



Seguimiento:	<i>A Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS dentro del periodo comprendido entre noviembre de 2019 a abril de 2020.</i>
Entidad:	Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA.
Preparado por:	SAIRA ADELINA GUZMAN MARMOLEJO
Revisado por:	Dra. NORMA CONSTANZA GARCÍA RAMÍREZ Jefe Oficina de Control Interno

INFORME SEMESTRAL- *Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y sugerencias-PQRDS dentro del periodo comprendido entre noviembre de 2019 a abril de 2020.*

1. OBJETIVO GENERAL:

Vigilar por parte de la Oficina de Control Interno que la atención por parte del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y por lo tanto rendir a la administración de la entidad un informe semestral de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio 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".

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a. Evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido en AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS adoptado por Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, dentro del periodo comprendido entre noviembre de 2019 a abril de 2020.
- b. Revisar el trámite adelantado por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, frente al desarrollo del Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, de acuerdo con la muestra que corresponde al período que comprende los meses de noviembre a abril de 2020.

3. METODOLOGIA:

1. Revisar los lineamientos establecidos en el Procedimiento AIC-PQR-PR001 para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS para recibir, tramitar y resolver las PQRDS radicadas en la entidad.
2. Revisar base de datos del aplicativo de correspondencia para el alcance del seguimiento.
3. Tomar muestra.
4. Recopilación de información y evidencias que dan soporte a la gestión de las PQRDS.
5. Revisión de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS y las respectivas respuestas.
6. Consolidación de resultados encontrados y observaciones



7. Conclusiones Generales.
8. Recomendaciones

4. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el trámite de las Peticiones, quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas en Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, y revisar el trámite adelantado, así como la respuesta emitida de acuerdo con la muestra que corresponde al período que comprende los meses de noviembre a abril de 2020.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Dentro de los criterios que fueron tomados como base para realizar la presente auditoría se encuentran: 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 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. 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”*. Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”* Procedimiento AIC-PQR-PR001 para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS, adoptado por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA. Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”*. Resolución INVIMA No. 202001292926 del 03 de abril de 2020 *“Por medio de la cual se adoptan medidas administrativas transitorias en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por causa del COVID-19”*.

6. CONCLUSIONES GENERALES

7. RECOMENDACIONES

OBJETIVO No. 1

Evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido en AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS adoptado por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, dentro del periodo comprendido entre noviembre de 2019 a abril de 2020.

DESARROLLO: Se hace necesario, realizar las siguientes precisiones:



1150-0037-2020

- La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto por el Estatuto Anticorrupción debe vigilar que por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, se preste la atención de acuerdo con las normas legales vigentes y por lo tanto rendir a la administración de la entidad un informe semestral de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011.
- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma ¹
- De conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de enero 18 de 2011 “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo y de acuerdo con lo dispuesto en el título II, sustituido por la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015. Por lo anterior, se hace necesario señalar el objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades así:

“(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

Ahora bien, se puntualizan los términos en los cuales se debe dar respuesta así:

Solicitud	Tiempo máximo de respuesta
Denuncias	15 días hábiles
Denuncia de ilegalidad	15 días hábiles
Derechos de petición de congresistas	5 días hábiles (o atender el termino previsto en la solicitud)
Derechos de petición de información o/y solicitud de copias	10 días hábiles
Derechos de petición de interés particular e interés general	15 días hábiles
Derechos de petición de consulta	30 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles

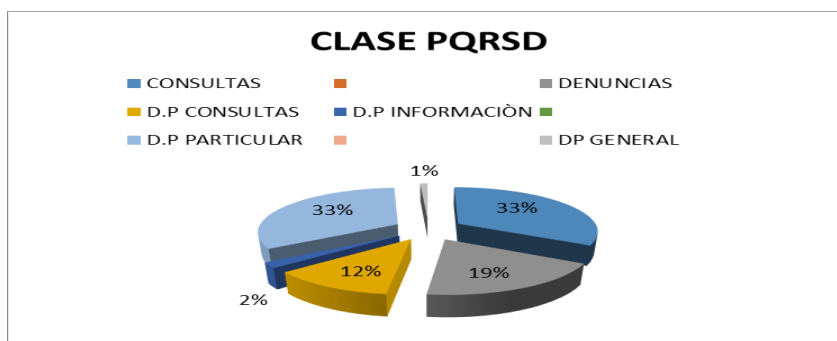
¹ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, 2Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Solicitud	Tiempo máximo de respuesta
Sugerencia	15 días hábiles
Traslado por competencia a otras Entidades	5 días hábiles

Imagen 1-Tomada del procedimiento AIC-PQR-PR001-Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias PQRDS.

De acuerdo con lo anterior, se procedió a tomar la muestra de PQRSD (57PQRDD+30 Quejas que corresponden al periodo de marzo a abril de 2020) de la base de datos radicadas en el periodo comprendido entre el 1 de noviembre y el 30 de abril de 2020, de acuerdo con el aplicativo antiguo de correspondencia.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, el mayor porcentaje de PQRSD lo tienen las consultas y los Derechos de Petición en interés particular. Al observar la clasificación del sistema de correspondencia que se encontraba en aplicación para el momento de realizar la auditoria se evidenció que se encuentran clasificados por separado las Consultas y los Derechos de Petición de Consulta, por lo tanto, de acuerdo a esta clasificación se identificarán. Por lo anterior, se pudo establecer que del total de requerimientos las Consultas cuentan con una participación del 33% y el derecho de petición de Consulta un 12 %, para un total de 45%. De lo anterior, se concluye que fue la tipología más empleada por los usuarios para interponer sus peticiones.



1. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Ahora bien, encontramos en segundo lugar los derechos de petición en interés particular en un 33%, seguido de las denuncias con un 19% y los derechos de petición de información en un 2%, finalmente el Derecho de Petición en interés General en un 1%.

2. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se puede observar que el 96% de PQRSD se encuentran resueltos:



1150-0037-2020



3. DENUNCIAS, PETICIONES Y QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DENUNCIAS %	DERECHOS DE PETICIÓN %	QUEJAS %
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	31,3	32,5	3,7
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODU	6,3	2,5	
DIRECCIÓN DES DISPOSITIVOS MÈDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	6,3	20	22,2
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	25	27,5	18,5
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	6,3	7,5	18,5
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA			3,7
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL ORINOQUIA			3,7
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL			3,7
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2	6,3	2,5	
GRUPO DE UNIDAD DE REACCIÓN INMEDIATA	12,5	2,5	
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESPECIALIZADAS		2,5	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	6,3	2,5	25,9
TOTAL	100%	100%	100%

Es evidente que donde más se presentan denuncias es en la Dirección de Bebidas y Alimentos con un 31.3%, seguido de un 12.5% ante el Grupo de Unidad de Reacción Inmediata.

En cuanto a la presentación de Derechos de Petición nuevamente en la Dirección de Bebidas y Alimentos con un 32,5 % y en segundo lugar en la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos con un 27,5%.

Finalmente en cuanto a las **quejas** se encontró, en la Oficina de Atención al Ciudadano se presenta un porcentaje del 25,9 y le siguen la Dirección de Dispositivos Medicos y otras Tecnologías con un 22,2% y con un 18,5% la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos y la Dirección de Operaciones Sanitarias.

3.1 Quejas presentadas durante el periodo que comprende los meses de marzo a abril de 2020



1150-0037-2020

Fueron presentadas 44, de las cuales 30 corresponden al mes de marzo y 14 al mes de abril de 2000. Se evidenció que el 75 % fueron Quejas presentadas contra el Servicio y el 25% restante contra los Funcionarios.

OBJETIVO No. 2

Revisar el trámite adelantado por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, frente al desarrollo del procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, de acuerdo con la muestra que corresponde al periodo que comprende los meses de noviembre a abril de 2020.

DESARROLLO:

Se resalta lo dispuesto en el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo,² que a la letra dice:

“ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Ahora bien, en Sentencia T-154/18 la Corte Constitucional ha señalado, frente a los requisitos de la respuesta al Derecho de Petición que el núcleo esencial de este derecho reside en **i) una resolución pronta y oportuna; ii) una respuesta de fondo, lo que implica que sea clara, precisa, congruente y consecuente; y iii) la notificación al peticionario.** (negrilla fuera del texto) (...). Sobre estos elementos, la Corte se ha pronunciado en los siguientes términos:

(i) Resolución pronta y oportuna. Es una obligación de las autoridades y de los particulares responder las peticiones en el menor tiempo posible, sin exceder el término de 15 días hábiles establecido en la ley. Sin embargo, artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 trae algunas variantes, en las cuales hay un término especial según lo que se solicite mediante el derecho de petición. Se tiene que, cuando la petición está encaminada a obtener documentos, debe haber respuesta dentro de los 10 días

² Ley 1437 de enero 18 de 2011 “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, el cual se encuentra en el título II, el cual fue sustituido por la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio 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”



siguientes, y en aquellas en las que se eleva una consulta a las autoridades respecto de materias a su cargo, el término será de 30 días.

(ii) Respuesta de fondo o material, requisito que se cumple siempre que la contestación sea: **a) clara, esto es, que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisa, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruente, es decir, conforme con lo solicitado; y d) consecuente con el trámite en el que la solicitud es presentada,**(negrilla fuera del texto) “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

(iii) Notificación de la decisión. Este requisito se satisface poniendo en conocimiento del ciudadano la respuesta de la autoridad o del particular, pues de ello se deriva la posibilidad del peticionario de presentar la respectiva impugnación.

Así mismo la Corte Constitucional en la Sentencia T- **206/18, relacionada con la Acción de Tutela en materia de Derecho de Petición ha señalado:**

“(…)

EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

8. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental³, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes⁴.

Después de lo señalado, como preámbulo del análisis, se procedió a revisar el trámite adelantado por las diferentes dependencias del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, en la ejecución del procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, de acuerdo con la muestra que corresponde al periodo que comprende los meses de noviembre a abril de 2020 analizando 80 PQRDS, análisis que constituye parte de este

³ En las sentencias C-748/11 y T-167/13, esta Corte manifestó que: “*el derecho de petición se considera también un derecho instrumental, puesto que es un vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación. Igualmente ha resaltado la Corte que esta garantía resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa*”. En igual sentido, la sentencia C-951/14 insistió en que “*esta Corporación se ha pronunciado en incontables ocasiones sobre el derecho de petición. En esas oportunidades ha resaltado la importancia de esa garantía para las personas, toda vez que se convierte en un derecho instrumental que facilita la protección de otros derechos, como por ejemplo, la **participación política**, el acceso a la información y la **libertad de expresión***” (negrillas en el texto).

⁴ Sentencia T-430/17.



