

COMUNICACIÓN INTERNA No. 1150-0027-2025**Invima - Interna**
20253011215**20253011215**

Fecha: 20/08/2025

Folio(s): 14

De: Norma Constanza García Ramírez

Para: Elsa Marina Torralba Noval

Solicitud: Informe Auditoría de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias PQRSD Primer

CIUDAD: Bogotá D.C., 19 de agosto de 2025**PARA:** Elsa Marina Torralba Noval
Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano**DE:** Norma Constanza García Ramírez
Jefe de la Oficina Control Interno**ASUNTO:** Informe Auditoría de seguimiento a la atención y trámite de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias PQRSD Primer Semestre 2025 1 enero al 30 de junio de 2025.**Respetada Doctora,**

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

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

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

Metodología:

1. Descargar los Informes de Seguimiento Gerenciales desde el gestor documental SESUITE. Dichos informes tendrán rango de fecha entre el 1 de enero de 2025 a 30 de junio de 2025.
2. Asegurar la correcta aplicación de los protocolos definidos en el procedimiento AIC-PQR-PR001, para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, relacionados con la gestión de las PQRDS recibidas por la entidad,

así como verificar la implementación de los lineamientos establecidos en el "Procedimiento por Contingencia" AIC-PR1.

3. Revisar la base de datos del aplicativo de correspondencia SESUITE, enfocándose en el seguimiento de radicados resueltos y en trámite, correspondientes al primer período de 2025.
4. Recopilación de información y evidencias que respalden la gestión de las PQRDS.
5. Consolidación de los hallazgos, incluyendo conclusiones y observaciones relevantes.

Marco Normativo - Criterio de auditoría:

Norma	Descripción
Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
AIC-PQR-PR001 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS en su última versión 09 actualizado el 12/03/2025	"Proveer los lineamientos para gestionar la recepción, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones interpuestas por la comunidad respecto a los productos y servicios competencia del Invima".
AIC-PR1-Procedimiento por contingencia en su última versión 02 actualizado el 14/12/2022	"Establecer lineamientos para la prestación de servicios de manera veraz, oportuna y eficiente durante la contingencia causada por el incidente de seguridad de la información."
ISO 9001: 2015	"Norma estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de Calidad"

En cumplimiento de lo establecido en el procedimiento **AIC-PQR-PR001-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PQRDS**, a continuación, se detallan los plazos de respuesta. Dicho procedimiento fue actualizado a Versión 10 y publicado el 12 de marzo de 2025 en la herramienta Integra, específicamente en el ítem 4 que describe el tiempo máximo del procedimiento así:

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	
Derecho de petición Organismo Judicial		1			3	1	5 días hábiles (o atender el termino 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							
Traslado por competencia a otras Entidades							Máximo 5 días hábiles
Orientación							Máximo 2 días hábiles
Solicitudes con términos especiales	- Solicitudes presentadas por los Niños, Niñas y Adolescentes: se atenderán de forma preferencial - Solicitudes de Periodistas: se atenderán de forma preferencia - Solicitudes de Organismos Judiciales: Se atenderán de conformidad con el termino previsto en la comunicación.						

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este análisis es evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de atención de las PQRDS y asegurar el cumplimiento de los términos para la resolución de estas, con el fin de optimizar los procesos y la calidad del servicio en próximas gestiones. Las fuentes de información tomadas para este análisis son las bases de datos descargadas desde el aplicativo SESUITE, en el apartado: “Seguimiento Informes Gerenciales”, tomadas el día 31 de julio de 2025. A partir del análisis de estas bases de datos es posible detallar el tipo de PQRDS, la dependencia, el medio de entrada, y la oportunidad de respuesta. A continuación, se detalla el análisis realizado para cada una de estas categorías durante el primer semestre de 2025.

