

Indicadores



Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
(enero – junio 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.

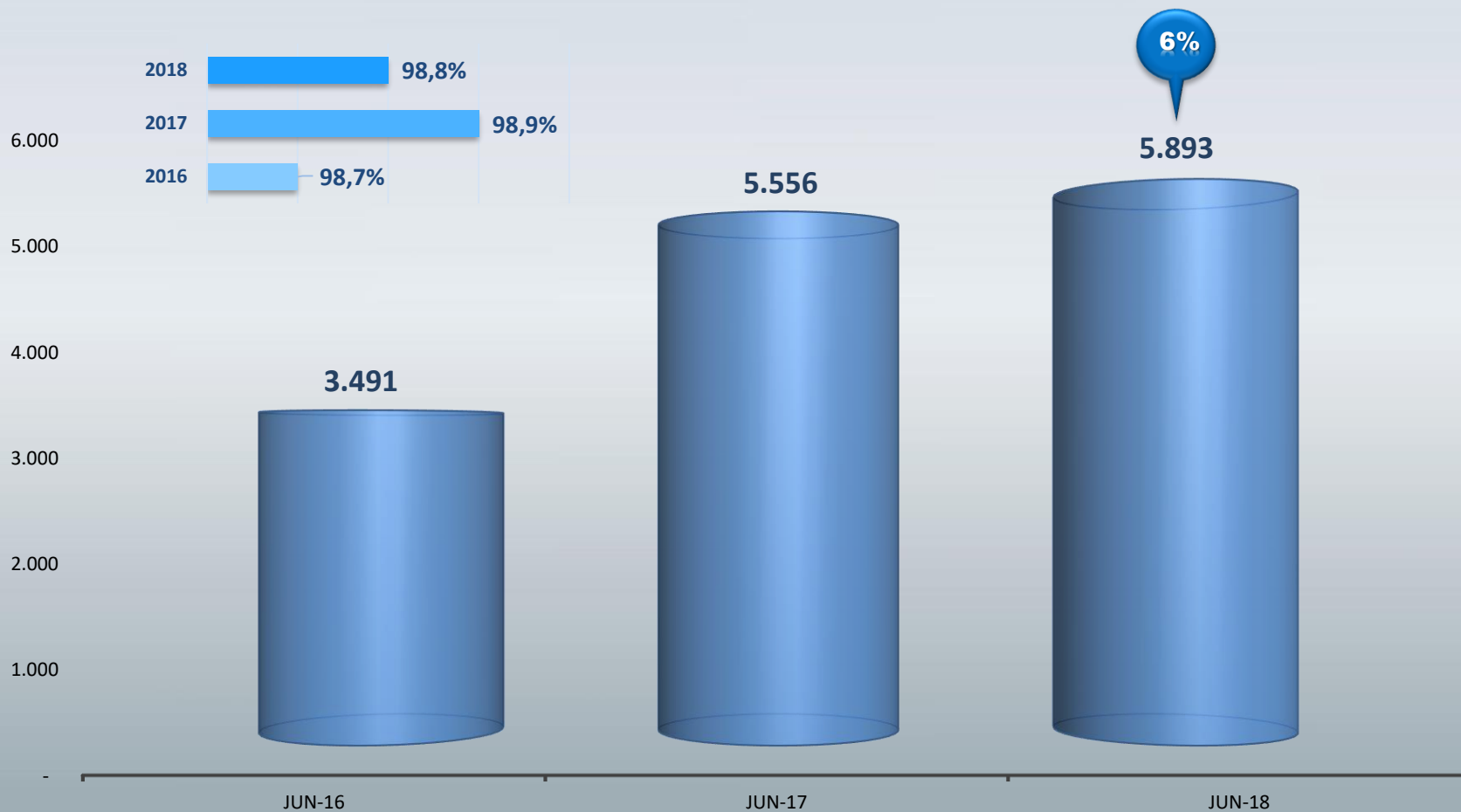
En atención a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 y la ley 1755 de 2015*, el *Invima* a través de la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con los lineamientos necesarios, encaminados a mejorar la confianza del ciudadano y la legitimidad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

