

PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

Nueva funcionalidad de la Oficina Virtual

Vigente a partir del 10 de julio de 2026

Este documento consolida preguntas y respuestas frecuentes sobre la nueva funcionalidad de la Oficina Virtual.

Contenido

1. Implementación y transición
2. Proceso de radicación, pago y comprobantes
3. Radicado, llave, consulta y seguimiento
4. Cargue de documentos, formularios y foliación
5. Rechazos (devolución), renovaciones y autos
6. Apoderados, terceros, firmas y responsabilidades
7. Exenciones, trámites sin pago y casos especiales
8. Capacitación, soporte y canales de atención

1. Implementación y transición

1. ¿Qué cambia en la Oficina Virtual?

Respuesta: La Oficina Virtual incorpora una funcionalidad de radicación automática. Con el nuevo proceso, el usuario ya no realiza la Intención de Solicitud (ID) como paso previo de verificación. Una vez carga los documentos requeridos y realiza el pago exitoso, el sistema genera automáticamente el radicado con código de consulta. El pago queda asociado al radicado y cada requisito se carga en su campo correspondiente.

2. ¿Cuándo entra en vigencia la nueva funcionalidad?

Respuesta: La nueva funcionalidad de radicación automática está prevista para operar a partir del 10 de julio de 2026.

3. ¿Qué ocurre con las Intenciones de Solicitud (ID) ingresadas antes de la entrada en vigor?

Respuesta: Las solicitudes con Intención de Solicitud ingresadas antes de la entrada en vigencia continuarán su curso habitual por la Oficina Virtual actual y no requieren una acción adicional por parte del usuario.

4. ¿El cambio aplica para todos los trámites gestionados por la Oficina Virtual?

Respuesta: Sí. La actualización aplica para los trámites gestionados a través de la Oficina Virtual. Se exceptúan aquellos que, por su naturaleza, deban adelantarse a través del canal de correspondencia, así como los trámites que se encuentren habilitados o se gestionen directamente en el aplicativo **InvimÁgil**.

5. ¿La Oficina Virtual es lo mismo que INVIMAGIL?

Respuesta: No. La actualización de la Oficina Virtual no debe confundirse con INVIMAGIL. La nueva funcionalidad hace parte de la modernización institucional y de la transición progresiva hacia INVIMAGIL. Mientras se implementan gradualmente sus funcionalidades, la Oficina Virtual continuará siendo el canal de radicación.

6. ¿La nueva funcionalidad garantiza que el trámite sea aprobado automáticamente?

Respuesta: No. La radicación automática no implica aprobación del trámite. El cambio se concentra en la etapa de radicación: el sistema genera el radicado una vez se cargan los documentos y se realiza el pago. La evaluación técnica y legal seguirá a cargo de la dirección misional correspondiente, conforme a la normatividad aplicable.

7. ¿La eliminación de la Intención de Solicitud reduce los tiempos de evaluación del trámite?

Respuesta: La eliminación de la Intención de Solicitud agiliza la obtención del radicado, pues elimina el paso previo de verificación que existía antes de la radicación. Esto no significa que se modifiquen automáticamente los tiempos de evaluación técnica o legal establecidos en la norma.

2. Proceso de radicación, pago y comprobantes

8. ¿Cuál es el orden general para radicar un trámite?

Respuesta: El usuario debe seleccionar el trámite, diligenciar el formulario, cargar los documentos en los campos correspondientes, realizar el pago cuando la plataforma lo habilite y, una vez el pago sea exitoso, recibir el radicado con código de consulta. (Se sugiere revisar la guía del usuario).

9. ¿El pago se realiza antes o después de cargar los documentos?

Respuesta: El pago se realiza después del cargue documental. Al finalizar el cargue, la plataforma genera el enlace correspondiente que redirige a la pasarela de pago, el cual se remite al correo electrónico registrado.

10. ¿Cuánto tiempo tiene el usuario para completar el pago?

Respuesta: El enlace de pago tiene una vigencia máxima de 24 horas calendario desde su generación. Si el pago no se completa dentro de ese plazo, el proceso debe iniciarse nuevamente desde el cargue de documentos.

11. ¿Puede pagar una persona diferente a quien cargó la documentación?

Respuesta: Sí. Una vez finalizado el cargue, el sistema envía el enlace de pago al correo registrado. Ese enlace puede ser remitido al tercero, apoderado, área financiera o tesorería que realizará el pago, siempre dentro de la vigencia máxima de 24 horas calendario.

