



Informe sobre Peticiones, Quejas,
Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades
(enero – diciembre de 2020)



La salud
es de todos

Minsalud

Compromiso Institucional

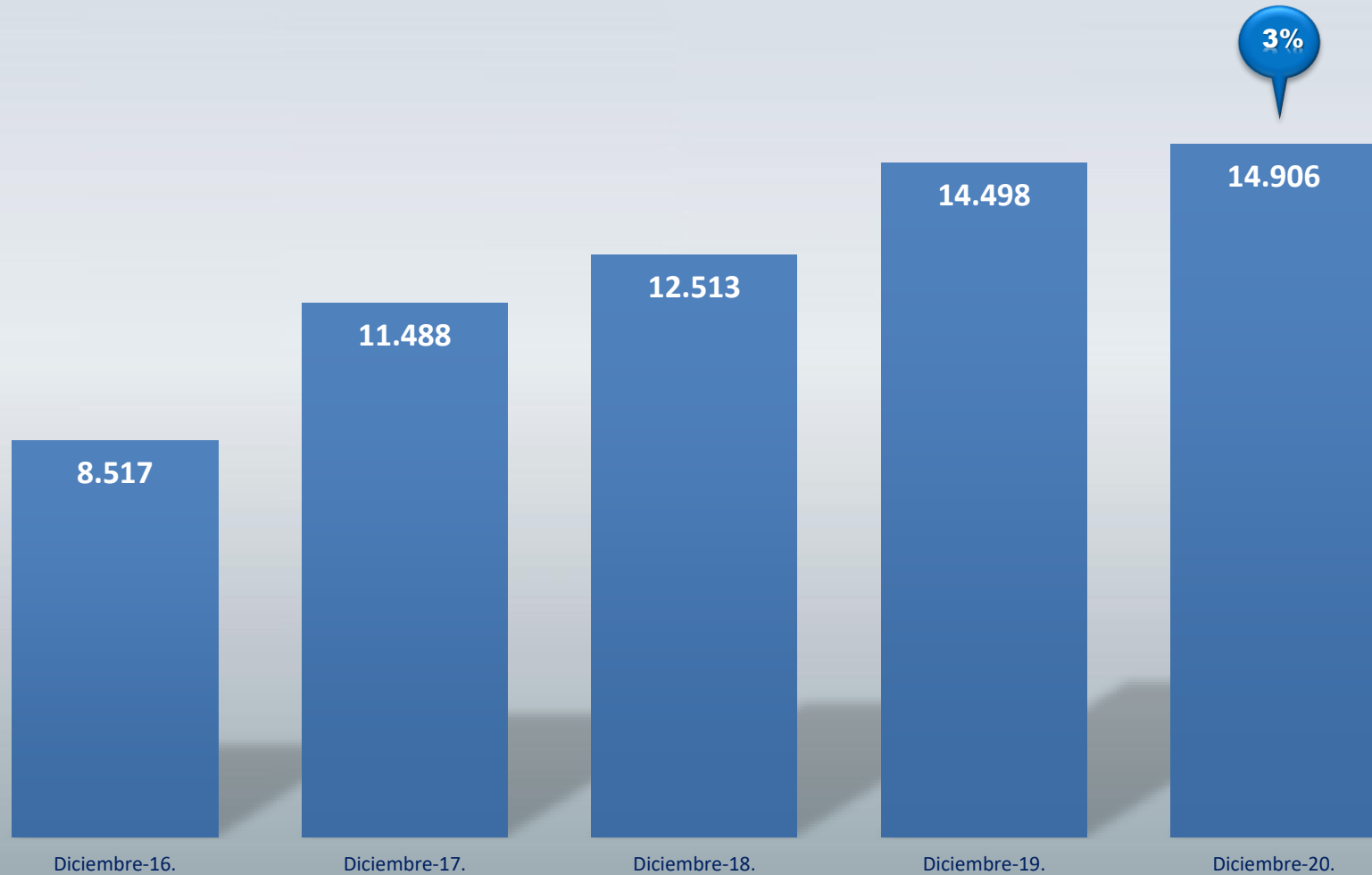
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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



