



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



La salud  
es de todos

Minsalud

# Compromiso Institucional

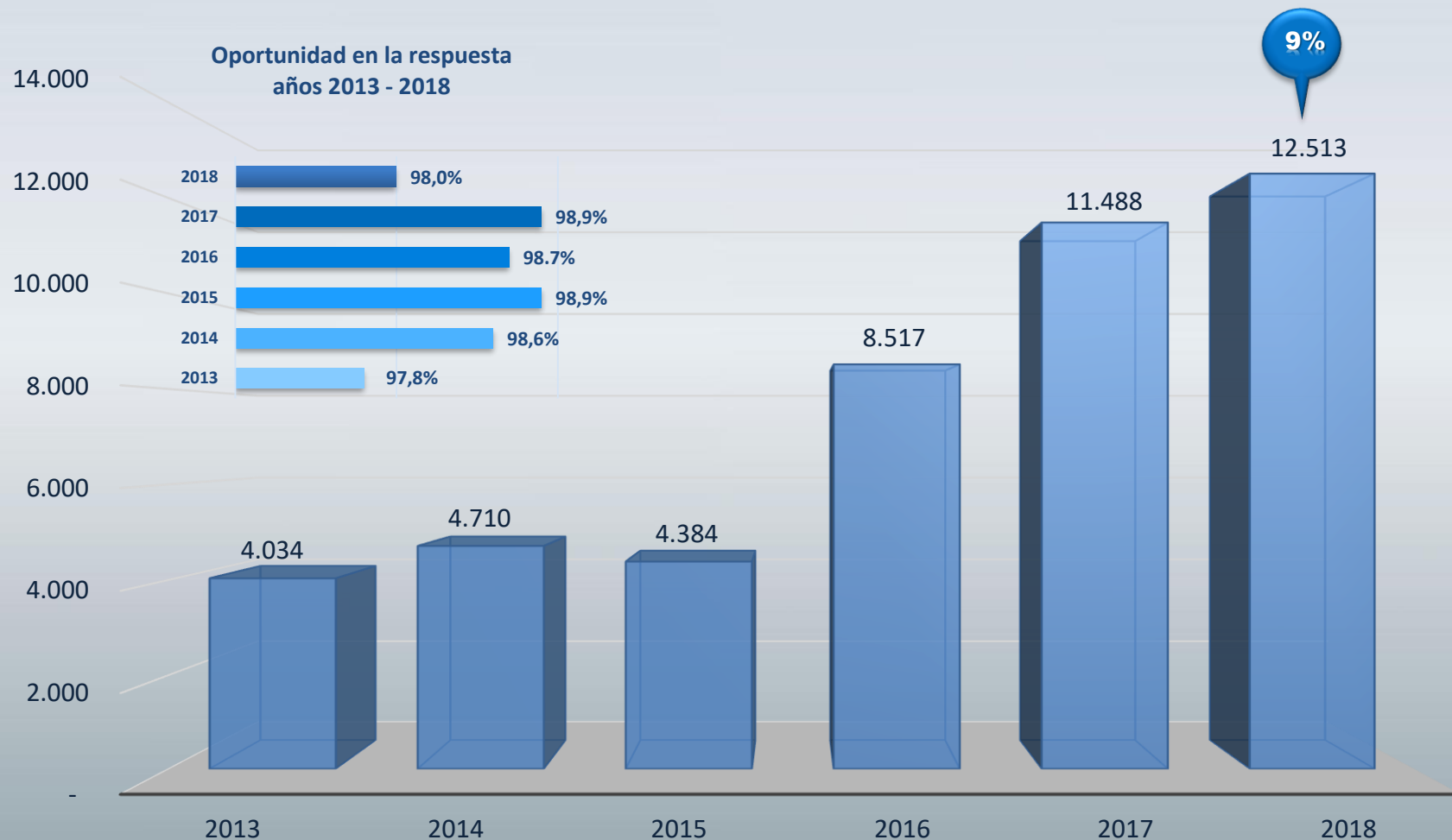
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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

