



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



La salud  
es de todos

Minsalud

# Compromiso Institucional

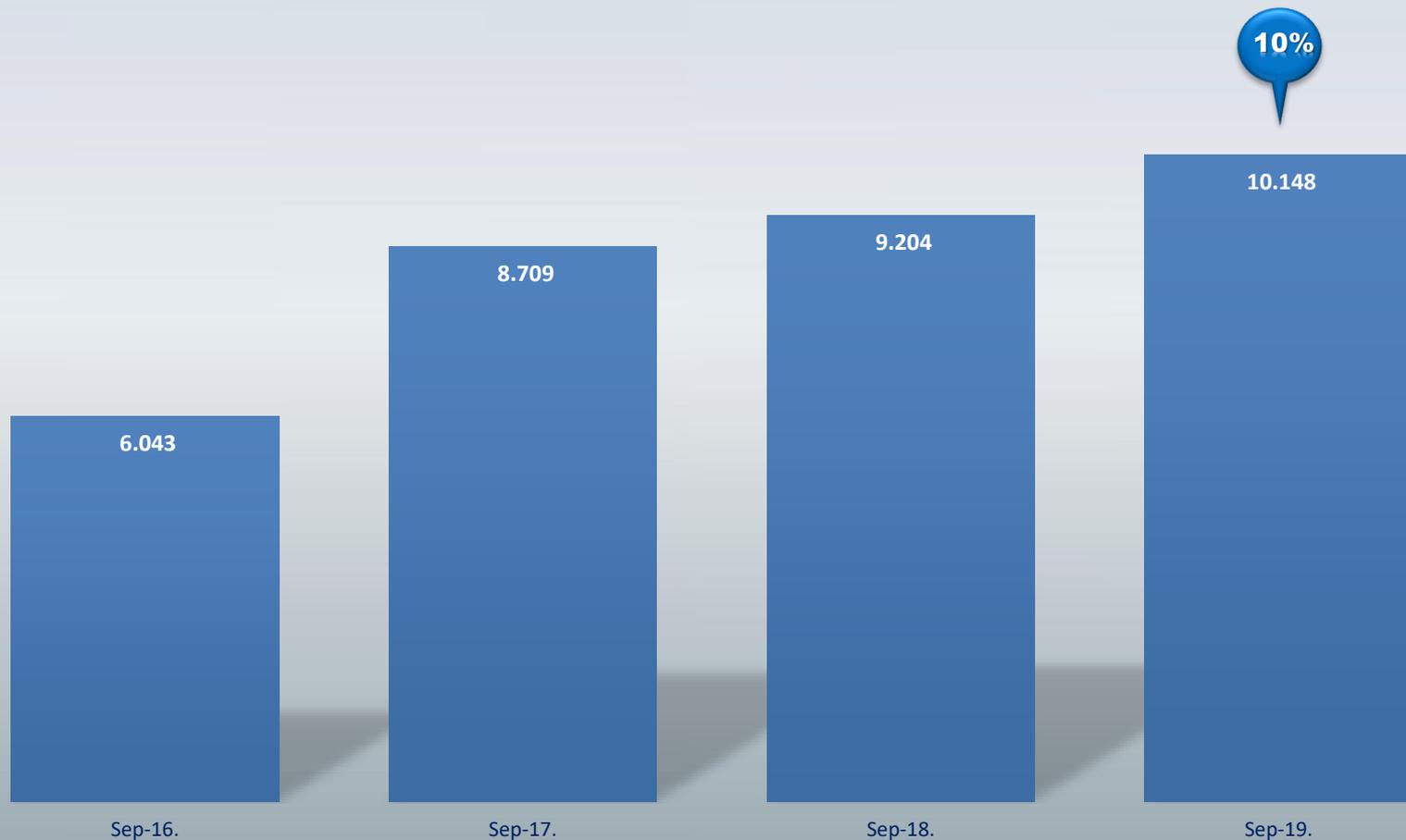
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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

