



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



La salud
es de todos

Minsalud

Compromiso Institucional

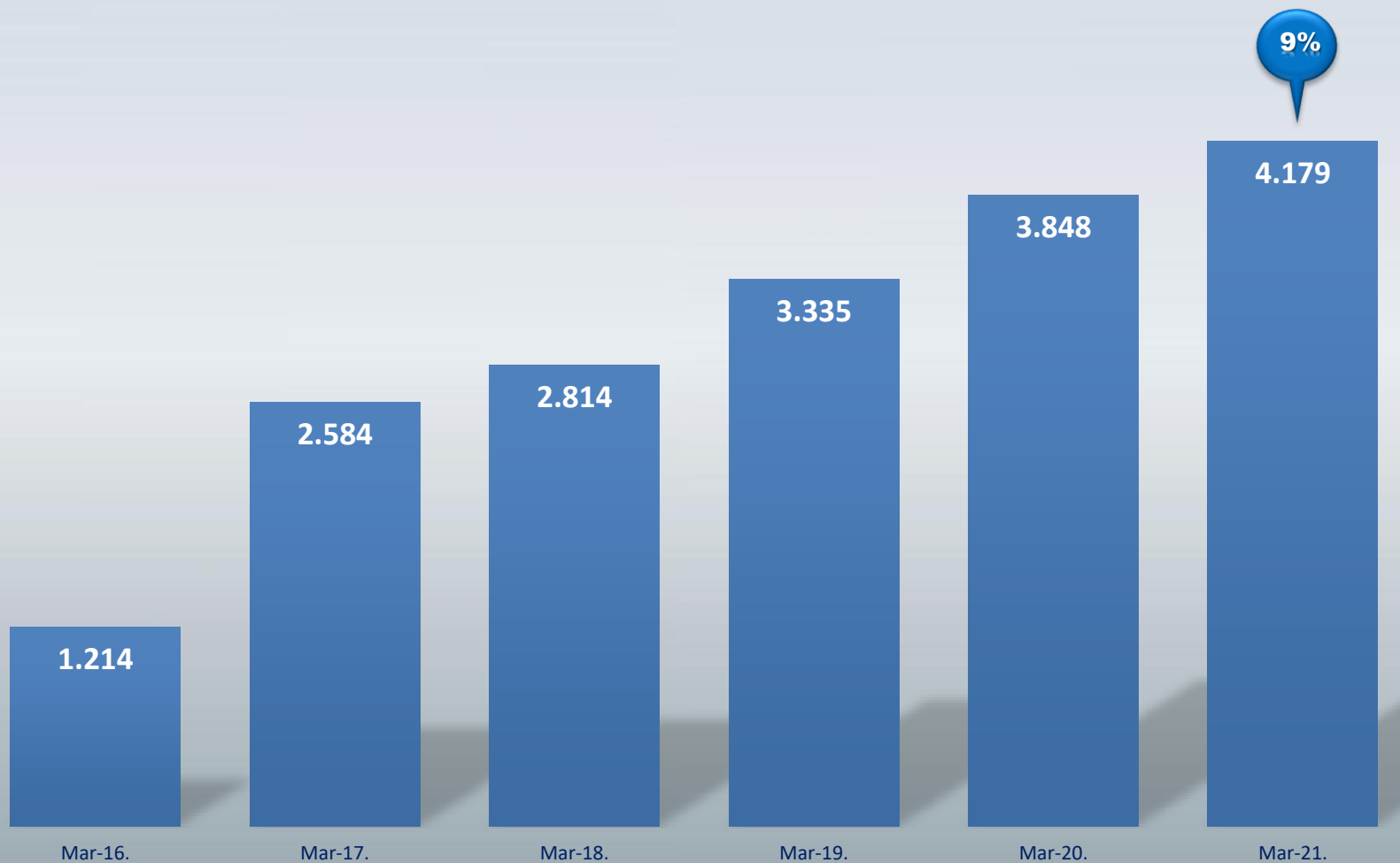
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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