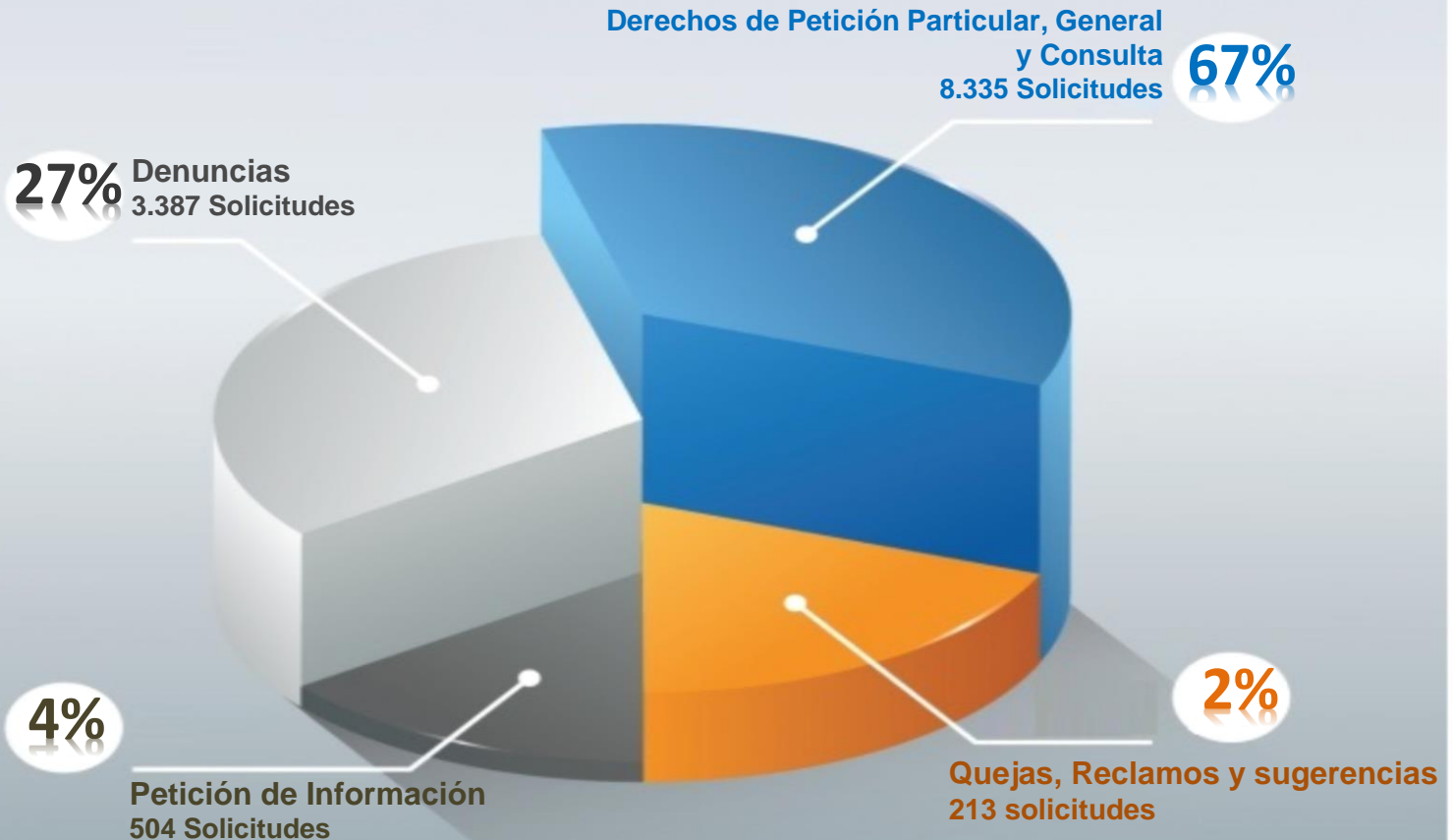


En lo corrido el año 2018, el Invima gestionó un total de 12.513 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 9%, que representan 1.025 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior. De otra parte, es importante señalar que se ha mantenido la oportunidad en la respuesta, logrando el 98%.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – diciembre 2018)