1150-0037-2020

informe. No obstante, se puntualiza, que se tuvieron en cuenta después del análisis aquellas que presentaron observaciones (43) y se relacionan a continuación por dependencia, así:

1. DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE COSMETICA

Se procedió a verificar 1 queja, 1 denuncia y una petición, del resultado se pudo evidenciar que:

- En cuanto a la queja esta fue radicada vía correo electrónico el 29 de febrero de 2020 y el día 5 de febrero de 2020 radicada con No. 2021052473, sin embargo, la quejosa manifestó que se puso en conocimiento de la persona a quien le iban a cerrar el negocio quien era la quejosa, y al parecer no se guardó la debida confidencialidad. Ahora bien, con radicado 20202012118, 13 de marzo de 2020 se le informa a la quejosa que se hace traslado a la Secretaria Distrital de Salud de Medellín-Antioquia, mediante el Oficio 6100-0216-20, a fin de que se adelantaran las acciones bajo el marco de sus competencias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2016.

Se evidencia de acuerdo con el artículo 21 se informó al interesado que la petición fue dirigida al funcionario competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, teniendo en cuenta además que se remitió a esa Secretaria mediante oficio 6100-1091-19 con radicado 20192062827 denuncia con radicado 20191234906 sobre el establecimiento PELUQUERIA BIBIANA para que ejerza las actuaciones de inspección.

No obstante, la queja se refiere a que no se guardó la reserva por parte de la persona que realizó la visita al negocio, y por lo tanto se conoció el nombre de la quejosa, **lo que implica que la queja relacionada con la guardar confidencialidad debió tenerse en cuenta en la respuesta y por lo tanto señalar a la quejosa que se remitía por la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de Higiene Cosmética a la Secretaria Distrital de Salud de Medellín-Antioquia quienes realizaron la diligencia y que son los competentes para pronunciarse al respecto.**

- Ahora bien frente a la Denuncia realizada el 13 de febrero de 2020, con radicado 2021028398, remitente anónimo en la cual se señala que se adquirió producto, en Químicos El Trébol, el nombre del producto. Alejamiento de perros y gatos y que no fue efectivo el producto cuya inquietud se dirige hacia el Registro Sanitario, se da respuesta con radicado 20201209827 del 3 de marzo de 2020, señalándole al peticionario lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 1737 de 2005 y que el producto no se clasifica en los productos objeto del Decreto, así como tampoco con los de higiene doméstica, **se le señalo al denunciante que se procederán a realizar las actuaciones pertinentes, no obstante dentro de los documentos que allega la Dirección no reposan las acciones realizadas, como tampoco que se le haya informado al denunciante el tramite impartido.**
- En cuanto a la Petición allegada por correo electrónico del 26 de septiembre de 2019 de la Oficina de Atención al Ciudadano, peticionario DAVID MORENO, y radicada en la Dirección de Cosméticos el 20 de noviembre de 2019, con No. 20191228672, se le informa al peticionario que hasta ahora fue posible radicarla, porque hasta ahora se logra abrir la solicitud,



1150-0037-2020

argumentando la presentación de inconvenientes técnicos y logísticos. El Derecho de Petición va encaminado a solicitar asesoría, teniendo en cuenta que el año pasado, importaron unos envases para maquillar base líquida para el rostro, y en el momento de la maquila una de las empresas solicita una ficha técnica, y le indicaron que dicha ficha técnica debe estar avalada por el INVIMA, y solicita aclaración sobre el trámite legal para sacar dicha ficha técnica. La respuesta se realiza de manera clara y precisa. No obstante, la **respuesta se emitió con radicado 20192063838 del 5 de diciembre de 2019 y la fecha esperada para responder era el 4 de diciembre de 2019, además se observa que existió demora en la radicación se recibe el correo electrónico el 26 de septiembre de 2019 y solo hasta el 20 de noviembre de 2019 es radicada en la Dirección de Cosméticos, argumentando al peticionario que hasta ahora se había podido abrir la radicación debido a inconvenientes técnicos y logísticos.**

2. SECRETARIA GENERAL

- El Grupo Unidad de Reacción Inmediata-GURI de la Dirección de Operaciones Sanitarias del INVIMA informa que ha recibido un informe procedente de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, al cual se le asignó el radicado INVIMA No. 20191223539 del 13 de noviembre de 2019, en el cual se señala que se realizó visita de inspección ocular el 18 de junio de 2019, a la vereda los Angelinos al predio denominada La Pradera, evidenciando la afectación de los recursos naturales, por el vertimiento directo al recurso suelo de sangre, grasas y recursos de heces fecales, generados con ocasión al beneficio de bovinos, así como el aprovechamiento del recurso hídrico, ya que las citadas actividades se encuentran desarrollando sin permiso de la autoridad ambiental competente, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 2.2.3.3.5.1 y 2.2.3.2.9.1 del Decreto 1076 de 2015.

Reposa oficio 20192065490 del 12 de diciembre de 2019, mediante el cual se da traslado por parte del Asesor de la Dirección General del INVIMA, por competencia del radicado No. 20191223539 del 13 de noviembre de 2019, al Alcalde del municipio de Lebrija-Santander, del informe procedente de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de Bucaramanga, relacionado con el matadero clandestino en la finca la Pradera. Posteriormente, con 20191259464 del 30 de diciembre de 2019, el Alcalde del Municipio de Lebrija, Santander, informa al Asesor de la Dirección General con asignación de funciones de Coordinador de Grupo Unidad de Reacción Inmediata que la solicitud fue trasladada con Oficio OF-100-IN-200-2019 a la Secretaria de Salud del Municipio de Lebrija, Santander.

Se evidencia que se traslada por competencia el 12 de diciembre de 2019, por el Asesor de la Dirección General del INVIMA, mediante radicado 20192065490, lo que implica que no se dio cumplimiento a los términos dispuestos en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual dispuso “que cuando un funcionario no tiene competencia, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario (...). Los términos para decidir o responder se contarán a partir día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente” Subrayado fuera del texto original. Toda vez, que transcurrieron 20 días hábiles hasta que se realizó el traslado por parte del Asesor de la Dirección General del INVIMA



3. DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS GRUPO SALA ESPECIALIZADA

Se realizó consulta vía correo electrónico el 14 de enero de 2020, por parte de la señora Estrella Palacio, del Grupo Unipharm, en la cual solicita se informe si la “fórmula farmacéutica (tableta recubierta/ No Recubierta, dentro de una Cápsula Blanda), se puede realizar la consulta al ente regulador INVIMA”. Este correo es remitido del Grupo Apoyo Comisión Revisora, a Invima quejas y Reclamos y solo hasta el 23 de enero de 2020. Se informa por parte de la Oficina Atención al Ciudadano al peticionario, que le piden excusas por responder hasta ahora la solicitud, y que su número de consulta corresponde al radicado 20201012110 del 23 de enero de 2020, relacionado con la Consulta sobre formas farmacéuticas Registrada: Tableta. Recubierta.

Posteriormente, mediante correo electrónico con radicado 2020606600 del 17 de febrero de 2020, la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos da respuesta a la solicitud con radicado 20201012110, y señala que una vez revisadas las actas de comisión revisora se emitió concepto en el Acta No. 12 de 2019, numeral 3.1.5.1, señalando: Que revisada la documentación allegada a la Sala Especializada de Moléculas Nuevas indicaciones Y Medicamentos Biológicos de la Comisión Revisora recomienda aprobar la evaluación farmacológica para el producto de la referencia.

Se observa que transcurrieron 10 días calendario desde la fecha en que fue elevada la Consulta, esto es del 14 de enero de 2020 hasta la fecha en la que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza la radicación el 23 de enero de 2020 y le presentan excusas a la peticionaria por responder hasta ese momento. Luego el tiempo de radicación supera el tiempo estimado en el procedimiento.

4. DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS

- Mediante correo electrónico del 30 de octubre de 2019, suscrito por David Julián Cañón, que fue radicado con No. 20191239776 del 3 de diciembre de 2019 en la Dirección de Dispositivos, solicitan un concepto formal para aparatología de uso en estética y equipos médicos, si requiere o no permiso sanitario, registro sanitario o algún concepto Invima la importación del producto limpiador facial sónico beila modelo JMY, para lo cual anexan ficha técnica.

Se emite respuesta con radicado 20192065931 del 15 de diciembre de 2019, y se señala que es necesario conocer los dispositivos médicos que se van a comercializar, y que de acuerdo con los procedimientos existe en la entidad el denominado “Certificación de No obligatoriedad de Registro Sanitario” y se procede a describir lo que se deberá tener en cuenta en su ejecución. De igual manera describe la normatividad correspondiente.

Se advierte que el correo electrónico es recibido el 30 de octubre de 2019 y solo es radicado hasta el 3 de diciembre de 2019 con radicado 20191239776, transcurrieron 24 días hábiles desde la fecha que se recibió el correo hasta la fecha en que fue radicado.

- Denuncia enviada por la señora Ruby Marcela Rodríguez Caro, presentada por David Neira representante legal de Representaciones EURODENT SAS, a Invima Quejas y Reclamos radicada con No. 20191240380 del 4 de diciembre de 2019, , en la cual se señala que una



1150-0037-2020

empresa en MIAMI, está ofreciendo productos y sistemas CAD/CAM de los cuales algunos productos requieren registro sanitario, sin embargo si se les pregunta, ellos le hacen llegar todo lo que uno desee, directamente desde Miami, y permiten evidenciar la falta de documentos de importación y demás, no hemos notificado de compras que han realizado por sus publicaciones en “Instagram y Facebook”, y solicitan por favor realizar un seguimiento.

El Instituto a través de la Dirección de Dispositivos Médicos emitió respuesta con radicado No. 20192068480 del 26 de diciembre de 2019, mediante la cual le informó al Grupo de Reacción Inmediata (GURI), para que de acuerdo con su competencia realizara las investigaciones a que haya lugar con el fin de adelantar la Inspección, Vigilancia y Control de la Comercialización y la publicidad ilegal del producto, cuando este no cumple presuntamente los requisitos exigidos en las disposiciones técnicas de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4725 de 2005.

Frente a la denuncia con radicado 20191240380 del 4 de diciembre de 2019 no se allega la constancia de las acciones de investigación adelantadas frente a la presunta publicidad ilegal del producto, las que se informó al denunciante que se realizarían a través de la respuesta 20192068480 del 26 de diciembre de 2019.

- Derecho de Petición de Información, realizada por el señor Carlos Andrés Cárdenas, representante Legal de ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE enviada al correo electrónico el 15 de enero de 2020, relacionada con la solicitud de colaboración de los NIT o algún número que identifique los laboratorios titulares del registro sanitario que tienen los DISPOSITIVOS MEDICOS ya que al momento de crear en el sistema necesitan los NIT de los proveedores para poderlos parametrizar, fue radicado con No. 20201008936 del 20 de enero de 2020, en el cual se disculpan por la demora en la radicación argumentando el retraso en la radicación debido a fallas técnicas y luego le remiten el número del radicado.