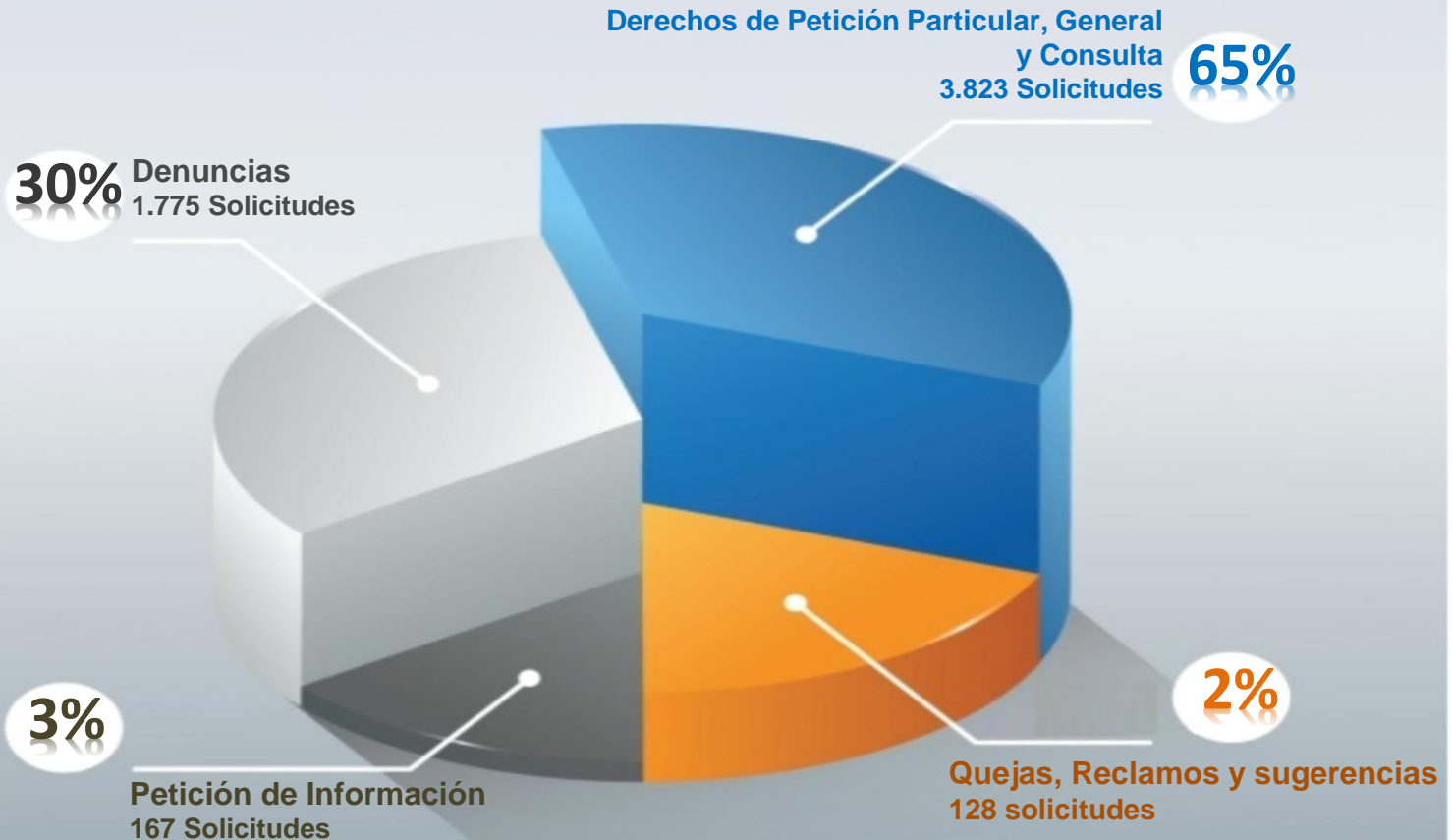
Oportunidad en la respuesta
años 2013 - 2018



