

Invima - Interna
20263005031

20263005031

Fecha: 22/04/2026

Folio(s): 17

De: Norma Constanza Garcia Ramirez

Para: Ana Maria Santana Puentes

Solicitud: Informe de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones Quejas Reclamos Denuncias Sugerencias PQRDS Segundo Semestre

COMUNICACIÓN INTERNA No. 1150-0024-2026

CIUDAD: Bogotá D.C., abril de 2026

PARA: Ana Maria Santana Puentes
Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

DE: Norma Constanza Garcia Ramirez
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones Quejas Reclamos Denuncias Sugerencias PQRDS Segundo Semestre 2025 1 julio al 31 de diciembre de 2025.

Cordial saludo respetada Doctora,

Para su información y efectos pertinentes, a continuación, se detallan los resultados del seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS), correspondientes al segundo semestre de 2025.

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

Alcance: Este proceso busca asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) presentadas ante el Instituto. Adicionalmente, se verifica la puntualidad de las respuestas emitidas, basándose en la información registrada en el sistema de correspondencia SESUITE. Esta revisión abarca todos los procesos llevados a cabo durante el segundo semestre de 2025 (del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025).

Metodología:

1. Descargar los reportes de acuerdo con los lineamientos socializados por la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico de fecha 11 de julio de 2025. Dichos informes fueron descargados desde el enlace: <http://srvv8bidb/ReportServer?%2fSeSuite&rs:Command=ListChildren> tomado como rango de evaluación el 1 de julio de 2025 a 31 de diciembre de 2025.
2. Asegurar la correcta aplicación de los protocolos definidos en el procedimiento AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS, relacionados con la gestión de las PQRDS recibidas por la entidad.

3. Revisar los reportes descargados, enfocándose en el seguimiento de radicados resueltos y en trámite, correspondientes al segundo período de 2025.
4. Recopilación de información y evidencias que respalden la gestión de las PQRDS.
5. Consolidación de los hallazgos, incluyendo conclusiones y observaciones relevantes.

Marco Normativo - Criterio de auditoria:

Norma	Descripción
Ley 1474 de 2011	<i>"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".</i>
Ley 1712 de 2014	<i>"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".</i>
Ley 1755 de 2015	<i>"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".</i>
AIC-PQR-PR001- Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS	<i>"Proveer los lineamientos para gestionar la recepción, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF) interpuestas por la comunidad respecto a los productos y servicios competencia del Invima."</i>
ISO 9001: 2015	<i>"Norma estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de Calidad".</i>

En cumplimiento de lo establecido en el procedimiento AIC-PQR-PR001-Procedimiento Para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS, a continuación, se detallan los plazos de respuesta. Dicho procedimiento en la herramienta Integra, específicamente en el numeral 6, describe el tiempo máximo del procedimiento así:

6. TIEMPO MÁXIMO DEL PROCEDIMIENTO

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

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

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este análisis es evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de atención de las PQRDS y asegurar el cumplimiento de los términos para la resolución de estas, con el fin de optimizar los procesos y la calidad del servicio en próximas gestiones. Las fuentes de información tomadas para este análisis son las bases de datos descargadas desde el enlace: <http://srvv8bidb/ReportServer?%2fSeSuite&rs:Command=ListChildren>, tomada s el día **18 de marzo de 2026**. A partir del análisis de estas bases de datos es posible detallar el tipo de PQRDS, la dependencia, el medio de entrada, y la oportunidad de respuesta. A continuación, se detalla el análisis realizado para cada una de estas categorías durante el segundo semestre de 2025.

2. EVALUACION DE PQRSD QUE ESTAN EN TRAMITE

2.1- CLASIFICACIÓN MEDIOS DE INGRESO

Con corte a 31 de diciembre de 2025, y de acuerdo con la información extraída de la base de datos “**Radicados en trámite**” (repositorio: [srvv8bidb/ReportServer -/SeSuite](http://srvv8bidb/ReportServer-/SeSuite)), se consolidaron un total de **302** PQRDS en gestión. Este resultado representa una reducción del 46% respecto al primer semestre de 2025, cuyo resultado era de **561** radicados pendientes.

