



Informe sobre Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Denuncias y Sugerencias  
(enero – diciembre de 2019)



La salud  
es de todos

Minsalud

# Compromiso Institucional

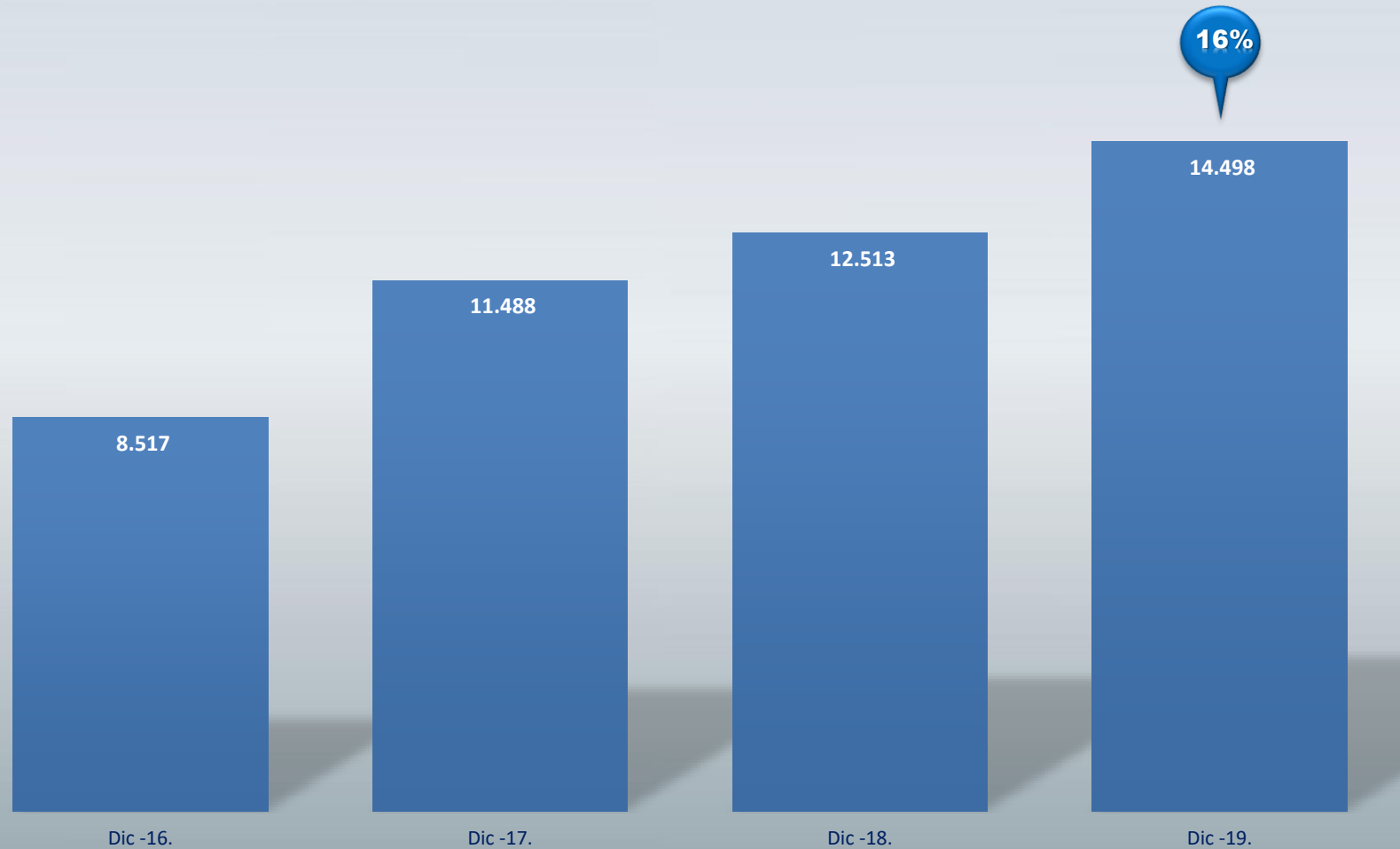
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto 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 2019

