



Informe sobre Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Denuncias y Sugerencias  
(enero – marzo 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 y sugerencias* interpuestas por la ciudadanía.



## Comparativo solicitudes recibidas Años 2016 a 2020

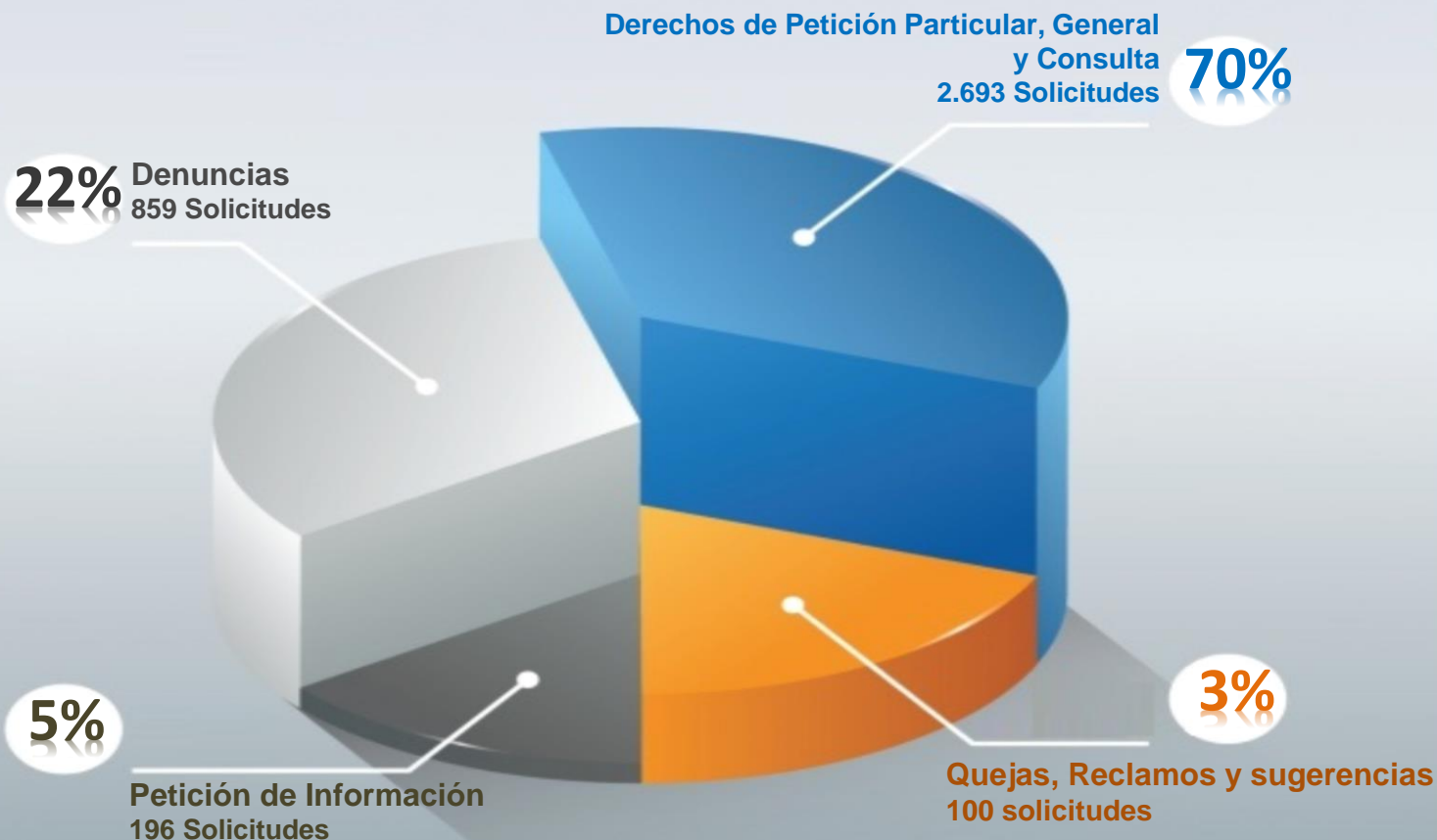


En el primer trimestre del año 2020, el Invima gestionó un total de 3.848 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 15%, que representan 513 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – marzo 2020)