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

MEDIO DE ENTRADA	CANTIDAD
VACIAS O SIN TIPO	223
PORTAL WEB	60
CORREO ELECTRÓNICO	18
CORREO CERTIFICADO	1
TOTAL	302

Se observa una alta incidencia de registros bajo la categoría “Vacías o Sin tipo” (223 registros, que equivalen al 73,84%), lo que sugiere una revisión necesaria en los protocolos de captura al momento de registrar las solicitudes. Se requiere una depuración o actualización para estos registros, ya que es una cifra muy alta para estar sin categorizar, lo cual limita la capacidad de la entidad para realizar análisis estadísticos precisos y tomar decisiones basadas en datos.

2.2- RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA

Dando continuidad al análisis de la base de datos “*Radicados en trámite*”, se realiza filtro a la columna **F (Fecha Inicio)**, identificando la existencia de ocho (8) PQRSD correspondientes al periodo 2024 que aún mantienen un estado activo en el sistema y no han alcanzado un cierre definitivo al finalizar la vigencia 2025. La permanencia de estos trámites en el sistema sin presunta respuesta, indica que no se ha hecho una depuración por autocontrol dentro del aplicativo, con un posible impacto en los indicadores de satisfacción ciudadana. La relación de dichos radicados es la siguiente: que existen 8 PQRSD en trámite del año 2024, las cuales se relacionan a continuación:

Tipo	Numero Radicado	Fecha Inicio	Dependencia
PQRSD	20241011327	19/01/2024	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos
PQRSD	20241192815	31/07/2024	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos
PQRSD	20241239003	17/09/2024	Grupo De Gestión Contractual
PQRSD	20241244019	20/09/2024	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos
PQRSD	20241245531	23/09/2024	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos
PQRSD	20241246002	24/09/2024	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos
PQRSD	20241254965	2/10/2024	Grupo de gestión contractual
PQRSD	20241287035	6/11/2024	Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos

Es importante que se revisen estos 8 casos, para poder determinar si hubo o no respuesta o si éstas no fueron cargadas correctamente en el aplicativo SeSuite.

Posteriormente se filtró la columna **F (Fecha Inicio)** y se tomaron únicamente las PQRSD de la vigencia **2025** que se encuentran en estado Pendiente identificando lo siguiente:

La distribución de las PQRSD muestra un mayor nivel de concentración en la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos con **256**, lo que equivale al **84,77%** de los trámites sin respuesta durante el período analizado.

Al comparar la “Fecha de Finalización Estimada”, con la fecha de corte actual, el 100% de las PQRSD pendientes se encuentran vencidas, lo que representa un alto riesgo de incumplimiento legal, ya que se han superado ampliamente las fechas estimadas de respuesta. Se recomienda a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos ejecutar un plan de descongestión prioritario para evacuar las 256 solicitudes pendientes o por el contrario desde la Oficina de Atención al Ciudadano evaluar si las solicitudes ya fueron respondidas, pero no registradas y actualizadas en el sistema. Lo anterior conlleva a realizar un saneamiento inmediato de la base de datos para reflejar la realidad institucional.

Dependencia	Cantidad	%
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	256	84,77%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	4,30%
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	11	3,64%
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	11	3,64%
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	7	2,32%
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	1	0,33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,33%
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA	1	0,33%
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	1	0,33%
Total general	302	100%

