

COMUNICACIÓN INTERNA No. 150-0033-2024

Invima - Interna
20243006269

20243006269

Fecha: 25/04/2024

Folio(s): 22

De: Carlos Andres Gutierrez Trujillo

Para: Jorge William Gil Villegas

Solicitud: Informe de auditoría seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, vigencia

CIUDAD: Bogotá D.C., Abril de 2024

PARA: **Jorge William Gil Villegas**
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

DE: **Carlos Andres Gutierrez Trujillo**
Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe de auditoría seguimiento a la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, vigencia del 1 de enero al 15 de octubre de 2023.

Respetado Doctor,

Para su conocimiento y fines pertinentes, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento a las PQRSD vigencia del 1 de enero al 15 de octubre de 2023.

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

Alcance: Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias radicadas en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, así como la oportunidad en las respuestas emitidas de acuerdo con la información registrada en el aplicativo de correspondencia Se Suite, relacionada con todos los procesos durante el periodo del 1 de enero al 15 de octubre de 2023.

Metodología:

1. Verificar la ejecución los lineamientos establecidos en el AIC-PQR-PR001

Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) para recibir, tramitar y resolver las PQRDS radicadas en la entidad y verificación de la ejecución de los lineamientos establecidos en el AIC-PR1- Procedimiento por contingencia.

2. Revisar la base de datos del aplicativo de correspondencia Se Suite de acuerdo con el alcance del seguimiento, la cual se identifica como radicados resueltos y radicados en trámite del periodo del 1 de enero al 15 de octubre de 2023.
3. Recopilación de información y evidencias que dan soporte a la gestión de las PQRDS.
4. Consolidación de resultados encontrados, conclusiones y observaciones.

Marco Normativo - Criterio de auditoría:

Norma	Descripción
Ley 1474 de 2011	<i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".</i>
Ley 1712 de 2014	<i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</i>
Ley 1755 de 2015	<i>"Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".</i>
AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS en su última versión 09 actualizado el 6/10/2023	<i>"Proveer los lineamientos para gestionar la recepción, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones interpuestas por la comunidad respecto a los productos y servicios competencia del Invima".</i>
AIC-PR1-Procedimiento por contingencia en su última versión 02 actualizado el 14/12/2022	<i>"Establecer lineamientos para la prestación de servicios de manera veraz, oportuna y eficiente durante la contingencia causada por el incidente de seguridad de la información."</i>
ISO 9001: 2015	<i>"Norma estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de Calidad"</i>

DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LAS PQRDSF EN TRÁMITE Y FINALIZADOS DE LOS III PRIMEROS TRIMESTRE DE 2023 - SESUIT

A continuación, se puntualizan los términos en los cuales se debe dar respuesta de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento AIC-PQR-PR001-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PQRDS Código AIC-PQR-PR1, Versión 9, publicado en la herramienta Integra:

4. TIEMPO MÁXIMO DEL PROCEDIMIENTO

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

TIPO DE PQRDSF	Tiempo en días hábiles						Tiempo máximo de respuesta	
	Radicación	Reparto a otra dependencia	Asignación de trámite	Reparto funcionario asignado	Estudio de trámite	Aprobación y firma		
Denuncia	El mismo día*	1	1	1	10	2	15 días hábiles	
Denuncia de Ilegalidad		1	1	1	10	2	15 días hábiles	
Derecho de petición de congresista		1			3	1	5 días hábiles	
Derecho de petición Organismo Judicial		1			3	1	5 días hábiles (o atender al término previsto en la solicitud)	
Derecho de petición de información o/y solicitud de copias		1	1	1	5	2	10 días hábiles	
Derecho de petición de interés particular e interés general		1	1	1	10	2	15 días hábiles	
Derecho de petición de consulta		1	1	1	25	2	30 días hábiles	
Queja		1	1	1	10	2	15 días hábiles	
Felicitación		1	1	1	10	2	15 días hábiles	
Reclamo		1	1	1	10	2	15 días hábiles	
Sugerencia		1	1	1	10	2	15 días hábiles	
Solicitud entre Entidades Públicas		1	1	1	5	2	10 días hábiles	
Petición incompleta y desistimiento tácito								Requerimiento máximo a los 10 días hábiles Respuesta del peticionario máximo (1) mes
Traslado por competencia a otras Entidades								Máximo 5 días hábiles
Orientación								Máximo 2 días hábiles
Solicitudes con términos especiales	- Solicitudes presentadas por los Niños, Niñas y Adolescentes: se atenderán de forma preferencial - Solicitudes de Periodistas: se atenderán de forma preferencia - Solicitudes de Organismos Judiciales: Se atenderán de conformidad con el término previsto en la comunicación.							

A) PQRSD QUE ESTAN EN TRAMITE

Se realiza descargue de la base de datos del aplicativo SESUITE, con fecha 17 de octubre de 2023, esta información muestra las PQRDS que se radicaron en el aplicativo y que se encuentran abiertas fuera de término, a 15 de octubre de 2023, según el aplicativo:

Radicados PQRDS (Fecha Finalización Estimada)	Nro. Radicados
Año 2020 (Fecha Finalización Estimada)	5
Año 2021 (Fecha Finalización Estimada)	9
Año 2022 (Fecha Finalización Estimada)	243
Año 2023 enero-octubre a 15 (Fecha Finalización Estimada)	1.201
Total Radicado en Tramite (Fecha Finalización Estimada)	1.458

Fuente: Aplicativo Correspondencia Se suite

Continuando con la información del aplicativo de correspondencia, las 1.458 PQRDS del cuadro anterior, se discriminan de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRDS NO RESPONDIDAS EN TÉRMINO EN EL APLICATIVO, CON CORTE A 15 octubre 2023)			
Tipo Trámite Denuncia		103	1.458
Tipo Trámite Derecho de Petición	Subtipo Congreso	4	
	Subtipo Consulta	80	
	Subtipo General	4	
	Subtipo Información	182	
	Subtipo Particular	989	
	Subtipo Solicitud de Organismo Judicial	4	
Tipo Trámite Queja		34	
Tipo Trámite Reclamo		28	
Tipo Trámite Sugerencia		1	
Sin tipo de trámite (Vacías o sin información)	Subtipo Consulta	1	
	Subtipo Ilegalidad	1	
	Subtipo Información	1	
	Subtipo Particular	15	
	Subtipo Sanitaria	5	
	Subtipo Vacías o sin información	6	

Fuente: Aplicativo Correspondencia Se suite

De acuerdo con el tipo o clasificación de PQRDS, se evidencia que el derecho de petición es el que más posee radicados con 1.263 y de acuerdo con el subtipo el derecho de petición particular tiene 989, seguido del derecho de petición de información con 182 y luego el de consulta con 80.