▶ Durante el primer semestre del año 2018, el Invima gestionó un total de **5.893** solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 6%, que representan 337 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 – junio 2018)
Total: 5.893

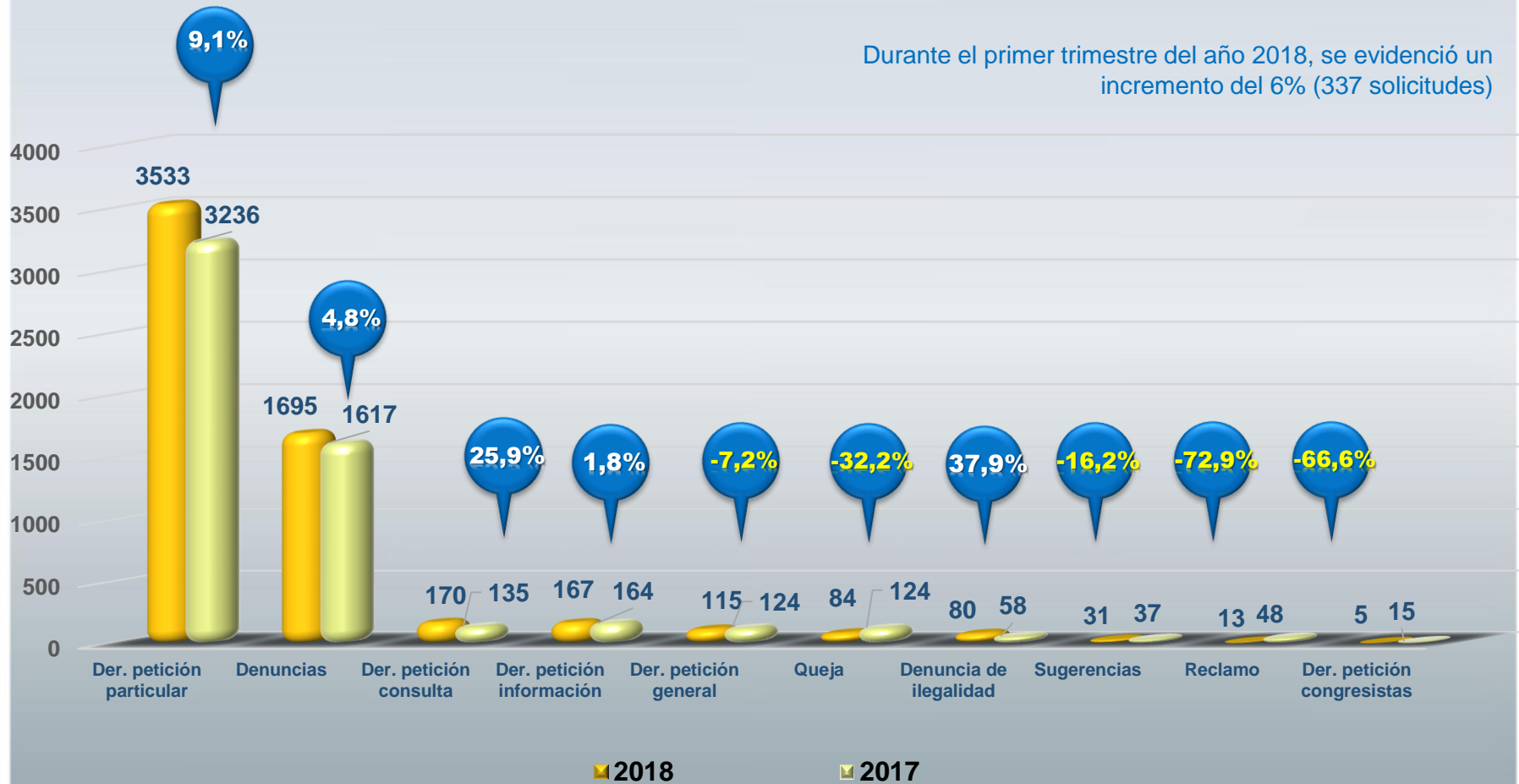


La información consolidada en el primer semestre del año 2018, permitió identificar que el 65% (3.823 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 30% (1.775 solicitudes), las peticiones de información con un 3% (167 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 2% (128 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2018: 5.893 - Total 2017: 5.558

