	1 item	Shared
25-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	4 items	Shared
28-02-2022	March 17, 2022	Robinson Ernesto Becerra	16 items	Shared

4. Dentro de cada carpeta que se nombra con la fecha del día que se asignó la PQRSD, ejemplo: 28 -02-2023, se adjuntan los radicados que corresponden a la asignación de ese día, allí se crean carpetas nombradas con el número de cada radicado y dentro de cada carpeta se adjuntan todos los soportes de la respectiva PQRSD como se ve en la evidencia

David Felipe Vargas Suarez

Share Copy link Add shortcut to My files Download

David Felipe Vargas Suarez

David Felipe Vargas Suarez > PQRDS > DIR ALIMENTOS > FEBRERO > 28-02-2022

Name	Modified	Modified By	File size	Sharing
20221502309 RS	March 2, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	1 item	Shared
20221502310	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	1 item	Shared
20221502314	February 28, 2022	Sylene Patricia Sossa Pahu	1 item	Shared
20221502318	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	1 item	Shared
20221502320	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	1 item	Shared
20221502322	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	1 item	Shared
20221502324	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	1 item	Shared
20221502328	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	1 item	Shared
20221502332	February 28, 2022	Liceth Milena Sierra Castrc	1 item	Shared
20221502334	February 28, 2022	Jhon Jairo Orjuela Vergara	1 item	Shared
20221502338	February 28, 2022	Liceth Milena Sierra Castrc	1 item	Shared
20221502339	February 28, 2022	Liceth Milena Sierra Castrc	1 item	Shared
20221502340	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	2 items	Shared
20221502342	March 1, 2022	David Felipe Vargas Suarez	1 item	Shared

Get the OneDrive apps

5. En la siguiente imagen se evidencia un radicado manual de PQRSD dentro de la carpeta compartida a la Dirección de Alimentos y Bebidas:

DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR
N° Radicación: 20221502296
Dependencia: DIRECCIÓN DE ALIMENTOS
Solicitante: Tatiana B. Perez Garcia
Fecha: 25 FEB 2022
Folios: 1
Correo: perez.tatiana@tangojuices.com.co

Buenas tardes, cordial saludo.

La presente tiene como motivo solicitar una cita con la Dra. Sonia Catalina Castiblanco que es la encargada de llevar el Auto de Requerimiento No. 2022000485. El 21 de Enero solicitamos una cita para ampliar nuestras inquietudes y el día de hoy la tuvimos con el Dr. Daniel García y la Dra. Diana Arroyo, pero las dudas que teníamos no fueron resueltas porque el expediente había sido emitido por otra persona.

Agradecemos de antemano su colaboración para que la cita sea lo más pronto posible.

Atentamente,
Tatiana B. Perez Garcia
Gerente

- De esta manera finaliza la radicación y asignación por parte del funcionario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, es entonces cuando el funcionario asignado de la misional copia todos las PQRSD cargadas por la Oficina de Atención al Ciudadano e inicia a crear carpetas para hacer el respectivo reparto al interior de los grupos, así mismo se da permiso a los encargados de cada grupo al interior de la misional para que puedan acceder y de esta manera el coordinador de cada grupo con el técnico asigna manualmente la PQRSD a un profesional del área para que dé respuesta directa al usuario con radicación manual por medio un correo del grupo dentro de los términos estipulados en la resolución relacionada con el ataque cibernético.

My files > CORRESPONDENCIA DAB

Name	Modified	Modified By	File size	Sharing
1) REGISTROS	March 22, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	2 items	Shared
2) CARNES	March 22, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	4 items	Shared
3) IVC ALIMENTOS	March 22, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	2 items	Shared
4) ARTICULACION	March 22, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	2 items	Shared
5) VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	March 22, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	2 items	Shared
6) RIESGOS QUIMICOS	March 22, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	1 item	Shared
7) OTRAS DIRECCIONES	June 9, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	20 items	Shared
8) OPERACIONES SANITARIAS	March 22, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	63 items	Shared
9) ATENCIÓN AL CIUDADANO	March 27, 2022	Vanessa Parra Rodríguez	5 items	Shared

- Tanto la persona encargada de repartir toda la correspondencia a los subgrupos de la misional, como los coordinadores y técnicos que apoya el reparto interno de la misional, deben tener un control en Excel de la fecha, el funcionario y el número de PQRSD que asigno durante la contingencia cibernética.