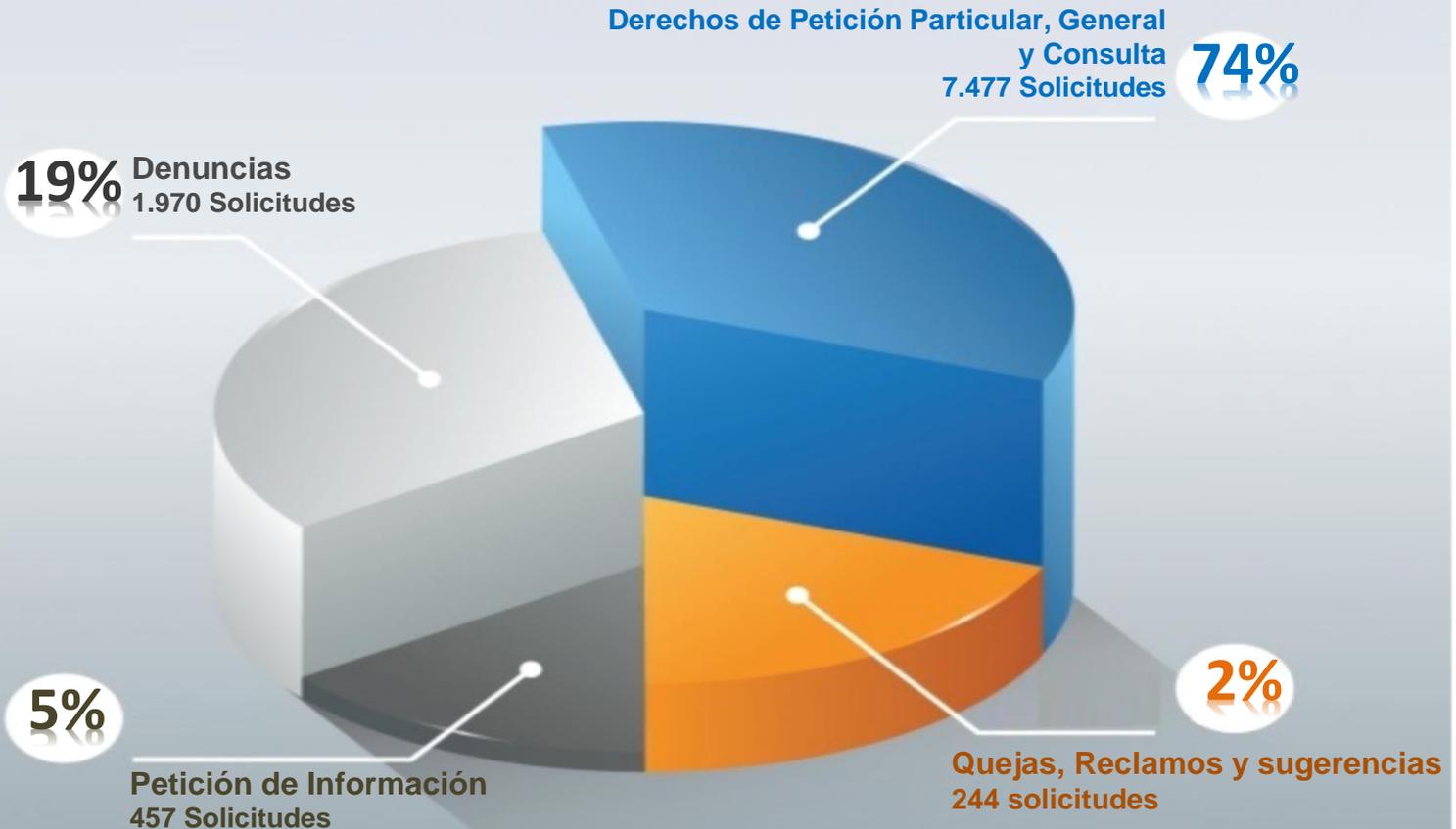


En el tercer trimestre del año 2019, el Invima gestionó un total de 10.148 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 10%, que representan 944 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – septiembre 2019)

