



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



La salud
es de todos

Minsalud

Compromiso Institucional

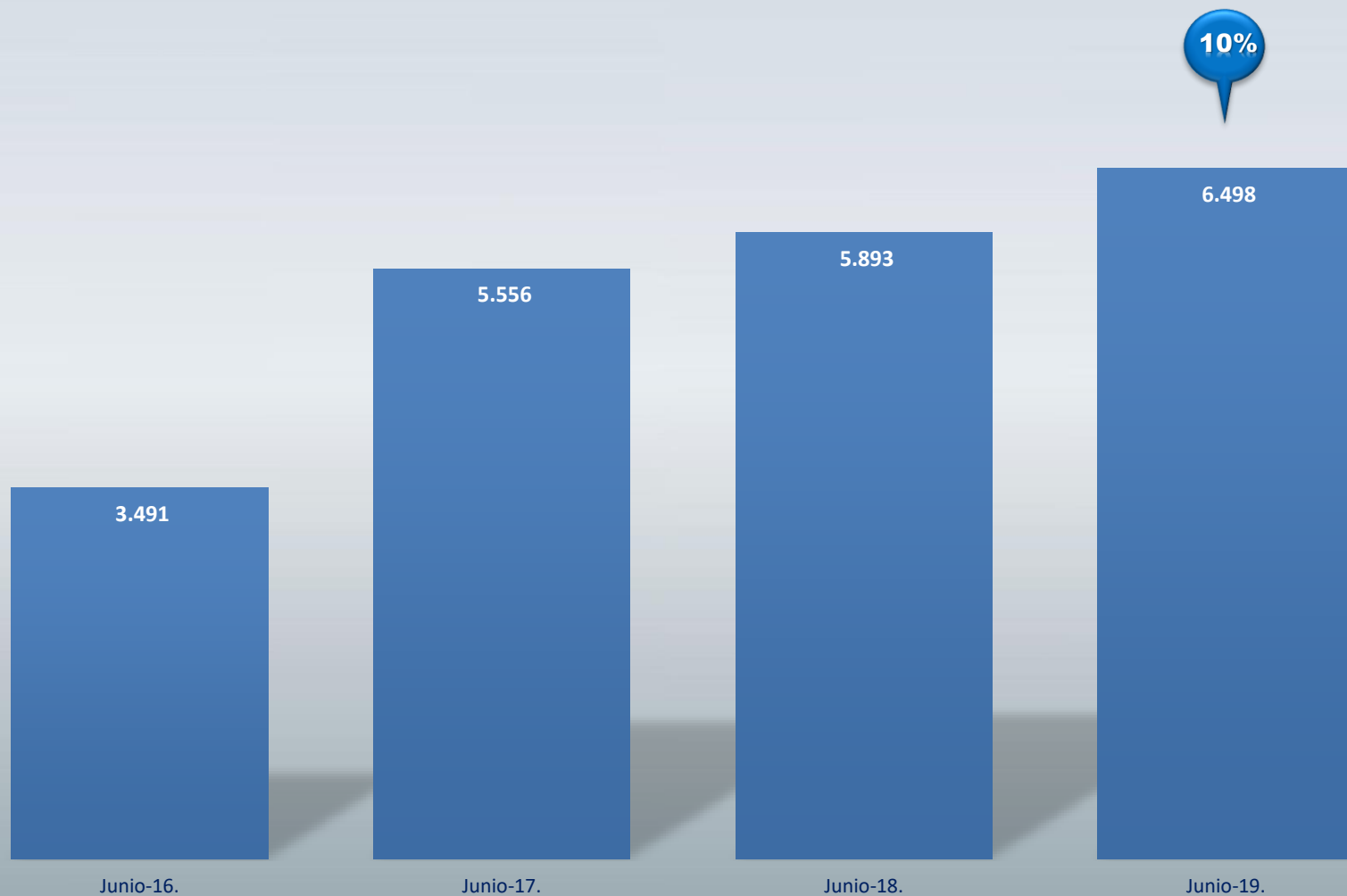
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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