2. EVALUACION DE PQRSD QUE ESTAN EN TRAMITE

2.1- CLASIFICACIÓN MEDIOS DE INGRESO

Con corte a 30 de junio de 2025 y según la base de datos llamada “*Radicados en trámite*”, la cual fue descarga desde el aplicativo Sesuite, la cantidad total de PQRDS en trámite es de 561. **Se observa un aumento del 90%, en las PQRDS abiertas FUERA DE TÉRMINO en el aplicativo Sesuite, durante el seguimiento actual, en comparación con el seguimiento anterior del segundo semestre del 2024. El número de PQRDS abiertas aumentó de 53 a 561.** A continuación, se detallan los medios de recepción de las PQRDS que se encontraban abiertas, con corte a 31 de julio de 2025, para el presente seguimiento:

MEDIO DE INGRESO - ABIERTAS	CANTIDAD
SIN TIPO	282
PORTAL WEB	220
CORREO ELECTRÓNICO	57
PRESENCIAL	1
CORREO CERTIFICADO	1
TOTAL	561

De las PQRDS abiertas, según el medio de ingreso, para el presente seguimiento, el 51% de las PQRDS no cuentan con datos (SIN TIPO), el 39% fueron realizadas mediante el portal web y 9,6% - correo electrónico. Tan solo 2 radicados ingresaron por medios diferentes, como correo certificado y de forma presencial, que equivalen al 0,4%.

2.2- EVALUACION DE PQRSD QUE ESTAN EN TRAMITE

El día 30 de julio de 2025, desde el aplicativo Sesuite, en el apartado “Informes de Seguimiento Gerenciales, se realiza descargue de la base llamada: “Radicados en Trámite”; en dicha base de datos se toman como fecha de análisis las PQRDS que ingresaron al Instituto, entre el 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025. Esta información muestra las PQRDS que se radicaron en el aplicativo y que se encuentran abiertas y fuera de término, a 30 de junio de 2025 así:

RADICADOS PQRDS	CANTIDAD
Año 2024	4
Año 2025	557
Total, radicados	561



Durante el actual seguimiento se observa un aumento significativo del 958% en el número de PQRDS abiertas y fuera de término en el aplicativo Sesuite, en comparación con el seguimiento anterior del año 2024. El número de PQRDS aumentó de un seguimiento a otro, pasando de 53 en el segundo período de 2024 a 561 en el primer periodo de 2025.

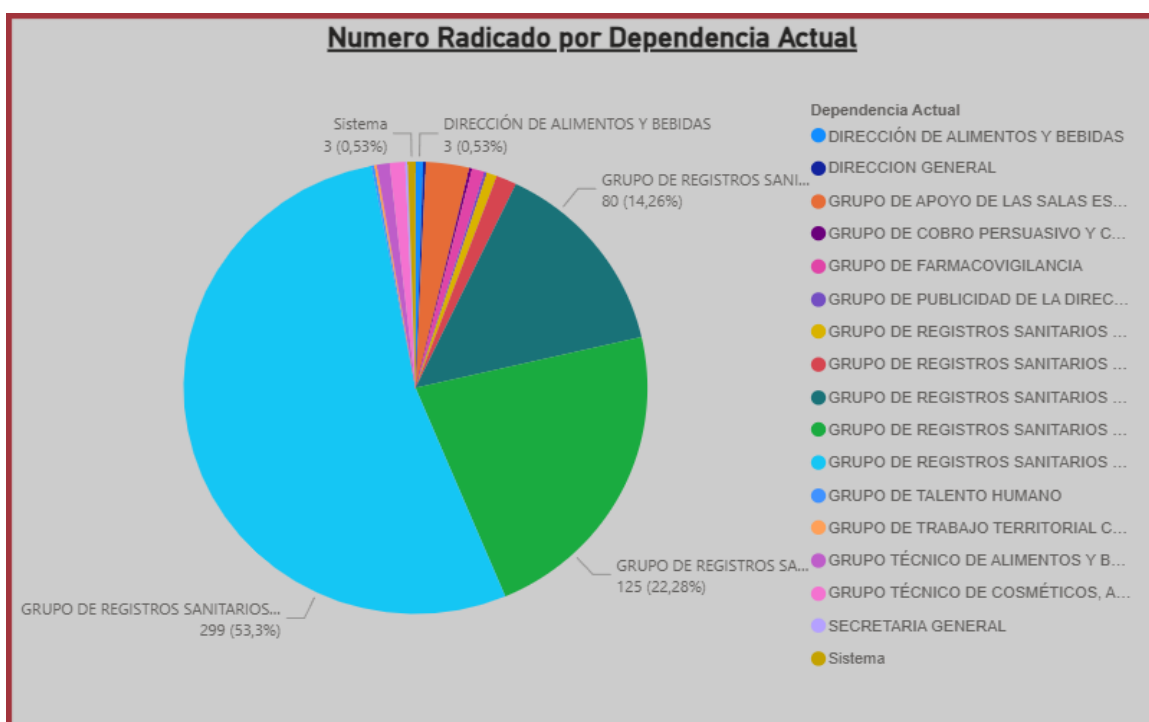
La clasificación para las PQRDS por el criterio “Tipo Trámite”, que se encuentran pendientes de respuesta, a 30 de junio de 2025, son las siguientes:

TIPO TRAMITE	CANTIDAD
SIN IDENTIFICAR	282
DENUNCIA	4
ILEGALIDAD	1
SANITARIA	3
DERECHO DE PETICIÓN	267
CONSULTA	29
INFORMACIÓN	23
PARTICULAR	215
QUEJA	3
SERVICIO PRESTADO	3
RECLAMO	4
RECLAMO	4
SUGERENCIA	1
SUGERENCIA	1
Total general	561

El 50,27% de las PQRDS, es decir 282 radicados, carecen de un Tipo de Trámite y SubTipo definido. El 47,59% (267 radicados) corresponden a Derechos de Petición. Los reclamos representan el 0,71% (4 radicados), las quejas el 0,53% (3 radicados) y las sugerencias el 0,18 (1 radicado).

2.2. PQRDS EN TRÁMITE CLASIFICADAS POR DEPENDENCIA

De acuerdo con la información que reposa en la base de datos: **“Radicados en Trámite”**, durante el presente seguimiento se logra evidenciar que la Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos tiene un 93,05% (522 radicados), es la dependencia con mayor número de radicados pendientes por respuesta, seguida por la Dirección de Dispositivos Médicos con un 1,43% (8 radicados) y luego está la Dirección de Cosméticos con un 1,07% (6 radicados).



Fuente: Base de datos Sesuite

Se destaca la notable reducción en el número de ítems clasificados como “Sistemas” (respuesta de PQRDS que requieren información adicional del ciudadano), identificados como una dependencia indeterminada en el Sesuite. Durante el primer semestre de 2025, solo se registraron 3 trámites bajo esta categoría, en contraste con los 28 trámites reportados en el periodo anterior.

A continuación, se relaciona el listado de los trámites que presentan esta condición:

Tipo	Numero Radica	FechaIn	Fecha Finalización	Tarea	FechaActiv	Dependencia Actual	Usuario	RadicadoSalida	FechaRadicadoSalida
PQRSD	20251164317	24/06/2025	16/07/2025	Esperar respuesta del ciudadano	28/07/2025	Sistema	Usuario del sistema	20252032851	28/07/2025
PQRSD	20251164077	24/06/2025	16/07/2025	Esperar respuesta del ciudadano	29/07/2025	Sistema	Usuario del sistema	20252032380	25/07/2025
PQRSD	20251161444	19/06/2025	14/07/2025	Esperar respuesta del ciudadano	29/07/2025	Sistema	Usuario del sistema		

Fuente: Base de datos Sesuite

Es imperativo legal que todas las PQRDS se respondan dentro del plazo normativo y se registren en el aplicativo para asegurar su trazabilidad. Solo las solicitudes dentro del término establecido, según su fecha de radicación, deben permanecer activas en el sistema.

3. PQRDS FINALIZADAS (TERMINADAS) EN EL SISTEMA

La base de datos del aplicativo de correspondencia (SESUITE) revela que durante el primer semestre de 2025 se gestionaron **12.906** PQRDS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias), cuya distribución se detalla mensualmente:



Fuente: Base de datos Sesuite

El análisis de la gráfica revela que en el mes de mayo se evacuó el mayor volumen de respuestas, alcanzando un 20,46%, lo que equivale a 2.640 radicados. Asimismo, se evidencia que el promedio mensual de respuestas para las PQRDS fue de 1.647

radicados. Es importante analizar qué variables incidieron en el mes de mayo, para que se presentara alta ejecución en la respuesta a PQRDS.