Total: 10.148

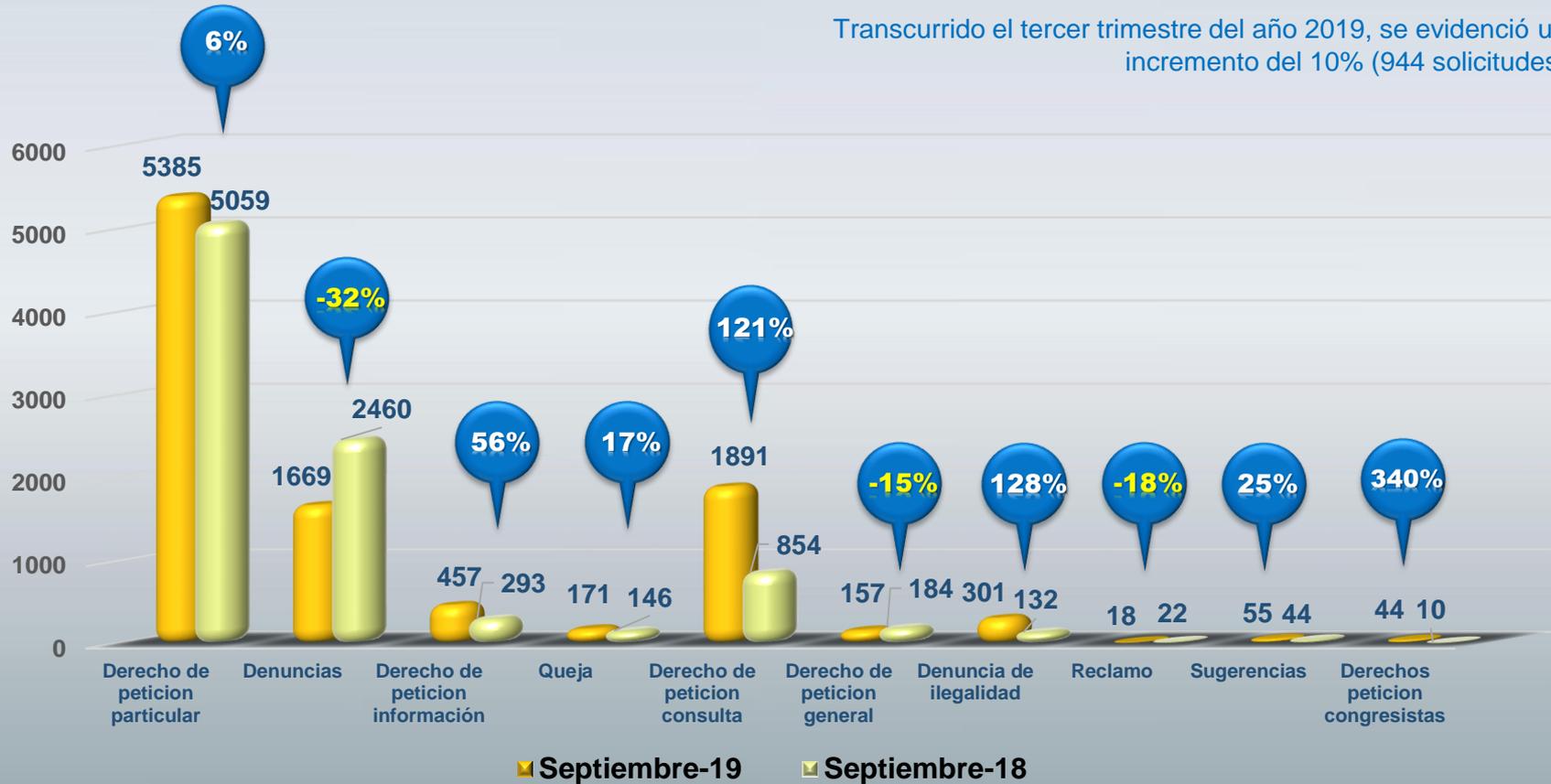


La información consolidada durante el tercer trimestre del año 2019, permitió identificar que el 74% (7.477 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 19 % (1.970 solicitudes), las peticiones de información con un 5% (457 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 2% (244 solicitudes).

## Comparativo solicitudes recibidas

Total 2019: 10.148 - Total 2018: 9.204

Transcurrido el tercer trimestre del año 2019, se evidenció un incremento del 10% (944 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 congresista con un 340% (34 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 128% (169 solicitudes), los derechos de petición de consulta con un 121% (1.037 solicitudes), los derechos de petición de información con un 56% (164 solicitudes), las sugerencias con un 25% (11 solicitudes), las quejas con un 17% (25 solicitudes), y los derechos de petición particular con un 6% (326 solicitudes). De otra parte se observó el decrecimiento de las denuncias sanitarias con un 32% (791 solicitudes menos), los reclamos con un 18% (4 solicitudes menos) y los derechos de petición general con un 15% (27 solicitudes menos).

