



Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades (enero – junio de 2021)



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, la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020*, 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 2021

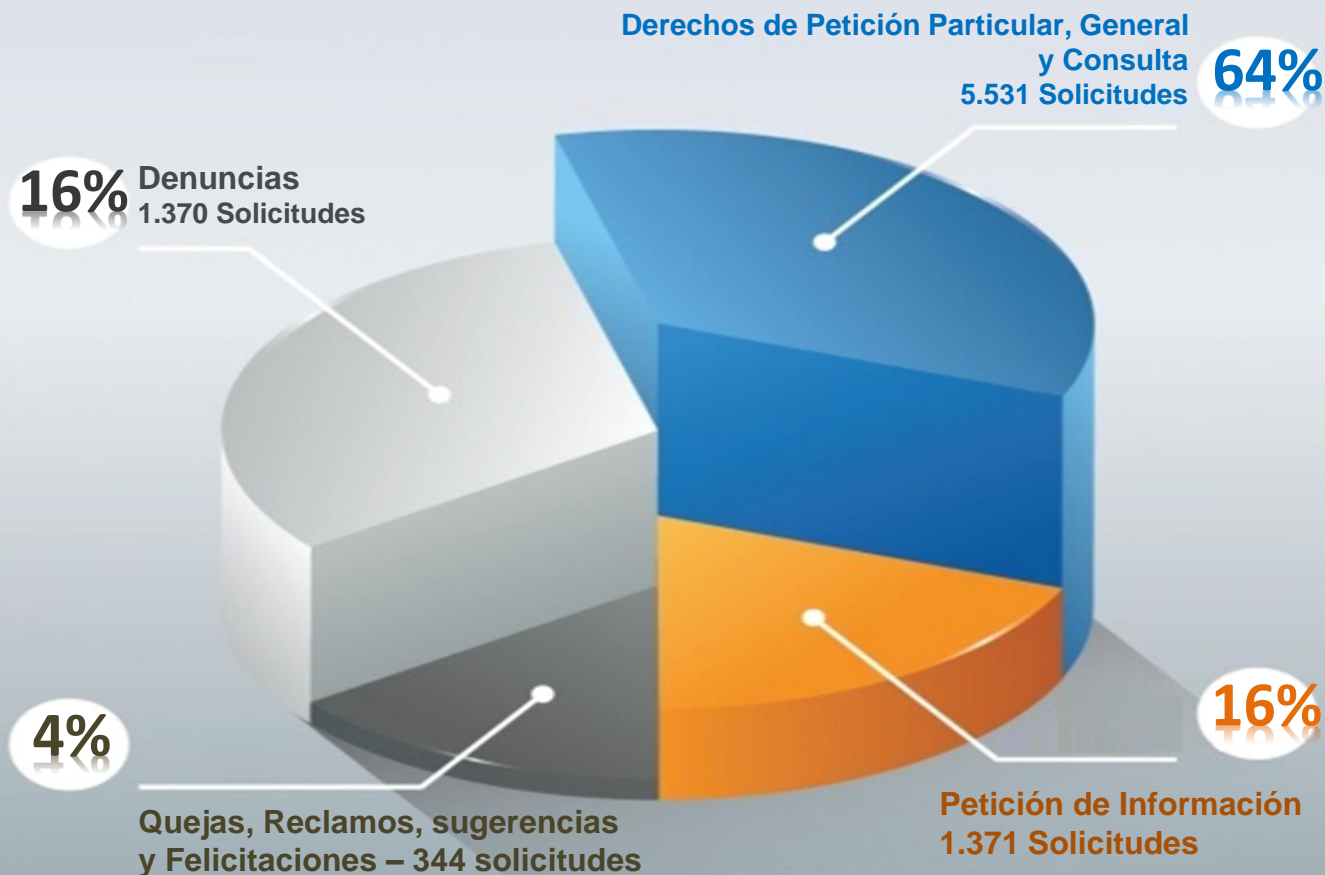


En el segundo trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de 8.616 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 13%, que representan 1.000 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – junio 2021)

Total: 8.616



La información consolidada durante el segundo trimestre del año 2021, permitió identificar que el 64% (5.531 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada, las peticiones de información con un 16% (1.371 solicitudes), las denuncias, con un 16% (1.370 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 4% (344 solicitudes).