12. ¿La plataforma tendrá roles diferenciados para cargar documentos y pagar?

Respuesta: Con la información disponible, no se establecen roles diferenciados para el cargue y el pago. El pago puede ser realizado por el tercero siempre que el titular del correo registrado le conceda el acceso al enlace de la pasarela de pago.

13. ¿Qué medios de pago estarán habilitados?

Respuesta: Los medios previstos son PSE y pago con código de barras para personas naturales y jurídicas; pago en divisas con el funcionamiento actual; SIIF Nación para entidades públicas; y, próximamente, pago con tarjeta de crédito. Antes de confirmar el pago, el usuario debe verificar que el valor corresponda exactamente a la tarifa del trámite seleccionado.

14. ¿Se pueden agrupar varios trámites para hacer un solo pago?

Respuesta: No. Cada pago queda asociado a un radicado y, por tanto, a un solo trámite. El usuario puede dejar cargados varios trámites independientes, pero debe realizar el pago de cada uno dentro del plazo de vigencia correspondiente.

15. ¿Qué ocurre si falla el pago o se cae la conexión?

Respuesta: Si el pago no se completa dentro de las 24 horas de vigencia del enlace de pago, el usuario deberá reiniciar el proceso desde el cargue de documentos. Se recomienda verificar conectividad, topes bancarios, fondos disponibles y autorizaciones internas antes de iniciar la radicación.

16. ¿Cómo se obtiene el comprobante de pago y el documento equivalente de factura?

Respuesta: Después del pago exitoso, PSE envía el comprobante de pago al correo correspondiente. Asimismo, el equivalente a la factura se puede descargar desde el portal de trámites en línea. Pasos:

1. Ingrese con su usuario y contraseña al portal de trámites en línea a través de la sección de trámites y servicios.
2. Elija en el menú la opción de pago electrónico de tarifas.
3. Seleccione la pestaña revisar pagos, ingresando los datos correspondientes a año y mes.
4. Seleccione la casilla obtener pagos
5. Descargue el comprobante.

17. ¿Qué pasa si aún no se cuenta con llave para consultar el trámite?

Respuesta: Con el pago exitoso, el sistema genera el radicado y el código de consulta de la Oficina Virtual. La llave para consulta en trámites en línea se remite posteriormente al correo registrado, una vez la Oficina de Atención al Ciudadano complete la información del trámite en el aplicativo de registros. Con la llave el usuario puede hacer seguimiento de su trámite en el aplicativo trámite en línea.

3. Radicado, llave, consulta y seguimiento

18. ¿Cuándo se genera el radicado?

Respuesta: El radicado se genera automáticamente una vez el pago es exitoso y queda asociado al trámite correspondiente.

19. ¿El radicado automático incluye la llave de consulta?

Respuesta: No. El sistema genera el radicado con código de consulta para la Oficina Virtual. La llave para consulta en el aplicativo de trámites en línea se remite posteriormente al correo registrado, una vez la Oficina de Atención al Ciudadano complete la información en el aplicativo de registros.

20. ¿Cómo se confirma que el trámite quedó radicado correctamente?

Respuesta: El sistema genera el radicado con código de consulta y envía un correo de confirmación a la dirección registrada. Ese correo constituye la constancia de radicación en la Oficina Virtual.

21. ¿Se podrán consultar nuevamente los documentos cargados?

Respuesta: Sí. Con el radicado y el código de consulta generado al momento de la radicación, el usuario podrá consultar en la Oficina Virtual la información del trámite y los documentos cargados, según las funcionalidades disponibles.

22. ¿La plataforma de trámites en línea para consultar el estado del radicado cambiará?

Respuesta: La actualización de la Oficina Virtual no modifica la plataforma de trámites en línea usada para hacer seguimiento del radicado. El usuario podrá continuar el seguimiento con la llave que se remita al correo registrado.

23. ¿El expediente se mantiene como dato de consulta?

Respuesta: La actualización de la Oficina Virtual mantiene el número de expediente, manteniendo la posibilidad de consulta asociada al expediente en la Oficina Virtual.

4. Cargue de documentos, formularios y foliación

24. ¿Cada requisito debe cargarse en un campo separado?

Respuesta: Sí. La nueva funcionalidad exige que cada requisito se cargue en su campo específico, de acuerdo con el trámite y la regulación aplicable. No debe cargarse todo el expediente en un único archivo.

25. ¿Qué formato deben tener los documentos?