Continuando con la clasificación de PQRDS, el segundo tipo de trámite se tiene el de denuncia con 103 radicados, seguido de la queja con 34 radicados, posterior esta los radicados que no tiene clasificación que se encuentra vacías o no tienen información con 29 radicados, estos últimos se observa en la base de datos que tiene subtipo siendo el mayor el derecho de petición particular con 15. Con relación a esta información no se está clasificando la PQRDS al momento del registro en el aplicativo en la casilla o espacio definido para tal fin.

La sugerencia cuenta con solo 1 radicado que está en trámite.

Siguiendo con el análisis de la base de datos con relación a la dependencia actual donde están las PQRDS observamos lo siguiente:

Dependencia actual (Fecha Finalización Estimada a 15 octubre 2023)		
Nr o.	Dependencia actual	Nro. Radicados
1	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	534
2	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS	463
3	Sistema	196
4	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	97
5	GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	58

6	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	21
7	GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE DOMÉSTICA	13
8	GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD	11
9	GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	8
10	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
11	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	5
12	GRUPO DE TALENTO HUMANO	5
13	GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN	3
14	GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	3
15	GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	3
16	GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	3
17	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA.	2
18	GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	2
19	GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.	2
20	GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA	2
21	GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
22	SECRETARIA GENERAL	2
23	Atención a Usuarios	1
24	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	1
25	GRUPO DE APOYO JURÍDICO INSTITUCIONAL	1
26	GRUPO DE APOYO OPERATIVO	1
27	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1
28	GRUPO DE PLANTAS DE BENEFICIO, DERIVADOS CÁRNICOS Y LÁCTEOS DE LA DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	1
29	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	1
30	GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN ACCIONES CONSTITUCIONALES	1
31	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTA	1
32	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	1
33	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN	1
34	GRUPO DE TRAMITES Y SERVICIOS	1
35	GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	1
36	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
37	OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1
38	Vacías	1

Total	1.458
-------	-------

Fuente: Aplicativo Correspondencia Se suite

En lo referente a la información anterior que el aplicativo arroja, los cinco primeros grupos con más radicados en trámite o abiertos, está el grupo de Registros Sanitarios de Medicamentos de Síntesis Química con 534 radicados, le sigue el grupo de Registros Sanitarios de Fitoterapéuticos, Medicamentos Homeopáticos y Suplementos Dietarios con 463 radicados, luego Sistemas con 196, como cuarto lugar el grupo de Registros Sanitarios de Alimentos y Bebidas con 97 radicados, y como quinto el grupo de Apoyo de las Salas especializadas de Comisión Revisora de la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos con 58.

Dicho lo anterior se observa que de los 196 radicados de Sistemas, 194 registra radicado de salida en la base de datos, así mismo 11 radicados de otros grupos también tiene radicado de salida.

Podemos concluir que sumando los cinco (5) primeros grupos con más radicados en trámites que pertenecen a la dirección de Medicamentos y Productos Biológicos, suma un total de 1.050 radicados correspondiente al 72% del total de los radicados que están en trámite.

Se continúa evidenciando para el periodo de enero al 15 de octubre de 2023, que la base de datos en la columna denominada "Dependencia Actual" aparece la palabra "sistemas" como se enuncio en el informe de la vigencia 2022 que relaciona a 83 radicados, que investigando detalladamente, hace referencia a respuestas de PQRS D que requiere alguna información adicional del ciudadano para poder dar una respuesta final, por esta razón el funcionario envía una respuesta parcial que queda en "Espera de respuesta del ciudadano", el radicado sale de la pantalla del profesional que dio la respuesta parcial y queda flotando en el sistema sin tener ningún responsable a cargo, ni el funcionario ni el ciudadano se enteran de que el radicado quedo en el aire sin ninguna respuesta, para el periodo del presente seguimiento filtrando en la columna de denominada "fecha estimada de respuesta" año 2023, aparecen 116 radicados sumados los 83 radicados de la vigencia 2022, da un total de 199. A continuación, se relacionan los radicados correspondiente al 2023:

Nro	Tipo	Numero Radicado	Fecha Finalización Estimada	Tipo Trámite	Tarea	Dependencia Actual	Usuario	Radicado Salida	Fecha Radicado o Salida
1	PQRS D	20221271455	12/01/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232001387	13/01/2023
2	PQRS D	20221272703	13/01/2023	QUEJA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232001561	13/01/2023
3	PQRS D	20221276649	19/01/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232002366	19/01/2023
4	PQRS D	20231001490	25/01/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232010694	07/03/2023
5	PQRS D	20231003572	31/01/2023		Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232016649	12/04/2023
6	PQRS D	20231004856	02/02/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232003156	24/01/2023
7	PQRS D	20231006525	06/02/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232027441	08/06/2023
8	PQRS D	20231006709	06/02/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232047829	09/10/2023
9	PQRS D	20231010974	14/02/2023		Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232005392	07/02/2023