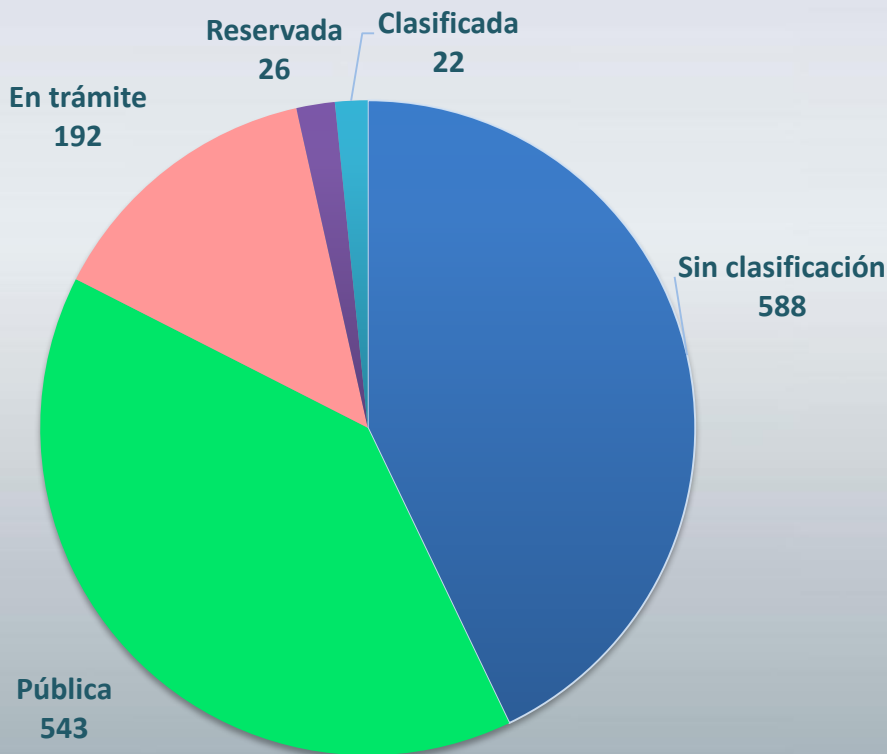
Análisis de las solicitudes de información

Discriminado por tipo de solicitud

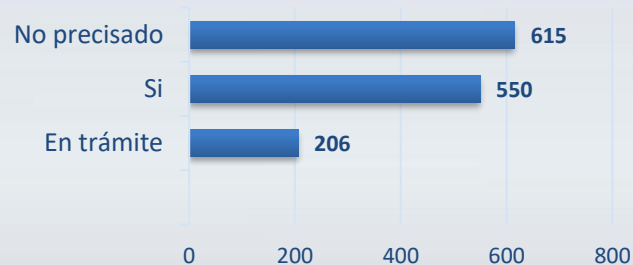
(enero – junio 2021)

Total: 1.371 D.P. Información

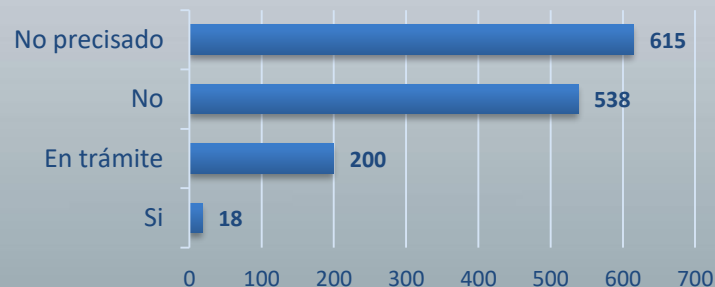
Clasificación de la información solicitada



¿La información se entregó al solicitante?



