



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

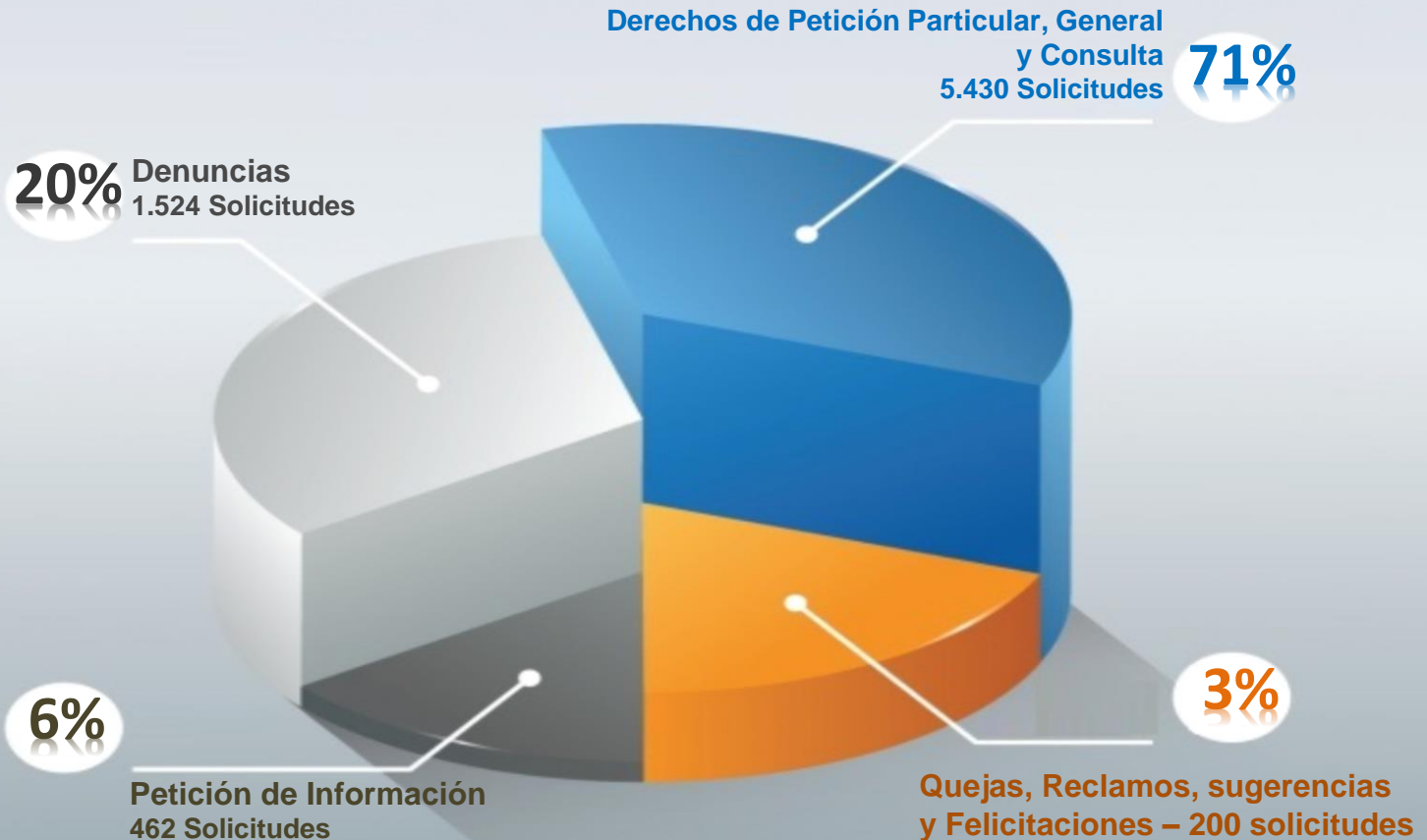


En el segundo trimestre del año 2020, el Invima gestionó un total de 7.616 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 17%, que representan 1.118 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – junio 2020)

Total: 7.616



La información consolidada durante el segundo trimestre del año 2020, permitió identificar que el 71% (5.430 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% (1.524 solicitudes), las peticiones de información con un 6% (462 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 3% (200 solicitudes).

## Comparativo solicitudes recibidas

Total 2020: 7.616 - Total 2019: 6.498

Transcurrido el segundo trimestre del año 2020, se evidenció un incremento del 17% (1.118 solicitudes)



### Comparativo de solicitudes 2020 – 2019:

La relación comparativa entre los años 2020 y 2019, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con las denuncias de ilegalidad con un 142% (302 solicitudes), los derechos de petición de consulta con un 137% (1.164 solicitudes), los reclamos con un 129% (18 solicitudes), los derechos de petición de información con un 55% (164 solicitudes) y las Quejas con un 43% (43 solicitudes). De otra parte, se observó el decrecimiento de las sugerencias con un 47% (20 solicitudes menos), los derechos de petición general con un 27% (27 solicitudes menos), los derechos de petición particular con un 11% (414 solicitudes menos) y las denuncias sanitarias con un 10% (114 solicitudes menos).

## Análisis de resultados 2020



**15**  
Días  
Hábiles

Durante el primer semestre del año 2020, el Invima gestionó un total de **7.616** solicitudes. Es importante resaltar que el tiempo promedio de la respuesta emitida al ciudadano, conforme a las solicitudes es de 15 días hábiles promedio.



La oportunidad en la respuesta que se logró durante el segundo trimestre del año 2020 fue del **89%**.

# PQRDS



## Solicitudes por dirección - 2020:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Operaciones Sanitarias y Dispositivos Médicos, se concentra el 83% 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.





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