10	PQRS D	20231016778	10/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232009186	27/02/2023
11	PQRS D	20231022611	24/02/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232005960	09/02/2023
12	PQRS D	20231024266	27/02/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232006318	10/02/2023
13	PQRS D	20231023809	27/02/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232008995	25/02/2023
14	PQRS D	20231042399	15/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232010828	07/03/2023
15	PQRS D	20231045825	21/03/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232010435	06/03/2023
16	PQRS D	20231046246	13/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232011231	09/03/2023
17	PQRS D	20231047319	22/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232012897	17/03/2023
18	PQRS D	20231052349	23/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232012913	17/03/2023
19	PQRS D	20231052967	24/03/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232013170	21/03/2023
20	PQRS D	20231052461	24/03/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232013933	24/03/2023
21	PQRS D	20231057399	21/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232013475	22/03/2023
22	PQRS D	20231058815	30/03/2023		Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232013122	21/03/2023
23	PQRS D	20231063738	29/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232013409	22/03/2023
24	PQRS D	20231064470	30/03/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232013761	23/03/2023
25	PQRS D	20231064414	10/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232022634	12/05/2023
26	PQRS D	20231068274	11/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232016353	11/04/2023
27	PQRS D	20231065234	11/04/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232015291	31/03/2023
28	PQRS D	20231069679	04/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232018094	20/04/2023
29	PQRS D	20231073639	09/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232016955	13/04/2023
30	PQRS D	20231076451	18/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232016950	13/04/2023
31	PQRS D	20231077313	12/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232016978	13/04/2023
32	PQRS D	20231080207	21/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232019258	25/04/2023
33	PQRS D	20231081502	24/04/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232018896	24/04/2023
34	PQRS D	20231086749	28/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232019539	26/04/2023
35	PQRS D	20231086634	28/04/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232017716	18/04/2023
36	PQRS D	20231093491	25/04/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232020253	28/04/2023
37	PQRS D	20231093874	03/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232020923	03/05/2023
38	PQRS D	20231094131	04/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232022037	10/05/2023
39	PQRS D	20231096499	05/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232019815	27/04/2023
40	PQRS D	20231096511	08/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232019981	28/04/2023
41	PQRS D	20231097277	08/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232021883	09/05/2023
42	PQRS D	20231098549	26/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232021968	09/05/2023
43	PQRS D	20231098895	09/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232020600	02/05/2023
44	PQRS D	20231098020	09/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232021665	08/05/2023
45	PQRS D	20231101040	12/05/2023	QUEJA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232020913	03/05/2023
46	PQRS D	20231101700	12/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232021479	05/05/2023
47	PQRS D	20231102965	15/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232022543	11/05/2023
48	PQRS D	20231107849	16/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232024108	19/05/2023
49	PQRS D	20231107734	16/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232024103	19/05/2023

50	PQRS D	20231107835	16/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232023462	17/05/2023
51	PQRS D	20231111511	23/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232024083	19/05/2023
52	PQRS D	20231112136	23/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232024137	19/05/2023
53	PQRS D	20231114579	24/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232026045	31/05/2023
54	PQRS D	20231114585	24/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232026048	31/05/2023
55	PQRS D	20231115456	25/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232022967	15/05/2023
56	PQRS D	20231117188	26/05/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232024671	24/05/2023
57	PQRS D	20231117529	26/05/2023	QUEJA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232026011	31/05/2023
58	PQRS D	20231117679	26/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232023033	15/05/2023
59	PQRS D	20231118717	29/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232034035	21/07/2023
60	PQRS D	20231123474	25/05/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232023333	16/05/2023
61	PQRS D	20231123217	01/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232026056	31/05/2023
62	PQRS D	20231123748	02/06/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232024818	24/05/2023
63	PQRS D	20231124733	02/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232022617	12/05/2023
64	PQRS D	20231124595	02/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232025075	25/05/2023
65	PQRS D	20231128814	07/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232031821	07/07/2023
66	PQRS D	20231130680	09/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232026403	02/06/2023
67	PQRS D	20231129792	08/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232027654	09/06/2023
68	PQRS D	20231131926	09/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232029268	20/06/2023
69	PQRS D	20231131748	09/06/2023	RECLAMO	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232028830	16/06/2023
70	PQRS D	20231135020	14/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232027851	09/06/2023
71	PQRS D	20231135997	07/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232025167	26/05/2023
72	PQRS D	20231137277	16/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232029774	22/06/2023
73	PQRS D	20231138619	16/06/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232028126	13/06/2023
74	PQRS D	20231138648	16/06/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232028179	13/06/2023
75	PQRS D	20231146474	27/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232030648	28/06/2023
76	PQRS D	20231150201	24/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232034508	24/07/2023
77	PQRS D	20231149805	22/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232030650	28/06/2023
78	PQRS D	20231151404	30/06/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232031640	06/07/2023
79	PQRS D	20231154078	05/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232032438	11/07/2023
80	PQRS D	20231156316	07/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232033218	17/07/2023
81	PQRS D	20231156375	07/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232031501	05/07/2023
82	PQRS D	20231159329	11/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232032854	13/07/2023
83	PQRS D	20231161062	03/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232034722	25/07/2023
84	PQRS D	20231168300	12/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232031259	04/07/2023
85	PQRS D	20231171730	24/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232036019	31/07/2023
86	PQRS D	20231172118	24/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232034657	25/07/2023
87	PQRS D	20231173073	25/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232033440	18/07/2023
88	PQRS D	20231173080	25/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232033526	18/07/2023
89	PQRS D	20231173046	17/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Estudio trámite, Aprobación y firma	Sistema	sesuite	20232037583	09/08/2023

90	PQRS D	20231174453	26/07/2023	RECLAMO	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232036374	01/08/2023
91	PQRS D	20231175942	27/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232034692	25/07/2023
92	PQRS D	20231176829	28/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232035950	31/07/2023
93	PQRS D	20231176835	28/07/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232035130	26/07/2023
94	PQRS D	20231186173	08/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232037372	09/08/2023
95	PQRS D	20231186972	08/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232037578	09/08/2023
96	PQRS D	20231191723	03/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232036816	03/08/2023
97	PQRS D	20231191199	11/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232037140	04/08/2023
98	PQRS D	20231200718	22/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232039146	18/08/2023
99	PQRS D	20231202273	23/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232039014	18/08/2023
100	PQRS D	20231205220	25/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232039097	18/08/2023
101	PQRS D	20231205248	25/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232039020	18/08/2023
102	PQRS D	20231205443	25/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232039107	18/08/2023
103	PQRS D	20231211612	01/09/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232038887	17/08/2023
104	PQRS D	20231216470	05/09/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232043774	20/09/2023
105	PQRS D	20231217064	06/09/2023	DENUNCIA	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232042256	13/09/2023
106	PQRS D	20231217494	30/08/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232040267	25/08/2023
107	PQRS D	20231216946	06/09/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232046268	02/10/2023
108	PQRS D	20231231647	19/09/2023	DENUNCIA	Estudio trámite, Aprobación y firma	Sistema	sesuite	20232044376	22/09/2023
109	PQRS D	20231232769	13/09/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232046438	02/10/2023
110	PQRS D	20231234714	21/09/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232043089	18/09/2023
111	PQRS D	20231242465	03/10/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232046816	04/10/2023
112	PQRS D	20231246077	09/10/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232047044	05/10/2023
113	PQRS D	20231249810	12/10/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232048645	12/10/2023
114	PQRS D	20231251078	13/10/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232048485	11/10/2023
115	PQRS D	20231256217	12/10/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232048837	12/10/2023
116	PQRS D	20231262492	13/10/2023	DERECHO DE PETICIÓN	Esperar respuesta del ciudadano	Sistema	Usuario del sistema	20232048445	11/10/2023