¿La información se traslada a otra entidad?

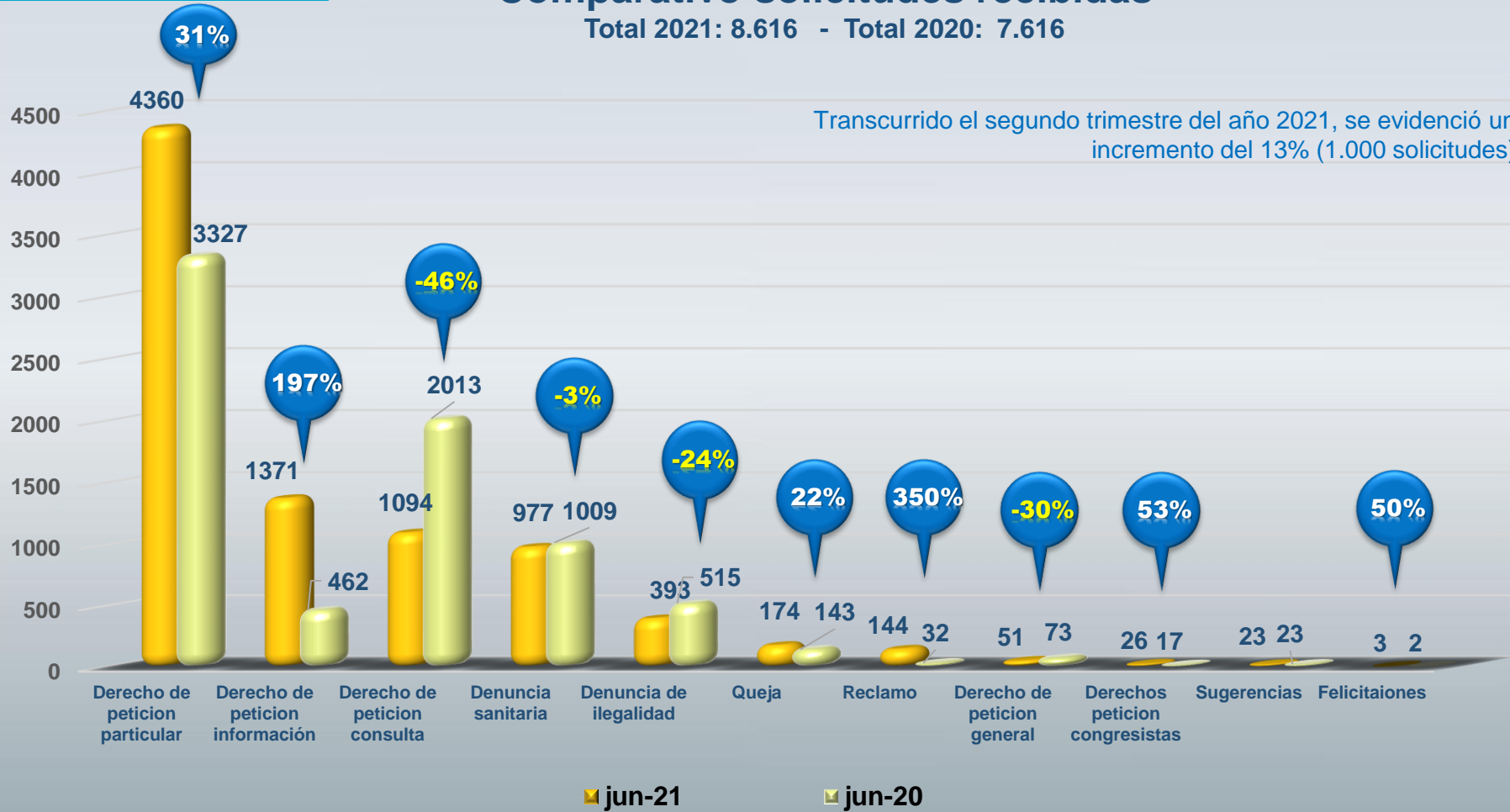


La información consolidada durante el segundo trimestre del año 2021, permitió identificar un total de 1.371 solicitudes de información, de las cuales el 39.61% está clasificada como pública, el 1.90% reservada y el 1.60% clasificada. De otra parte el 1.31% de las solicitudes se trasladaron por competencia a otras entidades.

