

Indicadores



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

Compromiso Institucional

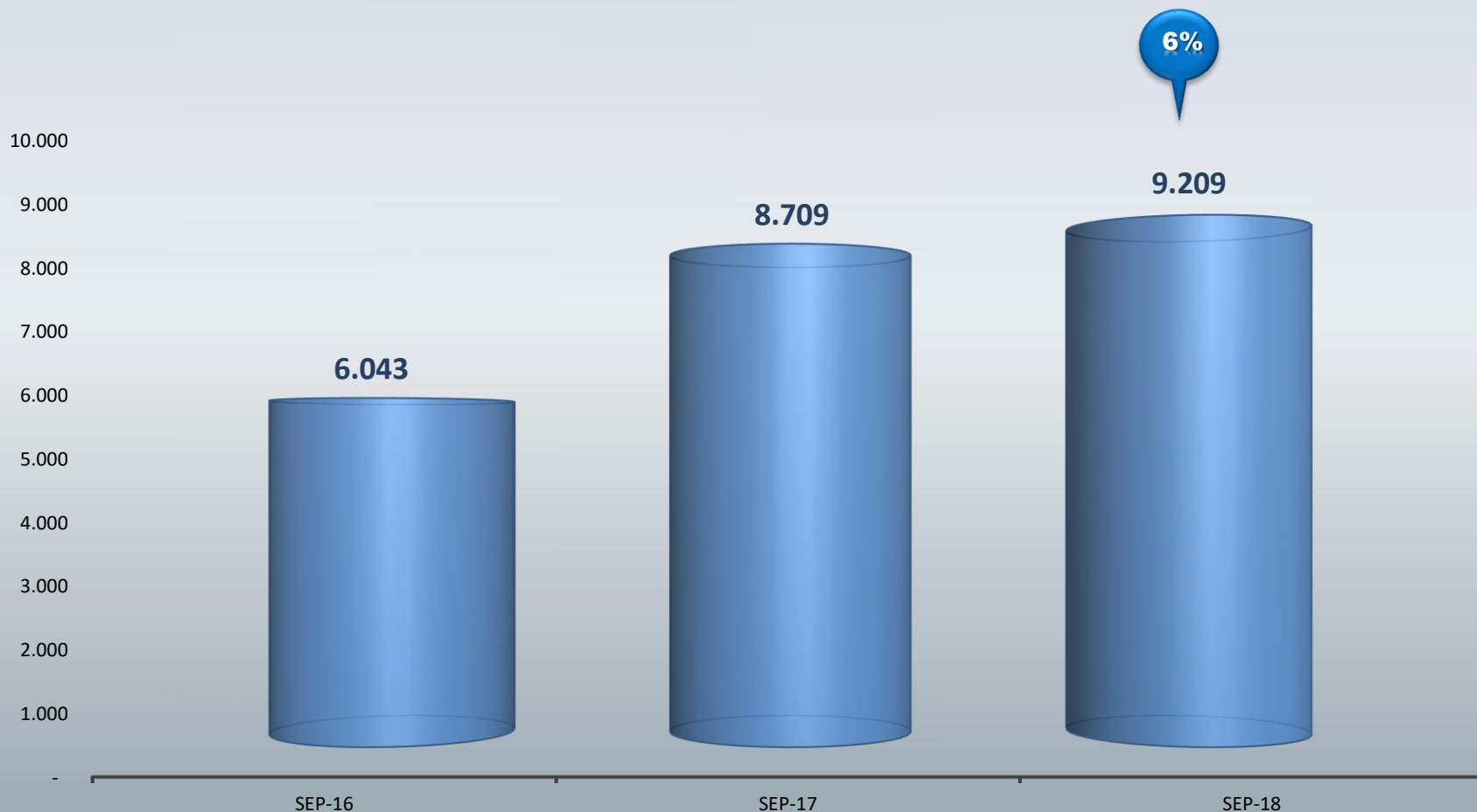
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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