Durante el primer trimestre del año 2018, se evidenció un incremento del 6% (337 solicitudes)



Comparativo trámites 2018 – 2017:

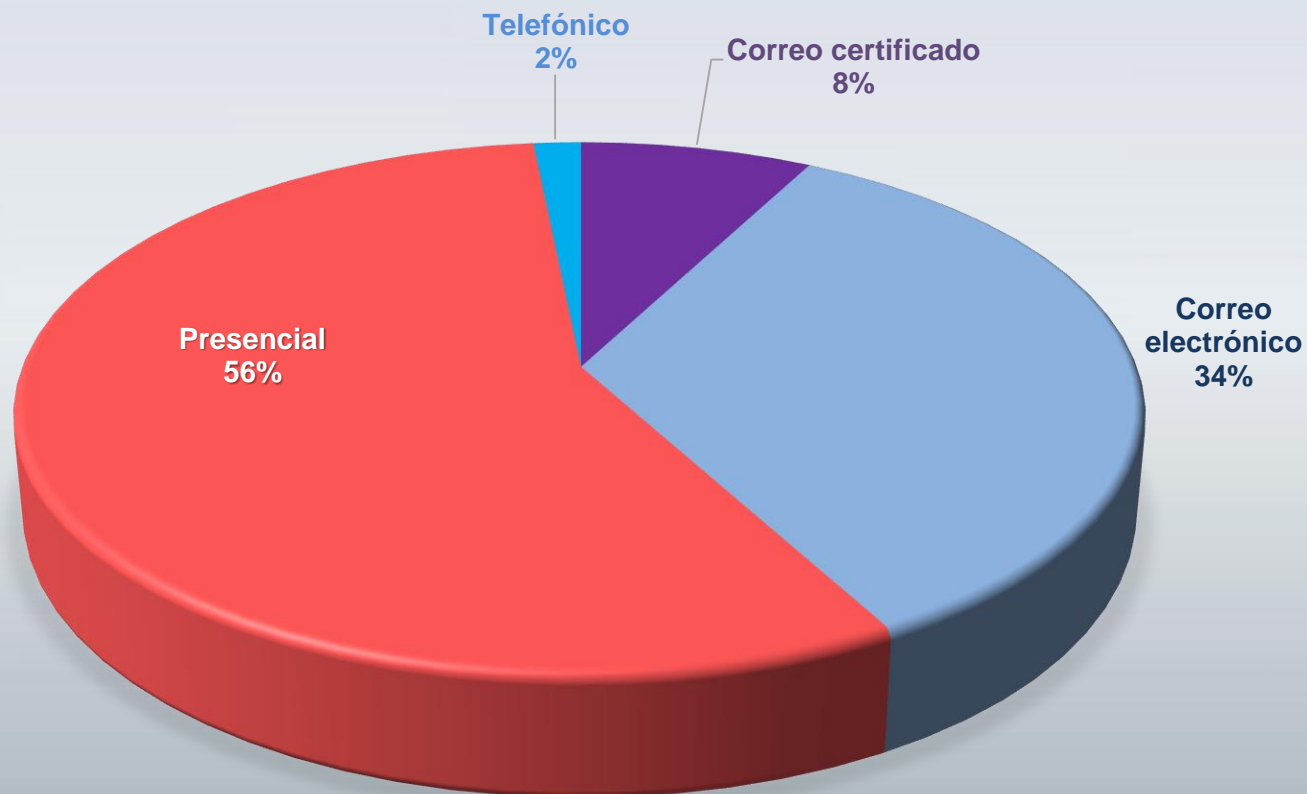
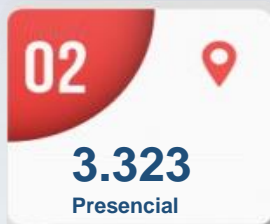
La relación comparativa entre el primer semestre de los años 2018 y 2017, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con las Denuncias de Ilegalidad con un 37,9% (22 solicitudes), los derechos de petición de consulta con 25,9% (35 solicitudes), los derechos de petición particular con un 9,1% (297 solicitudes). De otra parte se tiene una disminución en los reclamos del 72,9% (35 solicitudes), en los derechos de petición de congresistas en un 66,6% (10 solicitudes), en las Quejas con un 32,2% (40 solicitudes).