Fuente: Aplicativo Correspondencia Se suite

Otro punto para analizar es el medio de entrada de las PQRDS, en este caso se evidencia que hay registrada en la base de datos que a continuación se relacionan:

Medio de Entrada	Nro. Radicados
PORTAL WEB	1.027
CORREO ELECTRÓNICO	402
PRESENCIAL	16
CORREO CERTIFICADO	6
VACIAS	6
TELFÓNICO	1
Total	1.458

Fuente: Aplicativo Correspondencia Se suite

De acuerdo con la información anterior el portal web es el mayor canal de entrada con

1.027, seguido por el correo electrónico con 402, el que menos presenta registro es el telefónico con 1 radicado, es importante revisar el no registro del medio de entrada que se observa que no tiene en 6 radicados.

Para concluir con los radicados que se encuentran en trámite estos no se deberían presentar, todas las PQRDS se deben de dar respuesta en el término fijado por la normatividad vigente, solo deben de aparecer aquellas que se encuentren dentro del término de acuerdo con la fecha de radicación.

B) PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS TERMINADOS:

Descargada la base de datos del periodo de enero al 15 de octubre de 2023 del aplicativo de correspondencia (Sesuite), se verifica la oportunidad de respuesta de todas las dependencias del Instituto; con lo anterior se evidencia que:

PQRDS Radicados Terminados	Nro. Radicados
Radicados Terminados I trimestre de 2023 (Fecha Estimada Terminación)	4.403
Radicados Terminados II trimestre de 2023 (Fecha Estimada Terminación)	5.770
Radicados Terminados III trimestre de 2023 (Fecha Estimada Terminación)	4.578
Radicados Terminados 1 al 15 octubre 2023 (Fecha Estimada Terminación)	726
Total	15.477

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

Con lo relacionado a la oportunidad de respuesta se observa lo siguiente:

Oportunidad de respuesta	nro. Radicados
Respuesta fuera de termino (No oportunas)	6.259
Respuesta dentro de Termino (Oportunas)	9.218
Total	15.477

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

Analizando el cuadro anterior se concluye que el 40.44% de las PQRDS radicadas en el aplicativo se dio respuesta fuera de termino o no oportunas, aunque es un porcentaje menor al 50%, es importante reducir este porcentaje para que las PQRDS se dé respuesta en los términos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.

Respuesta fuera de termino (No oportunas) Dependencia Final	
Dirección, Oficina, Grupo	nro. radicados
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2.123
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	1.282
GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN	843
GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.	372
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	297
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	155

GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD	124
GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	104
GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	77
GRUPO DE TALENTO HUMANO	66
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA.	64
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLÍN	55
GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN	49
Sistema	46
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTÁ	40
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS	37
GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA	34
GRUPO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	34
Medicamentos	31
GRUPO DEL SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS QUÍMICOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS	27
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	23
GRUPO DE INFORMÁTICA	23
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. HIGIENE DOMÉSTICA	21
GRUPO DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS PARA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN	20
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	20
GRUPO TÉCNICO DE CARNES	18
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	16
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	15
GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE TRÁFICO POSTAL Y MENSAJERÍA EXPRESA	15
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 2 CALI	14
GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA	12
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	11
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL EJE CAFETERO	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11
GRUPO DE CONTROL EN PUERTOS AEROPUERTOS Y PASOS DE FRONTERA	10
GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	10
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 1 BUCARAMANGA	8
DIRECCIÓN GENERAL	7
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	7
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA	7
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	7
GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	7
GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE DOMÉSTICA	7
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y OTROS PRODUCTOS	6
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	6
GRUPO DE APOYO REGLAMENTARIO	5
GRUPO DE TECNIVIGILANCIA	5
GRUPO DE TESORERÍA	5
SECRETARÍA GENERAL	5
GRUPO DE PROCESOS Y RECLAMACIONES	4
GRUPO DE APOYO JURÍDICO INSTITUCIONAL	4
GRUPO DE APOYO OPERATIVO	4
GRUPO DE COMUNICACIONES	4
GRUPO LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	4
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	4
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3

GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	3
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA Y APOYO A LA SALA ESPECIALIZADA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y REACTIVOS DE DIAGNÓSTICO IN VITRO	3
GRUPO RED DE LABORATORIOS Y CALIDAD	3
OFICINA DE LABORATORIOS Y CONTROL DE CALIDAD	3
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	2
DIRECCIÓN DE OPERACIONES SANITARIAS	2
GRUPO DE PROCESOS SANCIONATORIOS DE PUBLICIDAD	2
GRUPO DE RECURSOS, CALIDAD Y APOYO A LA GESTIÓN	2
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN ACCIONES CONSTITUCIONALES	2
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL ORINOQUIA	2
AEROPUERTO BOGOTÁ	1
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
GRUPO DE LABORATORIO FÍSICOQUÍMICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1
GRUPO DE PLANTAS DE BENEFICIO, DERIVADOS CÁRNICOS Y LÁCTEOS DE LA DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	1
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS	1
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONDICIÓN ESPECIAL DE RIESGO	1
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS Y OTROS	1
GRUPO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	1
GRUPO TÉCNICO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGÍAS	1
OFICINA CONTROL INTERNO	1
Total	6.259

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

Respecto a la base de datos del aplicativo de correspondencia Se suite, se observa radicados que se repiten como se muestra a continuación:

Radicados Duplicados					
nro.	Radicado	nro. de repeticiones del radicado	nro.	Radicado	nro. de repeticiones del radicado
1	20231115885	36	42	20231116450	4
2	20231077120	25	43	20231116861	4
3	20231077126	25	44	20231120122	4
4	20231165920	25	45	20231119507	4
5	20231006978	16	46	20231128295	4
6	20231077112	16	47	20231152452	4
7	20231110051	16	48	20231167352	4
8	20231147059	16	49	20231172603	4
9	20231044766	12	50	20231183138	4
10	20231005589	9	51	20231193569	4
11	20231027556	9	52	20231195004	4
12	20231044739	9	53	20231199393	4
13	20231050338	9	54	20231214273	4
14	20231060388	9	55	20231221938	4
15	20231063533	9	56	20231068712	3
16	20231136297	9	57	20231008721	2
17	20231139985	9	58	20231008771	2
18	20231172489	9	59	20231009038	2
19	20231007914	6	60	20231010096	2
20	20231009740	6	61	20231010131	2

21	20231033406	6	62	20231010195	2
22	20231226540	6	63	20231010323	2
23	20231009656	4	64	20231029519	2
24	20231011138	4	65	20231030120	2
25	20231016017	4	66	20231033489	2
26	20231019419	4	67	20231033394	2
27	20231029732	4	68	20231033174	2
28	20231031580	4	69	20231034859	2
29	20231032827	4	70	20231042434	2
30	20231033279	4	71	20231042515	2
31	20231040829	4	72	20231044146	2
32	20231060333	4	73	20231061068	2
33	20231064430	4	74	20231068659	2
34	20231068199	4	75	20231120071	2
35	20231072037	4	76	20231119961	2
36	20231082895	4	77	20231125712	2
37	20231082920	4	78	20231134465	2
38	20231093731	4	79	20231136210	2
39	20231101612	4	80	20231173000	2
40	20231108985	4	81	20231186182	2
41	20231110781	4	82	20231215723	2

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

Tipo	Medio de Entrada	Solicitante	Radicado	Fecha Inicio	Fecha Terminación
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	11/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	11/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	11/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	11/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	11/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	11/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	17/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	17/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	17/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	17/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	17/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	17/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	17/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	19/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	19/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	19/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	19/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	19/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	19/05/2023

PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	30/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	30/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	30/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	30/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	30/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	30/05/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	5/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	5/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	5/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	5/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	5/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	5/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	14/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	14/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	14/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	14/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	14/06/2023
PQRDS	CORREO ELECTRÓNICO	Ronald Arenas González	20231115885	3/05/2023	14/06/2023

Fuente: Aplicativo Sesuit

Con relación al cuadro anterior se observa que el radicado 20231115885 fecha de radicación tiene el 3/05/2023 y diferentes fechas estimadas de terminación.

Se observa que los radicados que presentan repetición a continuación se muestra algunos ejemplos:

Tipo	Radicad o	Fecha Inicio	Fecha Termina ción	Respu sta Fuera de termino	Fecha Estimad a Termina ción	Dependencia Final
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	31/01/20 23	-24,00	24/02/20 23	DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	31/01/20 23	-24,00	24/02/20 23	DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	31/01/20 23	-24,00	24/02/20 23	DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	16/02/20 23	-8,00	24/02/20 23	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	16/02/20 23	-8,00	24/02/20 23	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	16/02/20 23	-8,00	24/02/20 23	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	27/02/20 23	3,00	24/02/20 23	GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	27/02/20 23	3,00	24/02/20 23	GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.
PQR DS	20231005 589	13/01/2 023	27/02/20 23	3,00	24/02/20 23	GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

Podemos observar que el radicado esta repetido 9 veces y como dependencia final tiene tres (3) direcciones de las cuales, dos dio respuesta en termino.

Así mismo con radicados duplicados como ejemplo tenemos:

Tipo	Radicado	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Respuesta Fuera de termino	Fecha Estimada a Terminación	Dependencia Final	Radicado Salida	Fecha Radicado Salida
PQR DS	2023106 1068	10/03/2023	17/04/2023	14,00	03/04/2023	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2023201 7614	17/04/2023
PQR DS	2023106 1068	10/03/2023	22/05/2023	5,00	17/05/2023	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2023202 4330	22/05/2023

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

En el cuadro anterior se observa la misma fecha de inicio, la fecha estimada de terminación es diferente las dos (2) y se tiene dos radicados de salida y se dio respuesta fuera de termino en diferente fecha.

Otro caso

Tipo	Radicado	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Respuesta Fuera de termino	Fecha Estimada a Terminación	Dependencia Final	Radicado Salida	Fecha Radicado Salida
PQR DS	202311 19961	08/05/2023	15/05/2023	-15,00	30/05/2023	GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD	202320 22985	15/05/2023
PQR DS	202311 19961	08/05/2023	15/05/2023	-15,00	30/05/2023	GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD	202320 22982	15/05/2023

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

En este caso se observa que se dio respuesta en términos, las fechas de inicio, terminación y estimada de terminación coinciden en los dos radicados, así mismo el radicado de salida es diferente los dos y fecha de radicado de salida coinciden.

Así mismo se observa en la base de datos que se descarga del aplicativo de correspondencia (Sesuite), radicados terminados y estos no tienen o registra radicado de salida así:

Radicados PQRDS terminados sin radicados de salida	
Tipo PQRDS	nro. Radicados
DERECHO DE PETICIÓN	934
DENUNCIA	181
QUEJA	30
RECLAMO	20
Vacías	19
SUGERENCIA	2
FELICITACIÓN	1
Total	1.187

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

A continuación, se muestra algunos radicados que no tienen radicados de salida en la base de datos del aplicativo de correspondencia (Sesuite)