Aquí se muestra la evidencia del control del reparto a todos los subgrupos de la Dirección de Alimentos y Bebidas por parte de la asignada de la misional:

	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
	IVC	REGISTROS	CARNES	ETS	V.E	R.Q	DESPACHO	OPERACIONES SANIT	MEDICAMENTOS	DISPOSITIVO	COSMETICOS
20221502004	20221502001	20221502003	20221502002	20221502104	20221502489	9/3/2022	20221502595	20221500426	20221502157	20221503212	7/3/2022
20221502006	20221502055	20221502045	20221502044	17/3/2022	9/3/2022	15/3/2022	20221502595	20221500426	20221502157	20221503212	20221502328
20221502016	20221502057	20221502119	20221502743	20221502575	20221502643	23/3/2022	20221500478	25/3/2022	23/04/2022	15/3/2022	20221502318
20221502044	20221502058	20221502160	20221502751	20221502583	17/3/2022	20221501369	20221500479	20221500089	20221507650	20221502318	20221502318
20221502220	20221502059	20221502164	20221502863	17/3/2022	20221502927	20221500537	20221500480	20221500090	25/04/2022	20221502635	20221502635
20221502207	20221502065	20221502119	20221502921	20221502849	1/4/2022	4/4/2022	20221500481	20221502211	20221509126	31/3/2022	20221503232
20221502215	20221502067	20221502181	20221502932	21/3/2022	20221503372	20221503612	20221500483	20221502212			20221503232
20221502222	20221502068	20221502295	21/3/2022	20221503019	8/4/2022		20221502386	20221502214			22/4/2022
20221502237	20221502070	20221502298	20221502953	20221503020	20221503670		20221500500	20221502378			20221507651
20221502310	20221502071	20221502340	1/4/2022	25/3/2022	20221503691		20221500607	20221502338			4/5/2022
20221502314	20221502072	20221502394	20221503276	20221503092	13/4/2022		20221500611	15/3/2022			20221508069
20221502318	20221502083	20221502395	20221503318	20221503085	20221503853		20221500616	20221502656			12/5/2022
20221502320	20221502084	20221502490	20221503357	28/3/2022	20221503855		20221500619	28/3/2022			20221509728
20221502322	20221502105	20221500147	4/4/2022	20221503194	20221503912		20221500620	20221503124			13/5/2022
20221502324	20221502096	20221502521	20221503404	1/4/2022	20221508307		20221500641	20221503162			20221509860
20221502334	20221502143	9/3/2022	20221503412	20221503299	20/4/2022		20221500639	29/3/2022			
20221502336	20221502157	20221502584	20221503364	20221503310	20221508336		20221500650	20221503138			
20221500463 SEAB	20221502158	20221502589	20221503368	20221503315	21/4/2022		20221500704	20221503136			
20221500464 SEAB	20221502159	11/3/2022	5/4/2022	4/4/2022	20221502353		20221502579	20221503137			
20221502213 SEAB	20221502135	20221500720	20221503468	20221503442	20221502393		11/3/2022	31/3/2022			
CONTIN ataque cibernético REPARTO 810 SESUIT 2022 DESPUES DEL ATAQUE REPARTO 810- CONTINGENCIA-2 ASIG. CORREP. CON +											

Por otro lado, se evidencia la base de datos del control del reparto por parte del encargado del reparto al interior del subgrupo de la misional en este caso, se muestra la evidencia del control de reparto del grupo de registros sanitarios:

CORREO	RADICADO	FECHA ENVIO	RADICADO	RADICADOR	SOPORTE ENVIO X MA	FECHA SALIENTE	usu
FECHA	ENTRANTE	FUNCIONARIO	APROBACION	NOTAS	SALIENTE		
4 FEBRERO 2022	20221000557	ESCOBAR			20222000540		
diciembre 2021	20211188970	CRISTINA					10 ENERO 2022
RADICADOS CONTINGENCIA							
14-Feb-22	20221502028	FERNANDO BLANCO	14-Feb-22		20222500250	JOSE LUIS	SORAIDA
14-Feb-22	20221502025	FERNANDO BLANCO	14-Feb-22		20222500251	JOSE LUIS	SORAIDA
22 FEBRERO 2022	20221502038	CRISTINA	22 FEBRERO 2022		20222501501	JOSE LUIS	SORAIDA
22 FEBRERO 2022	20221502051	CRISTINA	22 FEBRERO 2022		20222501500	JOSE LUIS	SORAIDA
22 FEBRERO 2022	20221502027	PILAR	22 FEBRERO 2022		20222501527	JOSE LUIS	SORAIDA
22 FEBRERO 2022	20221502026	CALDERON	22 FEBRERO 2022		20222501528	JOSE LUIS	SORAIDA
22 FEBRERO 2022	20221502050	DANIEL ARROYAVE	23 FEBRERO 2022		20222501529	JOSE LUIS	SORAIDA
23 FEBRERO 2022	20221502120	MONICA	23 FEBRERO 2022		20222501526	JOSE LUIS	SORAIDA
24 febrero 2022	20221502014	SANDRA OSORIO	24 febrero 2022		20222511540	JOSE LUIS	SORAIDA
24 febrero 2022	20221502143	IVAN VIASUS	24 febrero 2022		2022 251 1538	JOSE LUIS	SORAIDA
24 febrero 2022	20221500011	LIDA ORTIZ	24 febrero 2022		2022 250 1535	JOSE LUIS	SORAIDA
24 febrero 2022	20221502225	EURANIO MANOTAS	24 febrero 2022		2022 251 1537	JOSE LUIS	SORAIDA
24 febrero 2022	20221502035	EURANIO	24 febrero 2022		2022 251 1536	JOSE LUIS	SORAIDA
24 febrero 2022	20221502065	RICARDO	24 febrero 2022		20222511544	JOSE LUIS	SORAIDA
24 febrero 2022	20221502105	RICARDO	24 febrero 2022		20222511543	JOSE LUIS	SORAIDA
25 FEBRERO 2022	20221502046	CLAUDIA ESCOBAR	25 FEBRERO 2022		20222511553	JOSE LUIS	SORAIDA
25 FEBRERO 2022	20221502188	CRISTINA	25 FEBRERO 2022		20222511554	JOSE LUIS	SORAIDA
1 MARZO 2022	20221502037	EDGAR CARMONA	1 MARZO 2022		2022 251 1590	JOSE LUIS	SORAIDA
1 MARZO 2022	20221502067	CLAUDIA CALDERON	1 MARZO 2022		2022 251 1589	JOSE LUIS	SORAIDA
1 MARZO 2022	20221502058	PATRICIA	1 MARZO 2022		2022 251 1587	JOSE LUIS	SORAIDA

Al momento de solicitar las respuesta de las PQRSD es necesario dirigirse personalmente hasta cada uno de los grupos para verificar las respuesta enviadas desde un correo grupal que se creo en ese momento, lo cual no facilita el acceso de la información para revisar la trazabilidad de cualquier PQRSD , situación que se presenta en todas las misionales y en el instituto como tal, no se evidencia un repositorio de acceso rápido y completo para visualizar las PQRSD y sus respectivas respuestas dado que reposan al interior de los subgrupos de las misionales bajo diferentes accesos.

Por lo anterior se solicita a la Oficina de Atención al Ciudadano el acceso al repositorio de todas las respuestas de PQRSD que se dieron de manera manual durante los dos periodos del ataque cibernético a lo que responden que no se tiene aún dicho repositorio, sin embargo la Oficina de Atención al ciudadano ya se encuentran en la gestión de crear un plan de choque para acordar con todas las misionales el cargue de la trazabilidad documental dentro del mismo aplicativo SeSuit de correspondencia entrante y PQRSD que se gestionaron por fuera del aplicativo SeSuit durante los incidentes cibernéticos.