Respuesta: Los documentos deben cargarse en formato PDF, sin hipervínculos: los documentos **no pueden** contener hipervínculos, enlaces web, ni URLs activas que lleven a repositorios de almacenamiento o información que contengan documentos para descargar (Drive, one drive, SharePoint, Dropbox o similares). Tamaño máximo por campo: 10 MB pudiendo ampliarse hasta 20 MB por requisito.

26. ¿Qué se debe hacer si el expediente o un documento técnico supera el tamaño máximo permitido?

Respuesta: El usuario debe verificar si la plataforma permite dividir el expediente en partes y cargarlo en campos múltiples. Si la información no puede cargarse en su totalidad, debe indicarse en la plataforma el peso del archivo para que la Oficina de Atención al Ciudadano evalúe la habilitación o ampliación del campo. Ante expedientes de gran volumen, se recomienda consultar antes de iniciar la radicación.

27. ¿Se pueden usar hipervínculos, enlaces web, Drive, OneDrive, SharePoint, Dropbox o similares para entregar documentos?

Respuesta: No. Los documentos no pueden contener hipervínculos, enlaces web, ni URLs activas que lleven a repositorios de almacenamiento o información que contengan documentos para descargar (Drive, one drive, SharePoint, Dropbox o similares), teniendo en cuenta que la apertura de estos enlaces puede representar riesgos para la seguridad de la información, la integridad de los sistemas y la protección de los datos del Instituto. (Se exceptúan los enlaces oficiales como por ejemplo el de autoridades sanitarias que permiten realizar la verificación del Certificado de Venta Libre).

28. ¿Los formularios cambiarán con la nueva funcionalidad?

Respuesta: Por el momento se mantienen los formularios vigentes. El usuario debe consultar siempre el portal oficial del Invima y **utilizar la versión vigente al momento de la radicación**. Cualquier cambio de formularios se comunicará por los canales oficiales. En los formularios actuales no se debe ingresar el dato CUS del pago cuando ya no aplique.

29. ¿El formulario debe cargarse una sola vez o con cada requisito?

Respuesta: El formulario tendrá su propio espacio de cargue en la plataforma. No debe repetirse con cada requisito.

30. ¿Se mantiene la obligación de foliar los documentos, aunque se carguen por separado?

Respuesta: En cuanto a la numeración de folios no es de carácter obligatorio.

31. ¿Cómo debe realizarse la foliación cuando hay varios archivos?

Respuesta: De realizar la foliación, la cual no es de carácter obligatorio, esta debe ser continua entre archivos. Por ejemplo, si el primer archivo contiene folios 1 a 5, el segundo debe continuar con folios 6 a 10, y así sucesivamente hasta completar el total de folios del expediente.

32. ¿Es obligatorio incluir los folios dentro del formulario?

Respuesta: Incluir los folios en el formulario puede ser una buena práctica cuando el formulario lo solicite o facilite la revisión. Hay que recordar que el usuario debe seguir siempre las instrucciones específicas del formulario vigente y del trámite correspondiente.

33. ¿Cómo se indica la foliación de documentos especiales que no tienen campo propio en el formulario?

Respuesta: Cuando el formulario no tenga un espacio específico para un soporte particular, el usuario puede indicarlo en observaciones.

5. Rechazos (devoluciones), renovaciones y autos

34. ¿En qué casos se podrá rechazar un trámite después de la radicación automática?

Respuesta: El rechazo será excepcional (ver guía o instructivo con los casos específicos). Si el trámite es rechazado, ese pago no podrá utilizarse para otro trámite. El usuario deberá solicitar la devolución del dinero y realizar un nuevo pago si decide radicar nuevamente.

Procedimiento para solicitar devolución de dinero

1. Diligenciar el formato oficial de devolución (disponible en la página web del INVIMA: Canales de Atención → Oficina Virtual → Atención al ciudadano → Guía para adelantar trámites → Consulta tarifas → Solicitud de devolución de dinero).
2. Adjuntar comprobante de pago.
3. Anexar documentos de soporte: certificación bancaria, documento de identidad, RUT o certificado de existencia, poder si aplica.
4. Radicar solicitud en original presencialmente o por correo certificado en Cra. 10 N.º 64–28, Bogotá D.C., o virtualmente por Oficina Virtual, servicio (botón) Correspondencia (opción: Devolución de dinero). (exclusivamente para solicitudes con firma digital)

35. ¿Si el trámite es rechazado o devuelto, se puede usar el mismo pago para una nueva radicación?