Ti po	Radi cado	Fec ha Inic io	Fec ha Ter minación	Res pue sta Fue ra de ter minación	Fec ha Esti mad a Ter minación	Tipo Trámite	Dependencia Final	Ra dic ado Sali da	Fec ha Ra dic ado Sali da
PQ RD S	2023 1000 809	02/0 1/20 23	24/0 1/20 23	- 21,0 0	14/0 2/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
PQ RD S	2023 1000 854	02/0 1/20 23	27/0 1/20 23	- 18,0 0	14/0 2/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
PQ RD S	2023 1000 010	02/0 1/20 23	02/0 5/20 23	77,0 0	14/0 2/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS		
PQ RD S	2023 1001 205	03/0 1/20 23	22/0 1/20 23	- 3,00	25/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN		
PQ RD S	2023 1001 256	03/0 1/20 23	03/0 2/20 23	9,00	25/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN		
PQ RD S	2023 1001 275	03/0 1/20 23	03/0 2/20 23	16,0 0	18/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA DIRECCIÓN		
PQ RD S	2023 1001 348	03/0 1/20 23	10/0 1/20 23	- 8,00	18/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD		
PQ RD S	2023 1002 152	04/0 1/20 23	17/0 1/20 23	- 9,00	26/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN		
PQ RD S	2023 1001 770	04/0 1/20 23	16/0 1/20 23	- 10,0 0	26/0 1/20 23		GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN		
PQ RD S	2023 1001 762	04/0 1/20 23	08/0 2/20 23	13,0 0	26/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA		
PQ RD S	2023 1001 767	04/0 1/20 23	08/0 2/20 23	13,0 0	26/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA		
PQ RD S	2023 1002 479	05/0 1/20 23	22/0 1/20 23	- 5,00	27/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN		
PQ RD S	2023 1002 490	05/0 1/20 23	22/0 1/20 23	- 5,00	27/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN		
PQ RD S	2023 1002 496	05/0 1/20 23	22/0 1/20 23	- 5,00	27/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN		
PQ RD S	2023 1002 430	05/0 1/20 23	28/0 4/20 23	98,0 0	20/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS		

PQ RD S	2023 1002 450	05/0 1/20 23	26/0 8/20 23	211, 00	27/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. HIGIENE DOMÉSTICA		
PQ RD S	2023 1002 449	05/0 1/20 23	03/0 5/20 23	96,0 0	27/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. HIGIENE DOMÉSTICA		
PQ RD S	2023 1002 321	05/0 1/20 23	13/0 9/20 23	229, 00	27/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. HIGIENE DOMÉSTICA		
PQ RD S	2023 1002 464	05/0 1/20 23	28/0 6/20 23	152, 00	27/0 1/20 23	DERECH O DE PETICIÓN	GRUPO DE TALENTO HUMANO		

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

Como se puede observar se tiene una fecha de inicio, fecha Terminación, fecha estimada terminación como también genera el radicado salida y fecha radicado-salida que no tienen información. Se aclara en el cuadro que se agregó la casilla respuesta fuera de termino que indica los que se dieron respuesta fuera de termino en color rojo o el número es positivo.

Por último el medio de entrada de las PQRDS se observa lo siguiente:

Medio de Entrada	nro. de Radicados
PORTAL WEB	10.255
CORREO ELECTRÓNICO	4.750
PRESENCIAL	364
CORREO CERTIFICADO	63
TELEFÓNICO	24
BUZÓN DE SUGERENCIAS	17
REDES SOCIALES	4
Total	15.477

Fuente: Aplicativo Correspondencia (Se suite)

Para el periodo evaluado, el portal web es el medio de entrada más utilizado, seguido del correo electrónico, las redes sociales son las menos utilizadas.

C) INCIDENTES CON EL SISTEMA DE GESTOR DOCUMENTAL (SESUITE)

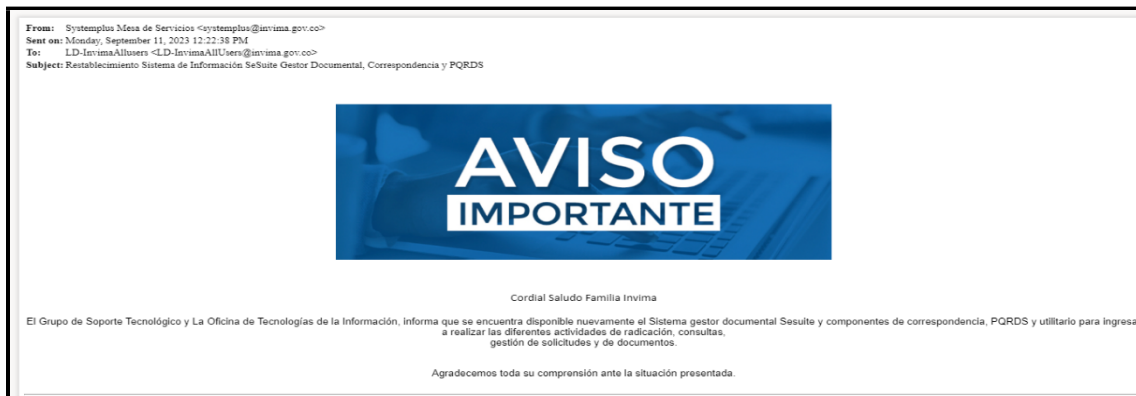
En el mes de septiembre del 2023, mediante correo electrónico fechado 1/09/2023 a todos los funcionarios del Instituto, con asunto “Mantenimiento a la infraestructura que soporta al Sistema de Información SeSuite Gestor Documental, Correspondencia y PQRDS”, como se muestra en la imagen a continuación:



Posteriormente el 5 de septiembre de 2023, se envía otro correo con el asunto “Informe del estado actual avance restauración Se_suite” como se muestra a continuación:



El 11 de septiembre se comunica por medio de correo electrónico con asunto: “Restablecimiento Sistema de Información SeSuite Gestor Documental, Correspondencia y PQRDS”



Como podemos observar el sistema de gestor documental Sesuite no estuvo funcionando desde el 1 de septiembre hasta el 11 de septiembre de 2023, a raíz de esta nueva

contingencia el día 5/09/2023 se realiza reunión virtual con el objeto de dar Lineamientos Radicación Manual Tercera Contingencia, así mismo se envía correo electrónico a todas las dependencias del Invima con los Lineamientos Radicación Manual- Tercera Contingencia- Alcance -Asignación radicados salientes e internos por parte de la coordinación del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia en la cual se remite el listado actualizado de los referentes a quienes se les realizará la asignación de las solicitudes de Correspondencia y PQRDS recepcionadas a través del canal virtual y radicadas de manera manual por contingencia.