Fuente: `srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite`

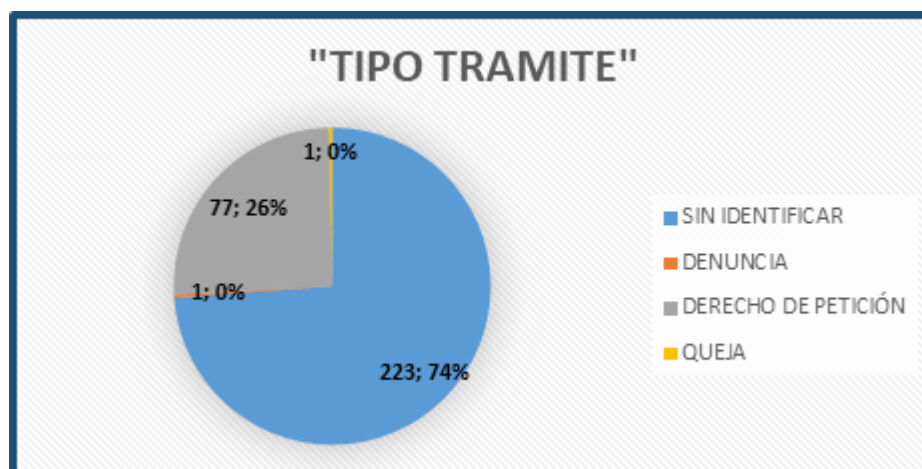
Así mismo se realizó análisis de la antigüedad de los radicados pendientes, permitiendo cuantificar la magnitud del retraso y este análisis mostró que el radicado 20251005834 lleva 447 días sin presunta respuesta. La siguiente tabla detalla los radicados con mayor antigüedad, dentro de las PQRSD pendientes de respuesta:

Radicado	Fecha Inicio	Días de Antigüedad	Dependencia Responsable
20251005834	14/01/2025	447	Medicamentos y Productos Biológicos
20251013383	23/01/2025	438	Medicamentos y Productos Biológicos
20251050065	3/03/2025	399	Medicamentos y Productos Biológicos
20251061445	13/03/2025	389	Medicamentos y Productos Biológicos
20251065592	18/03/2025	384	Medicamentos y Productos Biológicos

No se evidencia una estrategia de priorización de casos antiguos, permitiendo que las solicitudes se acumulen indefinidamente y exponiendo a la entidad a posibles acciones judiciales.

2.3- CLASIFICACION DE LOS TRAMITES

En cuanto a la clasificación de las PQRDS por el criterio “**Tipo Trámite**”, se destaca que el 73,84%, es decir **223** se encuentran sin identificar, lo cual influye en aspectos como la priorización de atención, el cumplimiento de los tiempos normativos, la asignación a las dependencias competentes y el seguimiento y control por parte de las dependencias.



Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

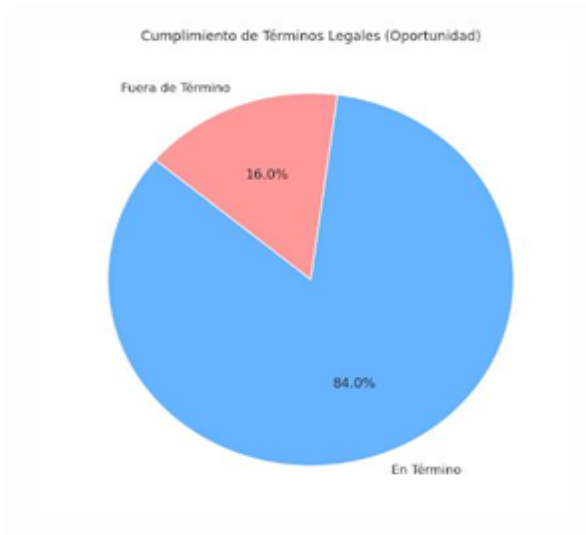
Se recomienda fortalecer los controles en la etapa de radicación y clasificación inicial, con el fin de asegurar que la totalidad de los trámites cuente con una identificación adecuada desde su ingreso al sistema.

