

# Indicadores



Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
(enero – marzo de 2018)

# Compromiso Institucional

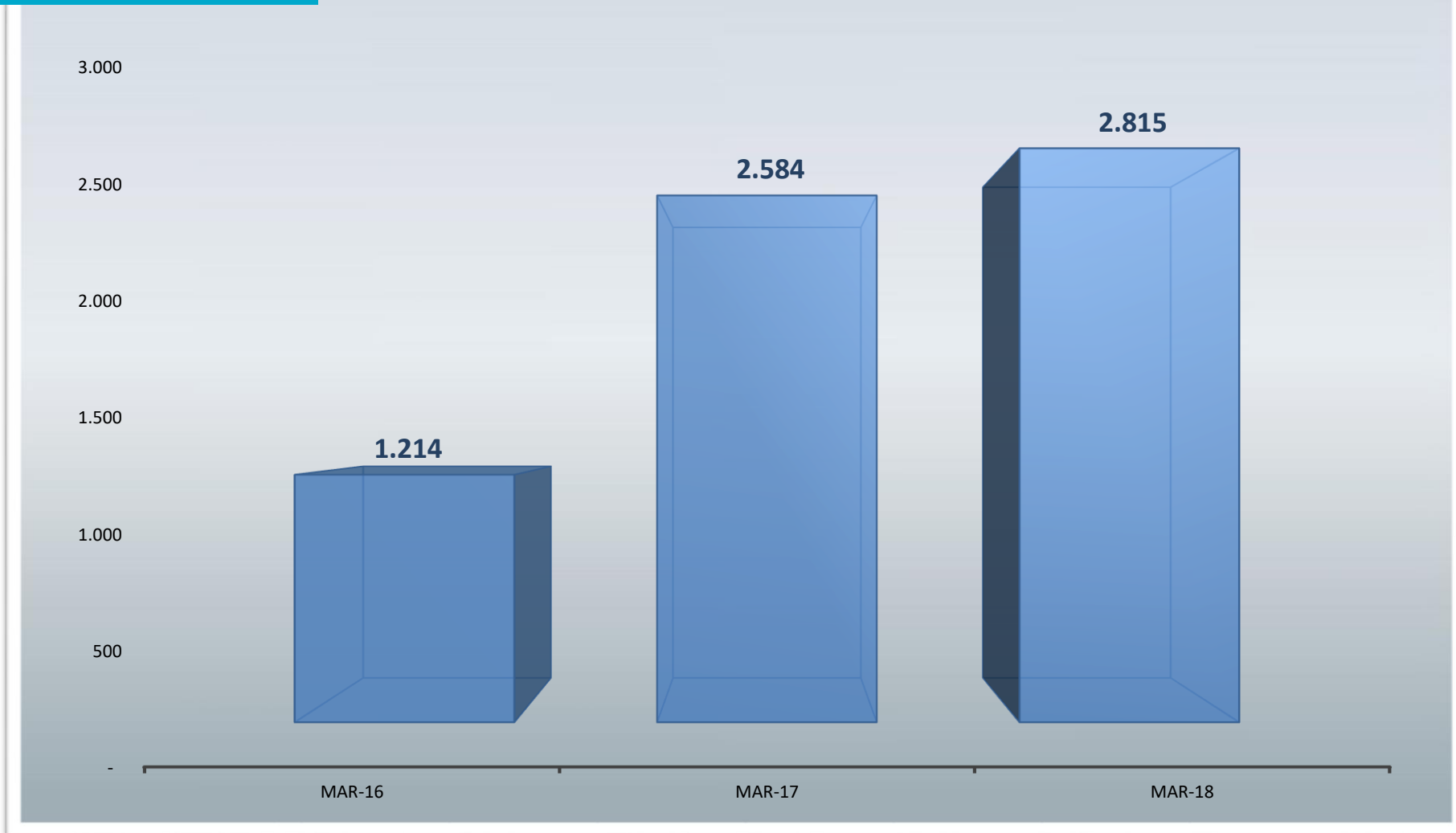
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto como agencia sanitaria.