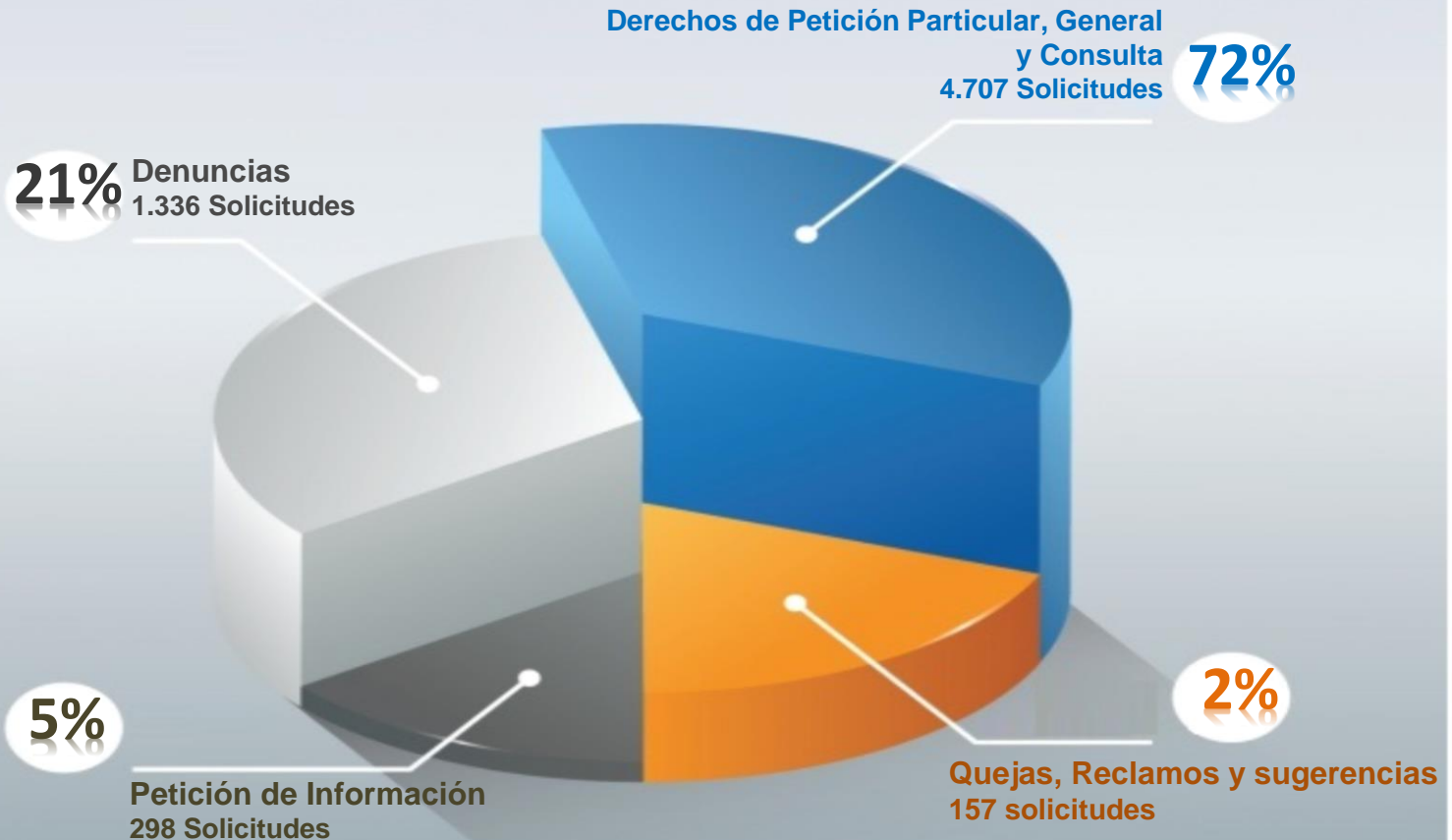


En el segundo trimestre del año 2019, el Invima gestionó un total de 6.498 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 10%, que representan 605 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – junio 2019)