En atención a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 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 2021

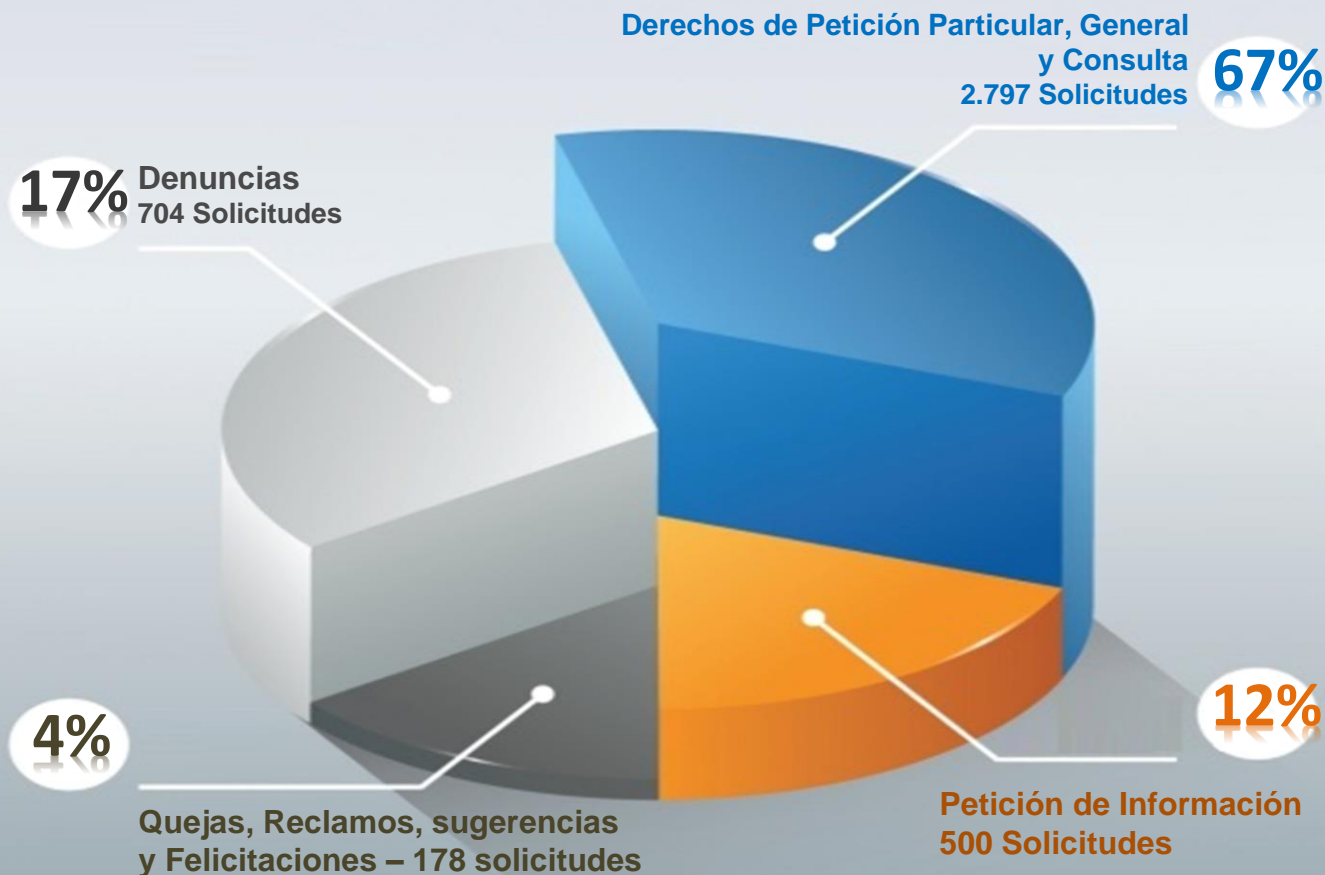


En el primer trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de 4.179 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 9%, que representan 331 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – marzo 2021)