La Oficina de atención al ciudadano cuenta con una base de datos organizada del total de PQRSD que ingresaron en la vigencia 2022 por sesuit y de forma manual en el cual se detalla lo siguiente:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO_ENTRADA
Físico _V2	3
Manual _V1	3006
Manual _V2	2691
Sesuite	10808
Total general	16508

Dado que en la base de datos “Manual V1” que contiene la información de los radicados que ingresaron de manera manual durante el primer ataque cibernético en el mes de febrero 2022, no contiene la información desagregada por dependencias sino los totales en general, a continuación, se presenta por tipo de trámite la cantidad de PQRSD que llegaron y se radicaron de manera manual, evidenciando el mayor número llegó como Derecho de petición de interés particular con 2.469 radicados.

Radicados manuales que ingresaron en el primer ataque cibernético en Febrero de 2022	
Etiquetas de fila	
PARTICULAR	2469
CONSULTA	185
SANITARIA	141
INFORMACIÓN	139
RECLAMO	37
ILEGALIDAD	18
QUEJA	11
GENERAL	4
FELICITACIÓN	2
Total general	3006

En el siguiente cuadro se evidencia el número de PQRSD que se **radicaron manualmente** durante el segundo ataque cibernético que sucedió en Octubre de 2022 momento en el cual el aplicativo de SeSut no estaba disponible, se observa que la Dirección de Alimentos tuvo la mayor asignación manual con 1.061 radicados, seguido por las otras 4 misionales que se resaltan en rojo:

Etiquetas de fila	Radicados manuales que ingresaron en el segundo ataque cibernético en Octubre de 2022
4000 Dirección de Alimentos y Bebidas	1061
3000 Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos	731
5000 Dirección de Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías	277
6000 Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de Higiene Doméstica	236
7000 Dirección de Operaciones Sanitarias - GTT'S - PAPF - VUCE	100
1300 Oficina de Atención al Ciudadano	79
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	46
Dirección de medicamentos y productos biológicos	38
Dirección de dispositivos médicos y otras tecnologías	16
1100 Oficina Asesora Jurídica	16
1000 Dirección General	14
2400 Grupo de Tesorería	8
2500 Grupo de Unidad de Reacción Inmediata	8
8000 Dirección de Responsabilidad Sanitaria	8
1250 Oficina de Tecnologías de la Información	7
Dirección de cosméticos, aseo, plaguicidas y prod. higiene domestica	7
1350 Oficina de Asuntos Internacionales	5
Dirección de operaciones sanitarias - PAPF	3
1150 Oficina de Control Interno	3

Oficina de atención al ciudadano	3
2350 Grupo de Talento Humano	3
GRUPO DE TALENTO HUMANO	2
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
1200 Oficina de Laboratorios y Control de Calidad	2
2000 Secretaria General	2
1050 Oficina Asesora de Planeación	2
1050 Oficina Asesora de Planeación	1
GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	1
Dirección de operaciones sanitarias - GTT'S	1
(en blanco)	1
2200 Grupo de Gestión Contractual	1
2100 Grupo de Instrucción Disciplinaria	1
Secretaría general	1
2450 Grupo Financiero y Presupuestal	1
Grupo de tesorería	1
Total general	2691

CONCLUSIONES Y OBSEVACIONES:

1. Se destaca la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano en la articulación con la Oficina de Tecnologías de la información, el Grupo de Gestión Documental y las dependencias del Invima para dar continuidad inmediata al flujo de PQRSD que ingresaron durante los dos ataques cibernéticos bajo el lineamiento del procedimiento de contingencia que fue creado de manera ágil para su implementación y ejecución.
2. Se concluye lo siguiente en base a la información brindada por parte de la Oficina de Tecnologías de la información con las PQRSD vigencia 2022 gestionadas por el aplicativo de SeSut y en base a la información brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano con las PQRSD que ingresaron de manera manual durante los meses de los dos incidentes cibernéticos:

PQRS D GESTIONADAS EN SESUIT 2022 (Meses con aplicativo disponible)		
PQRS D FINALIZADAS 2022 EN SESUIT		PQRS D QUE CONTINUAN EN TRAMITE 2022 EN SESUIT
11.057		819
CON RTAS OPORTUNAS	CON RTAS NO OPORTUNAS	
5.109	5.948	