Total: 6.498

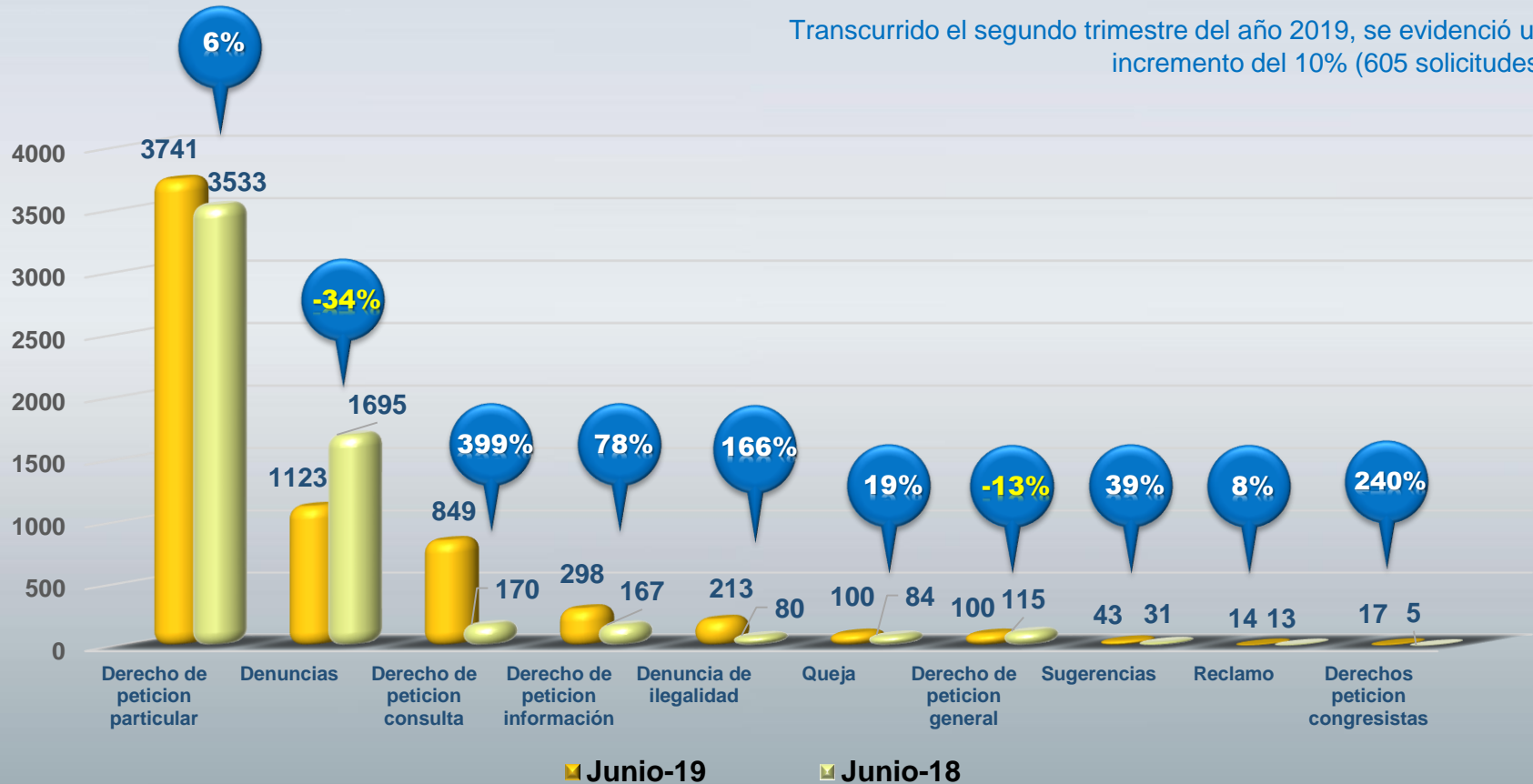


La información consolidada durante el segundo trimestre del año 2019, permitió identificar que el 72% (4.707 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 21% (1.336 solicitudes), las peticiones de información con un 5% (298 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 2% (157 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2019: 6.498 - Total 2018: 5.893

Transcurrido el segundo trimestre del año 2019, se evidenció un incremento del 10% (605 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 consulta con un 399% (679 solicitudes), los derechos de petición de congresista con un 240% (12 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 166% (133 solicitudes), los derechos de petición de información con un 78% (131 solicitudes), los reclamos con un 8% (1 solicitud), las sugerencias con un 39% (12 solicitudes), las quejas con un 19% (16 solicitudes) y los derechos de petición particular con un 6% (208 solicitudes). De otra parte se observó el decrecimiento de las denuncias sanitarias con un 34% (572 solicitudes menos) y los derechos de petición general con un 13% (15 solicitudes menos).