Se respondió con radicado No. 20202004634 del 6 de febrero de 2020, enviada vía correo electrónico a carloscardenas@oncologosdeloccidente.co, se señala que debe acercarse a la Oficina de Tesorería del Instituto y cancelar la suma correspondiente a la liquidación de la base de datos en medio magnética y que una vez se realice el respectivo pago, la base de datos se entregara a la Oficina de Atención al Ciudadano, de igual manera se señala la ruta para realizar la búsqueda del producto, así mismo se informa que el INVIMA, ha venido trabajando en la implementación de Estrategia de Gobierno Abierto y ha logrado publicar una serie de catálogo de datos que se encuentran disponible para la ciudadanía en general y estos datos podrán ser reutilizados por terceros y que la información que se encuentra dentro de los catálogos de datos de la Dirección de Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías. Finalmente, se manifiesta al peticionario que en el portal de datos abiertos encuentra varias alternativas para consultar los datos públicos relacionados con los registros sanitarios de los productos objeto de la vigilancia sanitaria del INVIMA.

Se observó que el correo electrónico a través del cual presentan el derecho de petición de información, se allego con fecha 15 de enero de 2020, y solo es radicado hasta el 20 de enero de 2020 con No.20201008936, le presentan disculpas al peticionario y se argumenta que fue debido a fallas técnicas y por lo tanto se procede a remitir el número de radicado.

- Queja vía correo electrónico, radicada con número 20201056794 presentada por la señora Mónica Cruz, MONICA1805@hotmail.com, el 10 de marzo de 2020, en la cual señala que ha



1150-0037-2020

solicitado por varios medios información acerca del curso de tecnovigilancia , y no le dieron respuesta y requiere información ya que la empresa necesita conocer los requerimientos frente al tema.

Se emite respuesta a través de correo electrónico, enviado el miércoles 25 de marzo de 2020 al correo MONICA1805@hotmail.com, en el cual se envía invitación para participar en los cursos de autoaprendizaje online relacionados con Registros Sanitarios de Dispositivos Médicos y Reactivos de Diagnóstico In Vitro y otros Reactivos, Tecnovigilancia y Reactivovigilancia.

La respuesta se emite de manera oportuna, no obstante no se da explicación frente a lo expresado por la quejosa en cuanto a la razón, si ha solicitado información frente al curso de a tecnovigilancia porque no le habían dado respuesta a pesar de haber sido solicitado a través de varios medios.

- Queja recibida vía correo electrónico el 18 de marzo de 2020, radicada con No. 20201065761 del 26 de marzo de 2020, presentada por la señora María Carolina Duque Suárez, en su calidad de Gestor-TecnoParque, Regional Norte de Santander, la cual fue inicialmente enviada al correo de la dra Lucia Ayala Rodriguez-layalar@invima.gov.co y remitida a la Dirección de Dispositivos Médicos y otras Tecnologías, en la que se señala la demora del trámite de inscripción de recurso humano realizado a nombre del ing. Carlos Mario Clavijo Pérez identificado con C.C 1091670700, el cual realizó la inscripción el día 13 de enero de 2020 en la ciudad de Cúcuta, y que le dijo la funcionaria que realizó la radicación que demoraba 30 días hábiles y que al 18 de marzo han pasado 47 días hábiles, y que no se entiende dicha demora , porque necesita la certificación con extrema urgencia, porque para ser empleado se necesita de esto y por lo tanto solicitan que se envíe en forma virtual al correo cmcp93@gmail.com.

Respuesta, se solicita el 20 de marzo de 2020 por parte de la doctora Lucia Ayala Rodríguez, vía correo a la Directora de Dispositivos Médicos se radique la queja y le sea devuelta vía correo, la cual se radica el 26 de marzo con número 20201065781 del 26 de marzo de 2020.

Se responde, con número de radicado 20202016144 del 14 de abril de 2020, señalando que de acuerdo con lo contemplado en la Circular No. 500-0553-14, la inscripción se realizará en un término máximo de 30 días hábiles y se enviará por correo certificado a la dirección reportada en el formato. (...). Y que una vez verificado en el aplicativo de correspondencia se corroboró que el trámite de inscripción de Recurso Humano para Mantenimiento de Dispositivos Médicos considerados Equipos Biomédicos recibido mediante radicado No. 20201022419 de fecha 6 de febrero de 2020 ya fue evaluado y se anexa a la respuesta la inscripción. La respuesta es enviada al correo electrónico carolinaduke94@gmail.com, el 16 de abril de 2020.

Se observa que la respuesta es clara y pertinente frente a la queja, no obstante, el tiempo que transcurre del momento en que es radicada la queja vía correo electrónico al momento en que se radica corresponde a 5 días hábiles, no obstante, la respuesta se dio dentro de los términos.

- Queja radicada con No. 20201067320 del 31 de marzo de 2020, presentada por el señor Jaime Molina y allegada al correo de la Presidencia de la República-contacto@PRESIDENCIA.GOV.CO, y en la cual manifiesta: “Quiero de manera muy respetuosa agradecerle sus buenas intenciones para la importación de productos para prevenir



1150-0037-2020

el Covid-19, como se podría importar estos productos sin acabar con la burocracia y tramitología en el Invima. Para obtener un registro sanitario para tapabocas o las camillas se demoran en la aprobación hasta 6 meses y el registro de importación en el ministerio de comercio exterior 8 días y los trámites en puerto y la Dian estando de buenas otros 15 días. Cuando lleguen ya las personas se han muerto. Solicito respetuosamente que estas entidades pongan a un personal especializado para dar prioridad a estos productos a 8 días y no 7 u 8 meses como se demoran actualmente”.(citado textualmente)

Se responde, con radicado 20202018502 del 20 de mayo de 2020, y se informa al quejoso que la importación de tapabocas y de camillas, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 4725 de 2005, estos productos requieren de registros sanitarios para su importación, comercialización y uso en el territorio nacional. Sin embargo; debido a la emergencia sanitaria el Gobierno Nacional expidió la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 y el Decreto 476 de 2020 y Decreto 491 de 2020, en el cual se facultó al Ministerio de Salud y Protección Social para que durante el tiempo de la emergencia social, económica y ecológica decretada en el Decreto 417 de 2020, se flexibilicen los requisitos para la evaluación de los requisitos para los establecimientos fabricantes e importadores. De igual manera se señala al quejoso entre otros aspectos que la norma citada en su artículo segundo faculta al Invima para que realice la declaración como vital no disponible de aquellos dispositivos médicos. Por lo anterior, se expidió la Resolución 522 de 2020, “Por la cual se establecen los requisitos para la importación y fabricación en el territorio nacional de reactivos de diagnóstico in vitro, dispositivos médicos, equipos biomédicos y medicamentos declarados vitales no disponibles, requeridos para prevención, diagnóstico y tratamiento, seguimiento del Covid-19”. Y por lo tanto se coloca bajo su conocimiento el listado de dispositivos médicos y equipos biomédicos considerados como vital no disponible, ingresando a la página Web del Invima. Y adicionalmente que se encontrara la “Guía de diligenciamiento para importación como vital no disponible, de Dispositivos Médicos, Equipos Biomédicos, Medicamentos y Reactivos de Diagnósticos in vitro, requeridos para la prevención, diagnóstico y tratamiento, seguimiento del COVID-19”, señalando la ruta donde puede identificar a descripción.

La respuesta es clara, sin embargo, no se realizó de manera oportuna, la fecha esperada de respuesta era máximo el 24 de abril de 2020, y se dio respuesta el 20 de mayo de 2020.

5. DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS

- Solicitud de Consultar realizada el 29 de septiembre de 2019, por el señor Juan Esteban Restrepo, identificado con cédula de ciudadanía 71.213.268 y la cual es radicada con No. 20191221010 del 8 de noviembre de 2019, solicita la legislación o concepto técnico acerca del uso de la HARINA DE INSECTOS (GRILLO O MOSCA SOLDADO NEGRO) como aporte proteico en suplementos dietarios, o como ingrediente secundario en fabricación de alimentos.

Se emite respuesta con radicado No.20192061824 del 8 de noviembre de 2019, en la cual el Instituto informa, que los suplementos dietarios, se encuentran en el artículo 2 del Decreto 3249 de 2006 transcribe el artículo, y que en caso de no estar allí, señala que los ingredientes aceptados en suplementos dietarios son aquellos que se encuentran establecidos en las entidades de referencia señaladas en el Anexo 3 del Decreto 3863 de 2008 y finalmente se describe el procedimiento para ingredientes, aditivos y sustancias no incluidos en las referencias aceptadas, contemplado en el artículo 10 del Decreto 3863 de 2008 y que si el nutriente y/o aditivo no se encuentra contemplado por



1150-0037-2020

las entidades de referencia señalados en el anexo 3 del Decreto 3863 de 2008, deberá presentar la evaluación ante las Sala Especializada de Productos fitoterapéuticos y Suplementos Dietarios de la Comisión Revisora del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos-INVIMA y que puede consultar los nuevos ingredientes autorizados por la Sala, señalando la ruta vía internet, copia de la solicitud es remitida a la Dirección de Alimentos y Bebidas para que den respuesta a lo de su competencia.

La respuesta es clara, y se realizó de manera oportuna, no obstante si se remite a la Dirección de Alimentos y Bebidas, no se allegó copia de la respuesta emitida por la Dirección y sería pertinente que la Dirección realice el seguimiento y cuente con la trazabilidad de la documentación que soporta la totalidad de la respuesta.

- Denuncia ANONIMA correo electrónico lilysebqhotmail.com, de fecha 29 de octubre de 2019, en Invima Quejas y Reclamos-invimaqr@invima.gov.co, relacionada con las presuntas sobre irregularidades con el manejo de medicamentos, en el establecimiento Oncolife IPS, ubicado en Bogotá, radicado en la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos con No. 20191225669 del 15 de noviembre de 2019, el Instituto procedió a solicitar a la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud, de la Secretaria Distrital de Salud, con radicado 20192063436 del 4 de diciembre de 2019, colaboración para que se informe el estado técnico sanitario actual o si es el caso se adelanten las acciones de inspección, vigilancia y Control correspondientes que incluyan la revisión de estándares 4 de la habilitación, en el establecimiento Oncolife IPS, ubicado en Bogotá.

Se responde con radicado No. 20192063439 del 4 de diciembre de 2019, que, en atención a la denuncia presentada, relacionada con las presuntas irregularidades con el manejo de medicamentos, se gestionaron las acciones correspondientes.

La respuesta es clara, y se realizó de manera oportuna. No obstante, no se remite copia de la respuesta dada por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud, de la Secretaria Distrital de Salud, de acuerdo con el radicado 20192063436 del 4 de diciembre de 2019. Además, se recomienda que se realice seguimiento y se cuente con esta información para dar por finalizado el trámite de la denuncia.