En atención a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 y la ley 1755 de 2015*, el *Invima* a través de la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con los lineamientos necesarios, encaminados a mejorar la confianza del ciudadano y la legitimidad de la gestión institucional.

A continuación se presenta el informe con los resultados obtenidos del seguimiento, captura y consolidación de la información en relación con la gestión adelantada por parte de la Entidad, respecto de las diferentes *solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias* interpuestas por la ciudadanía.



## Comparativo solicitudes recibidas años 2016 a 2018

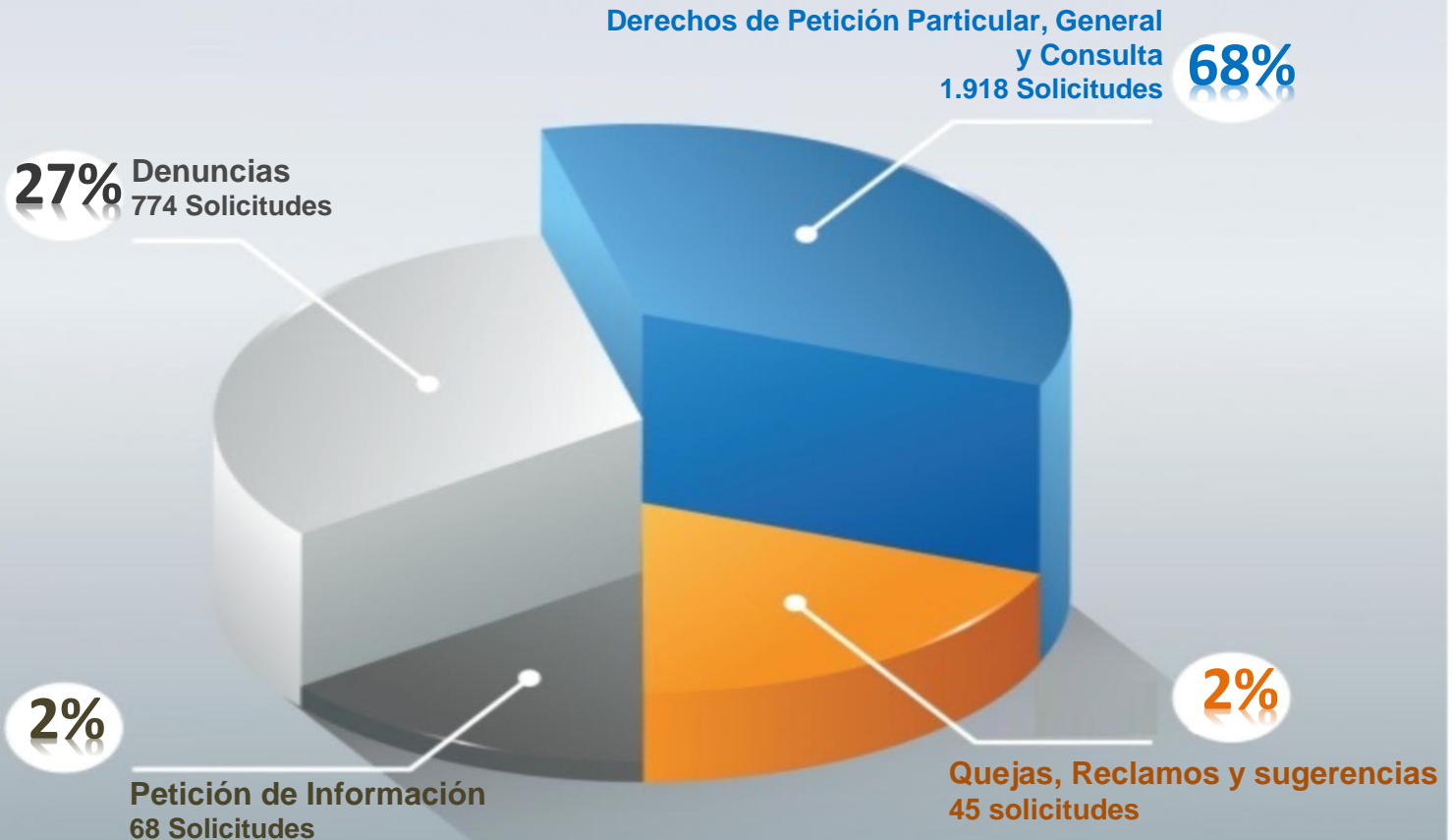


En lo corrido el año 2018, el Invima gestionó un total de **2.815** solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 8%, que representan 231 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – marzo 2018)