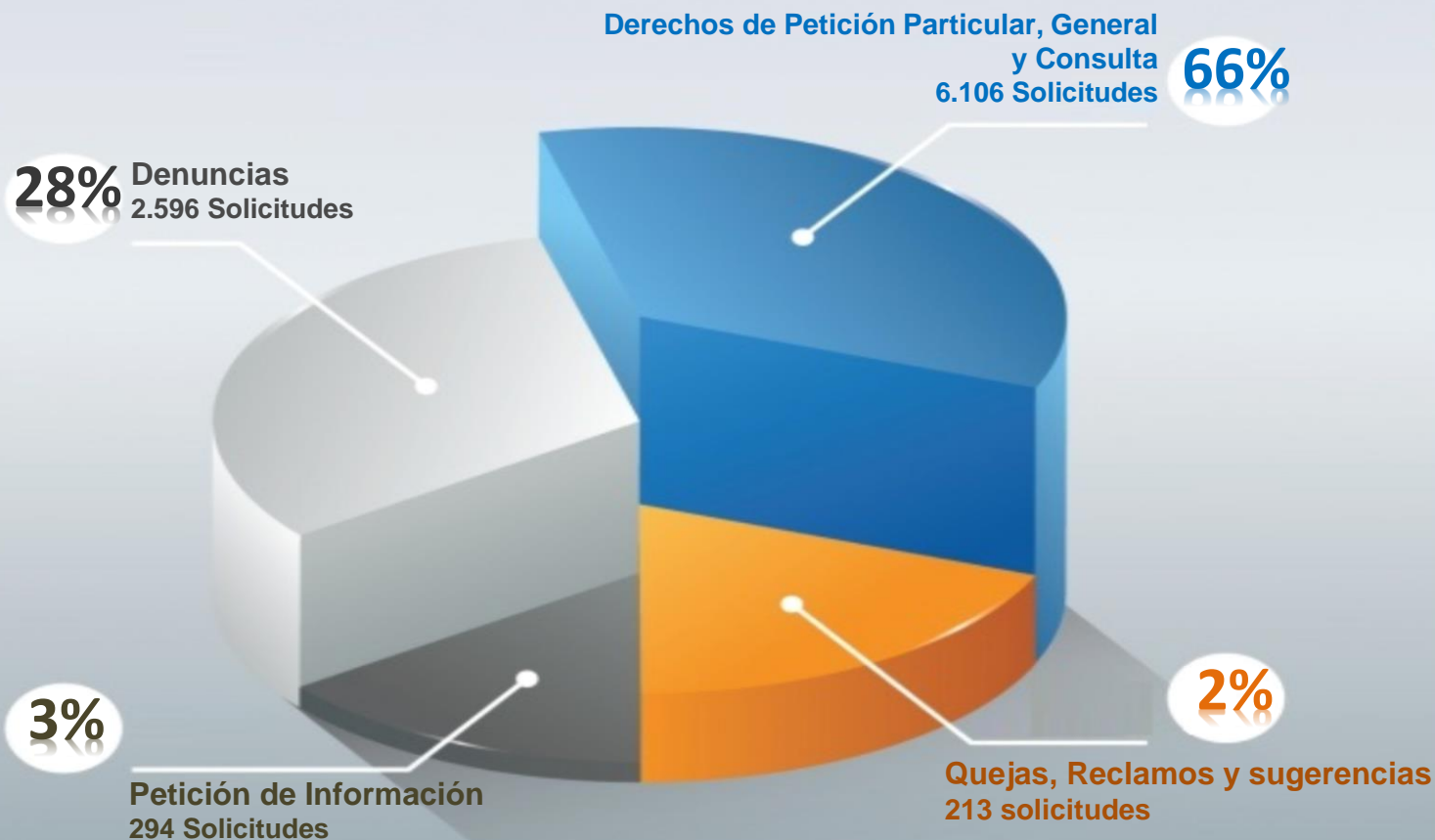


Al tercer trimestre del año 2018, el Invima gestionó un total de **9.209** solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del **6%**, que representan 500 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior. De otra parte, es importante señalar que se ha mantenido la oportunidad en la respuesta, logrando el **98,8%**.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – septiembre 2018)