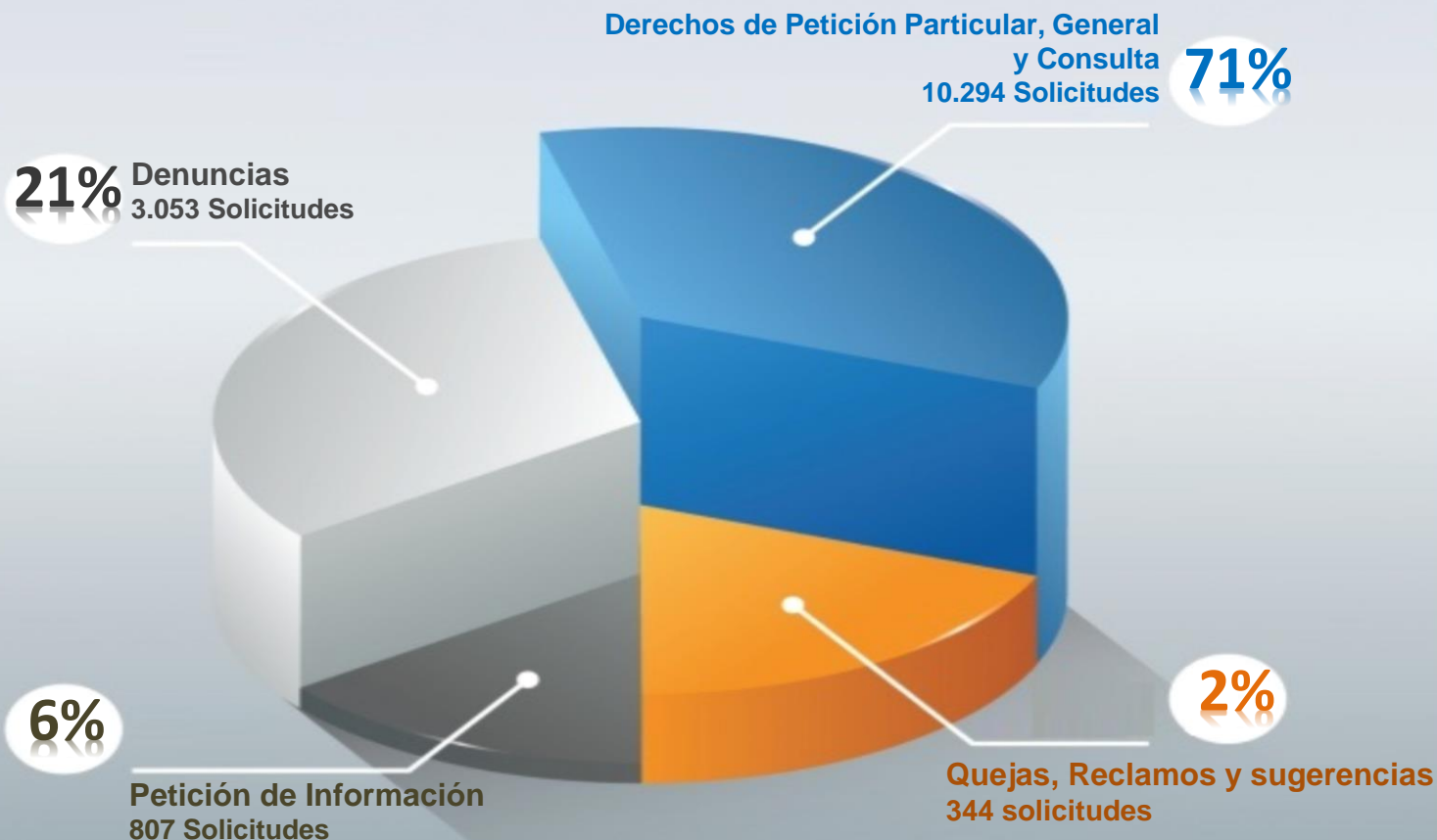


En lo corrido del año 2019, el Invima gestionó un total de 14.498 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 16%, que representan 1.985 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – diciembre 2019)