Total: 2.815

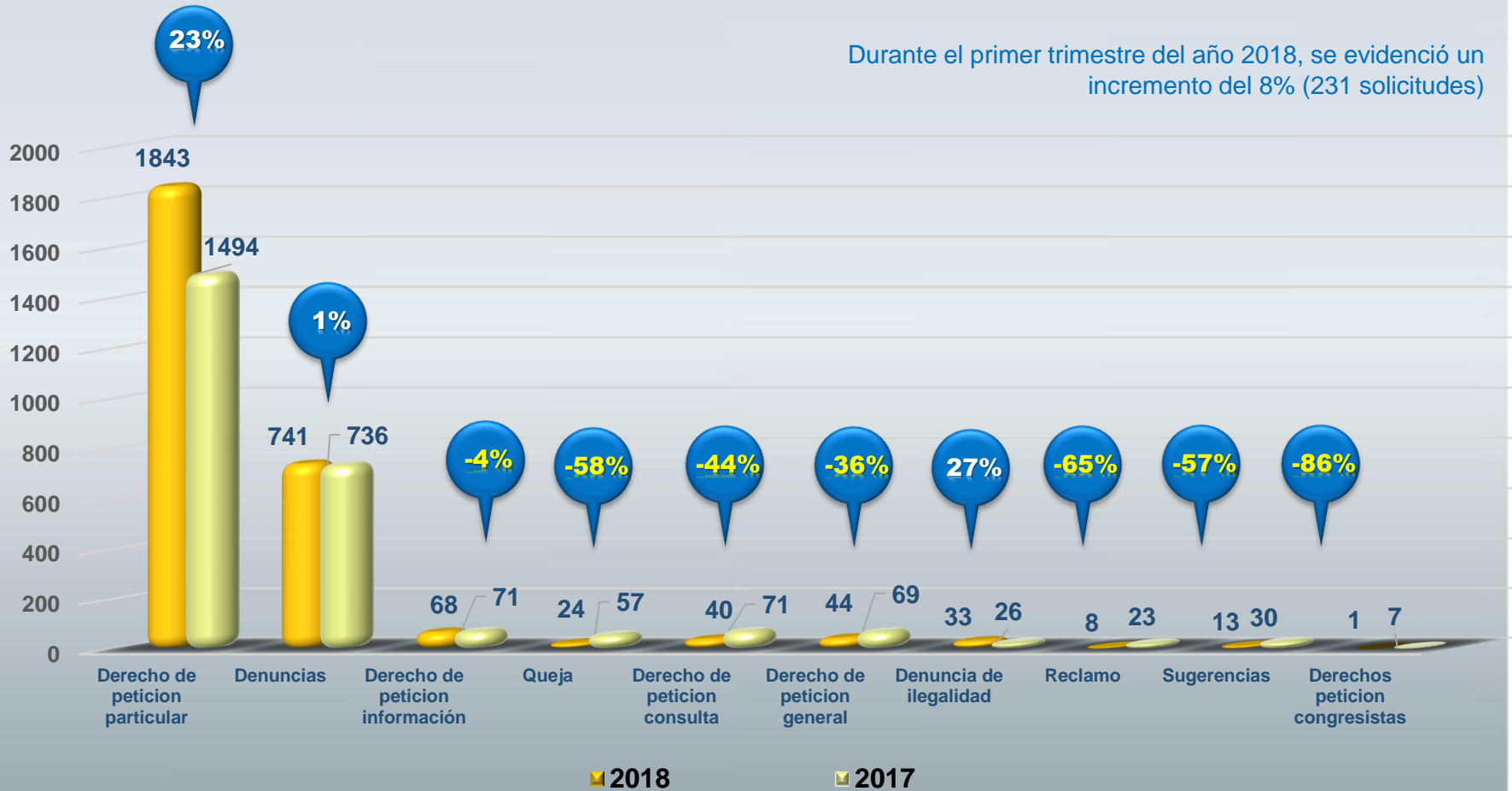


La información consolidada a **marzo de 2018** permitió identificar que el 68% (1.918 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 27% (774 solicitudes), las quejas, reclamos y sugerencias con un 2% (45 solicitudes) y las peticiones de información con un 2% (68 solicitudes).