Análisis de resultados 2019



14

Días
Hábiles

Durante el primer semestre del año 2019, el Invima gestionó un total de **6.498** 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 segundo trimestre del año 2019 fue del **94%**.

PQRDS



Solicitudes por dirección - 2019:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Dispositivos Médicos, Operaciones Sanitarias y cosméticos, se consolida el 86% de la gestión adelantada a las PQRDS.

Análisis por canal

Enero – junio de 2019
Total: 6.498 solicitudes

01



3.900

Atención presencial

02



901

Correo electrónico

03



1.258

Formulario Web

04



416

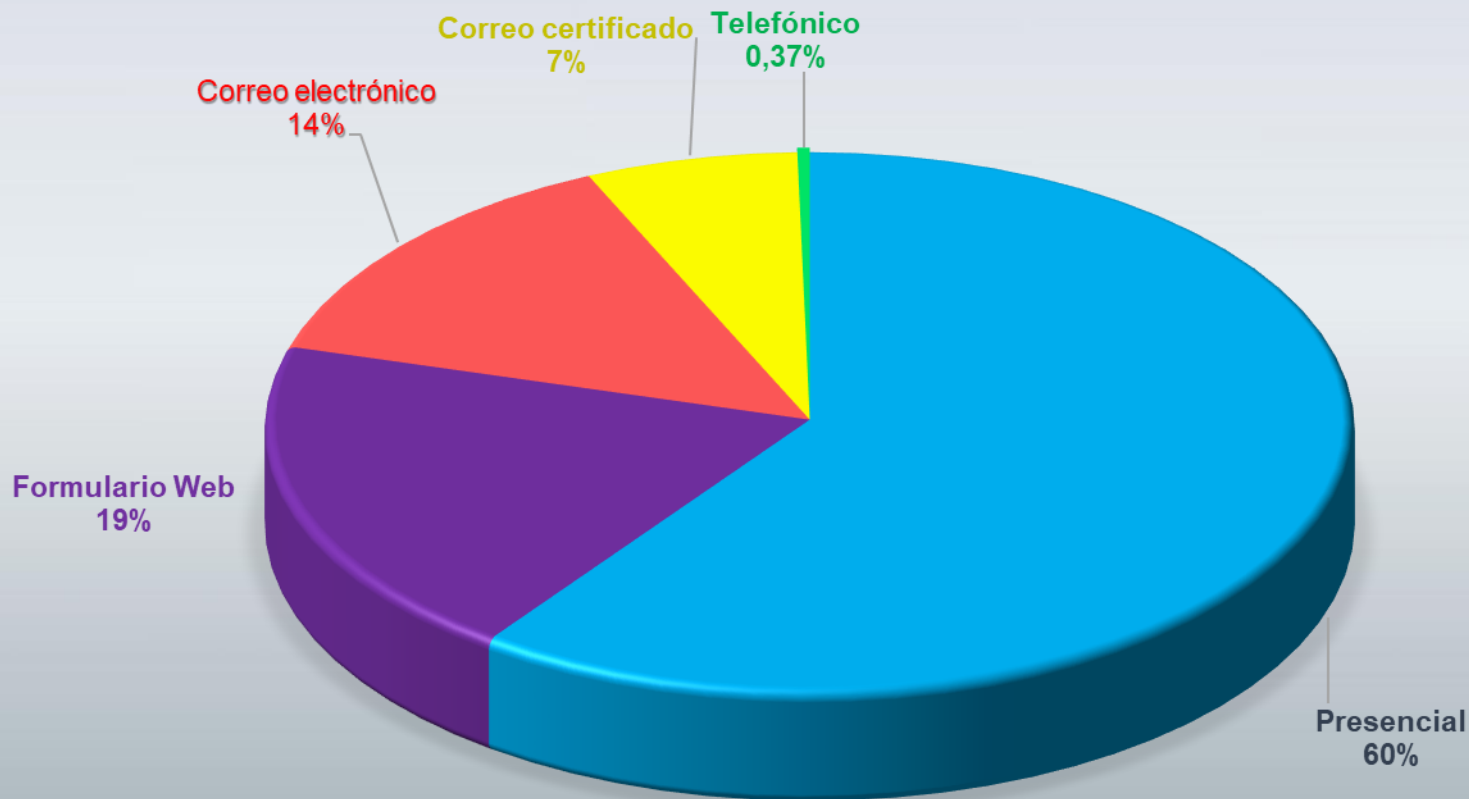
Correo certificado

05



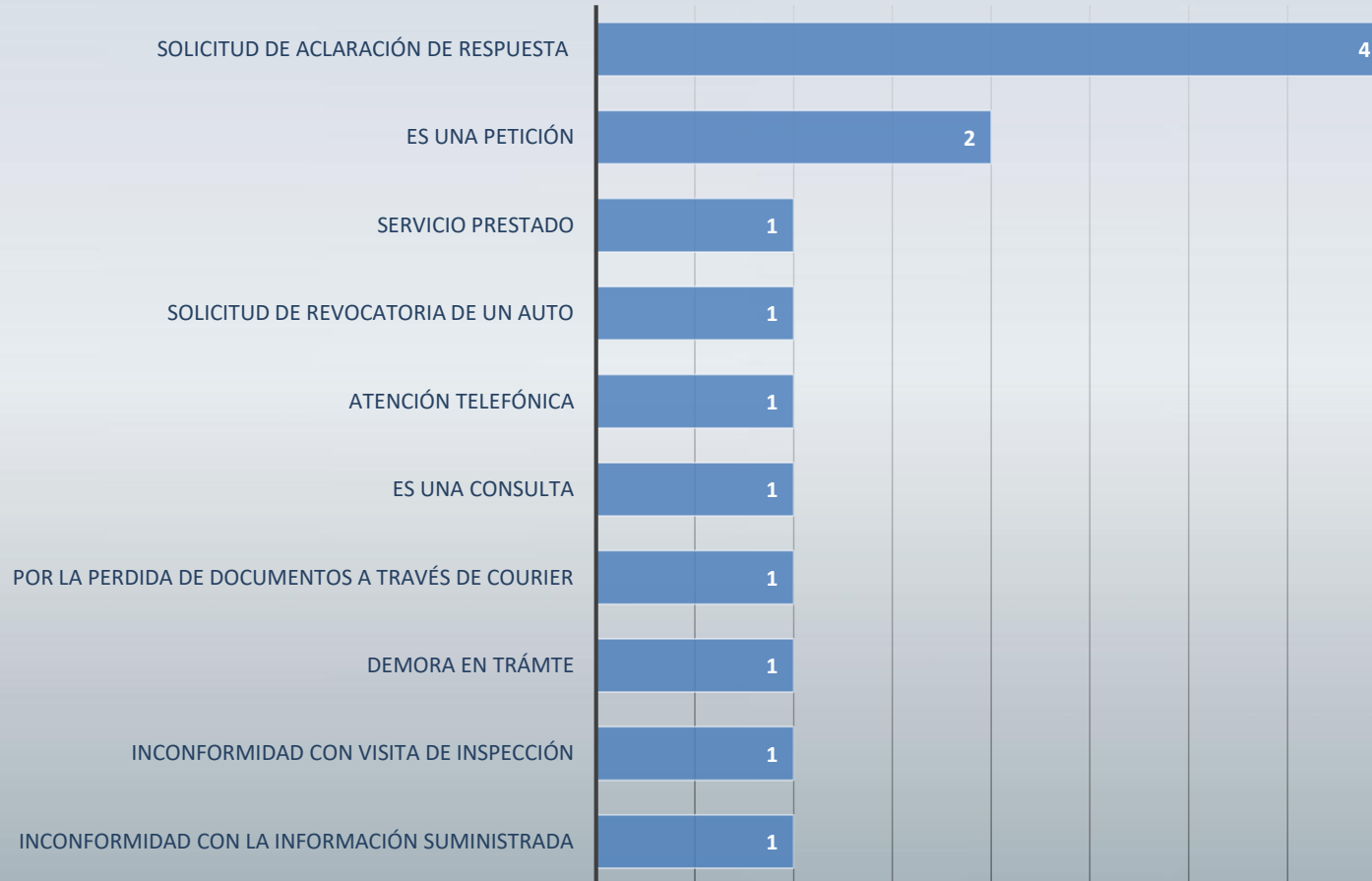
24

Atención telefónica





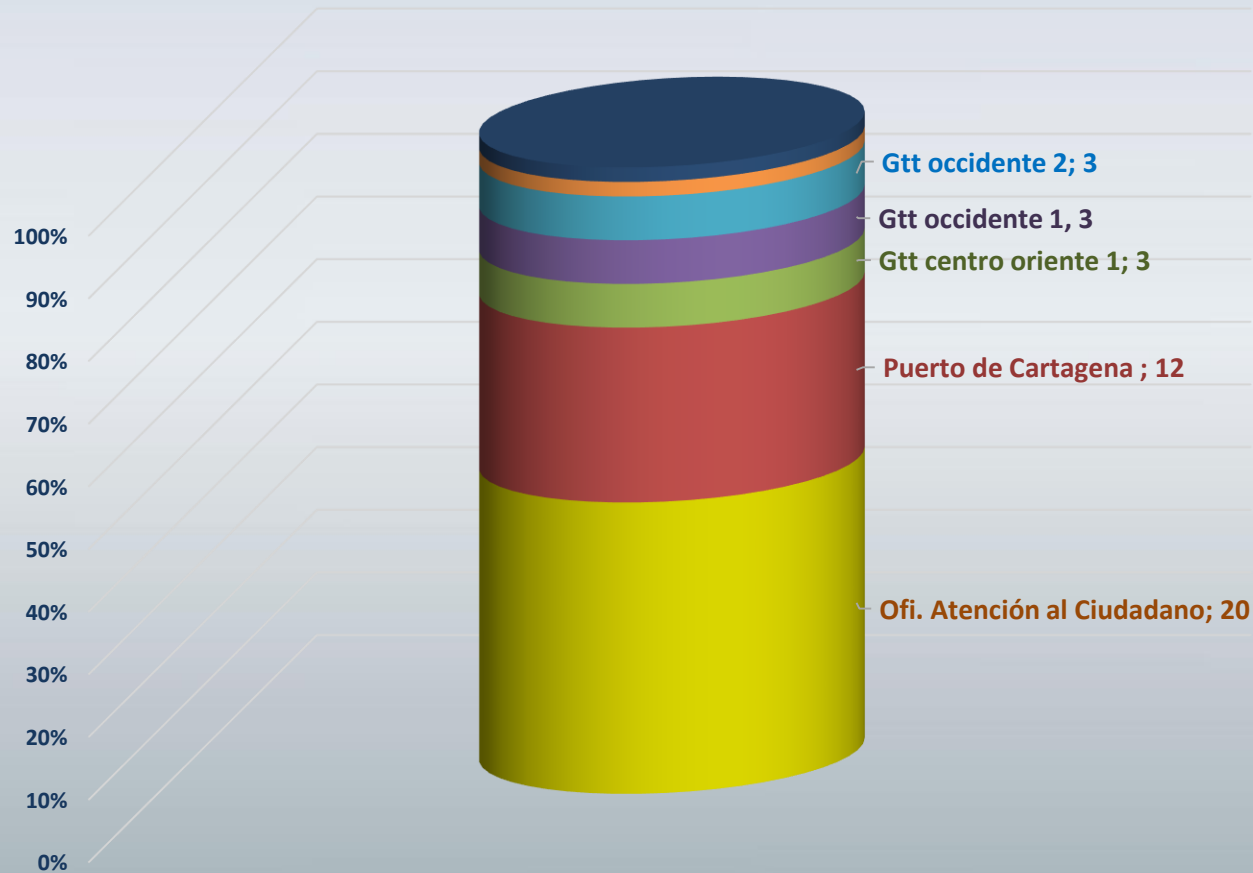
Estas solicitudes hacen referencia a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