PQRS D QUE INGRESARON DE MANERA MANUAL 2022	
PRIMER ATAQUE FEB 2022	SEGUNDO ATAQUE OCT 2022
3.006	2.691

3. Dado que el INVIMA debe garantizar las herramientas de trabajo para que los funcionarios puedan ejecutar su labor, NO se generarán No Conformidades con respecto a la NO oportunidad de las respuestas de las PQRSD 2022 por motivo a la pérdida de la información, el daño en los documentos en el aplicativo SeSuit (gestor documental oficial del instituto) y la afectación de todos los aplicativos que se articulaban con el SeSuit, lo que dificulta evidenciar el incumplimiento de los requisitos relacionados de manera justa.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

1. Se recomienda que la Oficina de Atención al Ciudadano diseñe un plan con la Oficina de Tecnologías de la Información para retirar la información de todas las PQRSD que fueron cargadas en el One Drive de los funcionarios asignados para el reparto de las PQRSD al interior de las dependencias, durante el periodo del primer ataque cibernético, dado que toda la información de las pqrds y correspondencia entrante quedo en la nube individual de los funcionarios y no en el Share Point de las dependencias, sí el funcionario con información se retira de la entidad, se perdería toda la trazabilidad de la documentación y también se le podría dar un mal uso a la información al no tener ninguna protección.
2. El Plan de Contingencia creado por la Oficina de Atención al Ciudadano debe garantizar la ejecución y respuesta de las PQRSD ante cualquier otra eventualidad que se llegue a presentar, dejando evidencia de simulacros, pruebas y error u otra actividad que valide la eficacia de dicho procedimiento con el fin de contribuir a la mejora continua.
3. El Sesuit debe garantizar el backup de la información, dado que el Invima ha pagado altas sumas de dinero por un servicio que garantice la protección y la confidencialidad de los datos, por lo anterior se debe entrar a revisar la supervisión del contrato de este servicio, revisar los estudios previos y los servicios que en su momento el proveedor de Sesuit se comprometió a cumplir durante el periodo en el que se presentaron los dos ataques cibernéticos e iniciar las acciones pertinentes ante el incumplimiento y afectación por NO responder con la copia de respaldo ó copia de reserva de TODOS los datos originales con el fin de recuperar la información perdida ante el daño en los datos que a hoy se continúa evidenciando.

NO CONFORMIDADES

1. **NC. 1:** Ausencia de repositorio documental de PQRSD.

EVIDENCIA: No existe consolidación documental de las respuestas de las PQRSD gestionadas durante los periodos del ataque cibernético en la vigencia 2022, compiladas en una sola biblioteca virtual o física de fácil y rápido acceso donde se pueda visualizar la respuesta con radicado saliente de las PQRSD.

CRITERIO: Incumplimiento del numeral **7.5. Información Documentada** de la ISO 9001:2015 en los siguientes requisitos:

7.5.3. Control de la Información documentada, numerales: **7.5.3.1**, literales:

- a) La información documentada se debe controlar para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- b) Esté protegida adecuadamente contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado ó pérdida de integridad.

7.5.3.2, literales:

b) Para el control de la información documentada la organización debe realizar el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.

d) Para el control de la información documentada la organización debe realizar la conservación y disposición.

- 2. NC. 2:** Debilidad en el control de ejecución y respuesta del aplicativo SeSuit en el paso “Esperar respuesta del ciudadano” a cargo de la “dependencia actual” llamada: “SISTEMA” en el usuario: “USUARIO DEL SISTEMA”.

EVIDENCIA: No se evidencia continuidad y finalización de 83 radicados que están en trámite desde el 2022 a cargo de la “dependencia SISTEMA” y “USUARIO DEL SISTEMA” mencionados anteriormente, dejando el radicado en el aire sin respuesta al ciudadano y sin quedar como pendiente en la pantalla del profesional que estaba llevando el radicado, además de que la PQRSD queda en pause y el aplicativo genera un proceso cíclico infinito que registra diariamente la notificación “continúa en espera de respuesta del ciudadano”.

CRITERIO: Lo cual incumple los tiempos máximos de respuesta a los ciudadanos según el procedimiento AIC-PQR-PR001-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD y según la “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”.

Cordialmente,



NORMA CONSTANZA GARCIA RAMIREZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyecto: Vanessa Parra Rodriguez - Profesional Universitario -OCI