## Comparativo solicitudes recibidas

Total 2017: 2.584 - Total 2018: 2.815

Durante el primer trimestre del año 2018, se evidenció un incremento del 8% (231 solicitudes)



### Comparativo trámites 2018 – 2017:

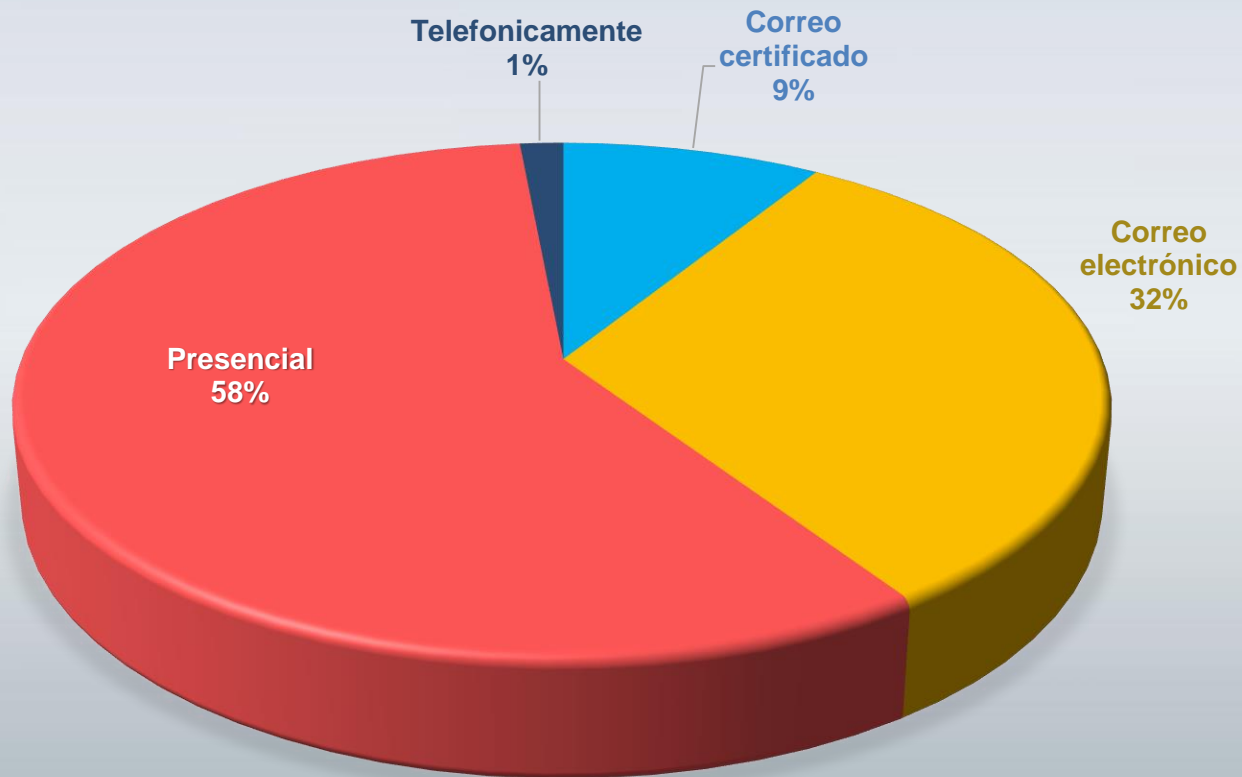
La relación comparativa entre el primer trimestre de los años 2018 y 2017, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con las Denuncia de ilegalidad con un 27% (7 solicitudes), las peticiones particulares y generales 23% (349 solicitudes). De otra parte se tiene una disminución en los reclamos del 65% (15 solicitudes), en los Derechos petición congresistas en un 86% (6 solicitudes), en las sugerencias 57% (17 solicitudes), Quejas 58% (33 solicitudes).