Total: 14.498

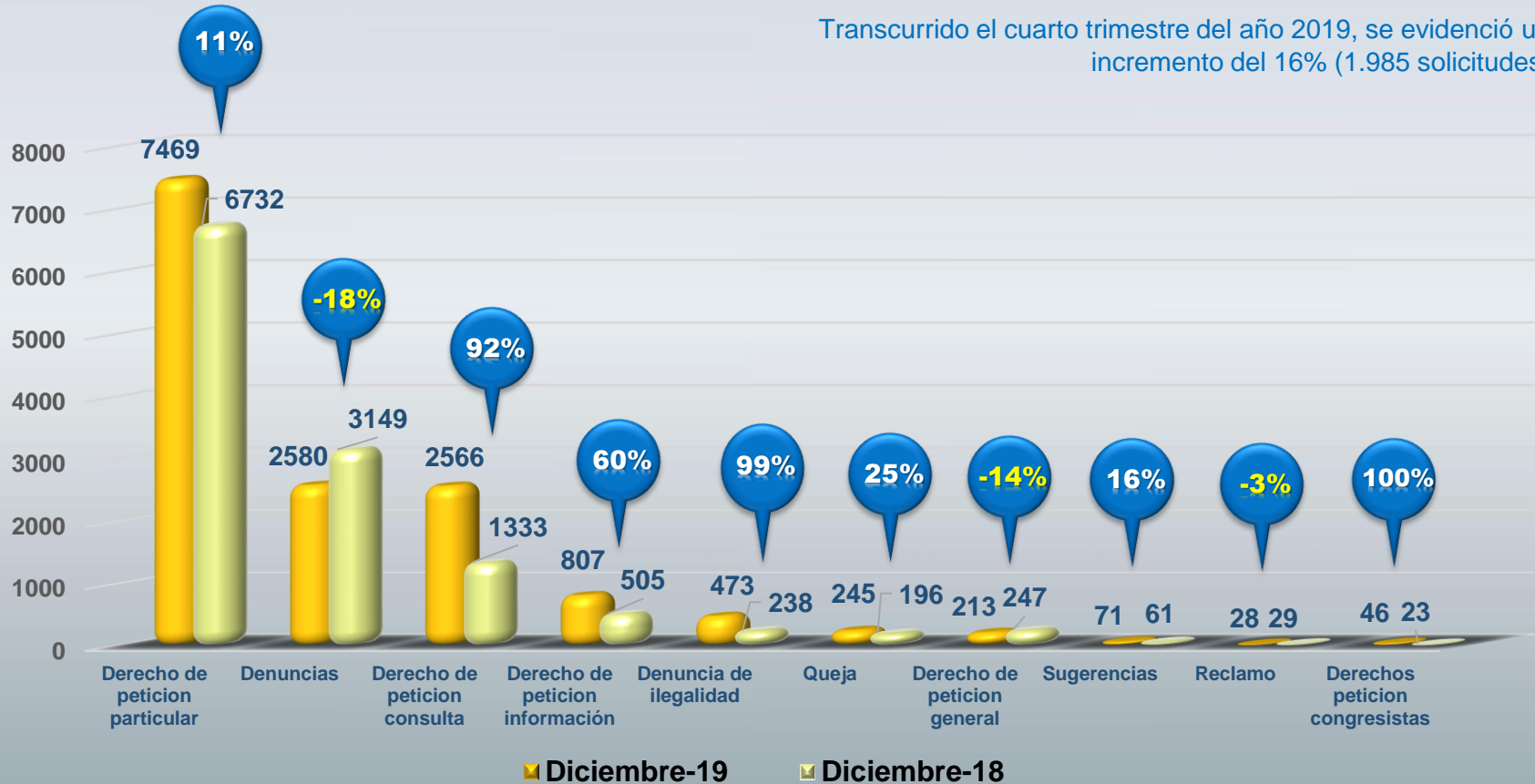


La información consolidada durante el año 2019, permitió identificar que el 71% (10.294 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 21% (3.053 solicitudes), las peticiones de información con un 6% (807 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 2% (344 solicitudes).