Se realizó revisión de 11 radicados que figuraban como terminados, pero sin fecha de finalización. Se identificó lo siguiente:

- 3 PQRDS correspondían a validaciones de funcionalidades o pruebas.
- 4 PQRDS tuvieron una respuesta efectiva, pero la fecha de salida no se registró en el sistema.
- 4 PQRDS con cancelación de respuesta que ya había sido emitida.

3.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS:

Al realizar análisis correspondiente a la oportunidad de respuesta para las PQRDS, durante el primer semestre de 2025, se obtienen los siguientes resultados:

Oportunidad Respuesta	Cantidad
En términos	11.275
Fuera de Términos	1.631
Total general	12.906

Fuente: Base de datos Sesuite

El 87,36% (11.275) de las PQRDS, fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, mientras que el 12,64% (1.631) restantes, se gestionaron fuera de término.

PQRDS <u>2024 VRS</u> 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2024	%	PRIMER SEMESTRE 2025	%
Radicados en término de respuesta	8.843	77,2%	11.275	87,36%
Radicados fuera de término de respuesta	2.619	22,8%	1.631	12,64%
Total	11.462	100,0%	12.906	100,00%

Fuente: Base de datos Sesuite

La anterior tabla compara la gestión de PQRDS (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias) entre el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025. **Se observa una mejora significativa en el cumplimiento de los términos de respuesta, ya que el porcentaje de radicados respondidos a tiempo aumentó del 77,2% en 2024, al 87,36% en el 2025. Consecuentemente, el porcentaje de radicados fuera de término disminuyó del 22,8% al 12,64% en el mismo periodo, a pesar de un incremento en el número total de radicados (de 11.462 a 12.906).**

3.2. DEPENDENCIAS CON BAJO PORCENTAJE DE RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS

Se realizó análisis por dependencias, de las PQRDS que fueron respondidas fuera del plazo establecido, obteniendo los siguientes resultados:

RESPUESTAS FUERA DE TERMINO POR DEPENDENCIA	Cantidad de Radicado
GRUPO DE APOYO DE LAS SALAS ESP DE COMISIÓN REVISORA DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	170
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS CON CONDICIÓN ESPECIAL DE RIESGO	156
GRUPO TÉCNICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	146
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA	135
GRUPO TÉCNICO DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PRODUCTOS DE HIGIENE DOMÉSTICA	134
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	106
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	95
GRUPO DE INFORMÁTICA	91

GRUPO TÉCNICO DE ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD	85
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS Y ASIGNACIÓN DE NOTIF. SANITARIA OBLIGAT. DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD. HIGIENE DOMESTICA	66
GRUPO TÉCNICO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	48
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS	39
Sistema	34
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA.	31
GRUPO DE ARTICULACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LA DIRECCIÓN	30
GRUPO DE TALENTO HUMANO	29
GRUPO DE PUBLICIDAD DE LA DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS BIOLÓGICOS.	26
GRUPO DE FARMACOVIGILANCIA	20
DIRECCIÓN DE COSMÉTICOS, ASEO, PLAGUICIDAS Y PROD HIGIENE DOMESTICA	19
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	19
SECRETARIA GENERAL	18
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 1 MEDELLIN	12
GRUPO TÉCNICO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	8
GRUPO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	7
GRUPO UNIDAD DE REACCIÓN INMEDIATA-GURI	7
DIRECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y OTRAS TECNOLOGIAS	7
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL OCCIDENTE 2 CALI	7
GRUPO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	7
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 2 BOGOTA	7
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE FITO TERAPÉUTICOS, MEDICAMENTOS HOMEOPÁTICOS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS	6
GRUPO DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS PARA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN	6
GRUPO DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	5
GRUPO TÉCNICO DE CARNES	5
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 1 BUCARAMANGA	5
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 1 BARRANQUILLA	5
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL CENTRO ORIENTE 3 NEIVA	3
GRUPO DE TRABAJO TERRITORIAL COSTA CARIBE 2 MONTERIA	3
GRUPO DE TESORERÍA	3
GRUPO DE REGISTROS SANITARIOS DE MEDICAMENTOS DE SÍNTESIS QUÍMICA DE FABRICACIÓN NACIONAL	3
GRUPO DE APOYO JURÍDICO INSTITUCIONAL	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	2
GRUPO DE CONTROL EN PUERTOS AEROPUERTOS Y PASOS DE FRONTERA	2
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2
GRUPO DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	2

GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1
GRUPO DE SECRETARÍA TÉCNICA	1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1
GRUPO DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL EN ACCIONES CONSTITUCIONALES	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
GRUPO DE APOYO REGLAMENTARIO	1
GRUPO DE APOYO A NARIÑO	1
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA Y APOYO A LA SALA ESPECIALIZADA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS Y REACTIVOS DE DIAGNÓSTICO IN VITRO	1
GRUPO DE RECURSOS, CALIDAD Y APOYO A LA GESTIÓN	1
DIRECCIÓN GENERAL	1
GRUPO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	1
GRUPO DE COMUNICACIONES	1
GRUPO DEL SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS QUÍMICOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS	1
Total general	1631

Fuente: Base de datos Sesuite.

La tabla anterior permite identificar que el *Grupo De Apoyo De Las Salas Esp De Comisión Revisora De La Dirección De Medicamentos Y Productos Biológicos*, es el grupo con mayor número de respuesta por fuera de término con un total de **170** PQRDS, seguido por el Grupo De Registros Sanitarios De Medicamentos con **156**.

3.3 CLASIFICACIÓN DE PQRDS TERMINADAS (FINALIZADAS) POR TIPO

La mayoría de los trámites terminados se encuentran en la categoría “Sin clasificación”, es decir el 59,6% (7.692 PQRDS), seguida por “Derechos de Petición con un 23,36%, es decir 4.193 trámites, lo que representa una gran parte de los trámites respondidos.

Dentro de los Derechos de Petición, la solicitud de “información” (451) y los trámites “Particular” (3.015) son los más frecuentes, indicando una alta demanda de información y gestión individual por parte de los ciudadanos.

Las categorías de retroalimentación, tales como Quejas (158), Reclamos (75), Sugerencias (19) y Felicitaciones (8) representan un porcentaje muy pequeño del total de los trámites, lo que podría indicar una baja participación ciudadana en estos canales o una alta eficiencia en la resolución de los trámites al interior de la Entidad.

Tipo Trámite	Sub-Tipo	Cantidad Radicados
SIN CLASIFICACION	Sin información	7.692
	Consulta	2
	Particular	9
	Sanitaria	4
	Servicio Prestado	1
DERECHO DE PETICION	Congresista	21
	7.708	
	4.193	

		Consulta	653
		General	13
		Información	451
		Particular	3.015
		Solicitud de Organismos Judicial	40
DENUNCIA	745	Illegalidad	114
		Sanitaria	631
QUEJA	158	Funcionario	11
		Servicio Prestado	147
RECLAMO	75	Reclamo	75
SUGERENCIA	19	Sugerencia	19
FELICITACIÓN	8	Felicitación	8
Total, general			12.906

3.4 RADICADOS DE PQRDS TERMINADOS - DUPLICADOS

La base de datos del aplicativo de correspondencia SESUITE reveló la existencia de radicados duplicados, los cuales se detallan a continuación:

Radicado	Cantidad	Radicado	Cantidad	Radicado	Cantidad	Radicado	Cantidad
20251040814	125	20251016627	8	20251091933	4	20251028435	4
20251064728	45	20251009564	8	20251091075	4	20251021929	4
20251078412	30	20251016913	8	20251092769	4	20251041559	4
20251045717	27	20251047383	6	20251103690	4	20251032751	4
20251089649	18	20251164163	4	20251093091	4	20251032791	4
20251010512	16	20251156244	4	20251105036	4	20251006527	4
20251071320	12	20251165325	4	20251093879	4	20251016637	4
20251141010	9	20251154585	4	20251095142	4	20251016717	4
20251120217	9	20251160252	4	20251101359	4	20251011930	4
20251096526	9	20251143267	4	20251070211	4	20251009608	4
20251099410	9	20251143630	4	20251080179	4	20251128993	3
20251081077	9	20251139316	4	20251083520	4	20251091031	3
20251038994	9	20251150394	4	20251082993	4	20251089528	3
20251013363	9	20251120941	4	20251045755	4	20251055702	3
20251134914	8	20251129062	4	20251054849	4	20251040919	3
20251102287	8	20251117791	4	20251045266	4	20251041988	3
20251051728	8	20251104223	4	20251033856	4	20251154317	2
20251049617	8	20251090828	4	20251036600	4	20251154594	2
20251038746	8	20251110130	4	20251034698	4	20251162668	2
20251020974	8	20251097930	4	20251028158	4	20251156699	2

Se realizó una revisión en aplicativo Sesuite del radicado 20251040814. Se encontró que este radicado se repite en 125 veces, debido a que el trámite fue radicado en 6 dependencias diferentes del instituto y tuvo muchos pasos. Cabe aclarar que lo datos

considerados para el presente informe fueron tomados con radicado único, lo que no distorsionó la información suministrada.