Total: 9.209

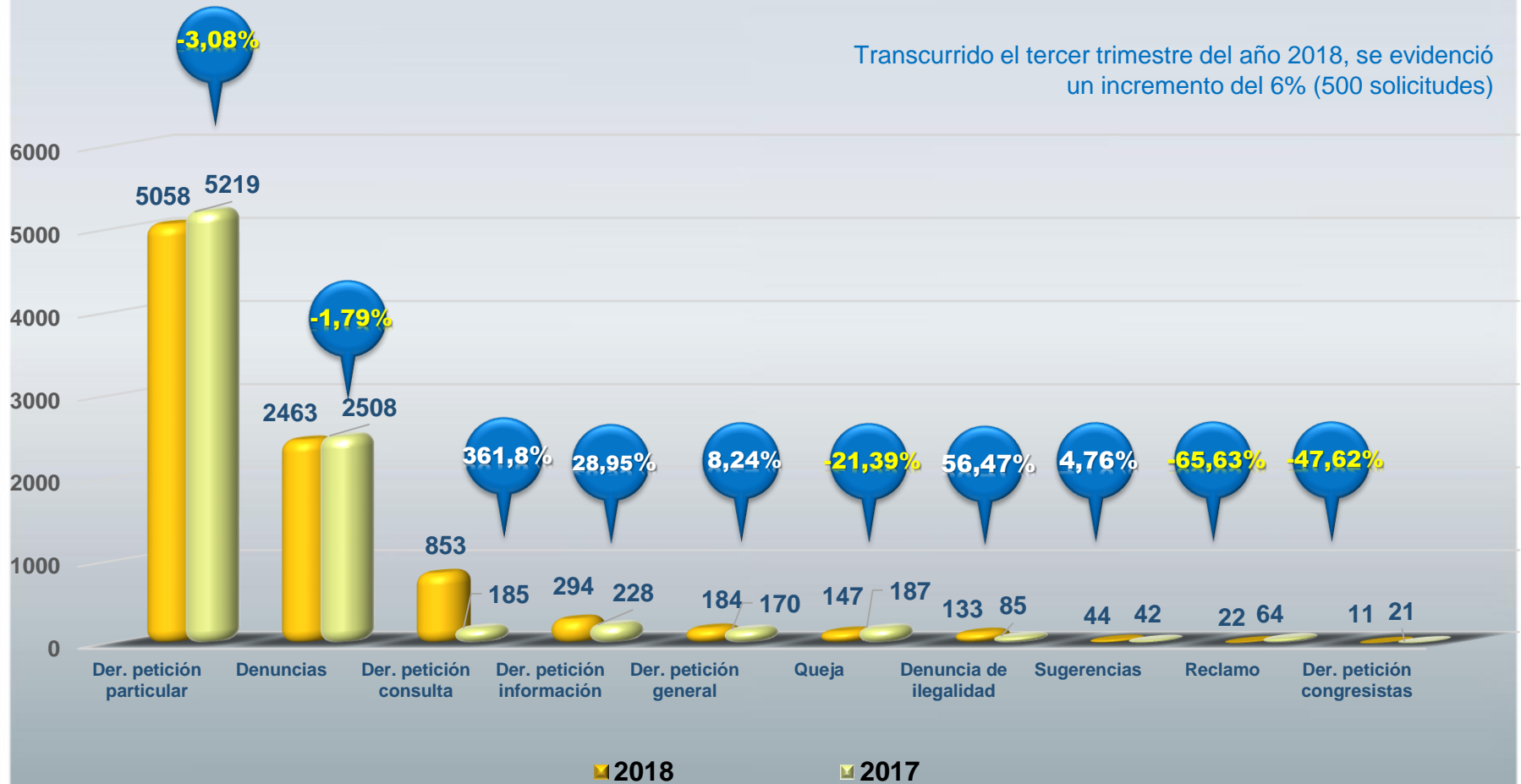


La información consolidada al mes de septiembre del año 2018, permitió identificar que el 66% (6.106 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 28% (2.596 solicitudes), las peticiones de información con un 3% (294 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 2% (213 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total Sep. 2018 : 9.209 - Total Sep. 2017: 8.709

Transcurrido el tercer trimestre del año 2018, se evidenció un incremento del 6% (500 solicitudes)



Comparativo de solicitudes 2018 – 2017:

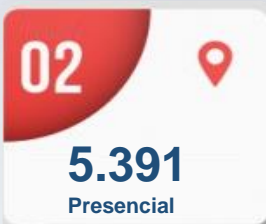
La relación comparativa con corte a septiembre de los años 2018 y 2017, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los derechos de petición de consulta con 361% (668 solicitudes), las Denuncias de Ilegalidad con un 56,47% (48 solicitudes), los derechos de petición de información con 28,95% (66 solicitudes). De otra parte se tiene una disminución de los reclamos con un 65,63% (42 solicitudes), en los derechos de petición de congresistas en un 47,62% (10 solicitudes), en las quejas en un 21,39% (40 solicitudes), en los derechos de petición particular con un 3,08% (161 solicitudes).