3. PQRDS FINALIZADAS (TERMINADAS) EN EL SISTEMA

De acuerdo con los lineamiento para la descarga de la Información de las PQRDS Radicadas en el instituto, socializado por la Oficina de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de fecha 11 de julio de 2025, se procedió a descargar el día 18 de marzo la base de datos llamada RP005 SESUITE RadicadosTerminados, a través del enlace: <http://srvv8bidb/ReportServer?%2fSeSuite&rs.Command=ListChildren>, evidenciado lo siguiente:

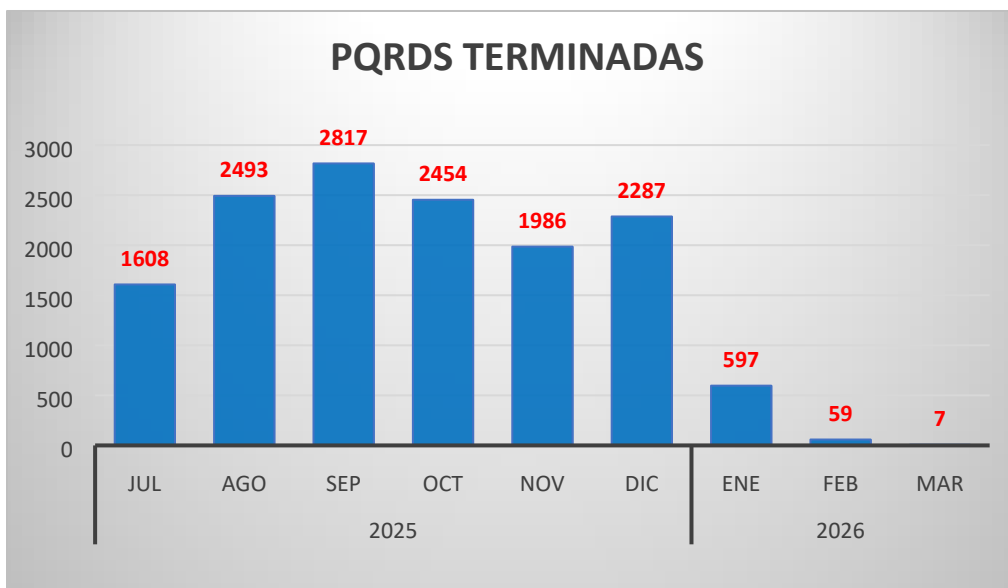
3.1- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS:

Durante el período analizado, se gestionaron un total de **14.308 PQRDS**, de las cuales **12.030 fueron respondidas dentro de los términos establecidos**, lo que representa un **cumplimiento del 84,08 %**. Por otra parte, **2.278 PQRDS fueron atendidas fuera de los tiempos definidos**, equivalentes a un **15,92 % de incumplimiento**.



Fuente: [srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite](#)

En términos generales, el resultado evidencia cumplimiento en la gestión de la mayoría de las solicitudes, aunque se identifica una proporción de casos atendidos extemporáneamente que requieren seguimiento y acciones de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad en la respuesta y optimizar los tiempos de trámite. En las siguientes graficas se detalla la distribución de respuestas por mes:



Fuente: [srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite](#)

Septiembre de 2025 fue el mes con mayor volumen de respuestas evacuadas, 2.817 radicados, seguido de agosto de 2025 con 2.493. Se observa un volumen sostenido superior a los 2.000 radicados mensuales entre agosto y diciembre, con una disminución natural hacia el inicio del año 2026.

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

PQRDS I SEM 2025	VRS II SEM 2025	PRIMER SEMESTRE 2025	%	SEGUNDO SEMESTRE 2025	%
Radicados en término de respuesta		11.275	84,08%	12.030	87,36%
Radicados fuera de término de respuesta		1.631	12,64%	2.278	15,92%
Total		12.906	100,00%	14.308	100,00%

Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

El volumen total de radicados aumentó del primero al segundo semestre de 2025. Pasó de **12,906** en el primer semestre a **14,308** en el segundo semestre. En relación con las solicitudes **radicadas dentro del término de respuesta**, se observa un aumento en términos de **11.275 a 12.030**, es decir, **755 casos adicionales**, correspondiente a un crecimiento del **6,70 %**. Por otra parte, las solicitudes **fuera del término de respuesta** aumentaron de **1.631 a 2.278**, reflejando un incremento de **647 casos**, equivalente a un **39,67 %**, lo cual resulta significativo. Aunque durante el segundo semestre de 2025 se gestionó un mayor volumen de PQRDS, el porcentaje de atención oportuna disminuyó frente al primer semestre.