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2021: 8.616 - Total 2020: 7.616

Transcurrido el segundo trimestre del año 2021, se evidenció un incremento del 13% (1.000 solicitudes)

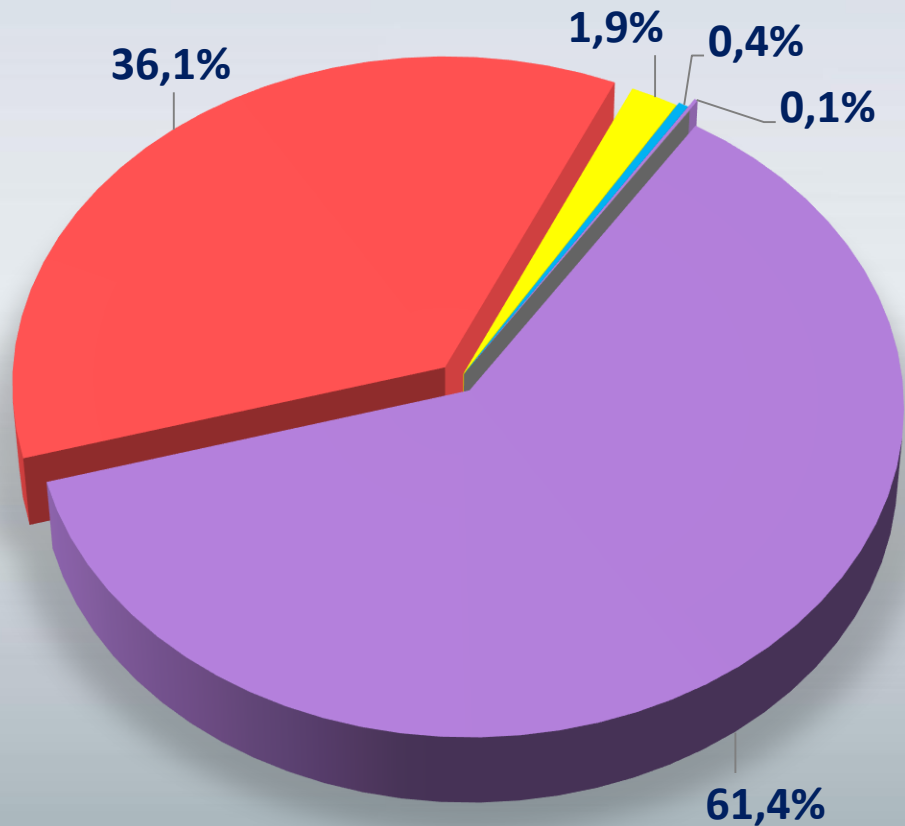


Comparativo de solicitudes 2021 – 2020:

La relación comparativa entre los años 2021 y 2020, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los reclamos con un 350% (112 solicitudes), los derechos de petición de información con un 197% (909 solicitudes), los derechos de petición de congresista con un 53% (9 solicitudes), las felicitaciones con un 50% (1 solicitud), los derechos de petición particular con un 31% (1033 solicitudes) y las Quejas con un 22% (31 solicitudes). De otra parte, se observó el decrecimiento de los derechos de petición de consulta con un 46% (919 solicitudes menos), los derechos de petición general con un 30% (22 solicitudes menos), las denuncias de ilegalidad con un 24% (122 solicitudes) y las denuncias sanitarias con un 3% (32 solicitudes menos).