Total: 12.513

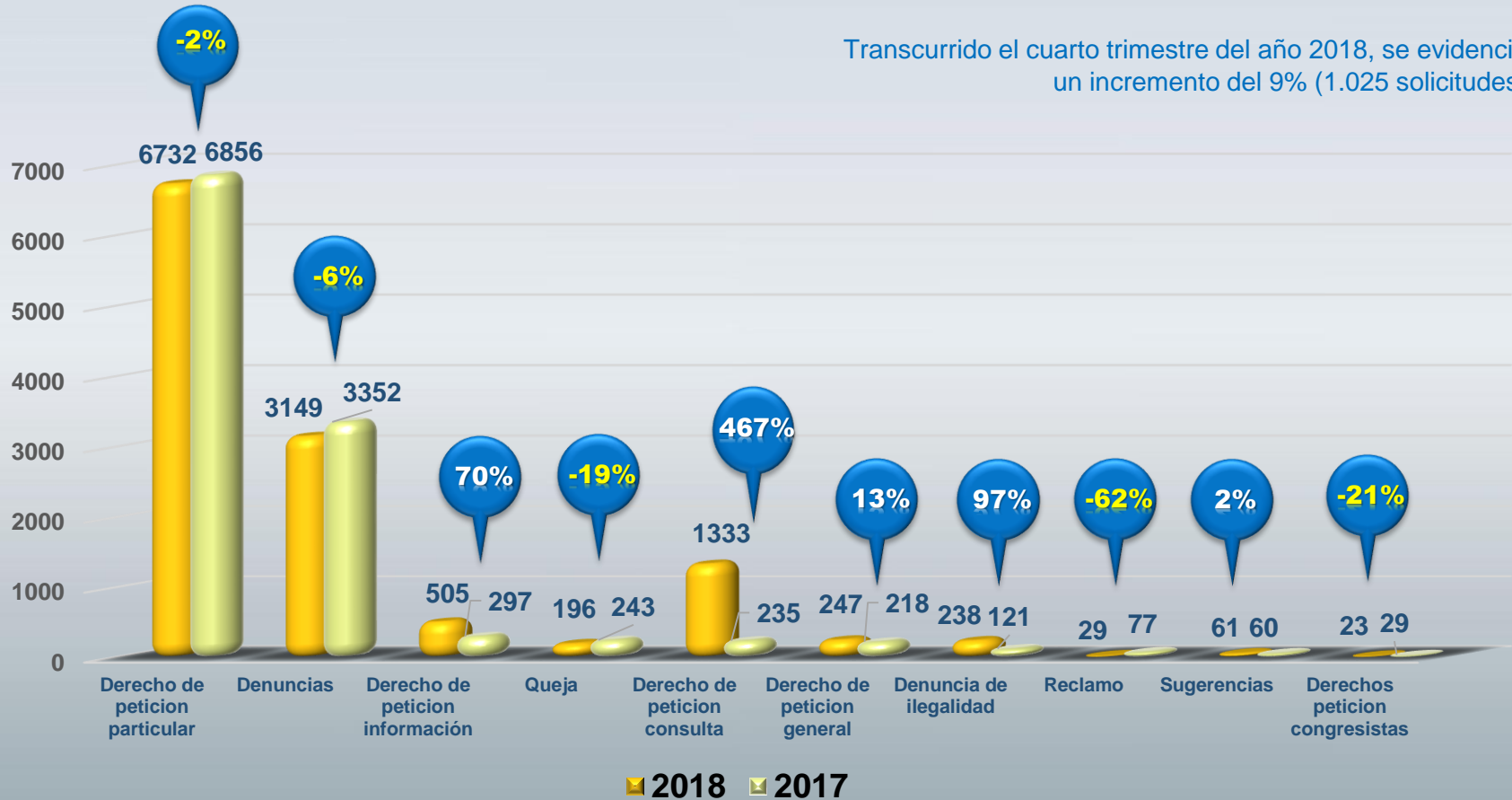


La información consolidada del año 2018, permitió identificar que el 67% (8.335 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 27% (3.387 solicitudes), las peticiones de información con un 4% (504 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 2% (286 solicitudes).

## Comparativo solicitudes recibidas

Total 2018: 12.513 - Total 2017: 11.488

Transcurrido el cuarto trimestre del año 2018, se evidenció un incremento del 9% (1.025 solicitudes)



### Comparativo de solicitudes 2018 – 2017:

La relación comparativa entre los años 2018 y 2017, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los derechos de petición de consulta con un 467% (1.098 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 97% (117 solicitudes), las peticiones de información con un 70% (208 solicitudes) y el decrecimiento de los reclamos 62% (48 solicitudes menos), las quejas 19% (47 solicitudes menos).