Respuesta: No. Con la nueva funcionalidad, el pago queda asociado directamente al radicado generado. Si el trámite es rechazado o devuelto, ese pago no podrá utilizarse para otro trámite ni para una nueva radicación corregida. El usuario deberá solicitar la devolución del dinero y realizar un nuevo pago si decide radicar nuevamente.

36. ¿El rechazo del trámite equivale a un auto o requerimiento?

Respuesta: No. El rechazo excepcional de la radicación no corresponde a un auto o requerimiento de la evaluación técnica o legal. Los autos y requerimientos seguirán siendo gestionados por la dirección misional competente conforme a la normatividad aplicable.

37. ¿Cómo se gestionarán los autos o requerimientos?

Respuesta: La nueva funcionalidad no modifica el régimen de autos o requerimientos. La evaluación técnica y legal del trámite continuará a cargo de la dirección misional correspondiente, que emitirá los autos o requerimientos cuando proceda.

38. ¿Qué ocurre con una renovación radicada oportunamente si luego es rechazada?

Respuesta: Si una renovación es rechazada, la fecha de esa radicación no se tendrá en cuenta para una nueva solicitud. Por ello, se recomienda presentar las renovaciones con suficiente antelación al vencimiento y verificar integralmente requisitos, formulario, tarifa y soportes antes de pagar.

39. ¿Cuál es el tiempo para solicitar devolución de dinero o conocer su resultado?

Respuesta: La solicitud de devolución se atiende conforme a los términos generales de la Ley 1755 de 2015 y las reglas aplicables a devoluciones. El usuario debe radicar la solicitud con los soportes completos.

40. ¿Cuál es el procedimiento general para solicitar devolución de dinero?

Respuesta: Procedimiento para solicitar devolución de dinero

1. Diligenciar el formato oficial de devolución (disponible en la página web del INVIMA: Canales de Atención → Oficina Virtual → Atención al ciudadano → Guía para adelantar trámites → Consulta tarifas → Solicitud de devolución de dinero).
2. Adjuntar comprobante de pago.
3. Anexar documentos de soporte: certificación bancaria, documento de identidad, RUT o certificado de existencia, poder si aplica.
4. Radicar solicitud en original presencialmente o por correo certificado en Cra. 10 N.º 64–28, Bogotá D.C., o virtualmente por Oficina Virtual, servicio (botón) Correspondencia (opción: Devolución de dinero). (exclusivamente para solicitudes con firma digital)

41. ¿Qué ocurre con pagos antiguos o saldos en inventario no aplicados antes de la entrada en vigencia?

Respuesta: Si existen pagos o saldos sin aplicar a un trámite antes de la entrada en vigencia de la nueva funcionalidad, el usuario debe aplicarlos oportunamente por la Oficina Virtual actual o solicitar la devolución del dinero, conforme al procedimiento oficial.

42. ¿La devolución del dinero aplica por el valor pagado?

Respuesta: La devolución se rige por la Resolución 2023054968 del 21 de noviembre de 2023 y demás normas aplicables vigentes. El usuario debe consultar los casos y condiciones vigentes en los canales oficiales del Invima.

6. Apoderados, terceros, firmas y responsabilidades

43. ¿Puede un apoderado o gestor externo radicar en nombre de un titular?

Respuesta: Sí. El apoderado o gestor externo puede gestionar el cargue documental y el pago, siempre que adjunte el poder o la documentación que acredite su representación cuando el trámite lo requiera.

44. ¿Debe aportarse una autorización de uso de tasa cuando paga un tercero o apoderado?

Respuesta: Cuando el pago se realiza mediante el enlace generado por la plataforma y queda asociado al radicado, se entiende implícita la autorización para usar la tasa en ese trámite. Por ello, no se exige una autorización adicional de uso de tasa.

45. ¿El formulario debe estar firmado por representante legal, apoderado o director técnico?

Respuesta: Depende del tipo de trámite, del formulario vigente y de la normativa aplicable. El usuario debe revisar las indicaciones del formulario. Cuando el formulario exija firma del representante legal, apoderado y/o director técnico, debe cargarse firmado conforme a esas instrucciones.

46. ¿Se aceptan firmas electrónicas mediante herramientas actuales de firma?

Respuesta: Sí, se aceptan conforme se ha venido realizando y siempre que cumplan las condiciones aplicables de validez, integridad y trazabilidad del documento.

47. ¿El Invima verifica los documentos antes de generar el radicado?