CONCLUSIONES

1. Es fundamental verificar con las dependencias correspondientes, las PQRDS de 2024 que aún no han recibido respuesta. Esto implica determinar si la falta de contestación se debe a errores en el sistema de correspondencia o si, por el contrario, estas solicitudes aún no han sido gestionadas. Se relacionan los radicados a continuación: **20241205437–20241297467 – 20241297461 - 20241337503**
2. Revisar, mejorar y autoevaluar, por parte de la primera línea de defensa, los flujos de trabajo internos para la gestión de PQRDS, buscando eficiencia y reducción en los tiempos de respuesta.
3. En cuanto a las respuestas fuera de término, es pertinente realizar un análisis detallado, para entender por qué estos grupos, especialmente el Grupo de Apoyo a salas, están generando un alto número de respuestas tardías. Esto podría incluir la revisión de procesos, la carga de trabajo, la asignación de recursos o la capacitación de personal.
4. Al interior de las dependencias se recomienda atender las alertas automáticas que generara el aplicativo Sesuite cuando se acerca el plazo de respuesta, o cuando una respuesta esté a punto de vencer.
5. Evaluar la distribución de las tareas y la capacidad de los equipos para manejar el volumen de PQRDS. Considerar la posibilidad de distribuir el trabajo o asignar recursos adicionales, si es necesario.
6. Ofrecer capacitación continua al personal sobre los procedimientos de manejo de PQRDS y buscar oportunidades para optimizar los flujos de trabajo, con el fin de mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de respuesta.
7. Durante el primer semestre de 2025 se observó una notable reducción en los trámites clasificados como “Sistemas” en el Sesuite. Se pasó de 28 trámites en el periodo anterior a solo 3 en esta categoría, lo que indica una mejora significativa en la gestión o clasificación de estos ítems.
8. Se observa una mejora significativa en el cumplimiento de los términos de respuesta, ya que el porcentaje de radicados respondidos a tiempo aumentó del 77,2% en 2024, al 87,36% en el 2025.

NO CONFORMIDAD:

Se evidenció un incremento del **958%** de las PQRDS en trámite, con respecto al seguimiento del segundo semestre de 2024. Se pasó de 53 PQRDS en 2024 a 561 PQRDS en el primer semestre 2025.

Evidencia:

PQRDS 2024 VRS 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2024	PRIMER SEMESTRE 2025	Incremento
PQRDS en trámite	53	561	958%

Fuente: Base de Datos Sesuista

Criterio:

Se vulneran los términos contemplados en:

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM 1. Reforzar protocolos para asegurar que todas las PQRDS, independientemente de su origen, tengan registrado el medio de ingreso. Esto permitirá un análisis más completo y una mejor comprensión de los canales preferidos por los usuarios.

OM 2. Promover el uso de canales digitales (portal web, correo electrónico) para la radicación de PQRDS, lo que podría reducir la dependencia de métodos manuales y menos eficientes, como correo certificado y la radicación presencial. Esto facilita la gestión, el seguimiento y la respuesta a las solicitudes.

OM 3. Analizar detalladamente como se realiza la radicación en cada una de las dependencias y por qué el sistema permite que se presente esta duplicidad.

OM 4. Promover y capacitar efectivamente sobre la existencia y el uso de los canales digitales, haciéndolos más accesibles y eficientes para aumentar la participación ciudadana.

OM 5. Evaluar si el personal encargado cuenta con la capacitación adecuada y los recursos necesarios para atender los trámites de manera oportuna, en cuanto a las PQRDS que no fueron atendidas oportunamente.

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



NORMA CONSTANZA GARCIA RAMIREZ

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Sandra Ocoró Aragón