Comparativo solicitudes recibidas años 2016 a 2020

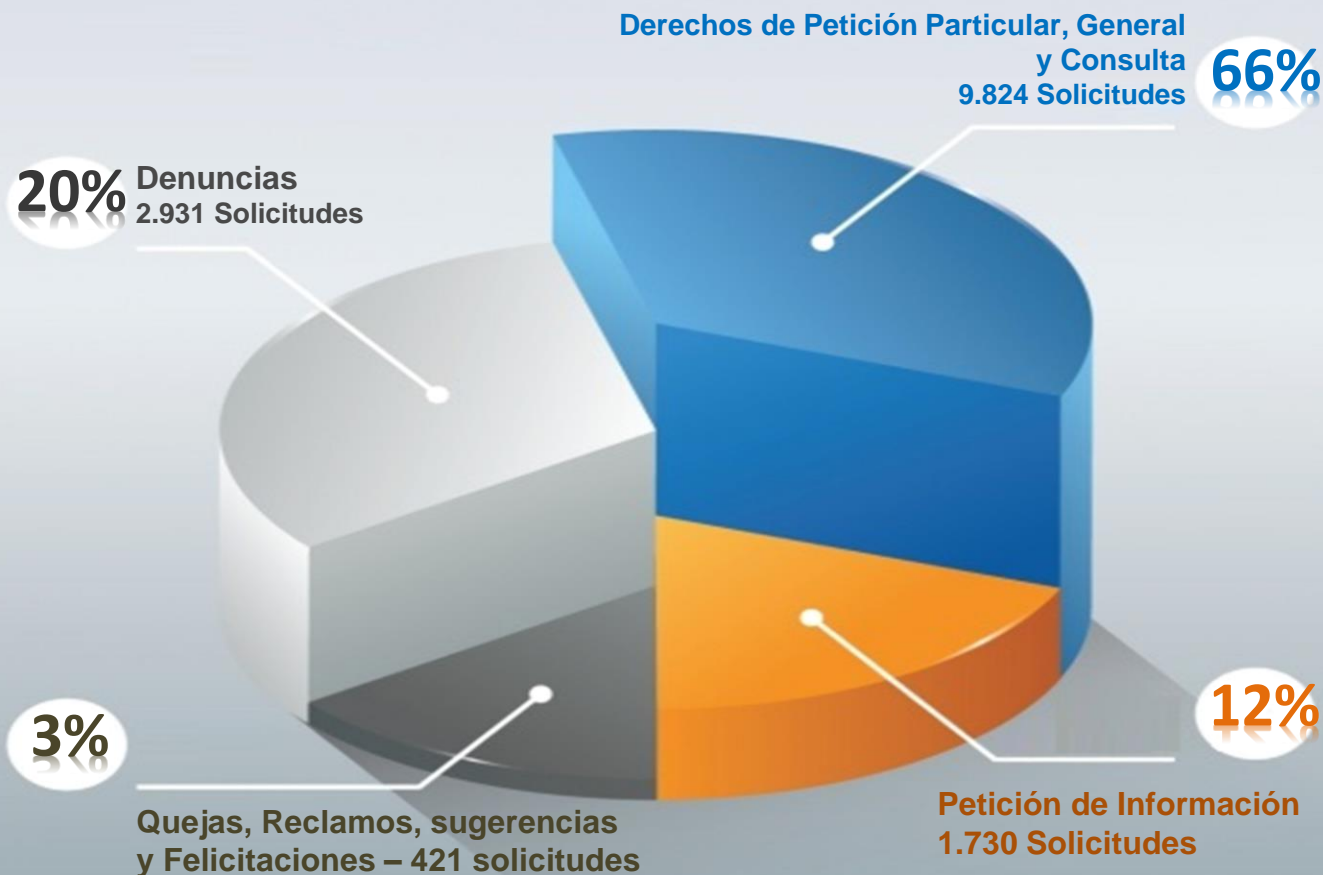


En el cuarto trimestre del año 2020, el Invima gestionó un total de 14.906 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 3%, que representan 408 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – diciembre 2020)