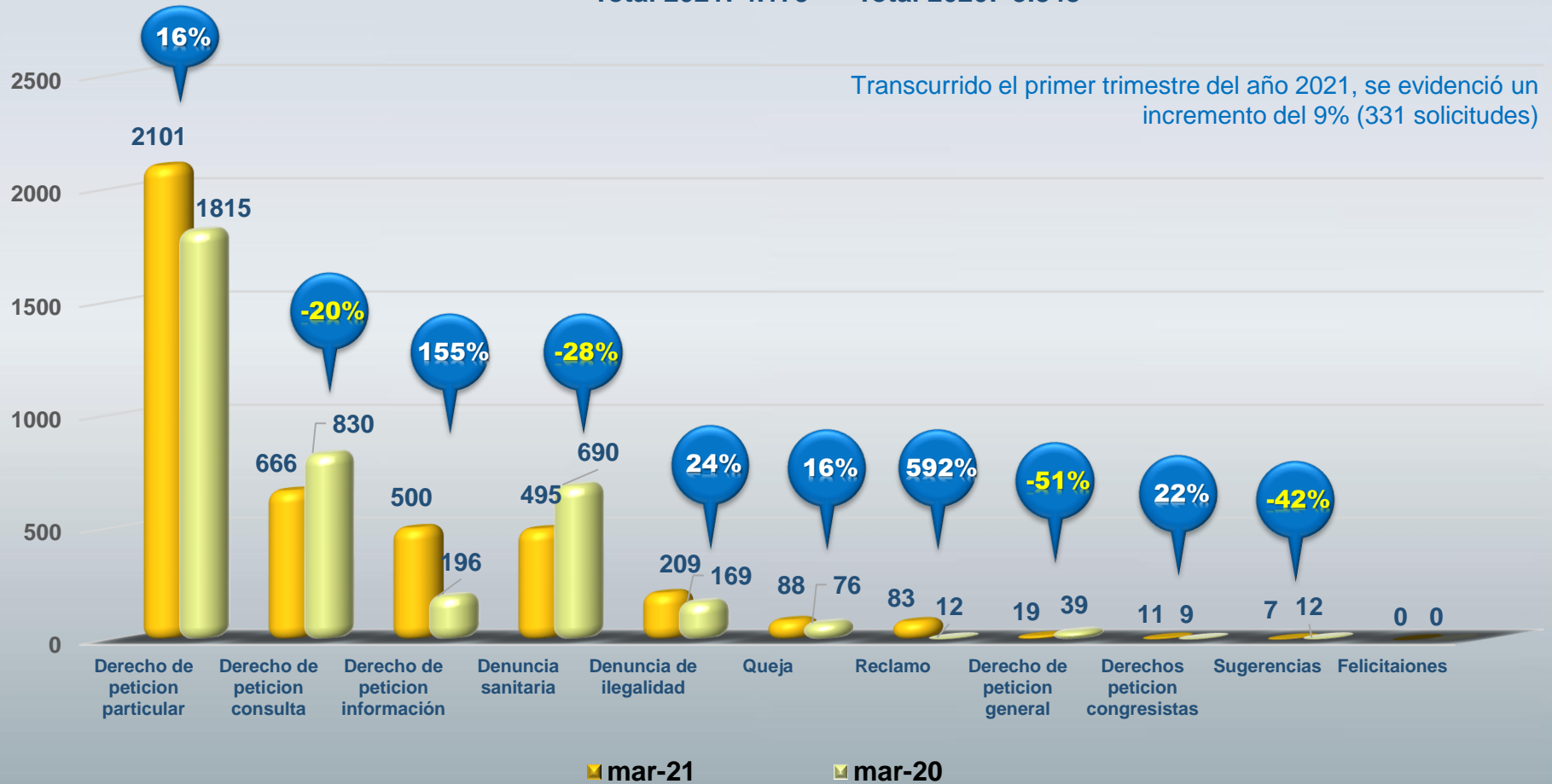
Total: 4.179



La información consolidada durante el primer trimestre del año 2021, permitió identificar que el 67% (2.797 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 17% (704 solicitudes), las peticiones de información con un 12% (500 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 4% (178 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2021: 4.179 - Total 2020: 3.848