3.2. ANALISIS POR DEPENDENCIAS CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS

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

- **Grupo Técnico de Cosméticos, Aseo y Plaguicidas:** **328** casos extemporáneos
- **Grupo de Registros Sanitarios Medicamentos (Síntesis Química Nacional):** **285** casos extemporáneos
- **Grupo Técnico De Alimentos Y Bebidas:** **168** casos extemporáneos
- **Dirección De Medicamentos Y Productos Biológicos:** **159** casos extemporáneos
- **Grupo De Registros Sanitarios De Medicamentos de Síntesis Química:** **146** casos extemporáneos.

Dependencia o Grupo	Fuera de términos
GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE DOMÉSTICA	328
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	285
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	168
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	159
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	146
GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN	144

GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	143
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	137
GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD	129
GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	112
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS	58
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	38
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONDICIÓN ESPECIAL DE RIESGO	37
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	36
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN	34
GRUPO DE TALENTO HUMANO	33
GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA	21
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS	21
GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.	19
GRUPO UNIDAD DE REACCIÓN INMEDIATA-GURI	18
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	18
GRUPO DE INFORMÁTICA	16
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 2 CALI	14
GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	13
GRUPO DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS PARA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN	12
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA.	12
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
SECRETARIA GENERAL	10
GRUPO DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	9
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	8
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	8
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	8
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA	7
GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	6
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	6
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6
GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	6
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTA	5
GRUPO DE CONTROL EN PUERTOS AEROPUERTOS Y PASOS DE FRONTERA	5
GRUPO TÉCNICO DE CARNES	3
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	2

GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	2
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	2
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 2 MONTERIA	2
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL EJE CAFETERO	2
GRUPO DE APOYO JURÍDICO INSTITUCIONAL	2
OFICINA DE LABORATORIOS Y CONTROL DE CALIDAD	1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1
GRUPO DE APOYO REGLAMENTARIO	1
GRUPO DE LABORATORIO FISICOQUÍMICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y OTROS PRODUCTOS	1
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 1 BUCARAMANGA	1
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA Y APOYO A LA SALA ESPECIALIZADA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y REACTIVOS DE DIAGNÓSTICO IN VITRO	1
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL ORINOQUIA	1
Total general	2278

Fuente: [srvv8bidb/ReportServer](#) - /Se Suite

Se evidencia una alta concentración de respuestas extemporáneas en áreas técnicas específicas (Cosméticos y Medicamentos de Síntesis Química), lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de seguimiento y evaluación de los radicados próximos a vencer.

3.3 CLASIFICACIÓN DE PQRDS TERMINADAS (FINALIZADAS) POR TIPO

A partir del análisis de la columna “Tipo de Trámite” en la base de datos: Radicados Terminados se concluye lo siguiente:

En el archivo de 14.308 registros procesados inicialmente, solo 506 registros (3,5%) tienen diligenciada la columna “Tipo de Trámite”. El 96,5% de los radicados no tiene una clasificación asignada en el sistema, lo cual dificulta la capacidad de hacer un seguimiento y clasificación exacta de los radicados.

Para los **506** radicados que cuentan con el tipo de trámite se cuenta con las siguientes cifras:

- Derecho de Petición: **409** radicados (Concentra la gran mayoría de las solicitudes)
- Denuncias: **80** radicados
- Quejas: **14** radicados
- Reclamo: **2** radicados
- Sugerencias: **1** radicado

Los **Derechos de Petición** representan el **2,86 %**, constituyéndose en la segunda categoría con mayor participación. Dentro de ésta, el sub-tipo “**Particular**” presenta la mayor frecuencia con **256 casos**, equivalente al **1,79 %** del total general. Las categorías

de **Denuncia, Queja, Reclamo y Sugerencia** presentan una participación mínima, sumando en conjunto menos del **1 %** del universo analizado.