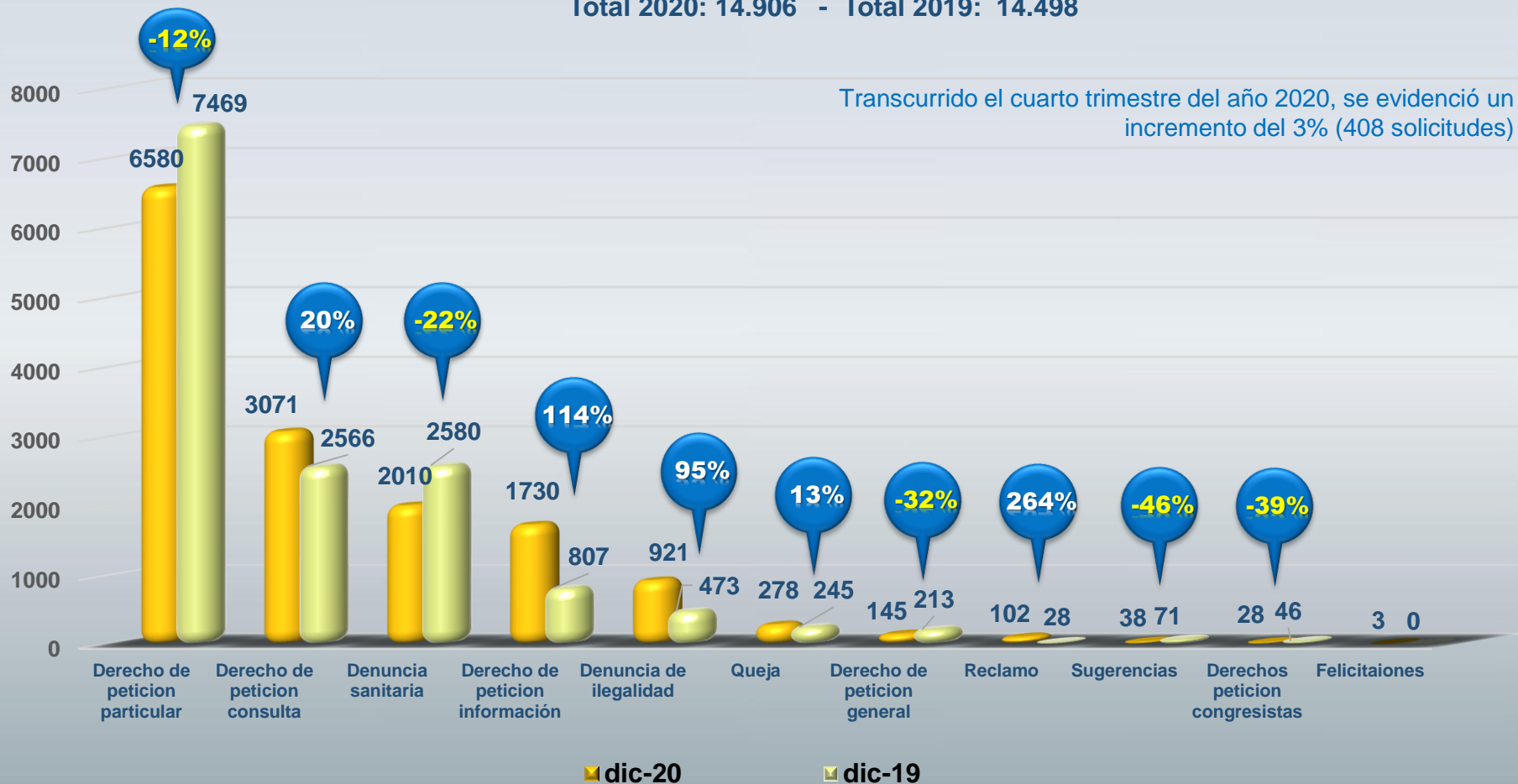
Total: 14.906



La información consolidada durante el cuarto trimestre del año 2020, permitió identificar que el 66% (9.824 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 20% (2.931 solicitudes), las peticiones de información con un 12% (1.730 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 3% (421 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2020: 14.906 - Total 2019: 14.498