- La Directora de Medicamentos y Tecnologías de Salud del Ministerio de Salud, por competencia del INVIMA, remite al Instituto- Dirección de Medicamentos y productos biológicos, consulta realizada por el Juzgado Tercero Administrativo Oral del Circuito de Montería, el cual solicita “Certificar cuantos bancos de sangre se encontraban en funcionamiento en el Departamento de Córdoba para el año 2011”, radicado del Ministerio de Salud No. 201924001705351 del 18 de diciembre de 2019,

Se emite respuesta al radicado proveniente del Juzgado No. 2020300079 del 24 de enero de 2020 y se da respuesta con radicado 20202002092 del 24 de enero de 2020, Expediente No. 23.001.33.33.003.2014-00376, demanda de Reparación Directa, demandante: Katherine Olea Hernández y otros y demandada: E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería y otros y en el cual le informan que a la fecha en archivo activo se encuentran actas de visita a partir de 2013, y que por lo tanto se verificará en el archivo inactivo de la Entidad con el fin de emitir la respuesta correspondiente.



1150-0037-2020

La respuesta señala que en el archivo activo se encuentran actas de visita a partir de 2013, y que se verificará en el archivo inactivo de la Entidad con el fin de emitir la respuesta correspondiente, sin embargo, no allegan la respuesta definitiva emitida. Se recomienda realizar seguimiento a las peticiones para que se garantice que se contestan de manera precisa al usuario.

- Consulta realizada por la señora Hellen Guevara, correo electrónico, hellen.quevara@oxymaster.com del 8 de enero de 2020, en la cual solicita a Consultas. Auditorias. bpx, que debe hacer para realizar un cambio en el Certificado de BPM, se radicó con No.20201003140 del 10 de enero de 2020, en la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.

No se anexó la respuesta emitida por la Dirección

- Denuncia presentada el 24 de enero de 2020, por la señora Rosalba Restrepo, identificada con cédula de ciudadanía 21.299.484, se menciona en la denuncia que: "Es una paciente hipertensa, con tiroidectomía, a la cual le vienen formulando dodoled los últimos dos años para consumir cuando se presente dolor, consumió del lote F843 y F800, después de consumir dicho medicamento presentó y continúa presentando dolor intenso en brazo izquierdo, nuca, sensación de vómito, dolor en la boca del estómago, dolor (sensación de punzada) en los riñones". Señala además que adquirió el producto en Drogas La Rebaja. Respuesta de contáctenos, INVIMA, le informaron el 3 de febrero de 2020, que su denuncia quedó radicada bajo el No. 20201019763 del 3 de febrero de 2020, a cargo de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos.

Se da respuesta mediante radicado 20202009618 del 3 de febrero de 2020, solicitándole que con el fin de ingresar el reporte a la base nacional de farmacovigilancia y realizar el respectivo análisis, informar la fecha del inicio de las reacciones adversas, indicando el medicamento, fecha de inicio de la toma del medicamento, dosis del medicamento y el estado actual de la persona que presentó el evento adverso, y le dan como alternativa acercarse al médico tratante o el químico farmacéutico de su institución prestadora de servicios de salud, quienes podrán gestionar su reporte e ingresarlo a la base del programa nacional de farmacovigilancia y le solicitan finalmente acoger las recomendaciones generales señaladas en la alerta sanitaria número 006 -2020, en relación con los lotes F715, F726, F782, F837 y F 843 del producto Caléndula officinalis (DODOLOED).

La respuesta es clara, precisa y oportuna. Sin embargo, se evidencia que de la fecha de la presentación de la denuncia a la fecha de radicación transcurrieron 5 días.

- Denuncia allegada el 30 de enero de 2020, con radicado 20201053716 del 6 de marzo de 2020, en la cual la señora Jacquelin Villareal, señala "(...) Inconformidad con la entidad sale un comunicado de alerta sanitaria con el dodoled, pero no nos informan que hacer, las personas que tenemos estos lotes que informaron. Llevo tomando desde el 24 de enero de 2020 hasta la fecha y no hay quien conteste para que nos informen. Qué triste que la salud de los colombianos sea lo último que les interese. hablando de esto quisiera saber porque sigue en el mercado el producto "abdoplan" ya que es una queja que puse hace años, la respuesta del Invima fue "NO CUMPLE" y había puesto en conocimiento de la oficina jurídica, pero años



1150-0037-2020

después sigue en el comercio engañando a la gente. Con que les den el registro. Qué triste e imposible que no haya una entidad en Colombia que tenga empleados con ética y valores (...)"
SIG

En la respuesta radicado con No. 20202014922 del 31 de marzo de 2020, se le señala que debe suspender de inmediato el uso del producto y consultar al médico tratante, puede desechar las cajas llevándolas a la Droguería donde las adquirió, para que procedan a su disposición final o en su defecto llevarlas a un punto azul de recolección de medicamentos en las Farmacias y/o Droguerías. Es importante que informe a la Secretaria de Salud de su jurisdicción, indicando la dirección física exacta, barrio y ciudad del establecimiento donde adquirió el medicamento y/o un reclamo de tipo comercial, se le señala que debe dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio Investigaciones de Protección al Consumidor. Posteriormente, se menciona que la misión del Invima es proteger y promover la salud de la población, mediante la gestión del riesgo asociada al consumo y uso de alimentos, medicamentos, dispositivos médicos y otros productos objeto de vigilancia sanitaria y que debido a diferentes denuncias se evidenció la presencia no autorizada de diclofenaco en diferentes lotes de producto Caléndula officinalis, motivo por el cual se publicó la Alerta Sanitaria No. 006-2020, señalando la ruta vía internet para consultarla, luego describe la trazabilidad de las acciones realizadas por el Instituto como: publicación de la noticia en la página web el día 21 de enero de 2020, denominándola "Aclaraciones frente a la eventual presencia de diclofenaco en el producto Fitoterapéutico Caléndula officinalis marca DODOLED", señala el Link en la cual puede ser consultada, en esta noticia se aclara que dentro del marco de la normatividad sanitaria vigente, en el año 2012, se otorgó el Registro Sanitario PFM2012-0001970 para el producto fitoterapéutico identificado con la marca comercial DODOLED, previa verificación de los requisitos establecidos en el Decreto 2266 de 2004 (posteriormente modificado por el Decreto 1156 de 2018) aprobando su comercialización en el país.

Expone que el Invima, como autoridad sanitaria, en el marco de sus competencias legales, una vez se concede el respectivo registro sanitario y con base en un enfoque de riesgo, reportes adversos, denuncias o el desarrollo del programa Demuestra la Calidad, adelanta acciones de inspección, vigilancia y control tendientes a verificar que se mantengan los requisitos aprobados al momento del otorgamiento del mismo. Y que para este caso el producto ha sido objeto de análisis por parte del laboratorio del invima, y que, en el año 2016, debido a reportes adversos, se tomaron muestras y los resultados arrojaron que el producto no contenía diclofenaco, pero para el periodo 2017-2018, se tomaron muestras de 7 lotes del producto, los cuales se sometieron a análisis y como resultado no se encontraron componentes diferentes a los autorizados en el respectivo Registro Sanitario. Y posteriormente a raíz de dos casos adversos leves presentados en octubre de 2018, asociados con reacciones de medicamentos AINEs (antiinflamatorios no esteroideos) y vinculados al consumo del producto DOLOLED, el Instituto inició investigación para determinar la posible presencia de sustancias no declaradas en su composición.

En desarrollo de las labores de inspección, Vigilancia y Control del Producto Fitoterapéutico Caléndula Officinalis el 4 de febrero de 2020, se publica una noticia denominada "Invima inicia proceso sancionatorio para investigar presuntas irregularidades respecto al producto fitoterapéutico Caléndula officinalis-"DOLOLED"". Esta noticia dio origen a las actuaciones administrativas sancionatorias para investigar los hechos y mediante Auto No. 2020000954 del 31 de enero de 2020 inicio el proceso sancionatorio No. 201609642, muestra el link en el cual puede ser consultado.



1150-0037-2020

Finalmente resalta que la potestad sancionatoria se da en aplicación a lo previsto en la Ley 9 de 1979, en su artículo 577 (modificado por el artículo 98 del Decreto 2106 de 2019 y que a través de la Dirección de Responsabilidad Sanitaria podrá imponer, una vez se agoten las etapas procesales podrá imponer mediante acto administrativo motivado alguna o algunas de las siguientes sanciones: amonestación, multas sucesivas hasta por la suma equivalente a 10.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes, decomiso de productos, suspensión o cancelación del registro o de la licencia; y/o cierre temporal o definitivo del establecimiento o servicio respectivo. Y se le informa que el producto objeto de la denuncia se considera FRAUDULENTO, conforme a la normatividad sanitaria vigente, y se le solicita allegar ampliación de la información con relación al producto, allegando fotografías y/o fotocopias visibles y legibles de toda la información relacionada en sus etiquetas y/o empaques (lote, fecha de vencimiento, datos del titular y/o fabricante, Registro sanitario, etc.) y demás aspectos que permitan ampliar la información para dar mejor direccionamiento a la denuncia.

La respuesta es clara, precisa y oportuna, si se tiene en cuenta la fecha en que se realizó la radicación. Sin embargo, se evidencia que la denuncia se recibió en el correo electrónico el 30 de enero de 2020, y solo fue radicada con No. 20201053716 el 6 de marzo de 2020. Así mismo, no se allegó documentación que evidencie que sucedió frente a la solicitud que se le realizó a la denunciante de ampliar la información para dar mejor direccionamiento a la denuncia, ni de las acciones realizadas por y por lo tanto no fue posible establecer si la acción o las acciones realizadas por la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos fue efectiva.

- Queja presentada por la señora Sandra Lucia Blanco Gómez, en su calidad de Directora Técnica de Laboratorios Best S.A, a contactenos@invima.gov.co radicada con No. 20201062534 del 18 de marzo de 2020 por la Oficina de Atención al Ciudadano y remitida a la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos, relacionada con el servicio de chat en línea, señala que en septiembre de 2019, hizo la misma queja y no ha recibido respuesta, y menciona que “El chat en línea tiene unos horarios establecidos para consulta, de modo que podamos obtener respuestas rápidas a temas puntuales; desafortunadamente, es común ingresar en los indicados en la página, no estén disponibles los funcionarios para dicho servicio. Esto es frecuente y el servicio telefónico tampoco es contestado con regularidad”.

No se allegó la respuesta

- Queja anónima, proveniente del correo quejacontrarepleado@gmail.com realizada el 19 de abril de 2020 y radicada con No. 20201074782 del 20 de abril de 2020 por la Oficina Atención al Ciudadano, contra el funcionario Robinsón Becerra, en la cual se señala “desde su llegada esta persona generó absoluto malestar al interior del grupo de trabajo, discordia entre el personal, malos entendidos, ha sido un caos su llegada con su actitud, que no puede hacer nada y siempre pide cambio de acciones perjudicando a otros y quejándose de los demás, cuando el problema es el que no hace su trabajo bien, es hora de ponerle atención y tomar medidas”

Respuesta queja anónima, No. consecutivo 3050-4381-20 de mayo de 2020, se hace la siguiente precisión, “un anónimo es una manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinante a través de la cual se da a conocer una inconformidad o un irregularidad; los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 862 de 2005, que



1150-0037-2020

reza: “ (...) Ninguna denuncia o queja anónima podrá remover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiere en concreto a hechos o personas claramente identificables”(…):

Así las cosas, una vez verificado que en la queja no se presentan hechos concretos ni se acredita la veracidad de los mismos, este se tramitará y resolverá bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-C.P.A.C.A.”