## Comparativo solicitudes recibidas

Total 2019: 14.498 - Total 2018: 12.513

Transcurrido el cuarto trimestre del año 2019, se evidenció un incremento del 16% (1.985 solicitudes)



### Comparativo de solicitudes 2019 – 2018:

La relación comparativa entre los años 2019 y 2018, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los derechos de petición de congresista con un 100% (23 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 99% (235 solicitudes), los derechos de petición de consulta con un 92% (1.233 solicitudes), los derechos de petición de información con un 60% (302 solicitudes), las quejas con un 25% (49 solicitudes), las sugerencias con un 16% (10 solicitudes) y los derechos de petición particular con un 11% (737 solicitudes). De otra parte se observó el decrecimiento de las denuncias sanitarias con un 18% (569 solicitudes menos), los derechos de petición general con un 14% (34 solicitudes menos) y los reclamos con un 3% (1 solicitud menos).

## Análisis de resultados 2019



**14**  
Días  
Hábiles

Durante el año 2019, el Invima gestionó un total de **14.498** 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 2019 fue del **95%**.

# PQRDS



## Solicitudes por dirección - 2019:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Alimentos y Bebidas, Dispositivos Médicos, Operaciones Sanitarias y cosméticos, se consolida el 87% de la gestión adelantada a las PQRDS.