## Análisis de resultados año 2018



14

Días  
Hábiles

En lo corrido el año 2018, el Invima gestionó un total de **12.513** solicitudes. Es importante resaltar que el tiempo promedio de la respuesta emitida al ciudadano, conforme a las solicitudes es de 14 días hábiles promedio.



La oportunidad en la respuesta que se logró durante el año 2018 fue del **98%**.



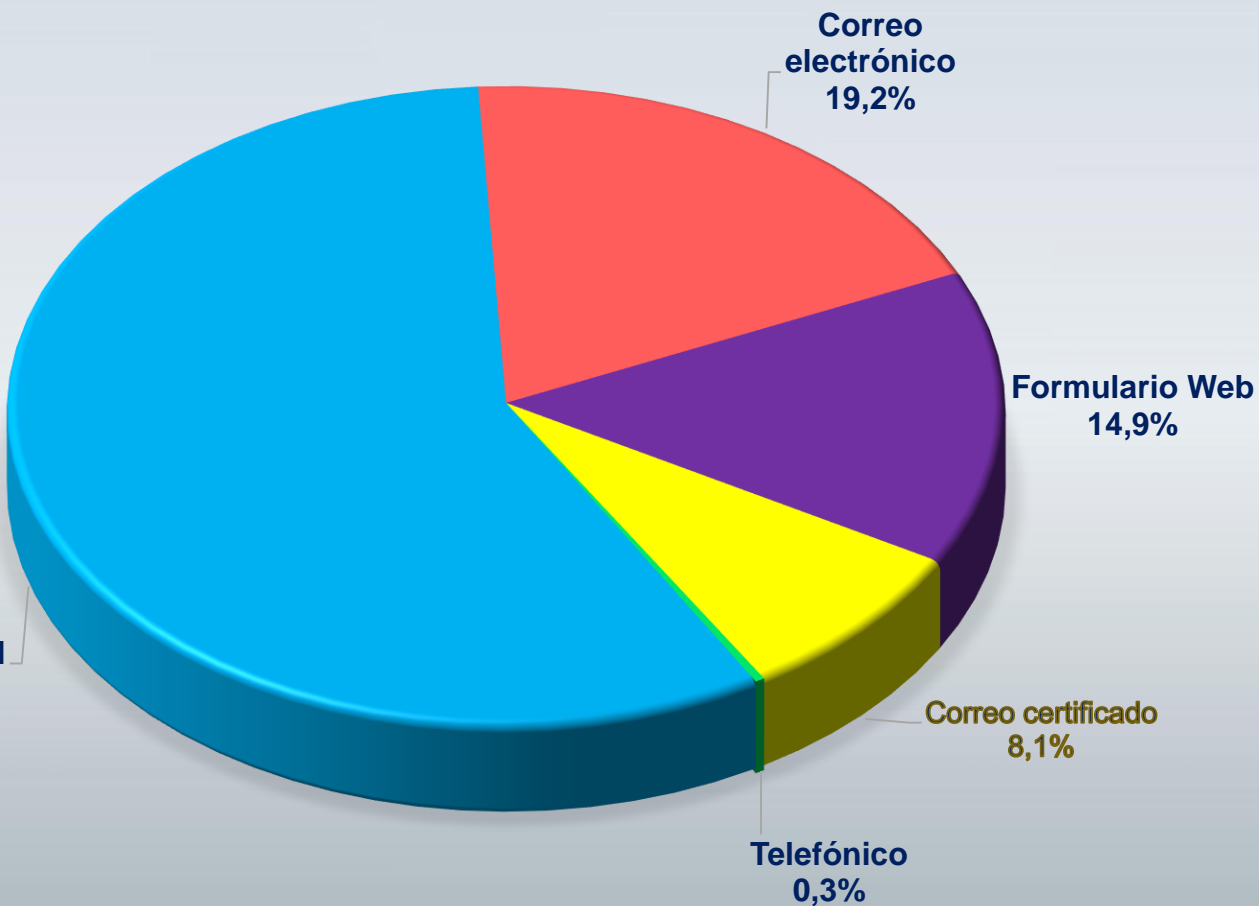
## Comparativo de solicitudes 2018 – 2017:

Entre las direcciones de medicamentos, alimentos, dispositivos médicos y cosméticos, se consolida el 80% de la gestión adelantada a las PQRDS.