Y por lo anterior se solicitó al peticionario, que en el término perentorio de un (1) mes, fundamente su queja, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos y la certeza de su dicho, so pena de entenderse desistida y archivada a solicitud.

No aparece número de radicación en el oficio de salida dirigido a Anónimo, como lo señala el procedimiento que señala que debe contar con el número de radicación saliente.

Frente a la respuesta adoptada es necesario señalar que la Sección Segunda del Consejo de Estado, dentro de un proceso de nulidad y restablecimiento del derecho, en el cual explicó cómo funciona la queja anónima y su admisión como fundamento para iniciar un procedimiento disciplinario en Sección Segunda, Sentencia 05001233100020130003801 (33522015), Jul. 4/19, concluye:

“Con todo lo precedente, el alto tribunal concluyó que la autoridad disciplinaria debe asumir las averiguaciones necesarias para establecer si un servidor público pudo incurrir en falta disciplinaria y eso lo puede hacer de oficio o por información proveniente de cualquier medio que amerite credibilidad.

Así, sin importar si ese medio fue un anónimo o si es claro y concreto, la autoridad debe atender oficiosamente las diligencias necesarias para determinar si hubo una falta e individualizar a su presunto responsable. Sumado a ello, al ser la potestad disciplinaria de carácter público, es a la sociedad a la que interesa su promoción y, por tanto, el Estado tiene el deber de investigar los hechos que presumiblemente pueden constituir faltas.

En síntesis, el hecho de que una queja anónima no tenga las condiciones previstas en el artículo 69 de la Ley 734 y las normas que la complementan puede excusar a la autoridad disciplinaria de su deber de iniciar oficiosamente el procedimiento para investigar y sancionar aquellas que se le hayan puesto de presente en el escrito.

Pero si esta queja anónima permite obtener una información mínima que concrete la posible existencia del ilícito y de su autor, es obligación de la autoridad adelantar las averiguaciones necesarias para determinar si hay mérito para sancionar al servidor involucrado en su comisión (C. P. William Hernández Gómez)”.

- Petición 20191244031 del 9 de diciembre de 2019, suscrita por el señor Julio Cesar Nicolás Acevedo Orrego, Representante Legal, de la empresa BLAU FARMACÉUTICA, solicita se estudie y se emita concepto final al radicado No. 20191111240 que corresponde a la solicitud de certificado de registro sanitario en trámite de renovación del producto SUMICETRON 40 mg POLVO PARA RECONSTITUIR A SOLUCION INYECTABLE, porque fue radicado el 12 de junio de 2019, y al momento ha cumplido 5 meses de trámite y anexan copia del radicado inicial



1150-0037-2020

que muestra que el trámite se encuentra en estudio desde el 27 de noviembre de 2019, lo cual se muestra en la base de datos del Instituto denominada “Trámite en línea”.

Se observa respuesta 20192067779 del 23 de diciembre de 2019, en la cual se informa a la Coordinadora del Grupo de Registros Sanitarios de Medicamentos de Síntesis Química que frente a la petición las Certificaciones de Registro Sanitario, en trámite de renovación señalan los radicados, se elaboraran en el mes de diciembre dado que por “error en la radicación inicial de los trámites y la solución satisfactoria del mismo por el interesado, se está gestionando la redirección de los trámites al área competente para la elaboración. Subrayado fuera del texto original

La respuesta no es efectiva, teniendo en cuenta la petición inicial, considerando que solicita que de acuerdo con el trámite de renovación del certificado de registro sanitario del producto SUMICETRON 40 mg POLVO PARA RECONSTITUIR A SOLUCION INYECTABLE, y el que fue radicado el 12 de junio de 2019, y que según el peticionario se cumplieron 5 meses de trámite al realizar la consulta a la muestra en la base de datos del Instituto denominada “Trámite en línea” se encuentre que está en estudio desde el 27 de noviembre de 2019, y la respuesta evidencia por parte de la Dirección que se trató de un error de radicación inicial de los tramites, por lo cual se informa que se está gestionando la redirección de los tramites al área competente para la elaboración. ***De lo anterior, se concluye que el trámite no es oportuno, ni efectivo, y no se allego explicación que muestre porque se presentó error en la radicación inicial, por lo tanto es evidente la demora injustificada, contraviniendo los principios de la función administrativa en cuanto a la celeridad, eficiencia y efectividad de los tramites que debe tener en cuenta la Administración Pública en todas sus actuaciones.***

6. DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS

- Radicado entrante 20191221391 del 12 de noviembre de 2019, Formato denominado “FORMATO ÚNICO PARA PRESENTAR PQRD”, diligenciado, en el cual se solicita revisar las condiciones sanitarias de los siguientes establecimientos: 1. Anselmo Ortiz (fábrica de derivados lácteos), 2. Fábrica de derivados lácteos cra 10 No 25-67, vía las palmas en Chiquinquirá, 3. Nutrilacteos, vereda Puente tierra. 4. Agua Planeta, solo se encuentra diligenciado a mano, el espacio denominado “DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN” (Descripción Completa de los hechos”.

Respuesta realizada a denunciante anónimo, con radicado No. 20192058397 del 13 de noviembre de 2019, se informa que los hechos indicados en la denuncia, motivan la realización de acciones de inspección, vigilancia y control por parte del Instituto en las instalaciones de los establecimientos mencionados, los cuales se encuentran en los municipios de Simijaca, Chiquinquirá y Saboya-Boyacá, según lo establecido en la Resolución No. 1229 de 2013, y citan los artículos 7 y 8 y finalmente se manifiesta que se procederá al despliegue de las acciones señaladas por parte de esta autoridad sanitaria, priorizando las actividades que ya se encuentran programadas, y se realizara la verificación del cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente, guardando la salud pública como bien jurídico tutelado por el Instituto.

La respuesta es clara y oportuna, no obstante no se adjuntan evidencias que muestren la gestión realizada frente a la denuncia presentada.



1150-0037-2020

- Denuncia presentada el 22 de octubre de 2019, por la señora Teresa Linares, relacionada con un producto en mal estado, NATURLIGHT identificada con cedula de ciudadanía 355463038, señala que. "(...) el sábado 19 de octubre de 2019, compre 2 frascos de naturlingth, un jabón de caléndula y una barra para labios de caléndula por un valor de \$135.500 y no me dieron factura al llegar a mi apartamento, abrí uno de los frascos del sd naturlingth y medí cuenta que no tenía registro Invima y las características físicas como color sabor y consistencia física no eran las mismas a otros sd que había comprado con anterioridad en otro establecimiento el día 21 de octubre de 2019, volví al c.c. Galerías a la tienda natural plus hacer el reclamo del producto puesto que había comprado 2 fscos y la respuesta es que ellos no responden por la calidad del producto y no devuelven la plata además me dieron 2 facturas con diferentes valores. Acudo ante este ente de control para que se verifique la calidad de los productos que vende esa tienda y porque tiene productos sin registro Invima fraudulentos y adulterados (...)", fue radicada con No. 20191237900 del 2 de diciembre de 2019.

Respuesta radicada No.20192066288 del 17 de diciembre de 2019, se remitió por parte del Instituto a la Secretaria Distrital de Salud, la denuncia interpuesta por la señora Teresa Linares, por competencia, y solicito que una vez se realicen las acciones de inspección, vigilancia y control, le fuera remitida copia de las mismas.

La respuesta fue clara y oportuna, sin embargo, se remitió por competencia a la Secretaría Distrital de Salud, informándole al peticionario que se le solicitó a la Secretaría, que una vez se realizaran las acciones de inspección, vigilancia y control, le fuera remitida copia de las mismas, de lo cual no se allega evidencia.

- Radicado No. 20201063540 del 19 de marzo de 2020, anónimo

Respuesta con radicado No. 20202014814 del 31 de marzo de 2020, dirigida a Anónimo, el Instituto señala que la Doctora Angela María Forero Velásquez, ocupa el cargo de Profesional Especializado, atendiendo la disciplina de Bancos de Sangre desde el 12 marzo de 2019, que ingreso después de surtido la Convocatoria No. 428 de 2010, realizada por la Comisión Nacional del Servicio Civil, que al igual que ellas, los demás funcionarios que ingresaron al Instituto, entre los que están los que realizan visitas a los bancos de sangre , tuvieron el respectivo entrenamiento en el puesto de trabajo acorde a los protocolos establecidos, además deben dar cumplimiento en el manual de funciones del Invima y han sido capacitados para realizar las visitas. Se indica que la Dirección de Medicamentos y productos Biológicos mediante el mapa de riesgo, es la que indica a la Dirección de Operaciones Sanitarias los bancos de sangre que se deben visitar y con qué frecuencia y además se practican las visitas extraordinarias. De acuerdo con lo anterior en el año 2019, se practicaron 101 visitas y finalmente señala que para el año 2019, no se contó con el número suficiente de profesionales, y por lo tanto no se realizó el 100 porcentaje de visitas.

La respuesta fue oportuna, sin embargo, no se remitió la queja inicial

- Queja presentada ante el Instituto Nacional de Salud, trasladada y radicada en el Invima, en la cual el Director de Operaciones Sanitarias remite el oficio de respuesta DG-1000-111-2020 de la queja con radicado 20201076301 del 22 de abril de 2020 y la cual fue allegada por el señor



1150-0037-2020

Jorge Garzón frente a la intención de importación TMR-I-0060622-20200406 para el visto bueno del reactivo CORONAVIRUS (COVID-19) IgG/LGm Icon fabricante ARTRON LABORATORIES INC de CANADA e importador NATURIDDA IMPORT SAS.

Respuesta con radicado con No. 20202018614 del 26 de mayo de 2020, dirigida al señor Fiorillo Pertuz Enzo Giovanni, correo electrónico naturissasport@hotmail.com, en la cual se anexa copia del Oficio de salida 202020217126 del 24 de abril de 2020, dirigido al señor Jorge Garzón C, en calidad de Gerente General de NATURISSA IMPORT SAS y suscrito por el Director General del Instituto.

La respuesta fue clara, sin embargo la fecha esperada de respuesta era el 14 de mayo de 2020 y se dio respuesta con radicado 20202018614 del 26 de mayo de 2020

- Queja 20201055783, del 10 de marzo de 2020, se trata de una solicitud relacionada con el cambio de un profesional, el funcionario Dr Oscar Fernando Sastre, suscrita por el señor José Israel Garavito Galindo, en su calidad de Representante Legal de FRIGORESTREPO S.A.S, en la cual se señala entre otros apartes: “que nuevamente informan situaciones relacionadas con este funcionario, y que se sirvan realizar sus funciones a los procesos de inspección oficial permanente que adelanta en las instalaciones de Frigorestrepo S.A , porque no ha sido posible un cambio de actitud, el cual se entromete en la funciones de la empresa, dándoles ordenes al personal de planta y haciéndole requerimientos a nuestros clientes y usuarios”, posteriormente resume algunos de los requerimientos.