## Análisis por canal

Enero – diciembre de 2019

Total: 14.498 solicitudes

01



7.722

Atención presencial

02



4.422

Correo electrónico

03



1.256

Formulario Web

04



1.057

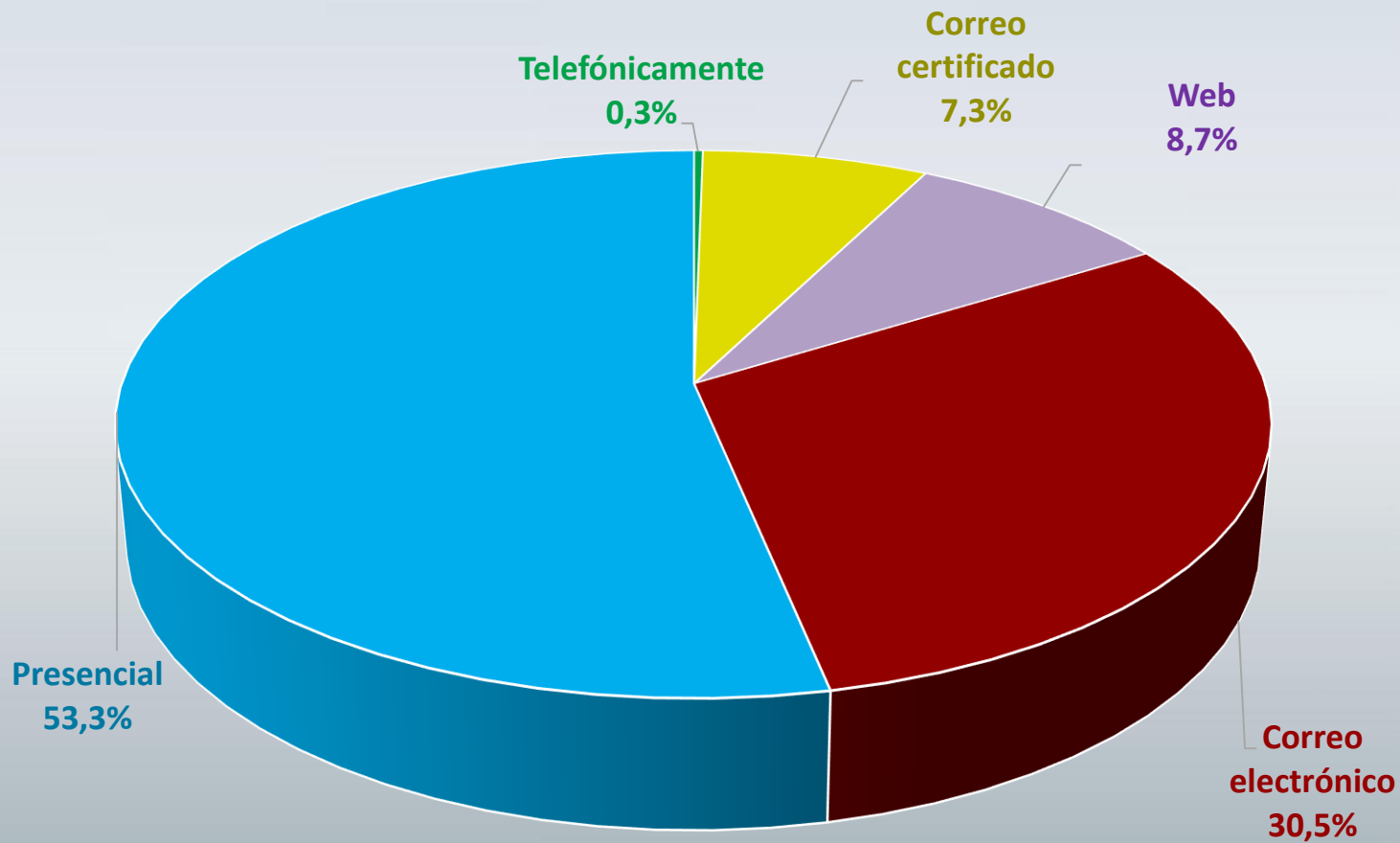