# PQRDS

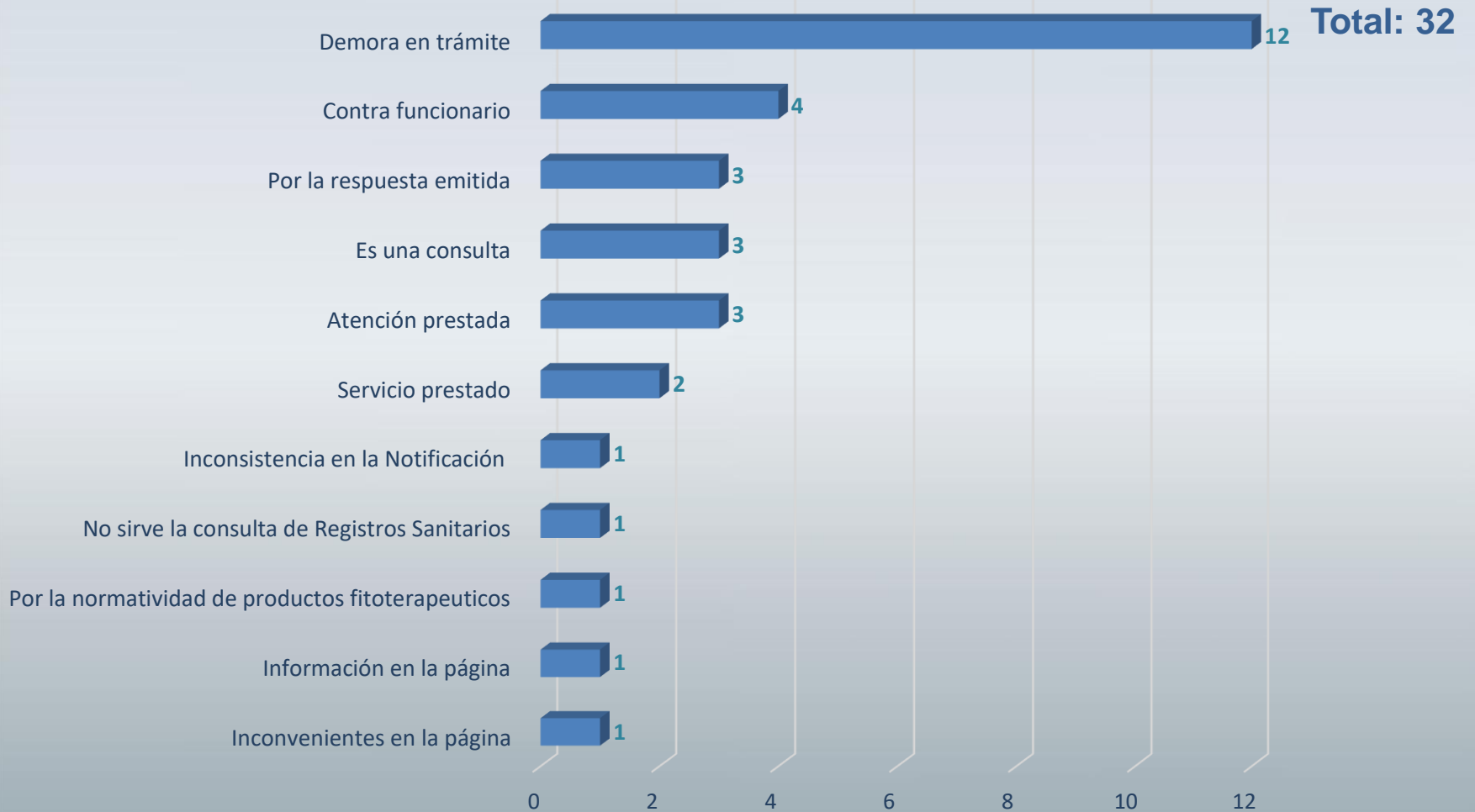
## Análisis por canal

Enero – marzo 2018

Total: 2.584



## Análisis de las quejas y reclamos



Estas solicitudes hacen referencia a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.