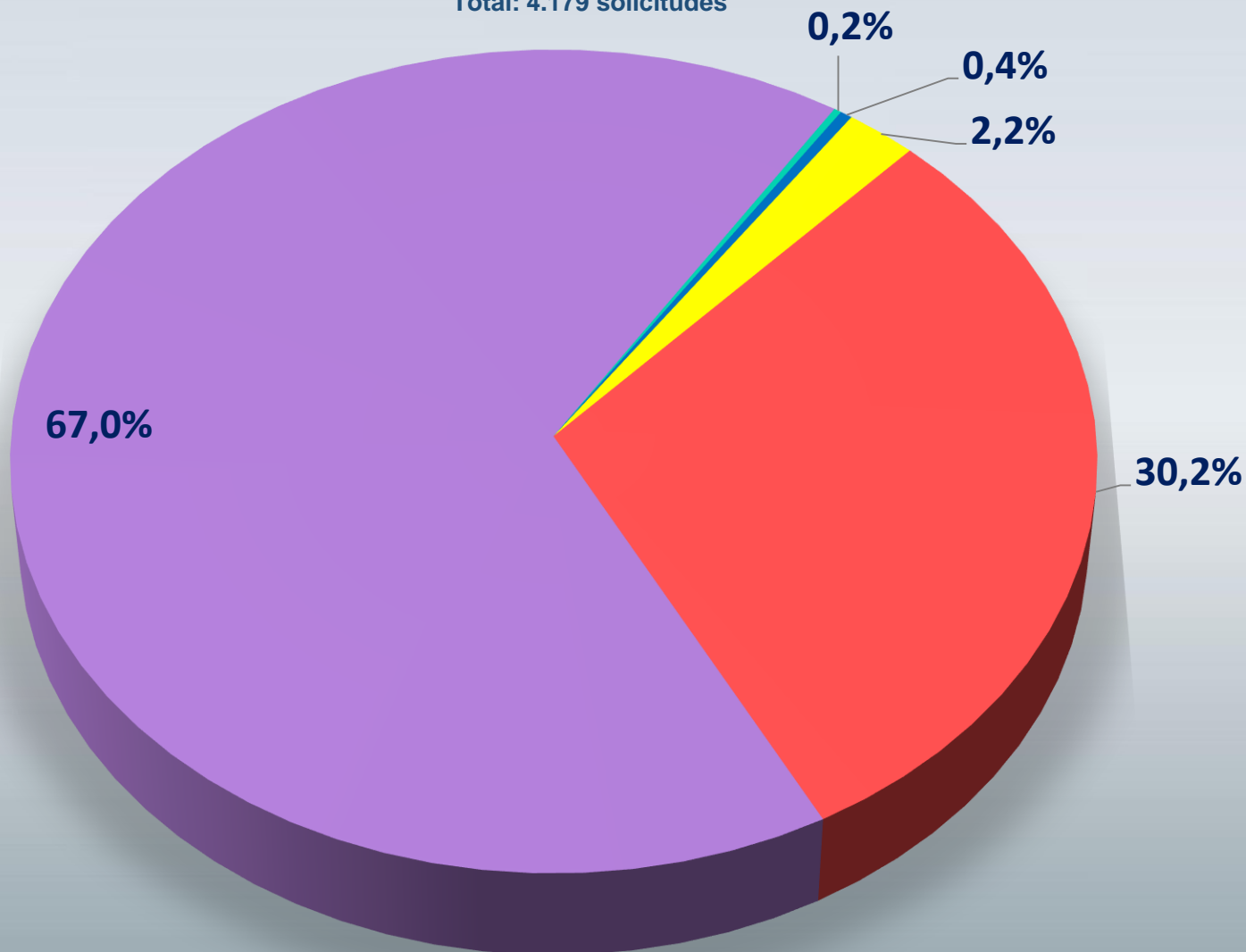
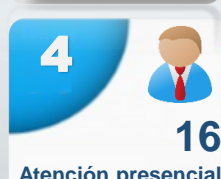