Correo certificado

05

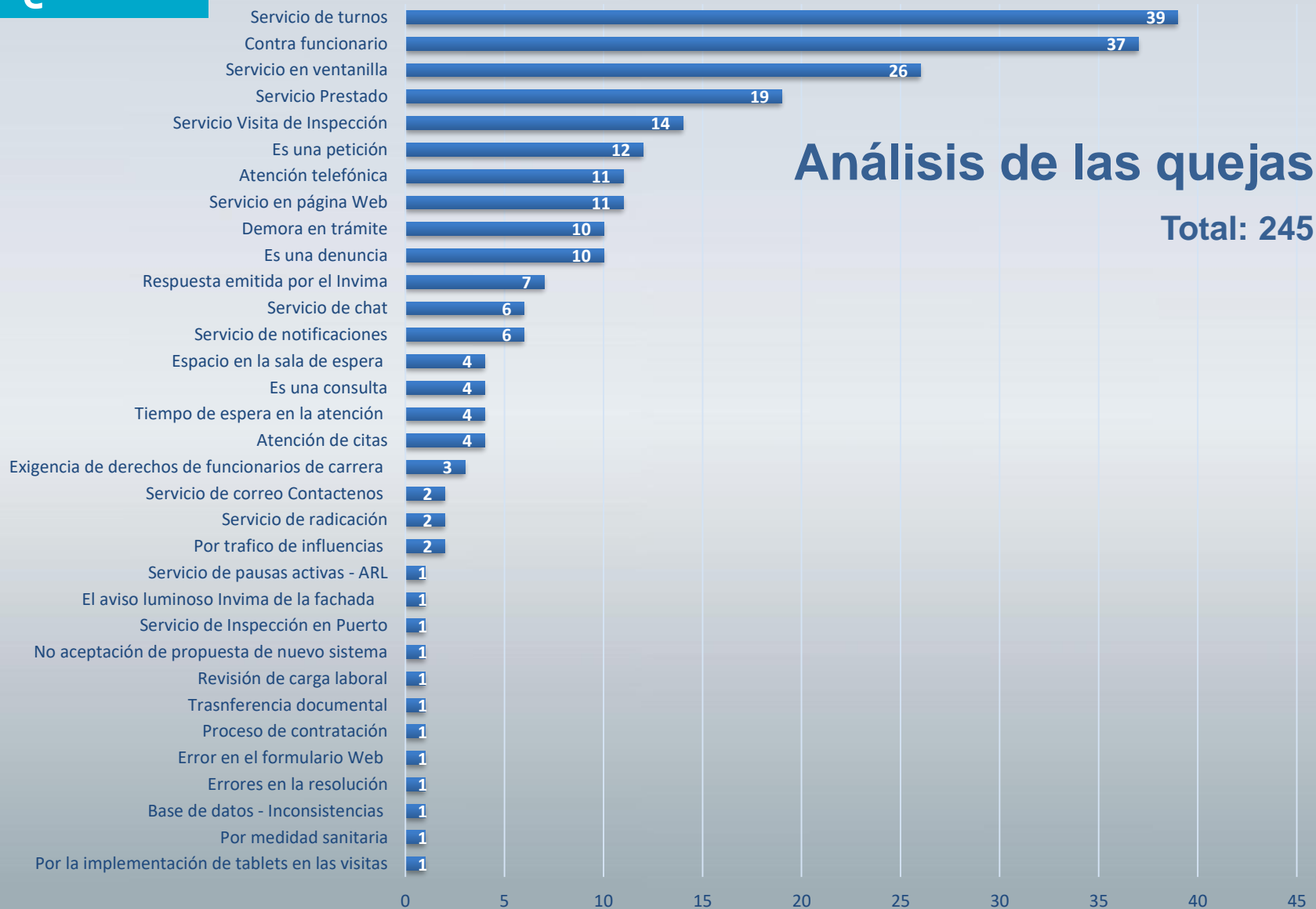


41

Atención telefónica



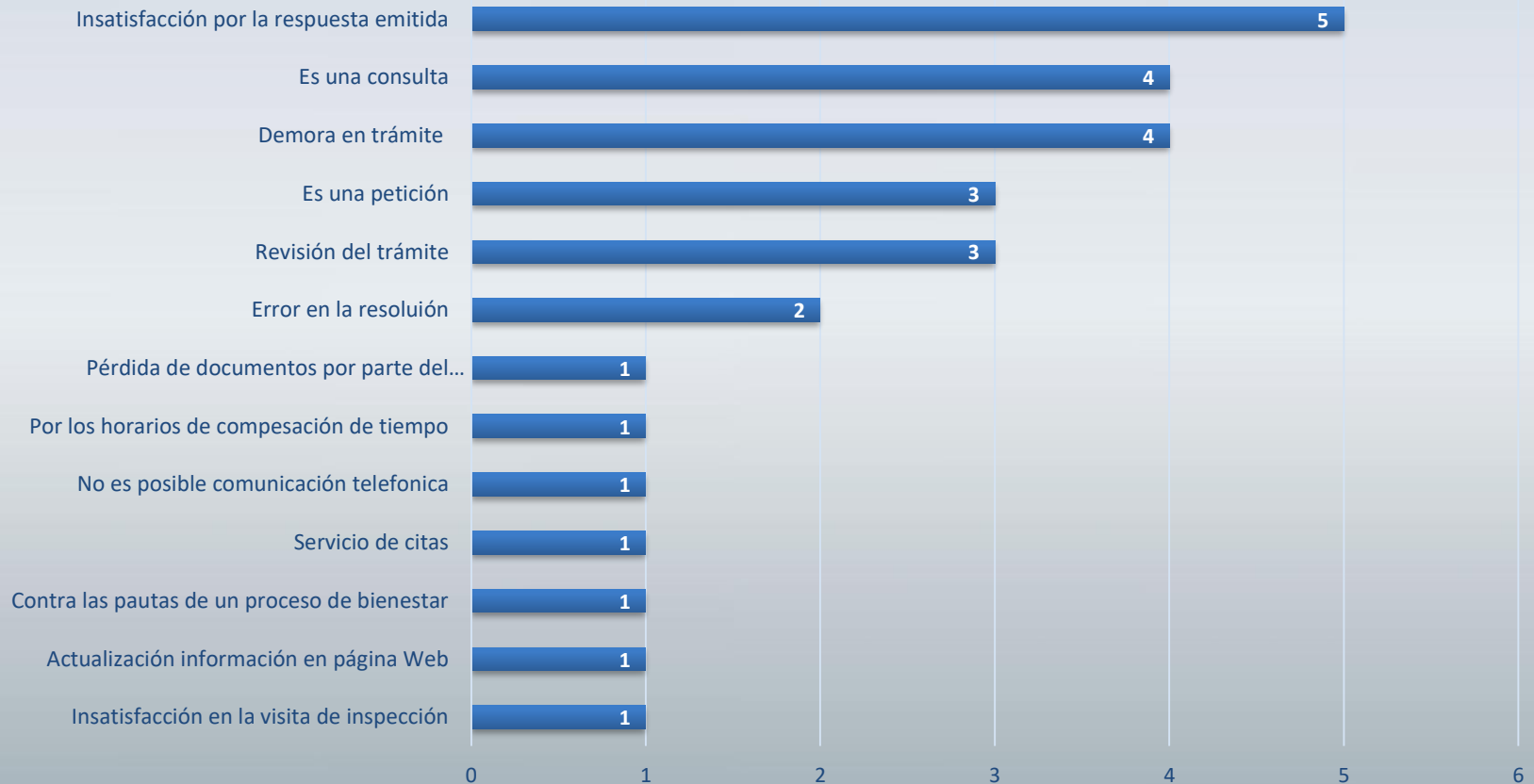




Estas solicitudes hacen referencia a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