La queja es trasladada por el Coordinador al Grupo de Trabajo Territorial Orinoquia con radicado 20203002668 del 11 de marzo de 2020, al Director de Operaciones Sanitarias.

No se allega copia de la respuesta, se procedió al traslado con radicado 20203002668 del 11 de marzo de 2020, corresponde al traslado que efectúa el Coordinador Grupo de Trabajo Territorial Orinoquia al Director de Operaciones Sanitarias, pero no reposa constancia del envió al quejoso, ni se documenta que acción se tomó por parte del Director de Operaciones Sanitarias, o si se envió a Control Interno Disciplinario.

- Queja con radicado 20201056174 del 10 de marzo de 2020, contra funcionaria JANETH ROCIO PEÑARANDA , la cual labora en el GTT Centro Oriente 2, es trasladada por el Director de Operaciones Sanitarias a la Coordinadora del Grupo de Control Disciplinario Interno, con radicado 20203003021 del 20 de marzo de 2020.

No reposa copia de la queja con radicado 20201056174 del 10 de marzo de 2020

7. DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA

- Queja Anónima, se señala el correo electrónico gilbergarzonm@gmail.com, radicada con 20201053881 el 6 de marzo de 2020, se presentó Queja contra Funcionario de Responsabilidad Sanitaria-Cristian Romero, relacionado con las medidas que son adoptadas en los diferentes procedimientos adelantados por la Dirección de Responsabilidad Sanitaria, el



1150-0037-2020

quejoso, señala presuntas irregularidades en los procesos Nos. 201602783, 201604033, 201603197, 201602652.

Respuesta enviada el 30 de marzo de 2020 al correo electrónico gilbergarzonm@gmail.com, suscrita por el Coordinador de Grupo de Recursos, Calidad y Apoyo a la Gestión, de la Dirección de Responsabilidad Sanitaria-INVIMA, en la cual se informa que mediante radicado 20203003122 del 25 de marzo de 2020, se dispuso él envió al Grupo de Control Interno Disciplinario Interno para que adelante las acciones pertinentes. Además se señala que la entidad en ningún momento toma represalias por las denuncias que presenten los funcionarios o la ciudadana por presuntas irregularidades que se presenten al interior del Invima y que por lo tanto lo invitan a que comparezca y amplíe la denuncia, porque es importante para la marcha de la investigación.

Se remite a la Coordinadora de Control Interno Disciplinario Interno con radicado No. 20203003122 del 25 de marzo de 2020, la Queja Disciplinaria con radicado 20201053881 del 6 de marzo de 2020, señalando que es contra algunos funcionarios de la entidad por presuntas irregularidades cometidas en los procesos sancionatorios e identifica los números de los procesos. Remite además de la queja un CD, que acompaña la queja, que contienen las actuaciones adelantadas en los expedientes que se relacionan. De igual manera señala que la Dirección de Responsabilidad Sanitaria del Instituto presentará la respectiva denuncia ante la Fiscalía General de la Nación.

Queja Anónima es radicada el 6 de marzo de 2020 con número 20201053881 y la respuesta es enviada al correo electrónico gilbergarzonm@gmail.com, en la cual se informa que mediante radicado 20203003122 del 25 de marzo de 2020, se dispuso él envió al Grupo de Control Interno Disciplinario Interno para que adelante las acciones pertinentes, se dio respuesta el día hábil número 16.

En la respuesta al quejoso, se señaló que la Dirección de Responsabilidad Sanitaria presentaría denuncia ante la Fiscalía General de la Nación. No obstante, no fue remitido ningún documento que evidencie lo mencionado.

8. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Radicado No. 20191250280 del 16 de diciembre de 2019, solicitante anónimo, relacionada con “En este establecimiento fruver las carnes no la tienen en buen estado cuando uno compra se ve como si tuviera dos días almacenada muchas veces se ve de color verde y huele mal”(sic), SE TRATA DEL ESTABLECIMIENTO DENOMINADO fruver La Vecindad, ubicado en la carrera 16# 14-28 Manzana 809 Camino del Molino, Piedecuesta, Santander.

Respuesta radicada 20192069262 del 30 de diciembre de 2020, se remite por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el radicado 20191250280 del 16 de diciembre de 2019, solicitante anónimo, a la Secretaria de Salud de Santander, relacionada con “En este establecimiento fruver las carnes no la tienen en buen estado cuando uno compra se ve como si tuviera dos días almacenada muchas veces se ve de color verde y huele mal.”



1150-0037-2020

La respuesta es clara y oportuna. Sin embargo, se recomendaría que la Oficina de Atención al Ciudadano pudiera contar con la trazabilidad de la queja, solicitando posteriormente a la Secretaría de Salud de Santander, que informe las acciones que se realizaron e informe al quejoso.

- Solicitud de aclaración, vía correo electrónico por parte de la señora Luisa Patiño, con correo electrónico luisapatinogilqgmail.com del 3 de enero de 2020, señala lo siguiente “La compañía aseguradora a la cual está afiliado mi hijo, está negando el pago de la aplicación de 2 ampollas de Vedolizumab con el argumento de que es un medicamento de uso ambulatorio y no hospitalario. El procedimiento es dirigirse a centro de aplicaciones intrahospitalario idealmente puesto que existe el riesgo de que el paciente presente una anafilaxia y se debe contar con el apoyo institucional suficiente y necesario para la seguridad del paciente” Y se radica el 23 de enero de 2020 con número 20201012143

Respuesta con radicado 20202004361 del 5 de febrero de 2020, se señala por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, cual es el objetivo del Instituto contemplado en el Decreto 2078 de 2012 y precisa que el Invima no tiene competencia en cuanto la regulación vigilancia y control de las entidades que manejan los servicios de salud, la regulación normativa está a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud.

La respuesta es clara y oportuna, teniendo en cuenta los términos, contados a partir de la fecha de radicación. No obstante, se advierte que el correo de la solicitud se recibió el 3 de enero de 2020 y solo hasta el 23 de enero se radica y se informa a la solicitante el número de radicado, luego transcurrieron 13 días hábiles para efectuar la radicación e informarle a la solicitante.

- Queja y Reclamo, presentada por el señor Alberto Marín, correo electrónico ALBERTOHOTMAIL.COM radicada con No. 20201052834 del 5 de marzo de 2020, señala que “el colmo que estemos a 28 de enero y no hay atención ni telefónica ni chat: ustedes trabajan con nuestro ingresos? ¿No atienden ni las dos últimas semanas de diciembre? ¿Están de vacaciones? “

Respuesta con radicado No. 20202012685 del 17 de marzo de 2020, la Oficina de Atención al Ciudadano presenta excusas por las complicaciones que se la hayan causado y aclara que del 20 de diciembre al 13 de enero el Instituto se encontraba en cierre de términos lo que significa que los trámites sujetos a esta restricción no se recibían, pero si se estaban gestionando otro tipo de solicitudes. Y que en cuanto a la atención por chat y vía telefónica, se informa que se presentaron ciertos inconvenientes debido a que solo hasta mediados de febrero se llevaron a cabo la mayor parte de las vinculaciones con el personal del contrato externo.

La respuesta fue clara y oportuna. No obstante se recomienda prever acciones correctivas que garanticen la continuidad del servicio, como quiera que si bien se le argumento a la quejosa que solo hasta mediados de febrero de 2020, se llevaron a cabo las vinculaciones con el personal del contrato externo, los administrados no tienen por qué asumir la no prestación del servicio, por lo tanto se recomienda que se programe para la siguiente vigencia una acción que permita la continuidad del servicio y garantice que esta situación no se vuelva a presentar.



1150-0037-2020

- Queja presentada el 31 de enero de 2020, por la señora SADY MARCELA LOPEZ OCAMPO, identificada con cedula de ciudadanía número 577819, en la cual se señala que “el servicio para radicación está muy lento y las personas que radican duran mucho tiempo con un solo usuario donde parece que radican más de los 5 trámites que supuestamente cada usuario tiene un límite”. Radicada por la Oficina de Atención al Ciudadano, con No. 20201063402 del 6 de marzo de 2020.

Respuesta con radicado No. 20202012624 del 17 de marzo de 2020, inicia presentado excusas y resalta que la Oficina de Atención al Ciudadano va a realizar seguimiento a la actividad de radicación, de manera que los funcionarios cumplan estrictamente con el recibido de los cinco trámites permitidos por turno.

La respuesta fue clara y oportuna. Se recomienda que la Oficina de Atención al Ciudadano cuente con las evidencias del seguimiento que se realizó a la actividad de radicación para establecer que en efecto se verifico que solo se está realizando la radicación de cinco trámites por usuario, deben ser remitidas las evidencias que muestren las acciones correctivas implementadas.

- Queja radicada el 11 de marzo de 2020, vía correo electrónico, en la cual la señora María Paula Yate con correo maria.yate@lilipink.com, presenta su “inconformismo en cuanto a la realización de solicitudes ver documento, la cual no fue respondida, de 18 solicitudes dieron respuesta a 3, y la excusa o razón es que el correo es erróneo, si fuese así el mismo no llegarían algunos de estos documentos, fue radicada por la Oficina de Atención al Ciudadano con No. 20201057816 del 12 de marzo de 2020.

Respuesta radicado 20202015272 del 2 de abril de 2020, en la cual le manifiestan sus excusas, por la situación ocurrida con las solicitudes, y que para darles trámite y hacerlo de manera inmediata le solicita que vuelva a montarlas con copia a procha@.gov.co y para la respuesta, entregue los datos de otro correo, ya que el que ha utilizado hasta el momento, rebota las respuestas.

La respuesta señala a la quejosa que por favor aporte otro correo electrónico, teniendo en cuenta que el aportado cuando se envían las respuestas rebota, sin embargo, la quejosa manifestó en la queja que de las 18 solicitudes a 3 les dieron respuesta, a ese correo, luego la respuesta señalada por la Oficina de Atención al ciudadano frente a la queja relacionada con el trámite de las solicitudes no es satisfactoria, ni precisa, y si dilata la respuesta a las solicitudes de la quejosa quien deberá nuevamente “montar las solicitudes”, de acuerdo con lo expresado por la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Queja diligenciada por escrito en el formato, radicada con No. 20201069692, del 13 de marzo de 2020, suscrita por el señor Carlos Mauricio Trujillo Pérez, identificado con cedula de ciudadanía 7705707, en la cual señala: “Sorprendido de como las cajas 5 y 7 están en complot atendiendo a una señora que trae mal contadas más de 20 carpetas a radicar, estas funcionarias se turnan los respectivos paquetes para no crear sospecha. Esta señora no sé qué vinculo tendrá con la entidad, pero si es muy familiar con todas pues a todas las saluda muy familiarmente. “- Hora: 1: 50 pm.