Comparativo de solicitudes 2021 – 2020:

La relación comparativa entre los años 2021 y 2020, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los reclamos con un 592% (71 solicitudes), los derechos de petición de información con un 155% (304 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 24% (40 solicitudes), los derechos de petición de congresista con un 22% (2 solicitudes), los derechos de petición particular con un 16% (286 solicitudes) y las Quejas con un 16% (12 solicitudes). De otra parte, se observó el decrecimiento de los derechos de petición general con un 51% (20 solicitudes menos), las sugerencias con un 42% (5 solicitudes menos), las denuncias sanitarias con un 28% (195 solicitudes menos) y los derechos de petición de consulta con un 20% (164 solicitudes menos).

Análisis por canal

Enero – marzo de 2021
Total: 4.179 solicitudes



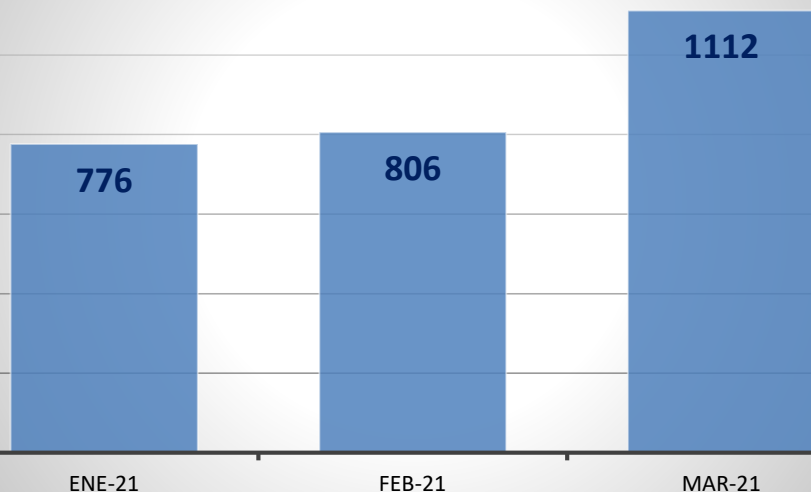
◀ Apreciado ciudadano:

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](#).