Total: 3.848

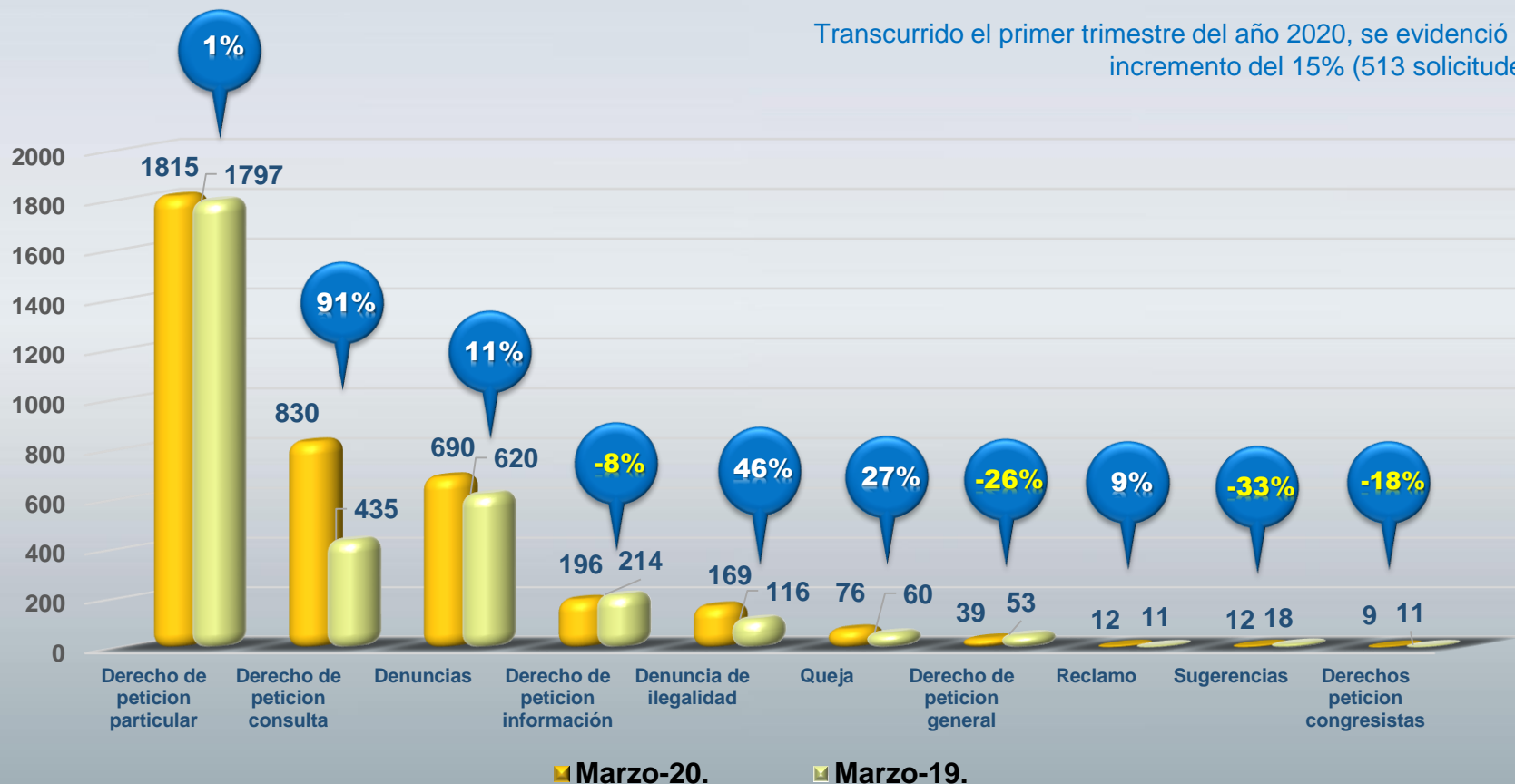


La información consolidada durante el primer trimestre del año 2020, permitió identificar que el 70% (2.693 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 22% (859 solicitudes), las peticiones de información con un 5% (196 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 3% (100 solicitudes).

## Comparativo solicitudes recibidas

Total 2020: 3.848 - Total 2019: 3.335

Transcurrido el primer trimestre del año 2020, se evidenció un incremento del 15% (513 solicitudes)



### Comparativo de solicitudes 2020 – 2019:

La relación comparativa entre el primer trimestre de los años 2020 y 2019, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los derechos de petición de consulta con un 91% (395 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 46% (53 solicitudes), las quejas con un 27% (16 solicitudes), las denuncias sanitarias con un 11% (70 solicitudes), los reclamos con un 9% (1 solicitud) y los derechos de petición particular con un 1% (18 solicitudes). De otra parte, se observó el decrecimiento de las sugerencias con un 33% (6 solicitudes menos), los derechos de petición de general con un 26% (14 solicitudes menos), los derechos de petición de congresista con un 18% (2 solicitudes menos) y los derechos de petición de información con un 8% (18 solicitudes menos).