Análisis por canal

Enero – junio de 2021
Total: 8.616 solicitudes



◀ Apreciado ciudadano:

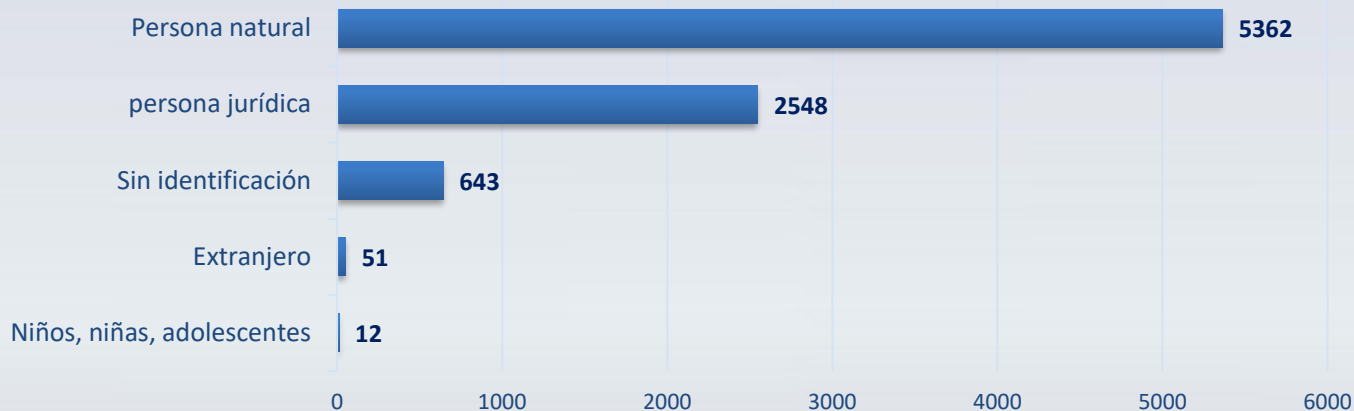
Agradecemos tener en cuenta, que durante la emergencia sanitaria, la recepción de nuestras solicitudes se realiza principalmente a través de nuestros canales virtuales. Para mayor información, consulte haciendo [clic aquí](#).

Análisis por grupos de interés

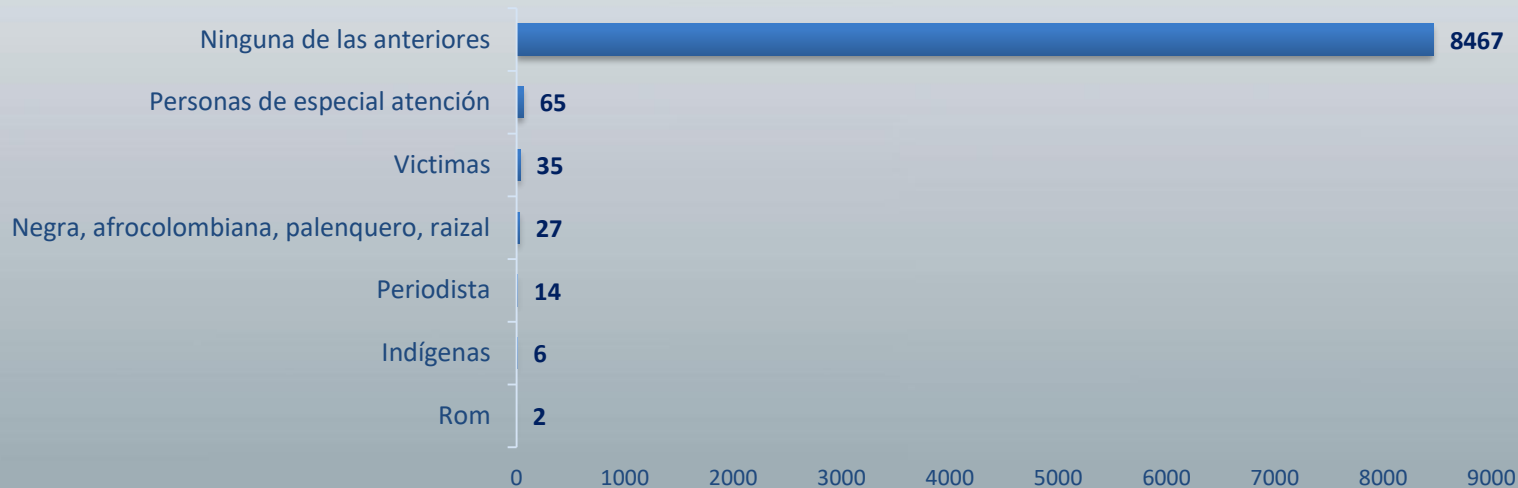
Enero – junio de 2021
Total: 8.616 solicitudes