Para esta contingencia el Grupo de Gestión Documental en el mes de septiembre los días 05,06,07 y 08 del 2023, se observa que se radicaron 73 comunicaciones que se relacionan en la Planilla de Control de Radicación de Entrada en Caso de Contingencia, en estos cuatro días y todas fueron entregadas como se observa en la siguiente imagen de la primera hoja del archivo.

PLANILLA DE CONTROL DE RADICACIÓN DE ENTRADA EN CASO DE CONTINGENCIA															
Nº	Nº RADICADO	FECHA Y HORA (AÑO/MES/DÍA - HH:MM)	FOLIOS	DEPENDENCIA DESTINO	ASUNTO	REFERENTE	Nº/FE	DIRECCION	EMAIL	CANAL RADICACIÓN (FÍSICO-VIRTUAL)	NÚMERO DE FOLIO	NÚMERO DE GUÍA	EMPRESA TRANSPORTADORA	USUARIO RADICADOR	NOMBRE QUEM RECIBE EN LA DEPENDENCIA Y FECHA
1	20231700500	5/9/2023	35	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	PAQUETES FARMACÉUTICOS SAS	800330464	CARRERA 5ª N° 3-22 BARRIO FUENTE CENTRAL	COOPERATIVASOLICITUD@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	2023080909	9100000000	SENA/OTROSA	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
2	20231700501	5/9/2023	11	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	RODOLFO ANTONIO BORGES ROJAS	7460251	CARRERA 66 N° 77-39	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	2308080019	4000128345	ENVA	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
3	20231700502	5/9/2023	11	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	CONSEJO DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS PARA EL MANEJO DE LA INFECCIÓN EN LA ALIMENTACIÓN DE NEONATOS Y LA LACTANCIA	OTRA FARMACIA PRODUCTOS SAS	800137868	CARRERA 72 X 35 B-16 SUR	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	PRESENCIAL	N/A	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
4	20231700503	5/9/2023	1	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO	INDUSTRIA Y COMERCIO SUPERMERCADOS	N/A	CARRERA 7ª N° 31 A-36	CONTRATACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	N/A	9100000000	162	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
5	20231700504	5/9/2023	5	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SUBSTITUCIÓN PRODUCTOS 087 2018	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA	400018975	AVENIDA CARACAS N° 40-12	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	PRESENCIAL	N/A	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
6	20231700505	5/9/2023	1	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO	ANA COLUNA CORONA PABLO	6130879	CARRERA 88 N° 10-64 J-1-83	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	PRESENCIAL	N/A	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
7	20231700506	5/9/2023	1	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROGRAMACIÓN DE VISITA VERIFICACIÓN DE LOS DATOS DE PRODUCTO VERIFICACIÓN	INSTITUTO CENTRAL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS VERIFICACIÓN	N/A	DIAGONAL 40 N° 77 A-08 INTERIOR 11	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
8	20231700507	5/9/2023	10	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	FATOS PARRIZAS	900010465	CARRERA 339-30	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	PRESENCIAL	9302201	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
9	20231700508	5/9/2023	8	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	ACORDO DI NENSA S.A.	800030800	CARRERA 40 N° 40-195	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	PRESENCIAL	9302201	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
10	20231700509	5/9/2023	8	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	ALIMENTOS EUTRANOS S.A.S	900049900	CALLE 28 N° 4-42	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	230811001747	9100000000	162	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
11	20231700510	5/9/2023	8	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	ALIMENTOS EUTRANOS S.A.S	900049900	CALLE 28 N° 4-42	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	230811000866	9100000000	162	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
12	20231700511	5/9/2023	1	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO	LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS	N/A	CALLE 60 N° 15-41	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
13	20231700512	5/9/2023	6	DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO	LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS	N/A	CALLE 60 N° 15-41	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
14	20231700513	5/9/2023	6	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	INDICACIÓN DE REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO	LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS	230908663	BOULEVARD 16 A APARTAMENTO 501 BARRIO LA MARIQUITA	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	930407104	9100000000	SENA/OTROSA	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
15	20231700514	5/9/2023	76	DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO	LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS	N/A	CALLE 60 N° 15-41	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	PRESENCIAL	230811001747	N/A	N/A	MELENA VILLORA	Paola A. Bello
16	20231700515	5/9/2023	14	D. MEDICAMENTOS	SUPLENTE DIRECCIÓN TESORERÍA	PROCON	800018020	CARRERA 100 N° 70	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	FÍSICO	N/A	N/A	N/A	GLIANA RODRIGUEZ	Paola A. Bello
17	20231700516	5/9/2023	1	OFICINA JURÍDICA	OFICIO N° 0033304866	DAVIDENIA	800018020	AVENIDA EL DORADO N° 80-43	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	N/A	9100000000	162	GLIANA RODRIGUEZ	Paola A. Bello
18	20231700517	5/9/2023	13	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	ANDREA VANGUARD HERNANDEZ	800018020	CALLE 10 N° 8-10	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	230811000866	9100000000	162	GLIANA RODRIGUEZ	Paola A. Bello
19	20231700518	5/9/2023	4	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	ALIMENTOS EUTRANOS S.A.S	900049900	CALLE 28 N° 4-42	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	230811000866	9100000000	162	GLIANA RODRIGUEZ	Paola A. Bello
20	20231700519	5/9/2023	3	GRUPO DE TESORERÍA	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	RODOLFO ANTONIO BORGES	7460251	CARRERA 66 N° 77-39	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	CONFORME CERTIFICADO	230811000866	9100000000	162	GLIANA RODRIGUEZ	Paola A. Bello
21	20231700520	5/9/2023	1	GTT CENTRO ORIENTE N°2	SOLICITUD DE VISITA	ALIMENTOS VERDEAL S.A.S	800018020	CALLE 10 N° 10-10	INVIMA-ASIGNACION@INVIMA.GOV.CO	FÍSICO	N/A	N/A	N/A	GLIANA RODRIGUEZ	Paola A. Bello

Fuente: Grupo Gestión Documental

A continuación, se muestra las direcciones y/o oficinas con mayor radicación de entrada en la contingencia