# PQRDS



## Solicitudes por dirección - 2020:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Alimentos y Bebidas, Dispositivos Médicos, Operaciones Sanitarias y cosméticos, se consolida el 91% de la gestión adelantada a las PQRDS.

## Análisis por canal

Enero – marzo de 2020  
Total: 3.848 solicitudes

01



1.544

Atención presencial

02



236

Correo certificado

03



2.055

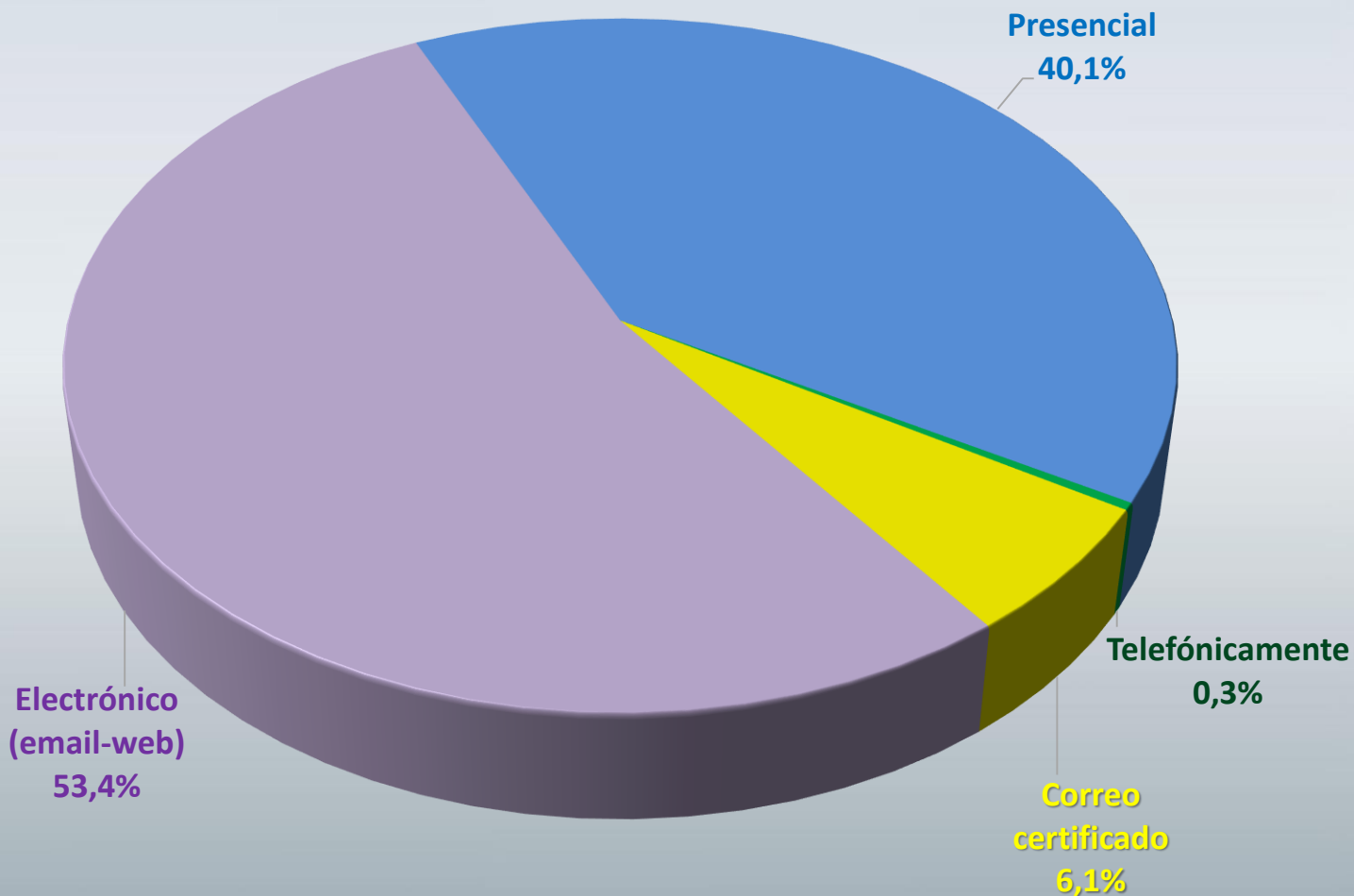
Electrónico  
(email – web)

04



13

Atención telefónica



## Análisis de las quejas y reclamos

Total: 88



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: 12



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.