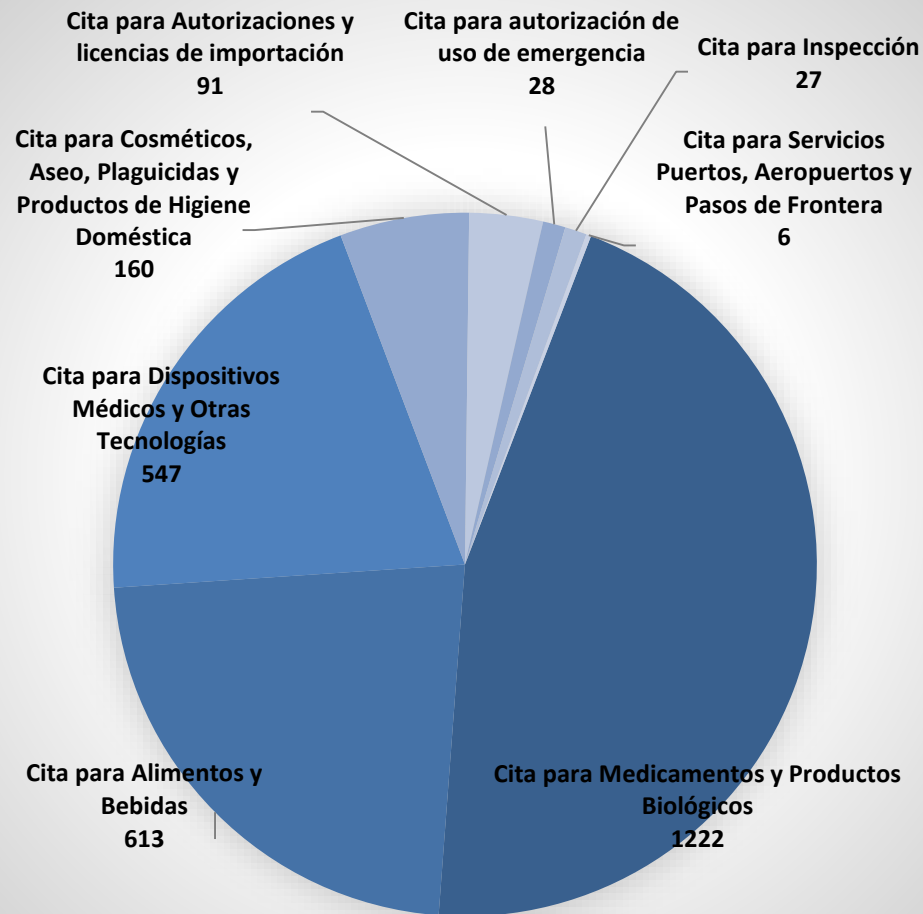
Atención de Citas técnicas

Enero – Marzo de 2021
Total de citas: 2.694

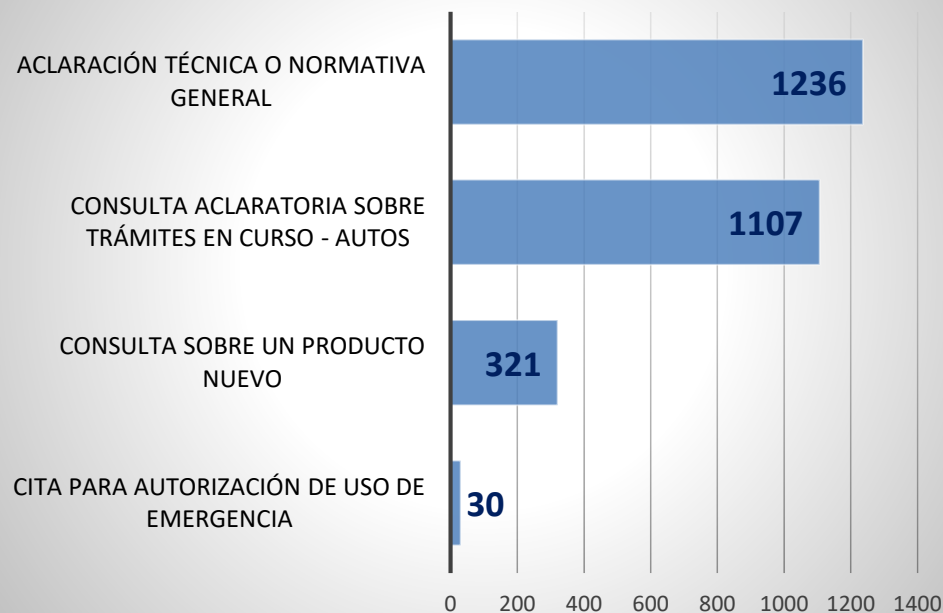
Número de citas recepcionadas por mes



Número de citas recepcionadas por dependencia



Citas recepcionadas por tema



El **46%** de las citas son relacionadas con aclaraciones técnicas o normativa general y un **41%** son relacionadas con los autos

Análisis de resultados 2021



19

Días
Hábiles

Durante el primer trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de **4.179** solicitudes. Es importante resaltar que el tiempo promedio de la respuesta emitida al ciudadano, conforme a las solicitudes es de 19 días hábiles promedio.



La oportunidad en la respuesta que se logró durante el primer trimestre del año 2021 fue del **84%**.

◀ 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 y Alimentos, se concentra el 63% de la gestión adelantada a las PQRDS.



Análisis de las quejas y reclamos

Total: 171

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

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