Respuesta: Con la nueva modalidad, el sistema genera el radicado automáticamente después del pago exitoso. No obstante, el Invima podrá verificar los documentos en cualquier momento. La responsabilidad de presentar documentación correcta, completa, coherente y veraz recae en el usuario.

48. ¿Qué consecuencias puede tener cargar información falsa, incompleta o manipulada?

Respuesta: La presentación de información falsa, inexacta, incompleta o manipulada puede generar actuaciones administrativas sancionatorias y las consecuencias legales a que haya lugar, incluida la posible afectación de autorizaciones de comercialización.

7. Exenciones, trámites sin pago y casos especiales

49. ¿Cómo funcionan los trámites sin pago, como respuestas a autos?

Respuesta: Los trámites sin tarifa asociada se radican sin pasar por la pasarela PSE y se procesan directamente conforme al flujo definido para cada trámite.

50. ¿Cómo se aplica la exención de tarifa por la Ley 2069 de 2020?

Respuesta: Para aplicar la exención, el usuario debe digitar en el pago PSE el código de la tarifa exenta previsto en el manual tarifario vigente y adjuntar la documentación que soporte la calidad de microempresa. La acreditación de ingresos debe realizarse conforme al Decreto 957 de 2019: personas naturales mediante certificación propia y personas jurídicas mediante certificación expedida por representante legal, contador o revisor fiscal cuando aplique.

No aplica para productos clasificados como:

- Cosméticos denominados: Notificación Sanitaria Obligatoria (NSO)
- Productos de aseo y limpieza denominados: Notificación Sanitaria Obligatoria (NSO)
- Equipos biomédicos de tecnología controlada denominados: Permiso de Comercialización

51. ¿La exención de tarifa aplica para todos los productos?

Respuesta: No. De acuerdo con la información recopilada, la exención no aplica para cosméticos con Notificación Sanitaria Obligatoria, productos de aseo y limpieza con Notificación Sanitaria Obligatoria, ni equipos biomédicos de tecnología controlada con permiso de comercialización.

52. ¿Qué ocurre con entidades públicas que pagan por SIIF Nación?

Respuesta: Las entidades públicas mantienen el mecanismo de pago a través de SIIF Nación, sin cambios frente al procedimiento actual.

8. Capacitación, soporte y canales de atención

53. ¿Habrá piloto, capacitaciones o espacios de acompañamiento?

Respuesta: El Invima adelantará sesiones de capacitación mediante webinars en línea, que quedarán grabadas a disposición de los usuarios. También publicará guías, instructivos y preguntas frecuentes por los canales oficiales.

54. ¿Dónde se publicarán las guías y actualizaciones?

Respuesta: Las guías, instructivos, comunicados y preguntas frecuentes se publicarán por los canales oficiales del Invima antes de la entrada en vigencia.

55. ¿Qué canales de atención estarán disponibles para consultas?

Respuesta: Se mantienen los canales de relacionamiento con el ciudadano: portal web del Invima, atención presencial, orientación telefónica, citas de orientación virtual y canal de PQRSD en línea para los casos que correspondan.

Canales de atención y soporte:

Canal	Información
Portal web	www.invima.gov.co – Trámites en línea → Oficina Virtual
Sede presencial	Cra. 10 N.º 64–28, Bogotá D.C. solicite su turno en https://www.sicoturno.com/invima/
Orientación virtual	Página web INVIMA: Atención al ciudadano → Canales de atención → Citas Consultas Técnicas y Orientación Virtual → Cita con la Oficina de Atención al Ciudadano
Orientación telefónica	Teléfono (601) 242 50 00 Ext. 1300, 1321, 1322 y 1301 y 1302

56. ¿Cuál es el horario de funcionamiento de la Oficina Virtual?

Respuesta: La plataforma opera en el horario que se informe oficialmente para la Oficina Virtual. De acuerdo con la información consolidada, el horario indicado es de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. en días hábiles.

57. ¿A nombre de quién Invima expide el documento asimilable a factura? a nombre del que realiza el pago o a nombre de la empresa que lo solicita. Esto en el caso de que sean diferentes empresas

Respuesta: El documento asimilable a factura se expide a nombre de la persona natural o jurídica que inicia el trámite ante el Invima, es decir, del solicitante registrado en la plataforma.

En caso de que quien realiza el pago sea diferente al solicitante del trámite, el documento se generará a nombre de quien figura como titular o responsable de la solicitud radicada.

Recomendación general: una radicación bien preparada, con documentos completos, tarifa correcta, formulario vigente y soportes organizados, reduce reprocesos y mejora la oportunidad de la atención