1150-0037-2020

Respuesta con radicado No. 20202016287 del 2 de abril de 2020, la Oficina de Atención al Ciudadano le agradece los comentarios y la participación en aras del mejoramiento continuo de su actividad y le presentan excusas por las incomodidades que se hayan causado. Y se resalta que se va a realizar seguimiento a la actividad de radicación y a estos funcionarios, de manera que cumplan estrictamente con el recibido de los cinco tramites permitidos por turno.

La respuesta es clara y oportuna, sin embargo, la Oficina de Atención al ciudadano no allego evidencia de las acciones que se hayan realizado, es pertinente que se realicen las acciones que evidencien las medidas y acciones correctivas adoptadas, para que no se vuelva a presentar la situación.

- Queja diligenciada en formato en físico, radicada con No. 20201069602 del 13 de marzo de 2020, suscrita por la señora Amparo Hurtado Vargas, con cédula de ciudadanía 39684475, en la cual señala que “El colmo una Entidad como esta con insuficiencia de aire y personal para atención, les falta”.

Respuesta con radicado No. 20202012387 del 16 de marzo de 2020, efectuada por la Oficina de Atención al Ciudadano, en la cual le presentan a la quejosa excusas por las complicaciones e incomodidades que se hayan causado. Y aclara que se encuentra en constante análisis de sus procesos para instaurar soluciones que redunden en el mejoramiento de los estándares del servicio, entre ellas la radicación vía internet y el estudio de la adecuación del espacio para la atención a los usuarios.

La respuesta es clara y oportuna, le presentan excusas por las complicaciones e incomodidades que se hayan causado. Sin embargo, la Oficina de Atención al ciudadano no allego evidencia de las acciones que se hayan realizado, es pertinente que se realicen acciones correctivas y se documenten.

- Queja allegada vía correo electrónico, radicada con No. 20201062019 del 18 de marzo de 2020, suscrita por el señor Francisco Posada, identificado con cedula de ciudadanía 79313735, en la cual se señala: “Pésimo servicio. De comunicación con él Invima Medellín, teléfonos que no contestan una página que no brinda información sobre registros Invima que triste, entidad burocratizada que no despeja duda sobre si un producto tiene registro Invima o no.”

Respuesta con radicado No 20202016288 del 2 de abril de 2020, efectuada por la Oficina de Atención al Ciudadano, en la cual le presentan excusas por las complicaciones e incomodidades que se hayan causado. Y se señala que además del servicio telefónico, también puede utilizar la pag Web de la entidad para consultar si un producto tiene o no registro y se señala la ruta de acceso.

La respuesta no es clara porque no se pronuncian, sobre la queja relacionada con “el Pésimo servicio. De comunicación con él Invima Medellín, teléfonos que no contestan una página que no brinda información sobre registros Invima (...)”. Se recomienda realizar acciones de mejora relacionadas con el servicio, y documentarlas con el fin de contar con la trazabilidad del seguimiento a las acciones correctivas que se realicen.



1150-0037-2020

Queja allegada vía correo con radicado 20201064020, del 20 de marzo de 2020, presentada por el señor Milton Cordeo, en la cual menciona que. “El día de hoy me acerqué a las oficinas con el fin de hacer personal el oficio de citación No. 2019059841 que llegó a las oficinas de la empresa, cuando llegué la fila daba más de una cuadra; Me acerqué y le hablé a una funcionaria que se encontraba afuera del edificio y me indica que tengo que hacer la fila para el trámite de notificación por lo que yo le manifesté que es irresponsable el que más de 30 personas estén haciendo una fila aún con las medidas del gobierno de evitar aglomeraciones. Para lo cual ella me contesta que yo decido si hacer fila o irme. El inconformismo y el motivo de la queja es primero por crear escenarios donde pudieran existir contagios entre personas al hacer una fila tan larga y por un periodo de tiempo tan prolongado y segundo, por el irrespeto de la funcionaria quien se limitó a contestarme de una manera grosera y sin una solución clara. La notificación no se pudo socializar por lo que quiero dejar constancia del inconformismo con la situación presentada el día de hoy y con el procedimiento que no se pudo realizar. “

Respuesta radicada con No. 20202016290 del 2 de abril de 2020, efectuada por la Oficina de Atención al Ciudadano, en la cual le presentan excusas por las incomodidades que se hayan causado. Y le informan que desde el 17 de marzo de 2020 y dada la contingencia causada por el Covid 19, el proceso de notificaciones se está realizando por medio de la página web y se señala la ruta de acceso. Para obtener el formulario y que los tramites se encuentran en la parte superior de la página donde se incluye notificaciones: <https://app.invima.gov.co/formularios/view.php?id=310000>

La respuesta es clara y oportuna, Sin embargo, es preciso señalar que se deben realizar acciones correctivas definitivas.

- Queja radicada con No. 20201065264, del 25 de marzo de 2020, suscrita por la señora Diana Paola Rodríguez Molano identificada con cedula 28549071, en la cual señala. “No existen canales de comunicación en este momento de alerta sanitaria, la página del INVIMA hoy a 24 de marzo a las 3:45 pm no ha publicado la forma en la que está operando, las extensiones del grupo de Dispositivos médicos no son contestadas. Esta mañana a las 8 am logré hablar con Atención al ciudadano di mis datos porque me indicaron que me iban a llamar y hoy 3:45 pm NADIE me ha llamado. Escribí en el chat desde las 8:40 am y no me dieron respuesta a nada de lo que pregunté. No hay direccionamiento de dónde realizar las consultas y no hace publicaciones”.

Respuesta 20202016204 del 15 de abril de 2020, la Oficina de Atención al Ciudadano le informa que el Invima ha aplicado medidas para la atención a los usuarios según las exigencias de cada momento, y si bien no hay atención presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano, en la actualidad, usted puede acceder a toda la información sobre la atención al usuario en tiempos de la emergencia sanitaria en la página Web y le señalan la ruta en la cual puede consultar todos los decretos, resoluciones y finalmente en donde puede consultar los temas relacionados con la Dirección de Dispositivos médicos.

La respuesta es oportuna. Si bien se indica los nuevos canales de comunicación durante la emergencia originada por la pandemia, la respuesta no es precisa frente a la queja que realizo la quejosa en la cual señalo que “Escribí en el chat desde las 8:40 am y no me dieron respuesta a nada de lo que pregunté. No hay direccionamiento de dónde realizar las consultas y no hace publicaciones”, subraya do fuera del texto original, no le contestan frente a las razones por las cuales no le dieron respuesta.



1150-0037-2020

- Queja Anónimo, correo electrónico, chepe137@hotmail.com, del 15 de abril de 2020 y radicada por la Oficina de Atención al Ciudadano, con No. 20201073559 del 16 de abril de 2020, en la cual manifiesta “Le preguntamos al Asesor si nos podía facilitar un dato para poder desarrollar un buen respirador N95 para el personal de salud y nunca nos respondió nada en concreto ni lo que dijo nos ayudó a resolver en lo mínimo la duda que le pedimos. Así es muy difícil poder ayudar a solucionar la falta de material de trabajo del personal de salud, me pareció una pésima atención y una falta de capacitación de esta persona y poca disposición para ayudar”.

Respuesta con radicado número 20202017663 del 30 de abril de 2020, emitida por la Oficina de Atención al Ciudadano, en la cual le presentan excusas por las incomodidades que se hayan causado. El Instituto le informa que ha previsto varios canales de atención al usuario durante esta emergencia sanitaria y las deficiencias encontradas en ellos se han ido ajustando y corrigiendo cada día. Le señalo que existe la vía telefónica y la página web y se puede utilizar el chat y le señala el link a donde puede subir los tramites relacionado con el Covid 19 y donde puede realizar consultas relacionadas con Covid 19.

La respuesta fue oportuna, No obstante, después de presentar excusas por las incomodidades presentadas le indican al quejoso los canales de acceso. Se resalta que el quejoso planteo la mala atención frente a poder desarrollar un buen respirador N95 para el personal de salud y nunca le respondieron nada en concreto, la respuesta además de las excusas e indicarle los canales, debió a ver aclarado la duda frente a la inquietud planteada.

- Queja suscrita por el señor Cesar Augusto Pérez Aristizabal identificado con cédula de ciudadanía 98665148, radicada por la Oficina de Atención al Ciudadano con radicado No. 20201074784 del 20 de abril de 2020, en la cual señala “Invima Bogotá no contesta el teléfono de la Oficina de Atención al Ciudadano ni del área de medicamentos.”

Respuesta con radicado No. 20202017661 del 30 de abril de 2020 la Oficina de Atención al Ciudadano, presenta excusas por las incomodidades que se hayan causado. Y le informa que ha dispuesto canales de comunicación de atención con el usuario durante la emergencia sanitaria y se han ido ajustando y corrigiendo cada día, ya que velando por la integridad de los funcionarios se autorizó el trabajo desde casa y es posible que debido a esto, no le hayan contestado las extensiones telefónicas, además que puede acudir a través de la página, o utilizar el chat o subir sus solicitudes por la vía <https://www.invima.gov.co/coronavirus:covid-19>

La respuesta es clara y oportuna. Sin embargo, se resalta porque es reiterada la queja

9. DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Queja presentada el 5 de marzo de 2020, por la señora YAQUELINE ANACONA, radicada por la Oficina de Atención al Ciudadano con número 20201080498 el 30 de abril de 2020 en la Dirección de Alimentos y Bebidas, lo cual se informa en la misma fecha a la quejosa. En la queja se señala que “El chat en línea para alimentos es el día jueves de 8-12 am sin embargo cuando se realiza la consulta no solo se retardaban en contestar sino que las dudas no quedan resueltas porque el asesor simplemente no regresa a la conversación. Se debe ingresar



1150-0037-2020

muchas veces hasta lograr que alguien conteste. Muchas veces las dudas son específicas y no se pueden aclarar en una pregunta. Esta situación sucede repetidamente.”

Respuesta radicada con No.20202018865 del 29 de mayo de 2020, Señala la Dirección que se realizó seguimiento a las actividades y respuestas brindadas a las inquietudes de la quejosa, planteadas a través del chat del 5 de marzo de 2020, y se encontró que las preguntas fueron atendidas por el técnico responsable, acorde con la normatividad vigente para los productos implicados, y se anexa la imagen en la cual se cuenta con la trazabilidad del chat. Finalmente, se le informa que puede realizar una nueva solicitud por el mismo medio si se no pudo aclarar todas las dudas.

La respuesta es clara, pero no oportuna, se presenta el 5 de marzo de 2020 y solo hasta el 30 de abril de 2020, es radicada por la Oficina de Atención al Ciudadano y la respuesta enviada hasta el 29 de mayo de 2020.

- Consulta técnica para verificación de temperaturas de conservación de alimentos y bebidas, con radicado 20191215803 del 1 de noviembre de 2020

Respuesta a través del consecutivo 4750-7803-19, se le señala lo dispuesto en la Resolución 2674 de 2013, relacionado con los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y procede a señalar las temperaturas que deben mantener los productos, de igual manera se le dio respuesta a las demás inquietudes .