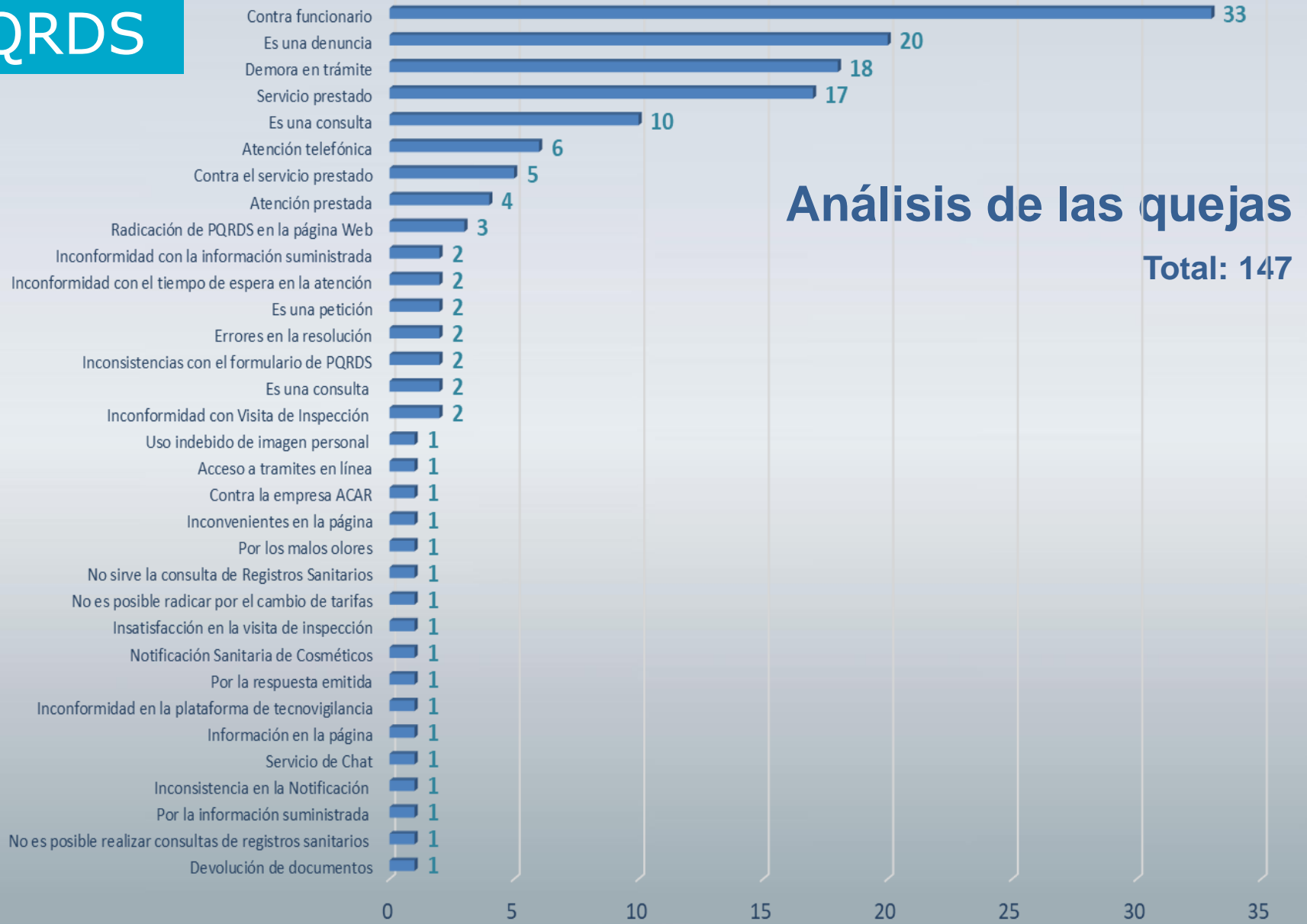
PQRDS

Análisis por canal

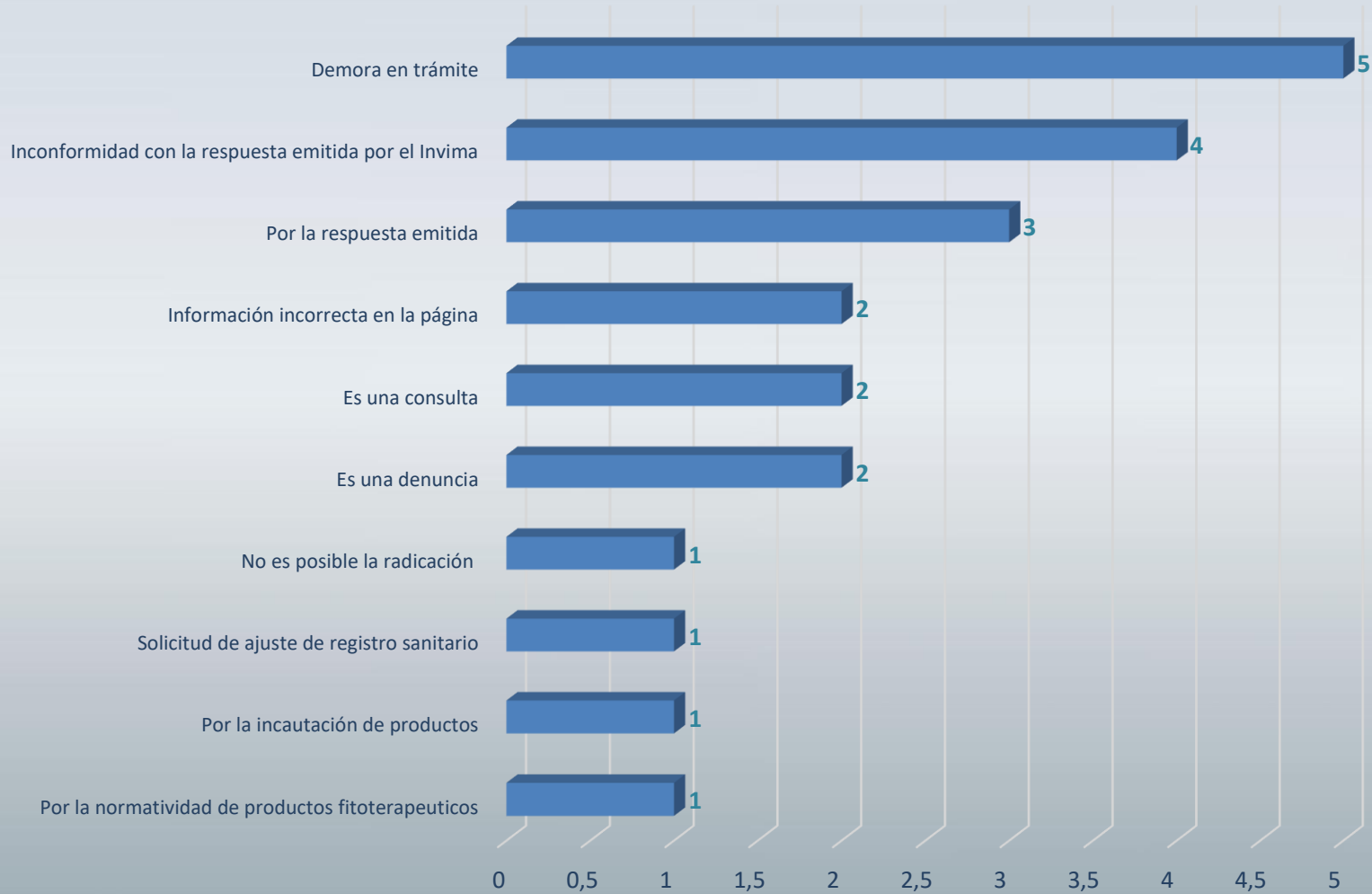
Enero – septiembre de 2018

Total: 9.209

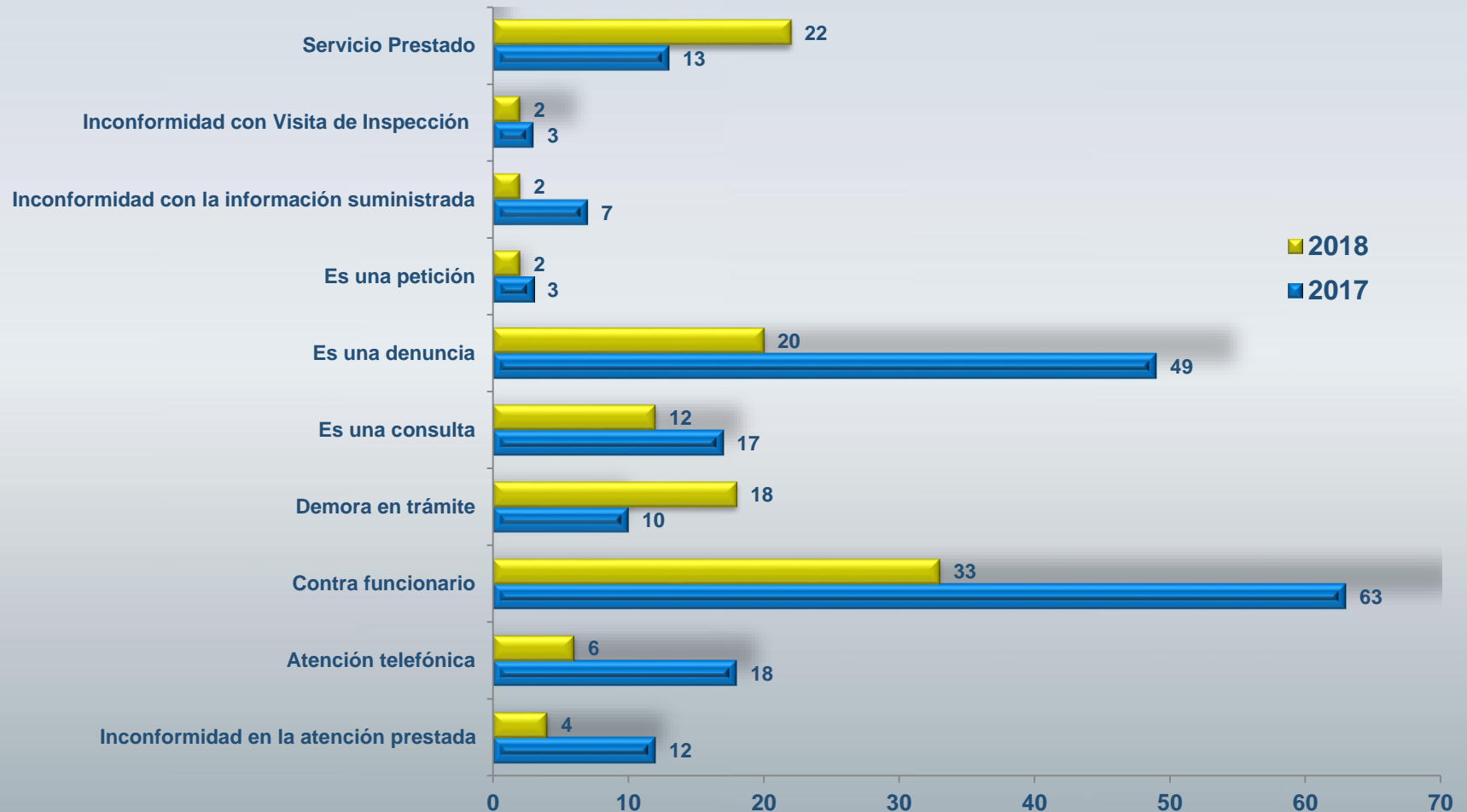




Estas solicitudes hacen referencia a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



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.



La relación comparativa con corte a septiembre de los años 2018 y 2017 en relación con las quejas, permitió identificar una disminución de las quejas relacionadas la atención telefónica con un 67%, así como las relacionadas con la información suministrada. Una disminución del 48% en las relacionadas contra los funcionarios. De otra parte se tiene un incremento del 80% en las relacionadas con la demora en los trámites.