PQRDS

Análisis por canal

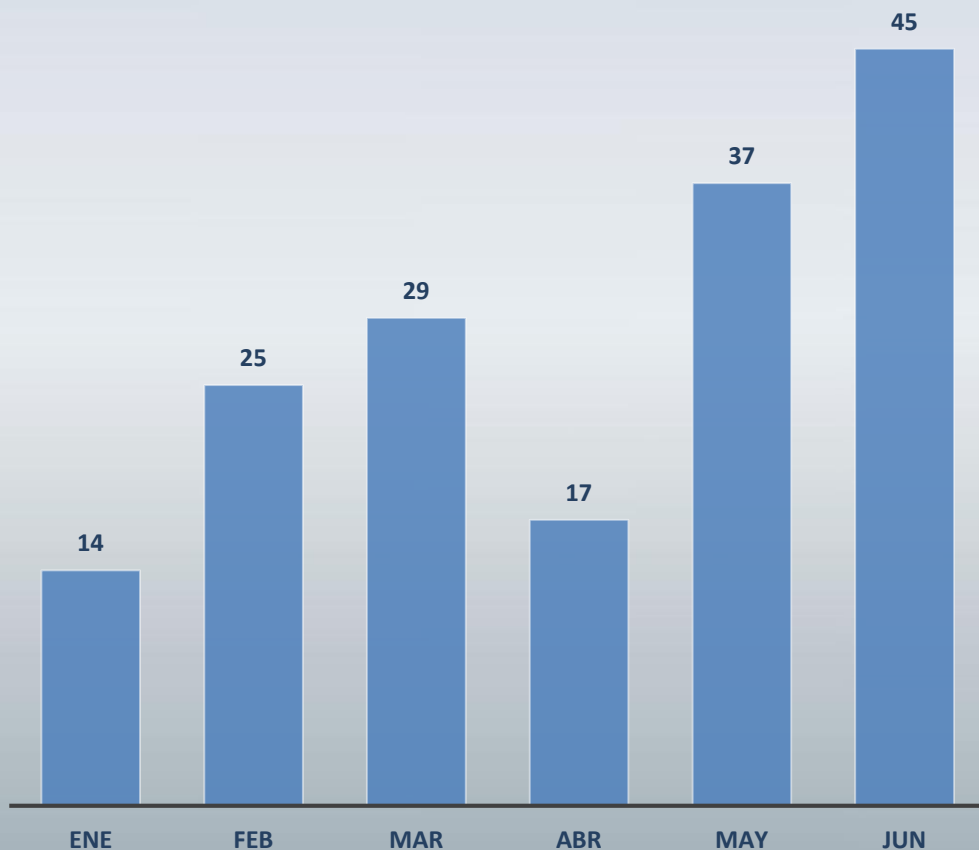
Enero – junio de 2018

Total: 5.893

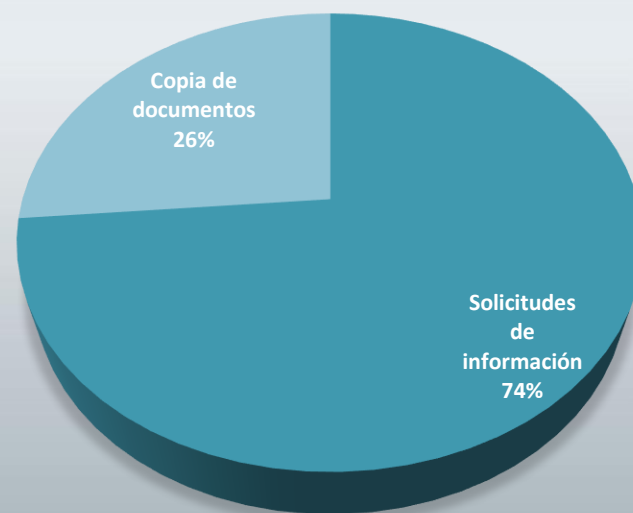


PQRDS

Durante los meses de Enero a Junio de 2018, se presentaron en total 167 solicitudes