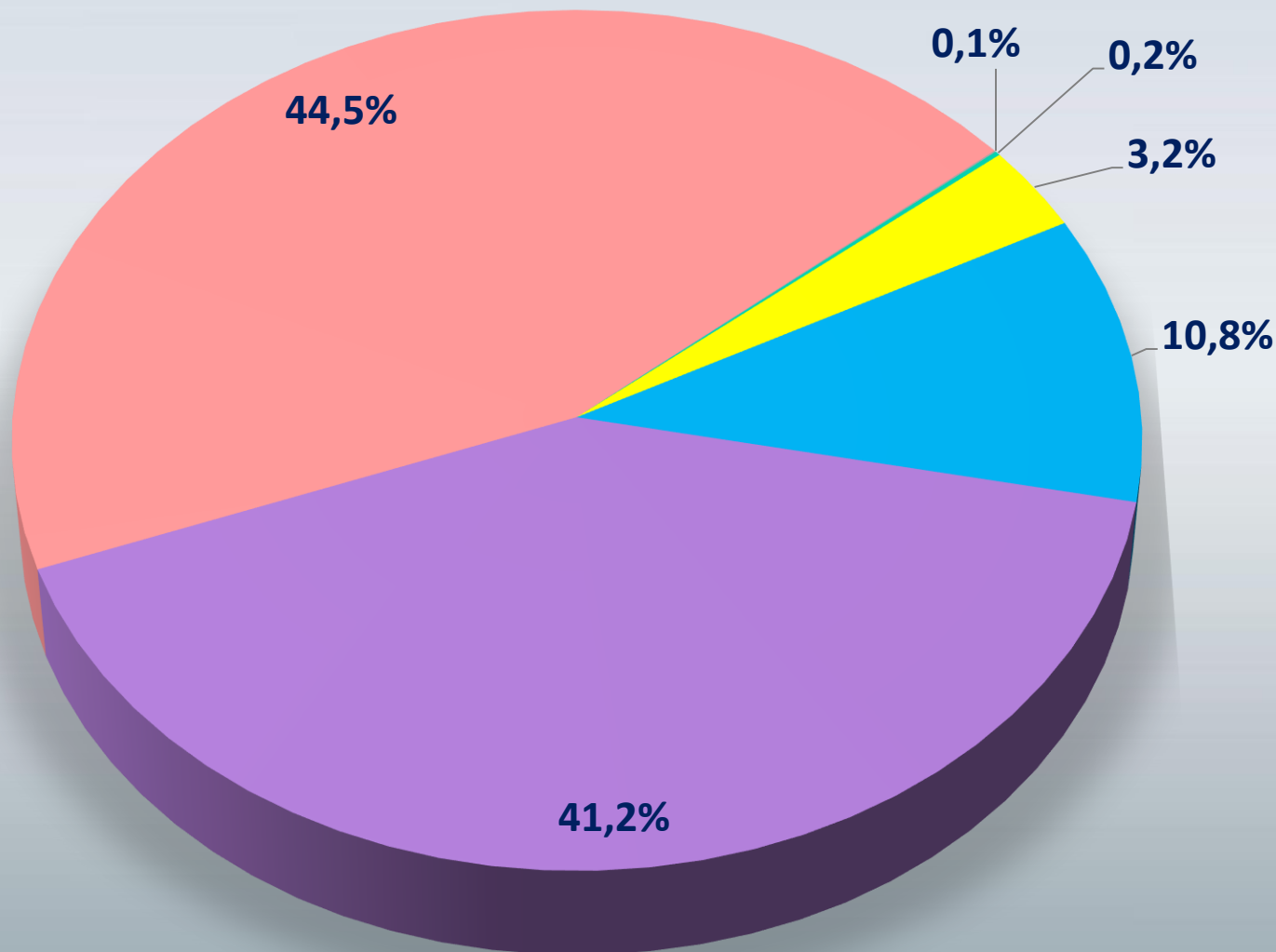
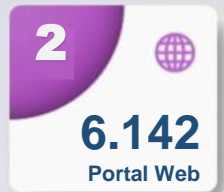