Tipo Trámite		Sub-Tipo	Cantidad Radicados
SIN CLASIFICACION	13.802	Sin información	13.800
		Sanitaria	2
DERECHO DE PETICION	409	Congresista	29
		Consulta	32
		Información	71
		Particular	256
		Solicitud de Organismos Judicial	21
		DENUNCIA	80
Sanitaria	60		
QUEJA	14	Funcionario	3
		Servicio Prestado	11
RECLAMO	2	Reclamo	2
SUGERENCIA	1	Sugerencia	19
Total General			14.308

Fuente: srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite

3.3.1 PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO (Fuera de Término) POR TIPO DE TRÁMITE

- **Reclamos:** 50.0% de incumplimiento (1 respuesta extemporánea de 2 casos).
- **Quejas:** 35.7% de incumplimiento (5 respuestas extemporáneas de 14 casos).
- **Derechos de Petición:** **30.3%** de incumplimiento (124 respuestas extemporáneas de 409 casos).
- **Denuncias:** 11.25% de incumplimiento (9 respuestas extemporáneas de 80 casos).
- **Sugerencias:** 0% de incumplimiento (Trámite oportuno en el único caso registrado).

3.4- RADICADOS DE PQRDS TERMINADOS – DUPLICADOS

Al realizar un análisis de la columna “**Radicado**”, es importante tener en cuenta la integridad de la información, de acuerdo con las siguientes observaciones:

De los **14,308** registros de la base de datos, se identificaron los siguientes resultados:

- Registros Duplicados: Existen **1.177** filas que corresponden a radicados repetidos.
- Un total de 313 radicados aparecen más de una vez en la base de datos.
- El radicado con mayor número de repeticiones aparece 48 veces dentro del archivo (20251168863). A pesar de contar con tan solo 3 radicados asociados de salida, este radicado se repite en 48 ocasiones.

El hecho de que un radicado aparezca hasta 48 veces sugiere que el sistema de gestión documental esta fragmentando la trazabilidad, creando una fila por cada movimiento del radicado o dependencia involucrada, en lugar de consolidar los movimientos del radicado en una sola línea de datos.

Se observan múltiples filas idénticas asociadas al mismo radicado. Esto sugiere un error en la exportación de los datos o una duplicidad en el cargue de la gestión en el sistema. Ejemplo de duplicidad de radicado: **20251198872** y **20251199331**.

Radicado	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Fecha Estimada Terminación	Dependencia Destino	Dependencia Final	Usuario Final	Tipo Documento	Radicado Salida
20251198872	29/07/2025	8/08/2025	26/08/2025	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GRUPO TÉCNICO DE CARNES	Laura Victoria Mondragon Montañez	CÉDULA DE CIUDADANÍA	20252034865
20251198872	29/07/2025	8/08/2025	26/08/2025	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GRUPO TÉCNICO DE CARNES	Laura Victoria Mondragon Montañez	CÉDULA DE CIUDADANÍA	20252034865

Tipo	Radicado	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Fecha Estimada Terminación	Dependencia Destino	Dependencia Final
PQRDS	20251199331	29/07/2025	21/08/2025	28/08/2025	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS
PQRDS	20251199331	29/07/2025	21/08/2025	28/08/2025	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS

Fuente: `srvv8bidb/ReportServer - /SeSuite`

A continuación, se relacionan algunos de los radicados que presentan mayor duplicidad dentro de la base de datos:

Radicado	# Repeticiones	Radicado	# Repeticiones	Radicado	# Repeticiones
20251168863	48	20251263354	16	20251222097	8
20251324845	32	20251393643	9	20251213658	8
20251276463	32	20251364950	9	20251202726	8
20251232398	32	20251281641	9	20251182115	8
20251213561	32	20251198709	9	20251224578	8
20251229780	27	20251174006	9	20251172900	8
20251195314	18	20251340365	9	20251193084	8
20251190495	18	20251241230	8	20251259071	8
20251194347	18	20251228002	8	20251170632	8
20251173936	18	20251240176	8	20251383923	8

CONCLUSIONES

- Existen 8 radicados del año 2024 que aún permanecen activos en el sistema al cierre del 2025, lo que demuestra una falta de depuración y cierre administrativo. Desde la Oficina de Control Interno se recomienda priorizar la resolución y cierre administrativo de estos 8 casos o verificar si las respuestas ya fueron emitidas, pero no cargadas correctamente en el aplicativo SeSuite.

2. Al revisar la base de datos de los radicados en Trámite, al comparar la “Fecha de Finalización Estimada” con la fecha de corte de extracción de la información, el 100% de las PQRDS pendientes se encuentran vencidas dentro del aplicativo, lo que representa un alto riesgo de incumplimiento legal si no han sido resueltas, o que no se hayan descargado en el aplicativo, ya que han superado ampliamente las fechas estimadas de respuesta o de descargue.
3. **La Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos** concentra el **84,77%** de los trámites sin respuesta (256 casos), por lo que se sugiere optimizar la trazabilidad de los casos pendientes, con el fin de realizar una depuración inmediata de los casos que se encuentran en esta situación. Así mismo es importa que desde la Dirección se evalué por qué el 56.6%, es decir 145 PQRS, se encuentran concentradas en una sola funcionaria. **También se requiere de un plan de acción que garantice las respuestas oportunas, el que se debe remitir a la Oficina de Control Interno.**
4. Aunque se evidencia un índice alto de respuesta en términos equivalente a 12.030 radicados (84%), el 16% de las PQRDS finalizadas (2.278 casos), fueron atendidas fuera de los términos legales, lo cual representa un riesgo jurídico frente a los tiempos definidos por la Ley 1755 de 2015 y de pérdida de confianza en la ciudadanía.
5. **(Dirección de Cosméticos y Dirección de Medicamentos de Síntesis Química)** No se evidencia un retraso en todas las dependencias, ya que está concentrado en áreas técnicas específicas (Cosméticos y medicamentos de Síntesis Química), lo que sugiere la necesidad de realizar un seguimiento y contingencias estas dos dependencias.
6. El tipo de trámite mayoritariamente registrado se encuentra en los Derechos de Petición, con un 80% (409), y más específicamente en los derechos de petición de interés particular con un 51,47% (256), siendo un riesgo frente a los tiempos definidos por la Ley 1755 de 2015 y a la satisfacción individual de los usuarios, lo que va en contra de la imagen institucional (riesgo reputacional).
7. Se recomienda fortalecer los controles en el proceso de registro y clasificación inicial de los radicados, con el fin de mejorar la calidad de la información, facilitar la trazabilidad de los trámites y optimizar el análisis de la gestión institucional. Lo anterior debido a que cuando se radica la PQRDS en el aplicativo, no está como obligatorio el campo “Tipo de Trámite”, lo que conlleva a impedir la clasificación.
8. **(Oficina De Tecnologías De La Información).** Se evidencio que la presencia de 1.177 registros duplicados (8,2% de la base) aumenta significativamente las estadísticas de productividad en la entidad. Al no contar con registros únicos la oficina de Atención al ciudadano podría estar reportando una gestión mayor a la real.

NO CONFORMIDAD:

No Conformidad 1

Se evidenció que no se ha dado respuesta a las PQRDS en los términos legales vigentes y que éstas continúan abiertas o en trámite en el aplicativo de correspondencia, afectando la satisfacción del usuario y la estadística institucional.

Criterio

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”.