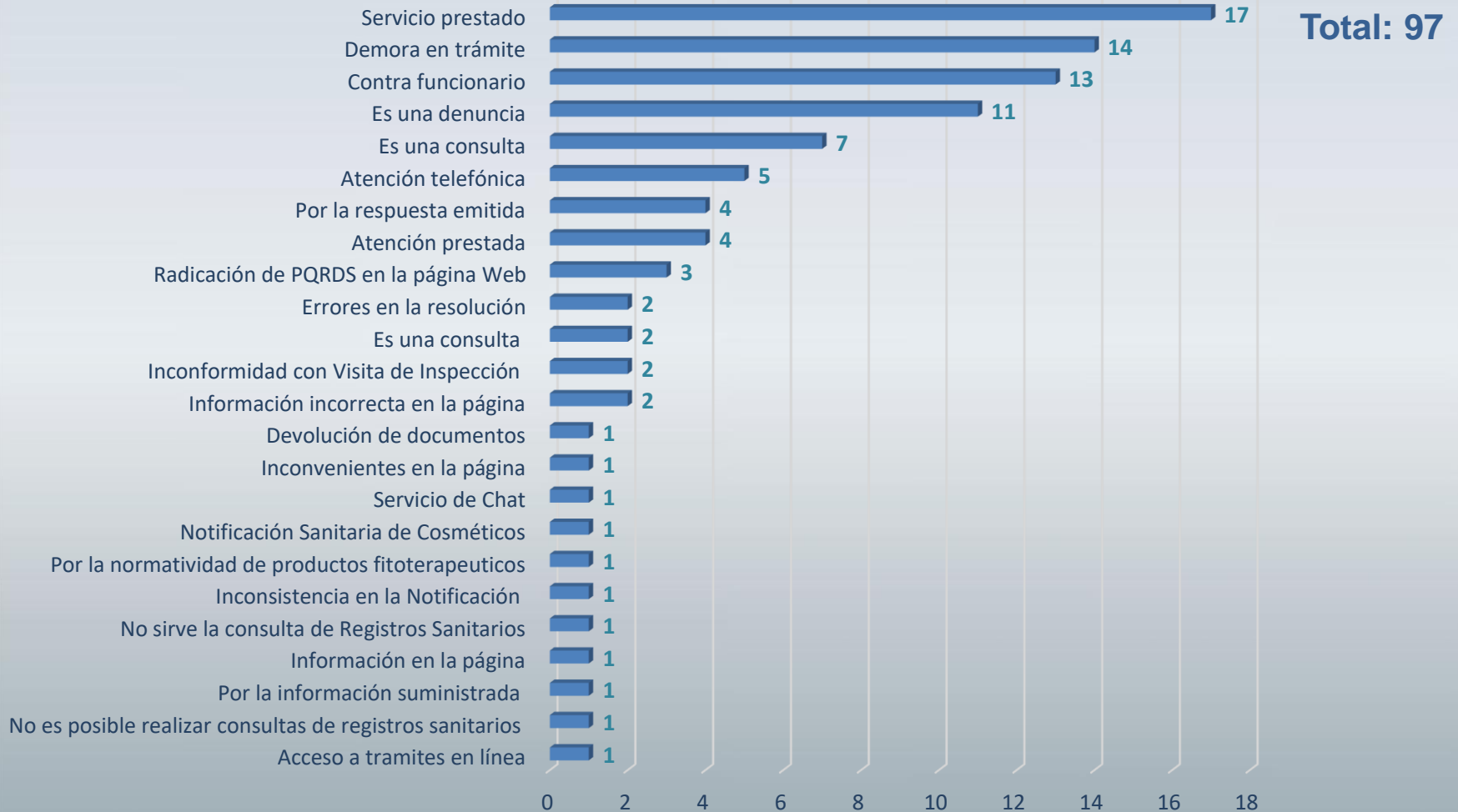


Distribución porcentual de las solicitudes



Del total de las 167 peticiones, 123 es decir el 74%, correspondieron a solicitudes de información y 44 el 26% a copia de documentos. Solo 4 solicitudes (2%) se