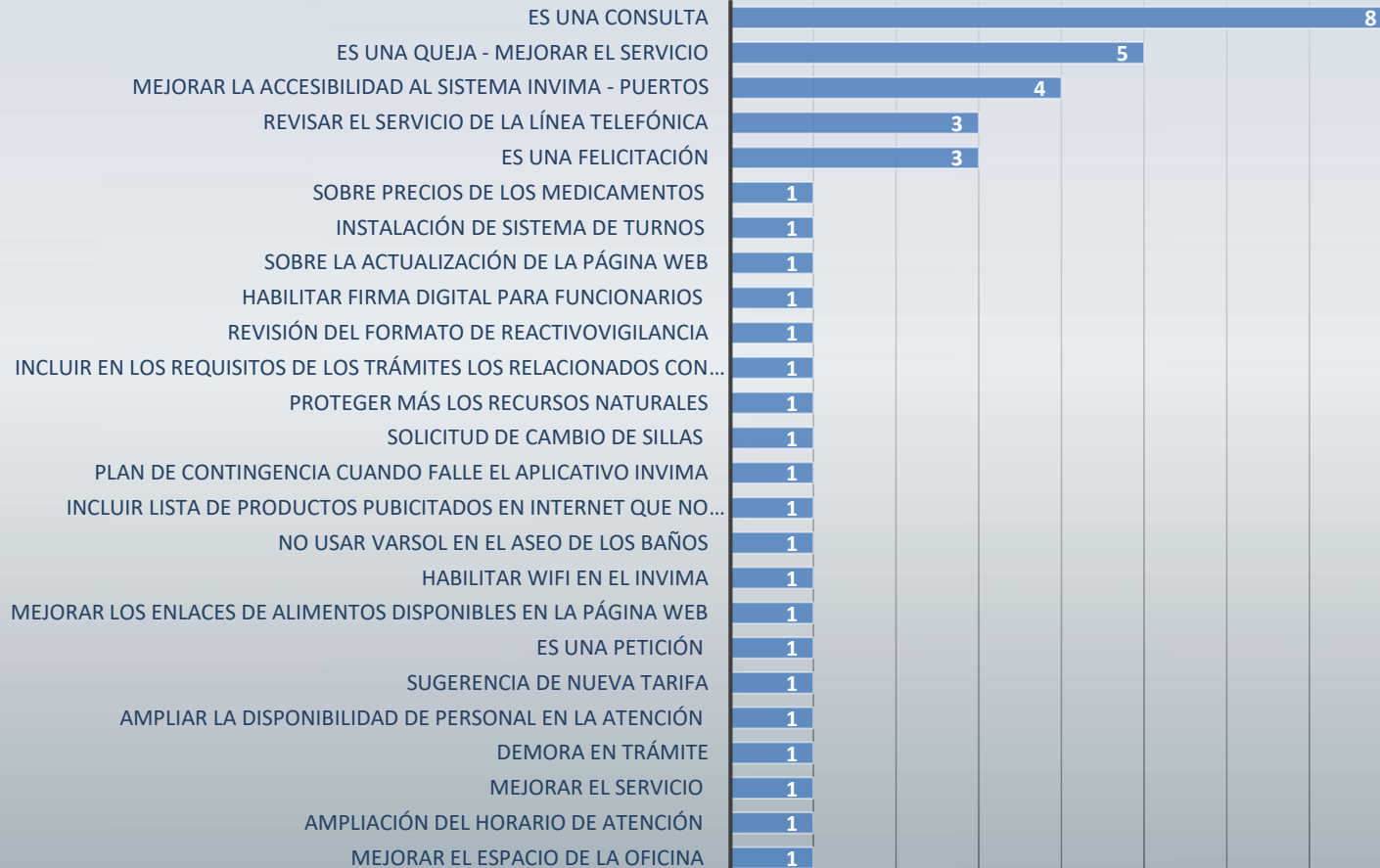


Estas solicitudes hacen referencia a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Total: 43

Punto de recepción de las sugerencias
Enero – junio 2016





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