Aunque la respuesta es clara, no aparece registrado el número de radicado de respuesta, ni fecha en el oficio, no hay constancia de envió de la respuesta.

- Denuncia de ilegalidad Anónimo, con radicado No. 2019122620 del 18 de noviembre de 2019, producto CHORIZO DEL VALLE DE SAN JOSE MR. LUCHO, Bucaramanga Santander, señala que.” Se venden en restaurante del centro de Bucaramanga, sin refrigeración, y en el empaque no hay información del fabricante ni nada.

Tramite, se allega consecutivo No. 4150-8146-2019, del 26 de noviembre de 2019, suscrito por el Director de Alimentos y Bebidas, dirigido a la Secretaría de Salud de Bucaramanga, en la cual se traslada por competencia el radicado, para que se efectúe la respectiva verificación del producto teniendo en cuenta el cumplimiento de la Resolución 5109 de 2005(...).

La respuesta es oportuna, pero no se señala el radicado de envió de la respuesta, y no se allego copia de los documentos que evidencien la respuesta de la Secretaria de Salud de Bucaramanga.

- Derecho de petición, enviado desde el correo hseq@greenpack.com.co, el 20 de septiembre de 2019, radicado el 20191228081 del 19 de noviembre de 2019, en la cual solicita se informe sobre el estado de la solicitud que se realizó para registrar la empresa relacionada con el código “Empaques para contacto con alimentos”, suscrito por el señor Alexander Cuellar Osorio, Coordinador HSEQ, de la Empresa GREENPACK S.A.S.



Respuesta 20192064867 del 10 de diciembre de 2019, se señala al peticionario que el aplicativo de inscripción de establecimientos se encuentra en proceso de desarrollo, esto incluye el grupo 18 que corresponde a “Objetos envases y equipamientos (se incluyen la tripas no comestible)” y que por lo tanto una vez se encuentre la página actualizada se debe proceder al ajuste por parte de la empresa y le señalan el link y las instrucciones para hacerlo y se le sugiere estar atento a la página para que realice esa modificación.

Se recibe el derecho de petición el 20 de septiembre de 2019, y solo se radica por la Oficina de Atención al Ciudadano el 19 de noviembre de 2019, se evidencia la demora en el proceso de radicación por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano quien direcciona el Oficio a la dependencia competente. Además, la respuesta no es precisa, ni efectiva, porque no genera una solución al peticionario.

- Denuncia Anónimo con radicado No. 20191230028 del 21 de noviembre de 2019, Tramite radicado con No. 20193012248 del 10 de diciembre de 2019, se solicita al Director de Operaciones Sanitarias, por parte del Director de Alimentos y bebidas que con el fin de verificar los hechos denunciados, se designe a quien corresponda para realizar la visita de inspección al establecimiento importador del producto “BEBIDA DE COCO, marca SILK” y se procede a su descripción.

Respuesta realizada por el Director de Alimentos y Bebidas con radicado No. 20192064272 del 6 de diciembre de 2019, dirigida a denunciante anónimo, al correo hagaloquedebe@gmail.com, se comunica la información encontrada al realizar la búsqueda en la base de datos acerca del producto BEBIDA DE COCO, marca SILK, y que por lo tanto se solicitara a la Dirección de Operaciones Sanitarias que se adelanten las acciones de Inspección, vigilancia y control.

Se recibió la denuncia anónima el 6 de diciembre de 2019, y solo se radica por la Oficina de Atención al Ciudadano el 10 de diciembre de 2019, se evidencia la demora en el proceso de radicación por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano quien direcciona el Oficio a la dependencia competente. No se llega evidencia de las acciones realizadas por la Dirección de Operaciones Sanitarias.

6. CONCLUSIONES GENERALES

- En varias ocasiones como se evidenció en el numeral anterior, se señala al denunciante que se procederán a realizar las actuaciones pertinentes, no obstante, dentro de los documentos que allegan las Dependencias y que fueron verificados, no reposan las acciones realizadas, como tampoco que se le haya informado de estas acciones al denunciante.
- Existe demora por parte de la Oficina de Atención al ciudadano en la radicación de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. Es recurrente pedirle excusas al usuario frente a los inconvenientes causados, argumentando inconvenientes técnicos. Sin embargo, al verificar la información se puntualiza que existe demora permanente en el proceso de radicación.



1150-0037-2020

- Se evidenció demora en el traslado por competencia y por lo tanto el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- En algunos casos no aparece el número de radicación en el oficio de salida dirigido a Anónimo, como lo señala el procedimiento que señala que debe contar con el número de radicación saliente.
- Se evidencian respuestas extemporáneas como el caso de la respuesta 20202018614 del 26 de mayo de 2020, 20203003122 del 25 de marzo de 2020,
- Se presentan quejas reiteradas contra el servicio ante la Oficina de Atención al ciudadano, relacionada con la “no atención oportuna vía telefónica, no respuesta del chat, no contestación de los teléfonos, no respeto al derecho a turno para radicación, etc...”. Se resalta que se señala en muchas ocasiones al usuario que se tomaran acciones para mejorar el servicio. Las respuestas frente al tema no son precisas, ni efectivas, porque no genera una solución al peticionario.
- Algunos oficios como se menciona en el acápite anterior, la respuesta es clara, pero no aparece registrado el número de radicado de respuesta, ni fecha en el oficio, no hay constancia de envió de la respuesta.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

1. En cuanto a los anónimos relacionados con quejas contra los funcionarios del INVIMA, se debe tener en cuenta:

Es necesario señalar que la Sección Segunda del Consejo de Estado, dentro de un proceso de nulidad y restablecimiento del derecho, en el cual explicó cómo funciona la queja anónima y su admisión como fundamento para iniciar un procedimiento disciplinario en Sección Segunda, Sentencia 05001233100020130003801 (33522015), Jul. 4/19, concluye:

“Con todo lo precedente, el alto tribunal concluyó que la autoridad disciplinaria debe asumir las averiguaciones necesarias para establecer si un servidor público pudo incurrir en falta disciplinaria y eso lo puede hacer de oficio o por información proveniente de cualquier medio que amerite credibilidad.

Así, sin importar si ese medio fue un anónimo o si es claro y concreto, la autoridad debe atender oficiosamente las diligencias necesarias para determinar si hubo una falta e individualizar a su presunto responsable. Sumado a ello, al ser la potestad disciplinaria de carácter público, es a la sociedad a la que interesa su promoción y, por tanto, el Estado tiene el deber de investigar los hechos que presumiblemente pueden constituir faltas.

En síntesis, el hecho de que una queja anónima no tenga las condiciones previstas en el artículo 69 de la Ley 734 y las normas que la complementan puede excusar a la autoridad disciplinaria de su deber de iniciar oficiosamente el procedimiento para investigar y sancionar aquellas que se le hayan puesto de presente en el escrito.



Pero si esta queja anónima permite obtener una información mínima que concrete la posible existencia del ilícito y de su autor, es obligación de la autoridad adelantar las averiguaciones necesarias para determinar si hay mérito para sancionar al servidor involucrado en su comisión subrayado fuera del texto original (C. P. William Hernández Gómez)”.

2. Se debe garantizar que el nuevo sistema de radicación del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, cuente con la trazabilidad de todas las radicaciones que se realicen en la Entidad y que se pueda visualizar por parte de los que tengan acceso a la misma tanto del radicado inicial como de la trazabilidad del documento o proceso hasta su finalización. De igual manera se debe garantizar que el nuevo sistema genere reportes. Se debe resaltar que considerando que Atención Integral al Servicio al Ciudadano es un proceso misional es menester mejorar el acceso por parte de los funcionarios para conocer el estado de los tramites en tiempo real y lograr dar respuestas oportunas a los usuarios.
3. La Oficina de Atención al Ciudadano, se recomienda que realice un Plan de Acción que genere acciones correctivas a corto y largo plazo, en especial frente a la atención y a la oportuna radicación, en términos generales frente a las quejas contra el servicio.
4. Se recomienda a las diferentes Dependencias del Instituto, realizar seguimiento permanente de las acciones en las que se comprometen en los oficios de respuesta a los peticionarios que se realizaran, lo cual garantiza que se cuente con la información y se dé respuestas claras, precisas a los usuarios.
5. Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano prever acciones correctivas que garanticen la continuidad del servicio, como quiera que si bien se argumentó que solo hasta mediados de febrero de 2020, se llevaron a cabo las vinculaciones con el personal del contrato externo, los administrados no tienen por qué asumir la no prestación del servicio, por lo tanto se recomienda que se programe para la siguiente vigencia una acción que permita la continuidad del servicio y garantice que esta situación no se vuelva a presentar.
6. Se recomienda que la Oficina de Atención al Ciudadano cuente con las evidencias del seguimiento que se realizó a la actividad de radicación para establecer que en efecto se verifico que solo se está realizando la radicación de cinco trámites por usuario, deben ser remitidas las evidencias que muestren las acciones correctivas implementadas.
7. Se reitera y se recomienda lo señalado por la Corte Constitucional frente al derecho de petición, y que, según la jurisprudencia constitucional, *“tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”⁵. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones⁶: “(i) la posibilidad de formular la petición,*

⁵ Sentencia T-376/17.

⁶ Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.



(ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁷.

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas⁸. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”⁹. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”¹⁰

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones¹¹. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho¹². En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014

⁷ Los elementos han sido reseñados en las sentencias T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14, entre otras.

⁸ Ver sentencias T-737/05, T-236/05, T-718/05, T-627/05, T-439/05, T-275/06, T-124/07, T-867/13, T-268/13 y T-083/17, entre otras.

⁹ Sentencias T-610/08 y T-814/12.

¹⁰ Sentencia T-376/17.

¹¹ Tal disposición estableció: “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: // 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. // 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. // Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

¹² Sentencia T-430 de 2017.



1150-0037-2020

indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”¹³.(...)

Cordialmente,

Norma Constanza Garcia Ramirez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró:
SAIRA ADELINA GUZMAN MARMOLEJO
Contratista

Con copia electrónica a:

Secretaria General: Roy Luis Galindo Wehdeking
Dirección de Dispositivos y otras Tecnologías: Lucia Ayala Rodríguez Carlos
Dirección de Alimentos: Carlos Alberto Robles Cocuyame
Oficina de Atención al Ciudadano: Miriam Del Carmen San Miguel Cantillo
Dirección de Medicamentos: Judith Del Carmen Mestre Arellano
Dirección de Cosméticos: Guillermo Jose Perez Blanco
Dirección de Responsabilidad Sanitaria: Maria Margarita Jaramillo Pineda
Dirección de Operaciones Sanitarias: Luis Armando Cerón Escorcia

¹³ Esta regla se encuentra enunciada en las sentencias T-249/01, T-1006/01, T-565/01 y T-466/04, entre otras.