Evidencia

Numero Radicado	Fecha Inicio	Fecha Finalización Estimada	Dependencia	Días Transcurridos
20251005834	14/01/2025	04/02/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	447
20251013383	23/01/2025	13/02/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	432
20251061445	13/03/2025	04/04/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	383
20251066848	19/03/2025	10/04/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	377
20251050065	03/03/2025	15/04/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	393
20251074845	27/03/2025	21/04/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	369
20251090804	07/04/2025	23/04/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	358
20251083583	02/04/2025	25/04/2025	GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	363
20251098946	14/04/2025	30/04/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	351

20251101896	16/04/2025	05/05/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	349
20251113836	30/04/2025	22/05/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	335
20251106171	23/04/2025	06/06/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	342
20251142723	28/05/2025	12/06/2025	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	307

No Conformidad 2

Se evidencia reiterada extemporaneidad en las respuestas a las PQRDS. Respuestas fuera de los términos, lo que puede ser ilegal y afectar la satisfacción del cliente.

Criterio

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”.

6. TIEMPO MÁXIMO DEL PROCEDIMIENTO

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

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

Evidencia

Se registró un incremento en el número de respuesta fuera de término, extemporaneidad, pasando de 1.631 casos en el primer semestre del 2025, a 2.278 en el segundo del mismo año, lo que representa un aumento del 39,67%.

No Conformidad 3

Se evidencia en la base de datos del aplicativo de correspondencia que se presenta duplicidad de radicados de PQRDS, lo que impide contar con estadísticas reales.

Criterio

Numeral 7.5.3 Control de la información documentada de la norma ISO 9001:2015

Evidencia

La presencia de 1.177 registros duplicados (8,2% de la base) aumenta significativamente las estadísticas de productividad en la entidad. Al no contar con registros únicos la oficina de Atención al ciudadano podría estar reportando una gestión mayor a la real.

Radicado	Cantidad Repeticiones
20251168863	48
20251324845	32
20251276463	32
20251232398	32
20251213561	32
20251229780	27
20251195314	18
20251190495	18
20251194347	18
20251173936	18
20251263354	16

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM 1. (OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN). Establecer como campo obligatorio (paramétrico) la selección del "Tipo de Trámite" (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, etc.) en el sistema de Gestión Documental al momento de la radicación. Realizar una jornada de depuración para clasificar el 96% de la base de datos que se encuentra vacía en este atributo.

OM 2. (OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO). Solicitar a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos la ejecución de un plan de contingencia para evacuar los 256 radicados pendientes.

OM 3. (OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO). Realizar un cruce de información entre las respuestas emitidas en Sesuite para verificar si los casos antiguos ya fueron resueltos, pero no cerrados formalmente en la plataforma.

OM 4. (OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN). Reforzar el sistema de alertas para que se notifique a los jefes de las dependencias cuando un radicado esté al 70% o más y no se haya emitido respuesta de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **AIC-PQR-PR001-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PQRDS.**

OM 5. (DIRECCIÓN COSMÉTICOS Y DIRECCIÓN MEDICAMENTOS). Realizar jornadas de actualización y capacitación para los grupos con mayores índices de extemporaneidad (Cosméticos y Medicamentos), sobre el cumplimiento de términos legales.

OM 6. (TODAS LAS DEPENDENCIAS). Cumplir con el imperativo legal, que todas las PQRDS se respondan dentro del plazo normativo y se registren en el aplicativo para asegurar su trazabilidad. Solo las solicitudes dentro del término establecido, según su fecha de radicación, deben permanecer activas en el sistema.

OM 7. Solicitar por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano acompañamiento de la OTI, con el fin de realizar una depuración de la Base de Datos eliminando registros idénticos, donde los campos Radicado, Dependencia, usuario y Fecha de Terminación coincidan exactamente. Se debe sacar un cronograma para su cumplimiento, el cual se debe allegar a la Oficina de Control Interno.

Cordialmente,



NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Sandra Ocoró Aragón OCI
Carlos Andrés Gutiérrez Trujillo OCI