presentó respuesta negativa al suministro de la información y/o documentos, las cuales están debidamente argumentadas.

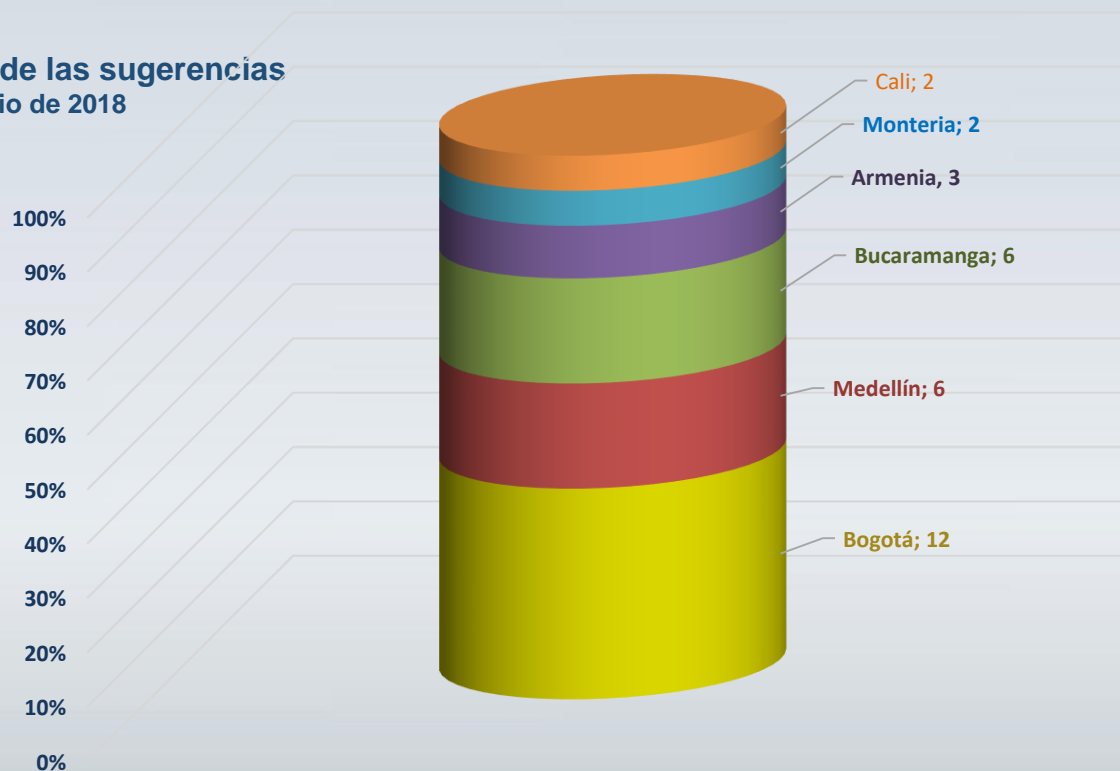
Análisis de las quejas y reclamos



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.