## Análisis por canal

Enero – diciembre de 2018

Total: 12.513



01



7.186

Atención presencial

02



2.402

Correo electrónico

03



1.870

Formulario Web

04



1.017

Correo certificado

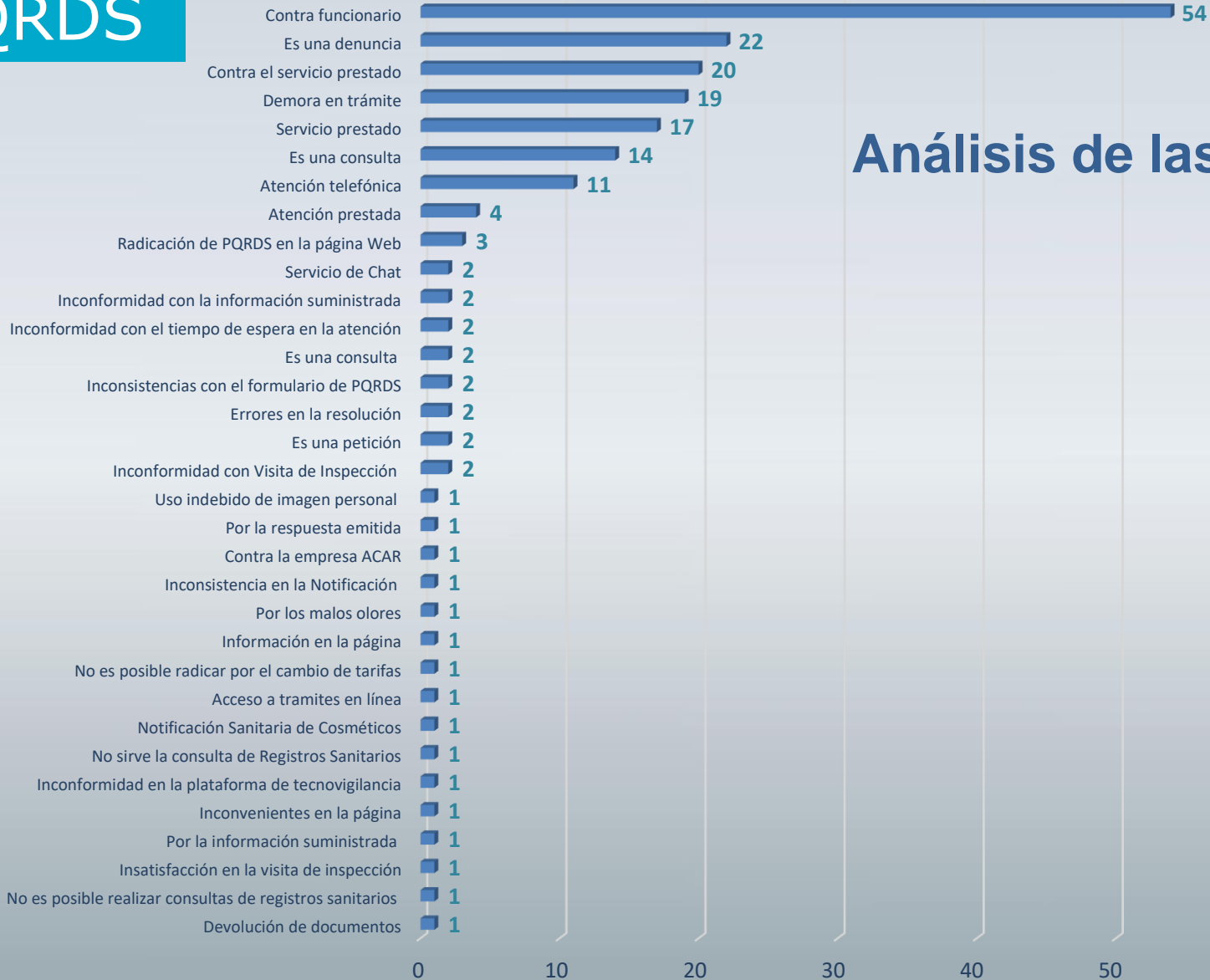
05



38

Atención telefónica



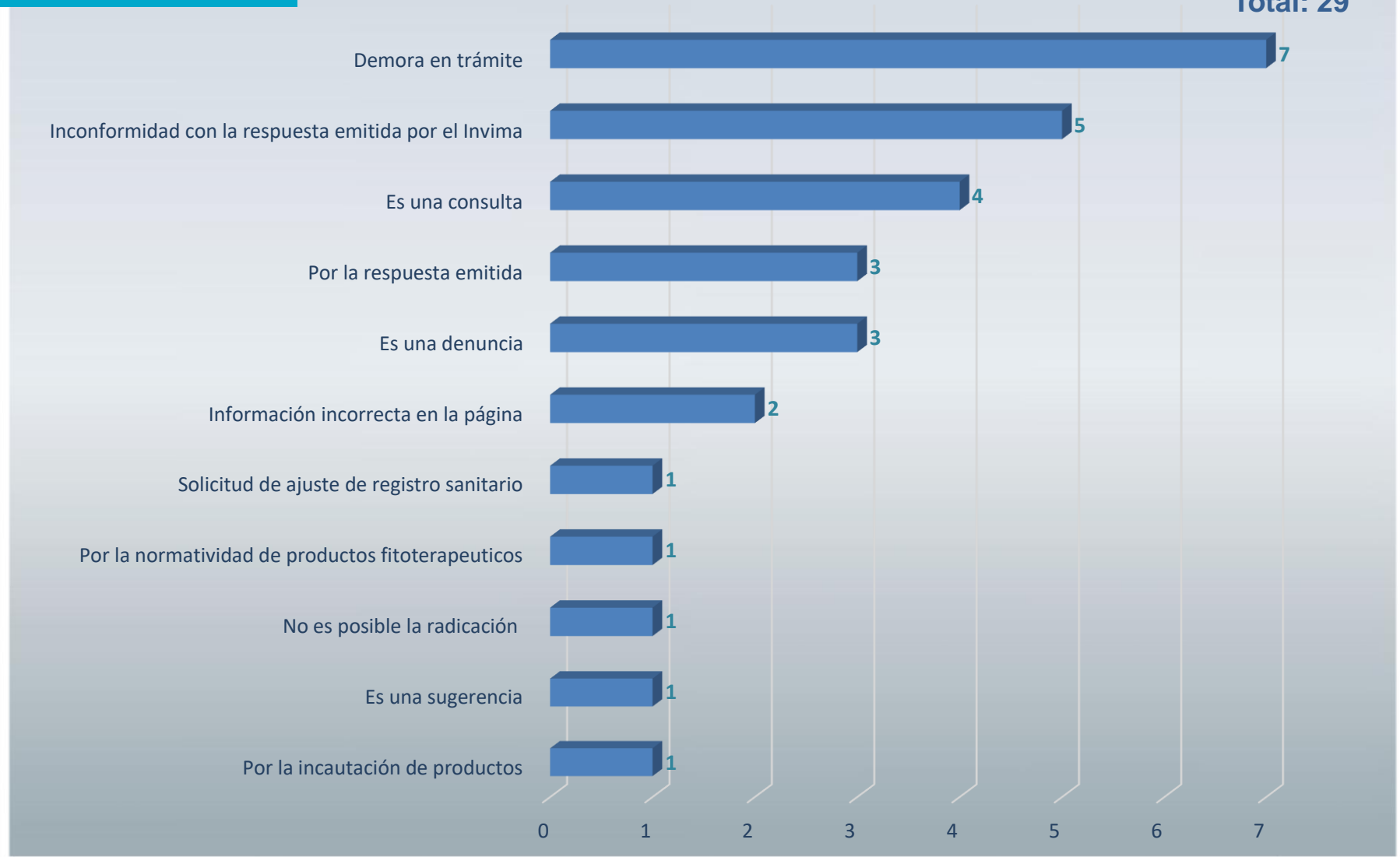


## Análisis de las quejas

Total: 196

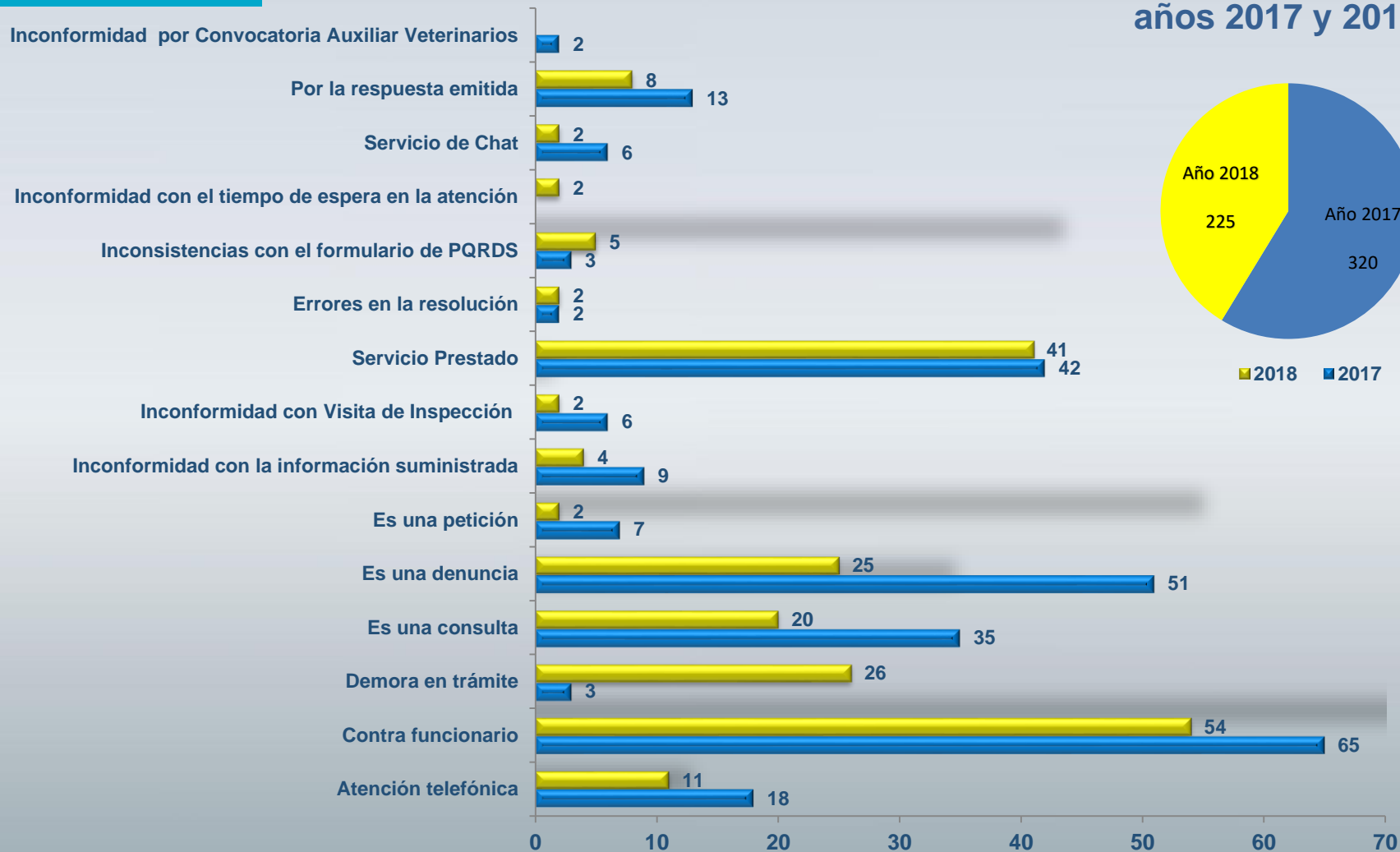
Estas solicitudes hacen referencia a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Total: 29



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.

## Comparativo de Quejas y Reclamos años 2017 y 2018



La relación comparativa de los años 2018 y 2017 en relación con las quejas y reclamos, en los aspectos recurrentes, permitió identificar una disminución del total de las solicitudes de un 30% (95 solicitudes menos). Esta disminución se presentó principalmente en: la Inconformidad con la información suministrada (71% menos), Servicio prestado (67% menos), Por la respuesta emitida (67% menos). De otra parte, se pudo evidenciar un incremento del 767% (23 solicitudes en relación con la Demora en el trámite).

Nota: para facilitar el análisis de la información se seleccionaron las solicitudes que presentaban más de una incidencia.