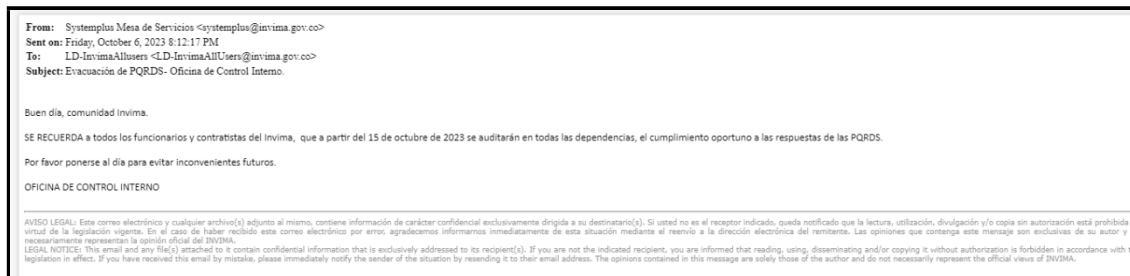
CONTROL DE RADICACIÓN DE ENTRADA EN CASO DE CONTINGENCIA	
Dirección/ Oficina	Nro. Radicados
GRUPO DE TESORERÍA	25
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	9
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS	8
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6
GTT CENTRO ORIENTE N°2	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	3

DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	3
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
D. OPERACIONES SANITARIAS	2
DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SANITARIA	1
GRUPO GURI	1
OF. TALENTO HUMANO	1
RESPONSABILIDAD SANITARIA	1
Total	73

Fuente: Grupo Gestión Documental

En la información reportada no se observa radicados salientes en el periodo de la contingencia.

Por otro lado la Oficina de Control Interno el 6 de octubre de 2023, por medio de Systemplus se envió correo electrónico a todo el Instituto con asunto de “Evacuación de PQRDS-Oficina de Control Interno” que se muestra a continuación:



CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

1. Se observa en el presente informe y de acuerdo con la base de datos que arroja el sistema de gestor documental Sesuite, con fecha de finalización estimada hasta el 15 de octubre de 2023, persiste las PQRDS que se radicaron en el aplicativo y no tiene fecha de terminación que son **1.458 PQRDS** que se encuentran abiertos o están en trámite, se observan del Año 2020 (Fecha Finalización Estimada) con 5, Año 2021 (Fecha Finalización Estimada) con 9, Año 2022 (Fecha Finalización Estimada) con 243 y Año 2023 enero- al 15 de octubre (Fecha Finalización Estimada) con 1.201.
2. Igualmente se evidencia en la base de datos los radicados terminados en el periodo de enero a octubre de 2023 se tienen un total de 15.477 PQRDS, y analizando la oportunidad de respuesta se observa que la respuesta dentro de termino (Oportunas) son **9.218** y la respuesta fuera de termino (No oportunas) con **6.259**. Analizando lo anterior se concluye que el **40.44%** de las PQRDS radicadas en el aplicativo se dio respuesta fuera de termino o no oportunas, aunque es un porcentaje menor al 50%, es importante reducir este porcentaje para que las PQRDS se dé respuesta en los términos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Se continúa evidenciando para el periodo de enero al 15 de octubre de 2023, que la base de datos que están en trámite, en la columna denominada “Dependencia Actual”

aparece la palabra “sistemas” como se enuncio en el informe de la vigencia 2022 que relaciona a 83 radicados, para el periodo del presente informe del año 2023, aparecen 116 radicados y sumados los 83 radicados de la vigencia 2022, da un total de 199.

4. Los radicados que se encuentran en trámite estos no se deberían presentar, todas las PQRDS se deben de dar respuesta en el término fijado por la normatividad vigente, solo deben de aparecer aquellas que se encuentren dentro del término de acuerdo con la fecha de radicación.
5. Respecto a la base de datos del aplicativo de correspondencia Se suite, se observa radicados que están duplicados como se manifestó en el informe así mismo se observa que tiene la misma fecha de inicio, la fecha estimada de terminación es diferente y se
6. tiene diferentes radicados de salida.
7. El aplicativo de correspondencia presentó fallas de funcionamiento el cual estuvo fuera de servicio del 1/09/2023 al 11/09/2023 donde se activó el plan de contingencia establecido para estos casos.
8. Se concluye que el medio de entrada más utilizado de las PQRDS es el portal web seguido del correo electrónico.

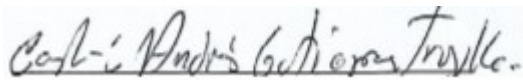
OPORTUNIDAD DE MEJORA

1. **OM_1:** Revisar el sistema de gestor documental Sesuite o aplicativo de correspondencia que la base de datos que arroja sea confiable y no presente inconsistencias en los flujos de cada radicado de PQRDS. Oficina de Atención al Ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información
2. **OM_2:** Garantizar que el Plan de Contingencia que se tiene establecido por la Oficina de Atención al Ciudadano ante cualquier eventualidad de falla o no prestación del servicio por el aplicativo de correspondencia, este sea eficaz para que no se vea afectado la recepción y respuesta en los términos establecidos de las PQRDS. Oficina de Atención al Ciudadano.
3. **OM_3:** Analizar el número de PQRDS con respuesta inoportuna y/o que estén abiertas o en trámite, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente y al procedimiento interno del Invima. Oficina de Atención al Ciudadano.
4. **OM_4:** Fortalecer acciones para concientizar al interior del Invima la importancia de dar respuestas oportunas y de fondo de las PQRDS y la implicación de estas que puedan llevar el no cumplimiento de la normatividad que las rige. Oficina de Atención al Ciudadano.
5. **OM_5:** Robustecer, facilitar e informar los canales de entrada de las PQRDS con el fin

de que los usuarios tenga a disposición y conozcan las diferentes formas de comunicación con el Instituto. Oficina de Atención al Ciudadano.

6. **OM_6:** Revisar posteriormente a la utilización de planes de contingencia, que los radicados de PQRDS que ingresaron y de salida estén documentados y soportados con la solicitud y respuesta respectiva. Oficina de Atención al Ciudadano
7. **OM_7:** Revisar que el aplicativo de correspondencia sea más amigable, confiable la información y una herramienta que facilite la labor de las PQRDS para su radicación y seguimiento. Oficina de Atención al Ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información

Cordialmente,



CARLOS ANDRES GUTIERREZ TRUJILLO

Jefe de la Oficina de Control Interno (E)

Proyecto: Carlos Andrés Gutiérrez Trujillo - Profesional Universitario -OCI