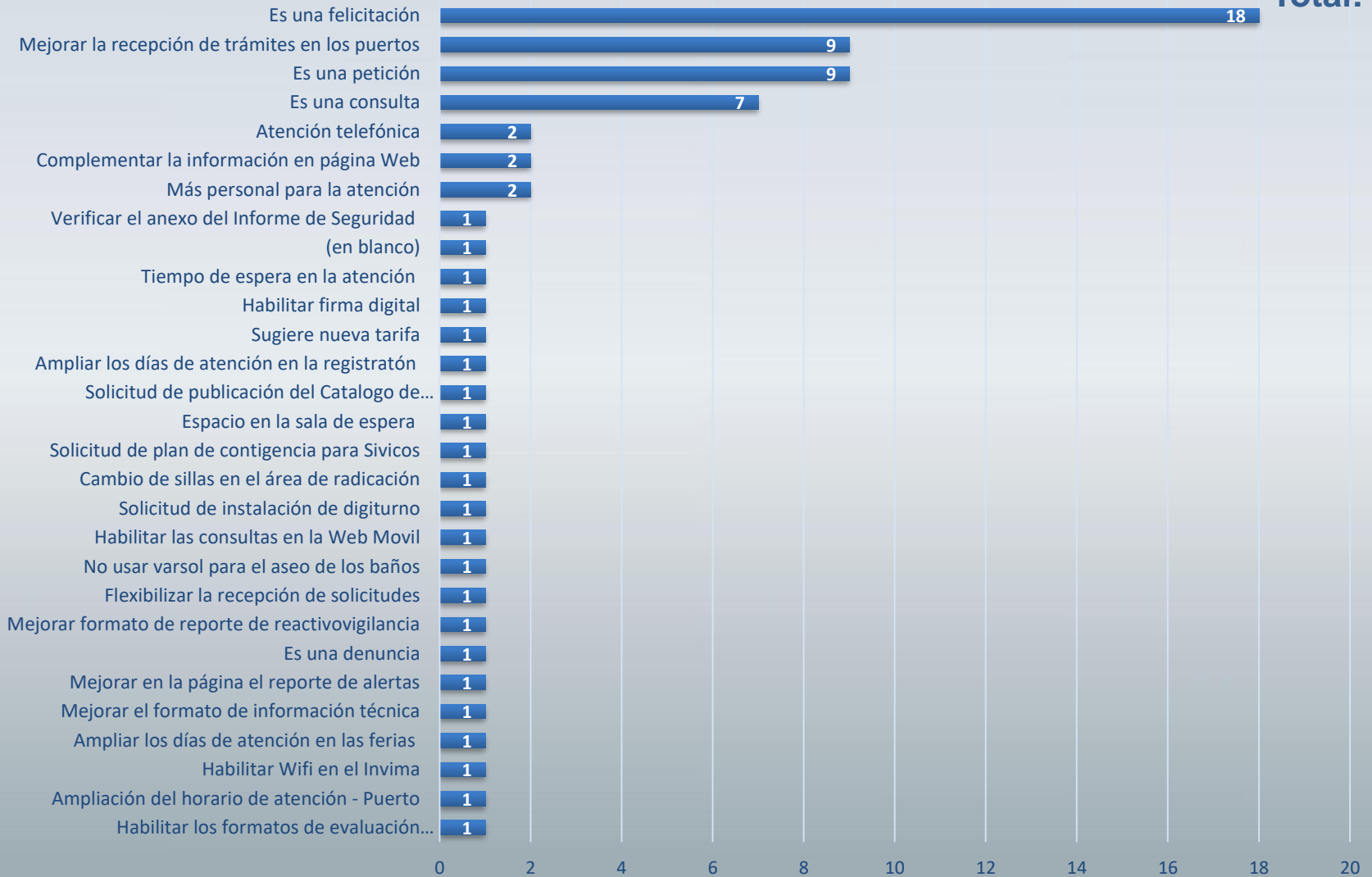
# Análisis de los reclamos

Total: 28



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: 71



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.

# Acciones de mejora