Comparativo de solicitudes 2020 – 2019:

La relación comparativa entre los años 2020 y 2019, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los reclamos con un 264% (74 solicitudes), los derechos de petición de información con un 114% (923 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 95% (448 solicitudes), los derechos de petición de consulta con un 20% (505 solicitudes) y las Quejas con un 13% (33 solicitudes). De otra parte, se observó el decrecimiento de las sugerencias con un 46% (33 solicitudes menos), los derechos de petición de congresista con un 39% (18 solicitudes menos), los derechos de petición general con un 32% (68 solicitudes menos), las denuncias sanitarias con un 22% (570 solicitudes menos) y los derechos de petición particular con un 12% (889 solicitudes menos).

Análisis por canal

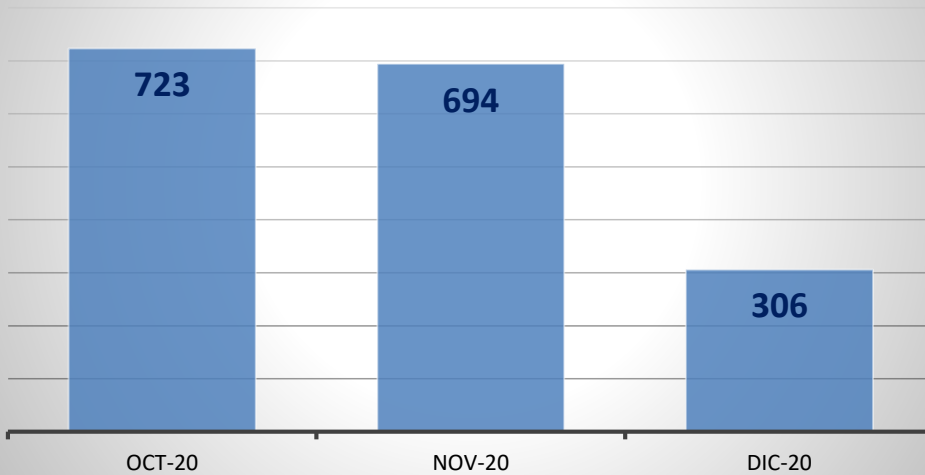
Enero – diciembre de 2020
Total: 14.906 solicitudes