Total: 31

Punto de recepción de las sugerencias Enero – junio de 2018



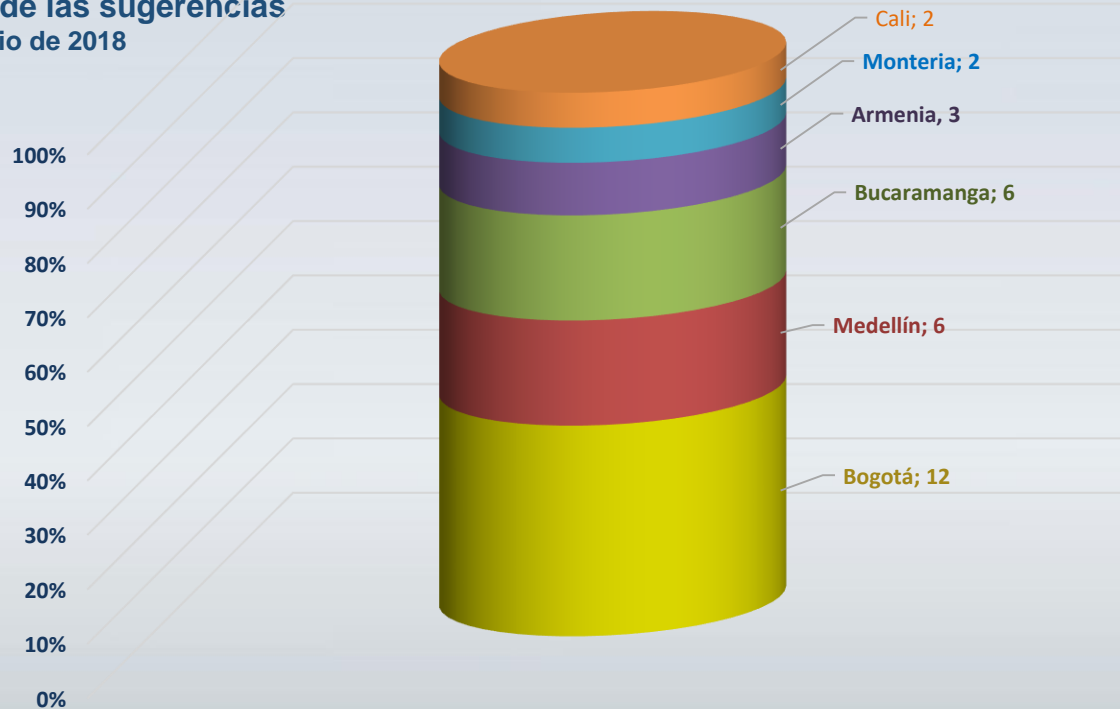
Sugerencia	Total
Es una felicitación	6
Revisión de la línea telefónica	3
Demora en trámite	2
Revisión de respuesta	2

Sugerencia	Total
Solicitud de un computador para adelantar correcciones	2
Aclarar de dirección en los buscadores de Internet	2
Mejorar las capacitaciones para unificar criterios	2
Sensibilizar a los funcionarios en servicio	1

Sugerencia	Total
Sugiero que los profesionales digiten	1
Sonido para el digiturno	1
Mejorar la impresión del sticker de radicación	1
Se sugiere asistencia sicológica a funcionaria	1

Total: 31

Punto de recepción de las sugerencias Enero – junio de 2018



Sugerencia	Total
Disponer de más funcionarios para la atención	1
Habilitar canecas para el reciclaje	1
Es una consulta	1
Sugiero enviar la información de ajustes en físico no por correo electrónico	1

Sugerencia	Total
Revisión de la plataforma para inscripción de empresas	1
Mejorar espacio de atención	1
Aclarar el horario de atención	1