Tipo de solicitante



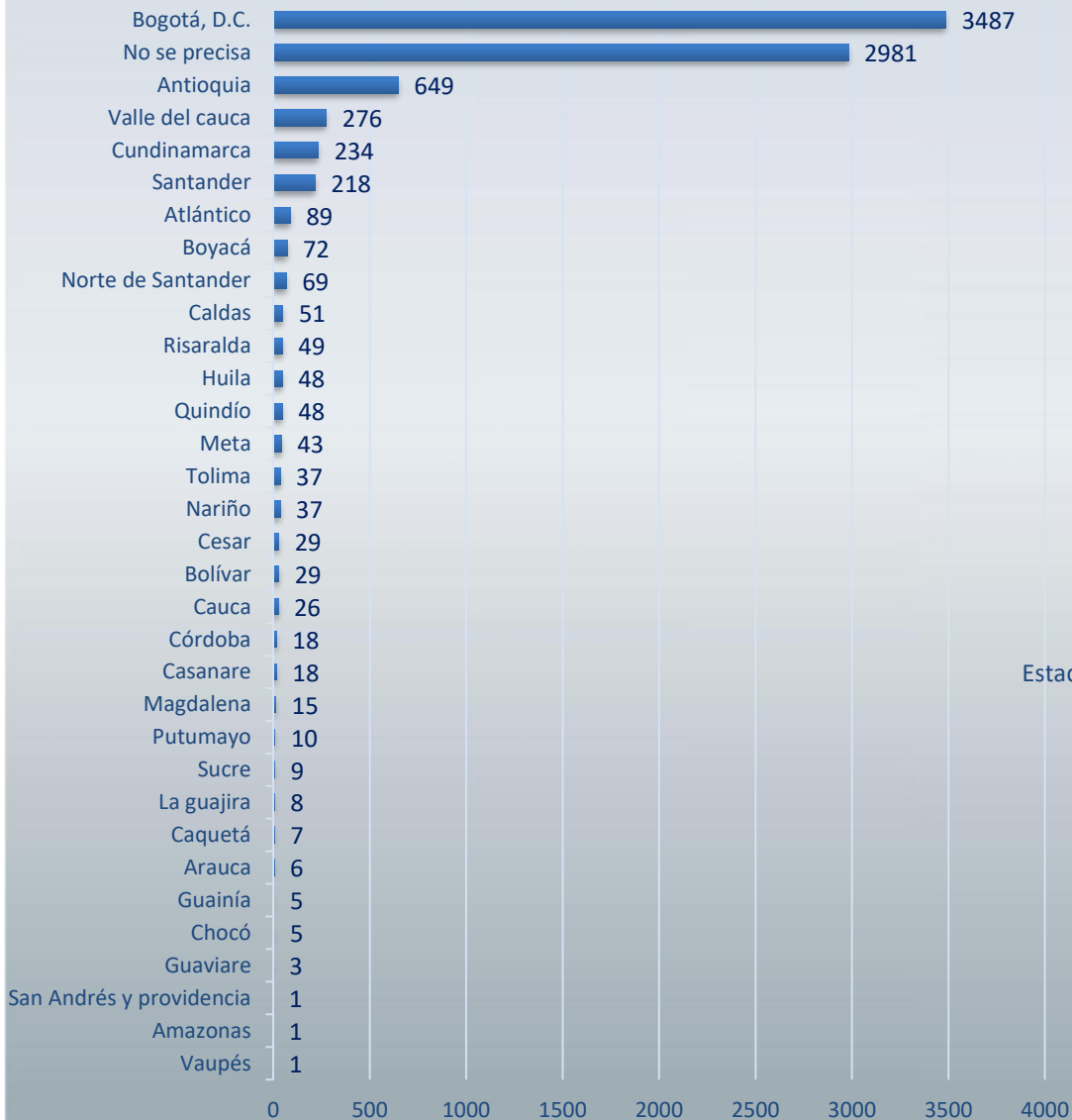
Información por grupo poblacional



Análisis por grupos de interés



Solicitudes por departamento de origen



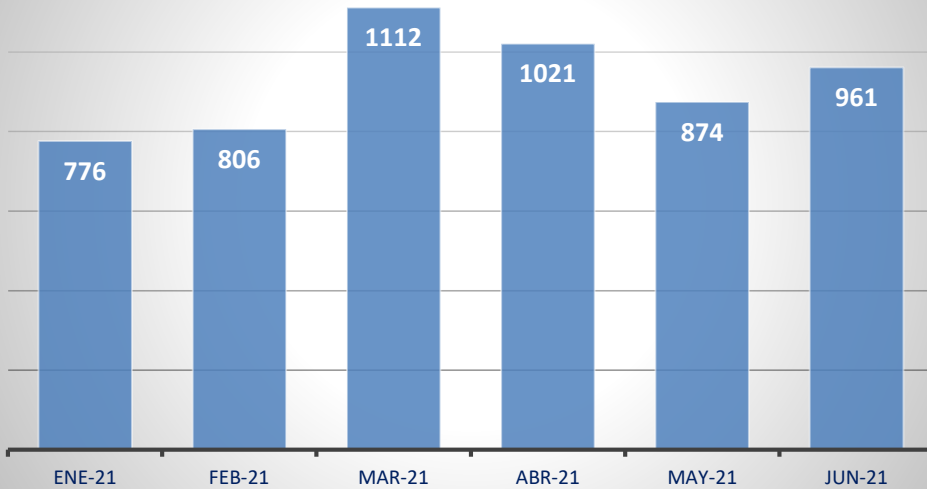
Solicitudes por país de origen



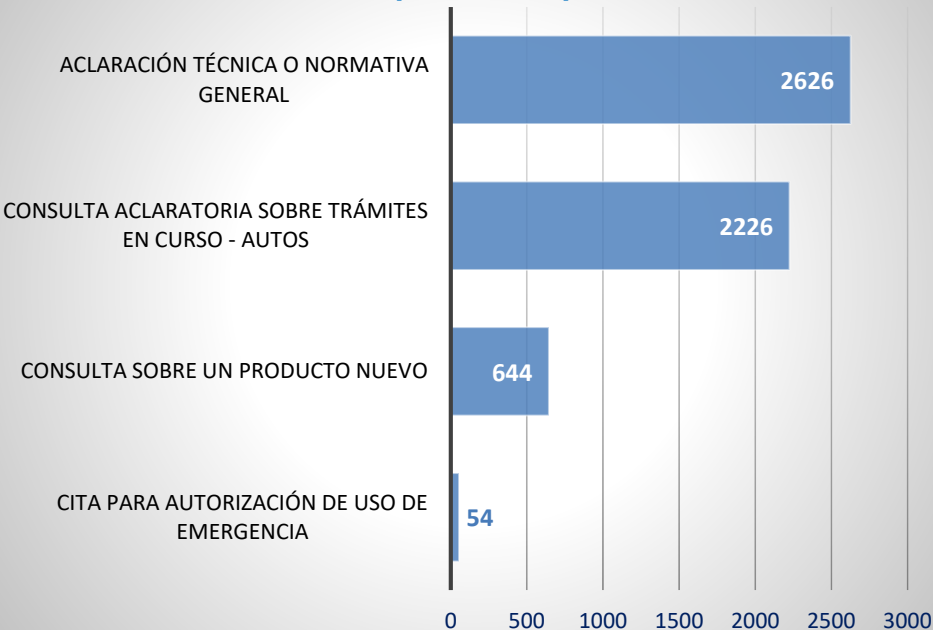
Atención de Citas técnicas

Enero – Junio de 2021
Total de citas: 5.550

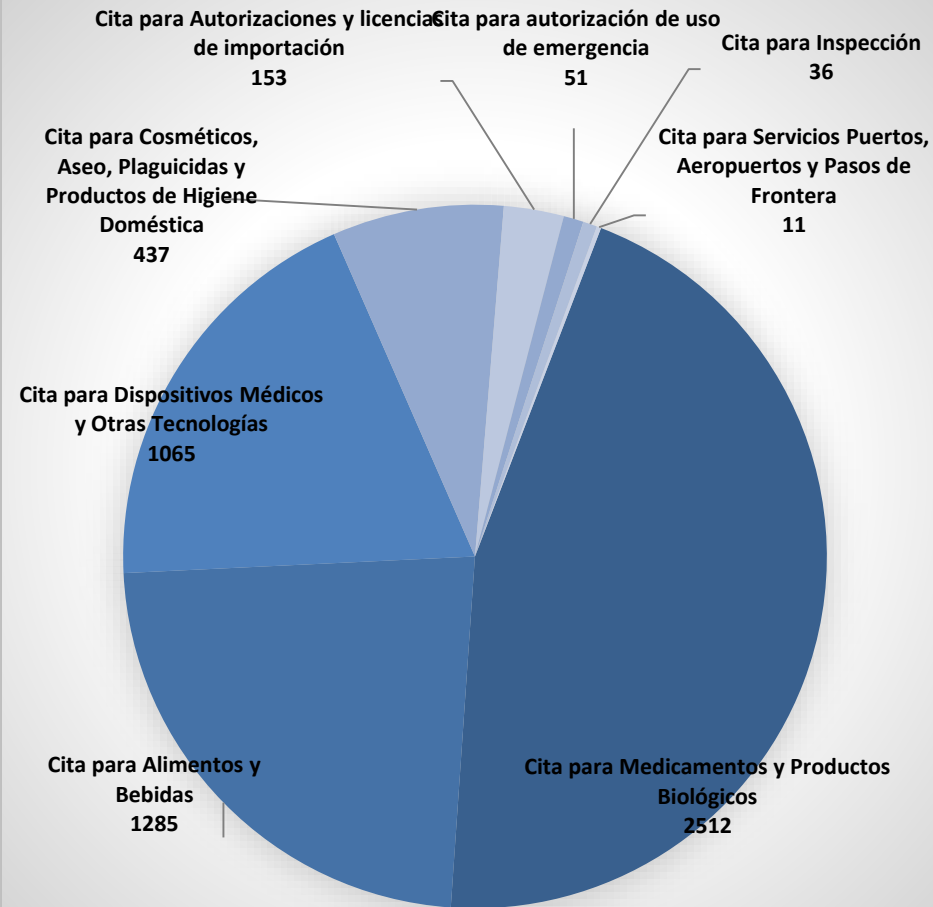
Número de citas recepcionadas por mes



Citas recepcionadas por tema



Número de citas recepcionadas por dependencia



El **47%** de las citas son relacionadas con aclaraciones técnicas o normativa general y un **40%** son relacionadas con los autos

Análisis de resultados 2021



18

Días
Hábiles

Durante el segundo trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de **8.616** 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 segundo trimestre del año 2021 fue del **88%**.

◀ 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 - 2021:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Operaciones Sanitarias y Dispositivos Médicos, se concentra el 83.4% de la gestión realizada en el Invima en lo referente a las PQRDS.



Análisis de las quejas y reclamos

Total: 318

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

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 realizan los seguimientos de cumplimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes de PQRDS . Se envía seguimiento a los Directores, Jefes y Coordinadores como responsables del proceso en cada una de las dependencias.