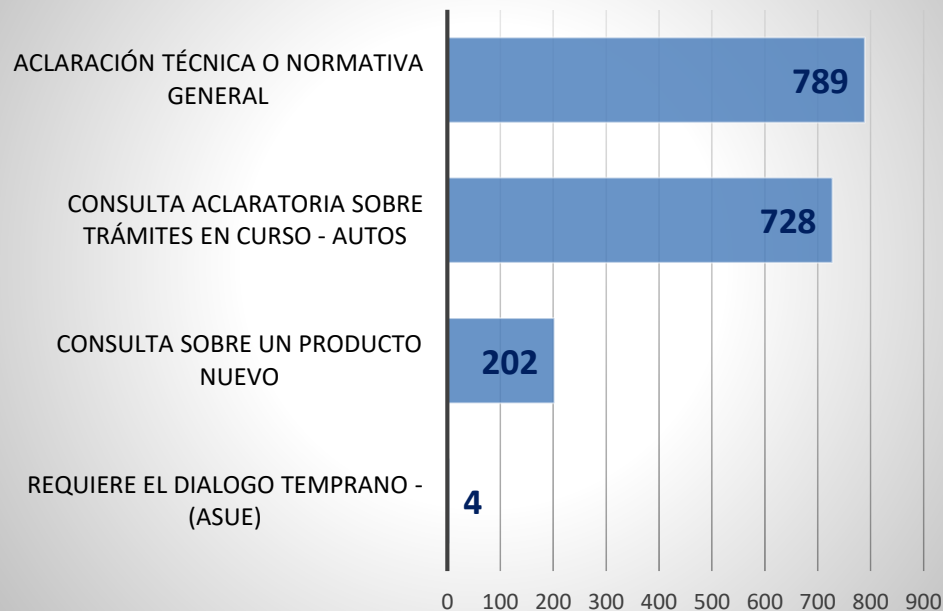
Atención de Citas técnicas

Octubre - Diciembre de 2020
Total de citas: 1.723

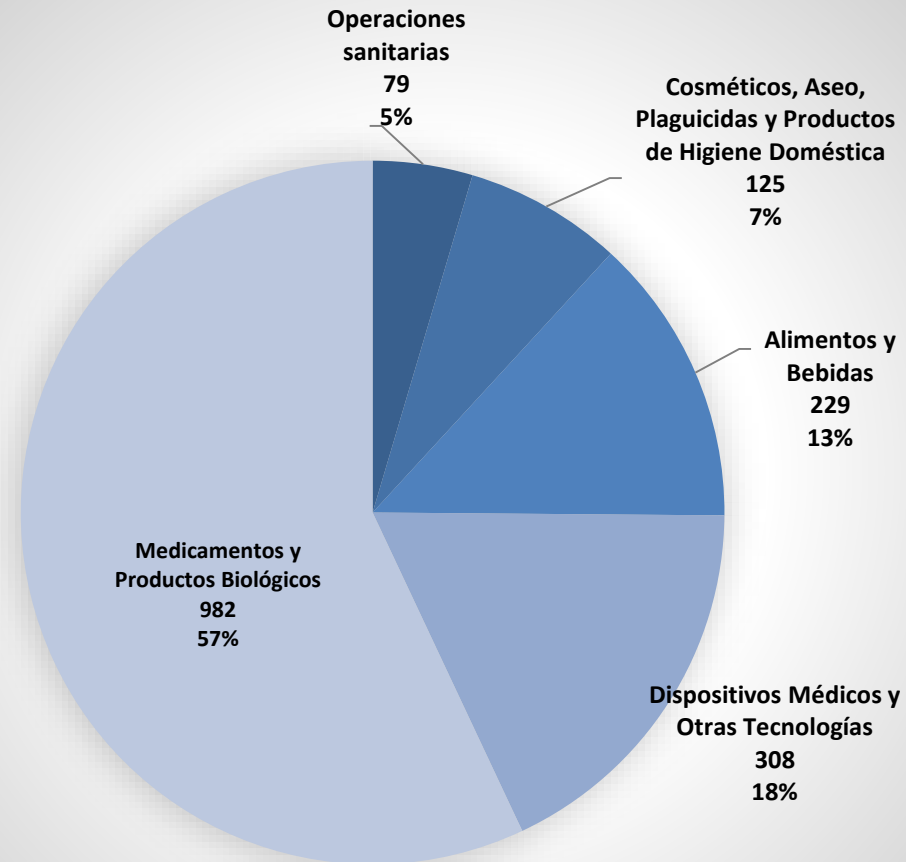
Citas recepcionadas por mes



Citas recepcionadas por tema



Citas recepcionadas por dependencia



El 46% de las citas son relacionadas con aclaraciones técnicas o normativa general y un 42% son relacionadas con los autos

Análisis de resultados 2020



18

Días
Hábiles

Durante el cuarto trimestre del año 2020, el Invima gestionó un total de **14.906** solicitudes. Es importante resaltar que el tiempo promedio de la respuesta emitida al ciudadano, conforme a las solicitudes es de 18 días hábiles promedio.



La oportunidad en la respuesta que se logró durante el cuarto trimestre del año 2020 fue del **85%**.

◀ Apreciado ciudadano:

Agradecemos tener en cuenta, que durante la emergencia sanitaria, los términos de las diferentes solicitudes de PQRDS, se están gestionando con los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 2020, artículo 5. Para mayor información, consulte haciendo [clic aquí](#).



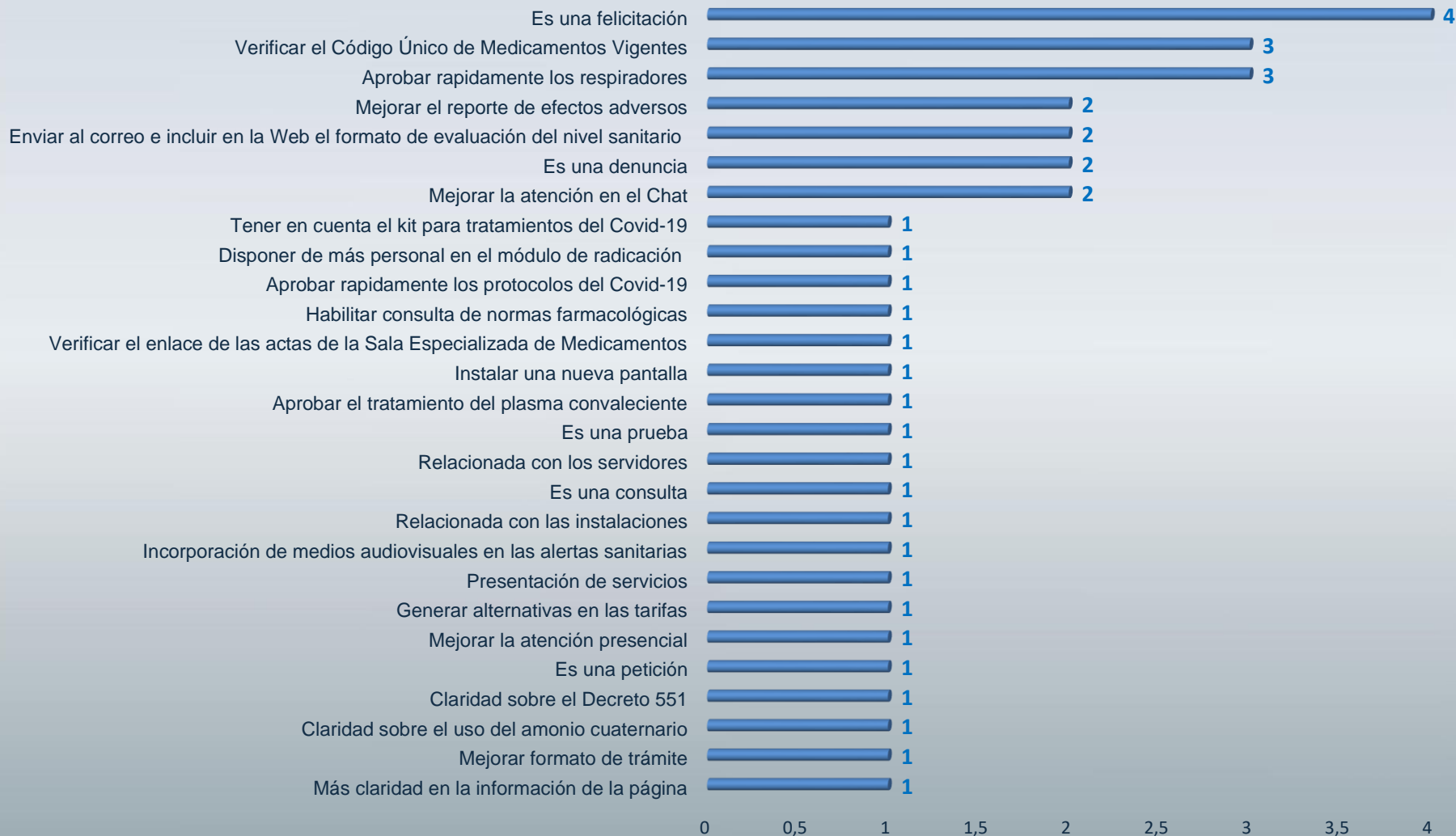
◀ Solicitudes por dirección - 2020:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Operaciones Sanitarias y Dispositivos Médicos, se concentra el 84% de la gestión adelantada a las PQRDS.



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: 38



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

Se amplían los horarios de atención a través del servicio de Chat

Se Habilitan nuevos canales virtuales para la recepción de las solicitudes de trámite – (Oficina Virtual)

Se pone en funcionamiento la nueva herramienta para la gestión de las PQRDS

Se adelantan entrenamientos en la adopción de la nueva herramienta de PQRDS