## Análisis de resultados 2019



**14**  
Días  
Hábiles

Durante el tercer trimestre del año 2019, el Invima gestionó un total de **10.148** 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 tercer trimestre del año 2019 fue del **95%**.

# PQRDS



## Solicitudes por dirección - 2019:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Dispositivos Médicos, Operaciones Sanitarias y cosméticos, se consolida el 85% de la gestión adelantada a las PQRDS.

## Análisis por canal

Enero – septiembre de 2019

Total: 10.148 solicitudes

01



6.160

Atención presencial

02



1.940

Correo electrónico

03



1.256

Formulario Web

04



757

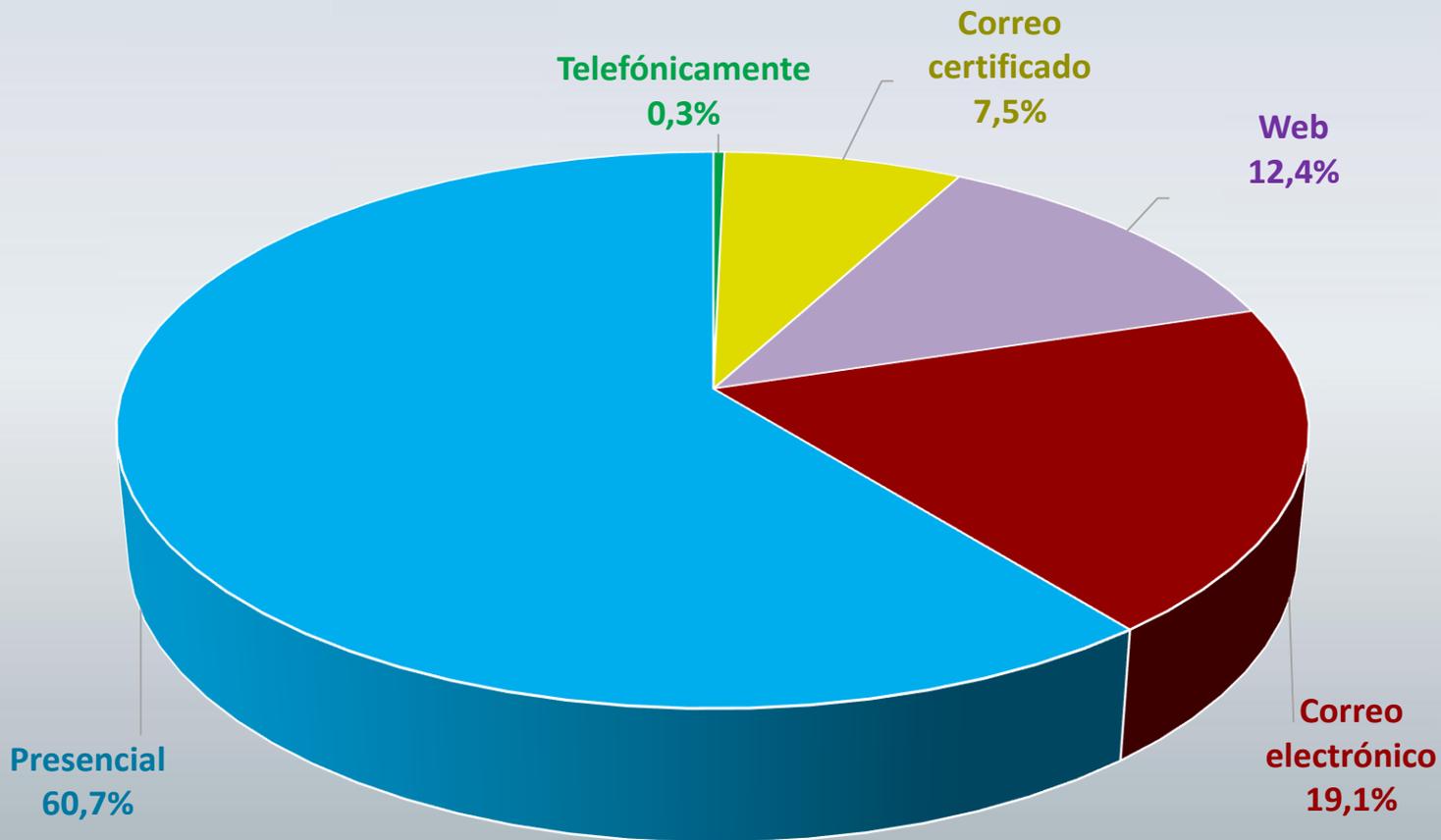
Correo certificado

05



35

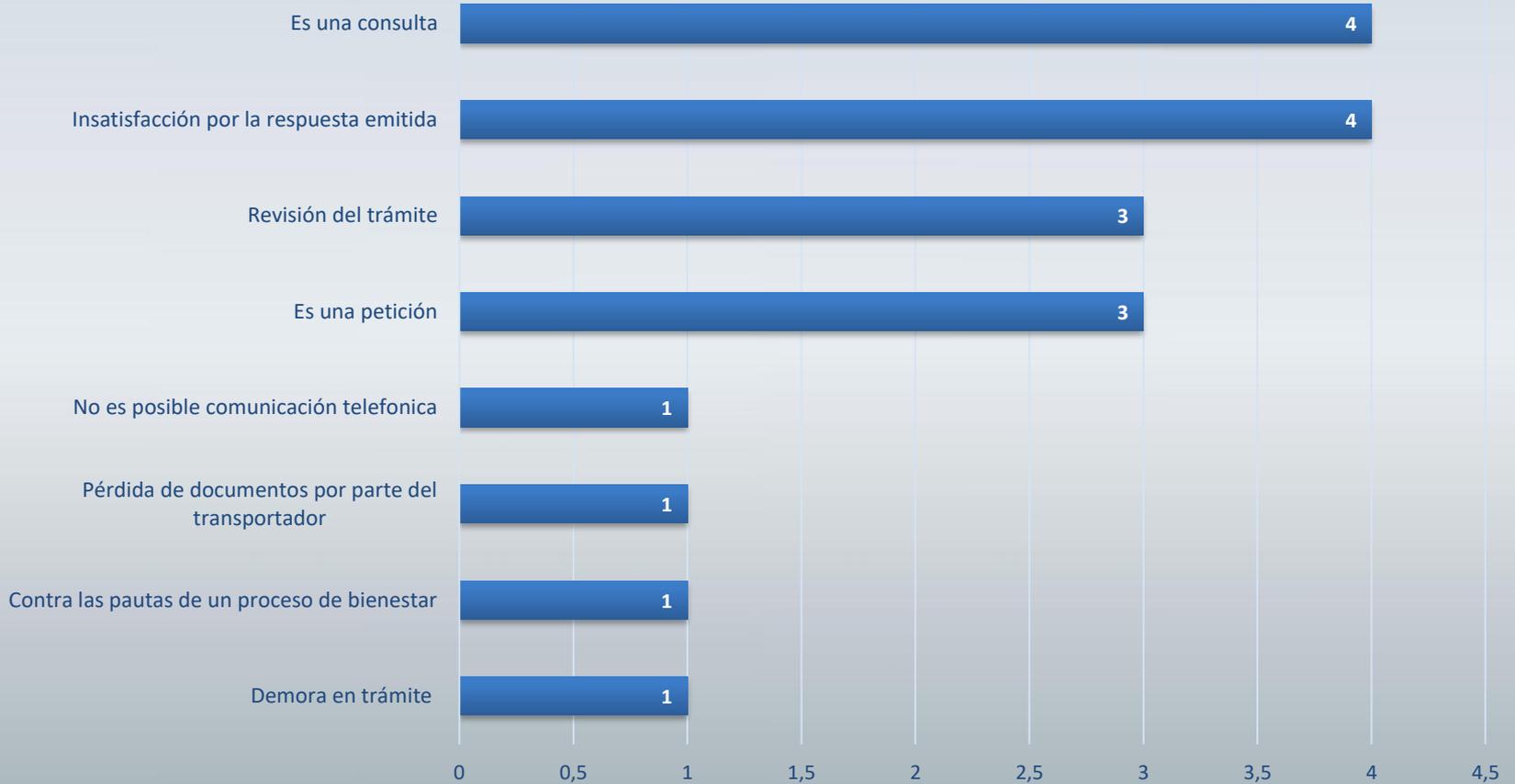
Atención telefónica





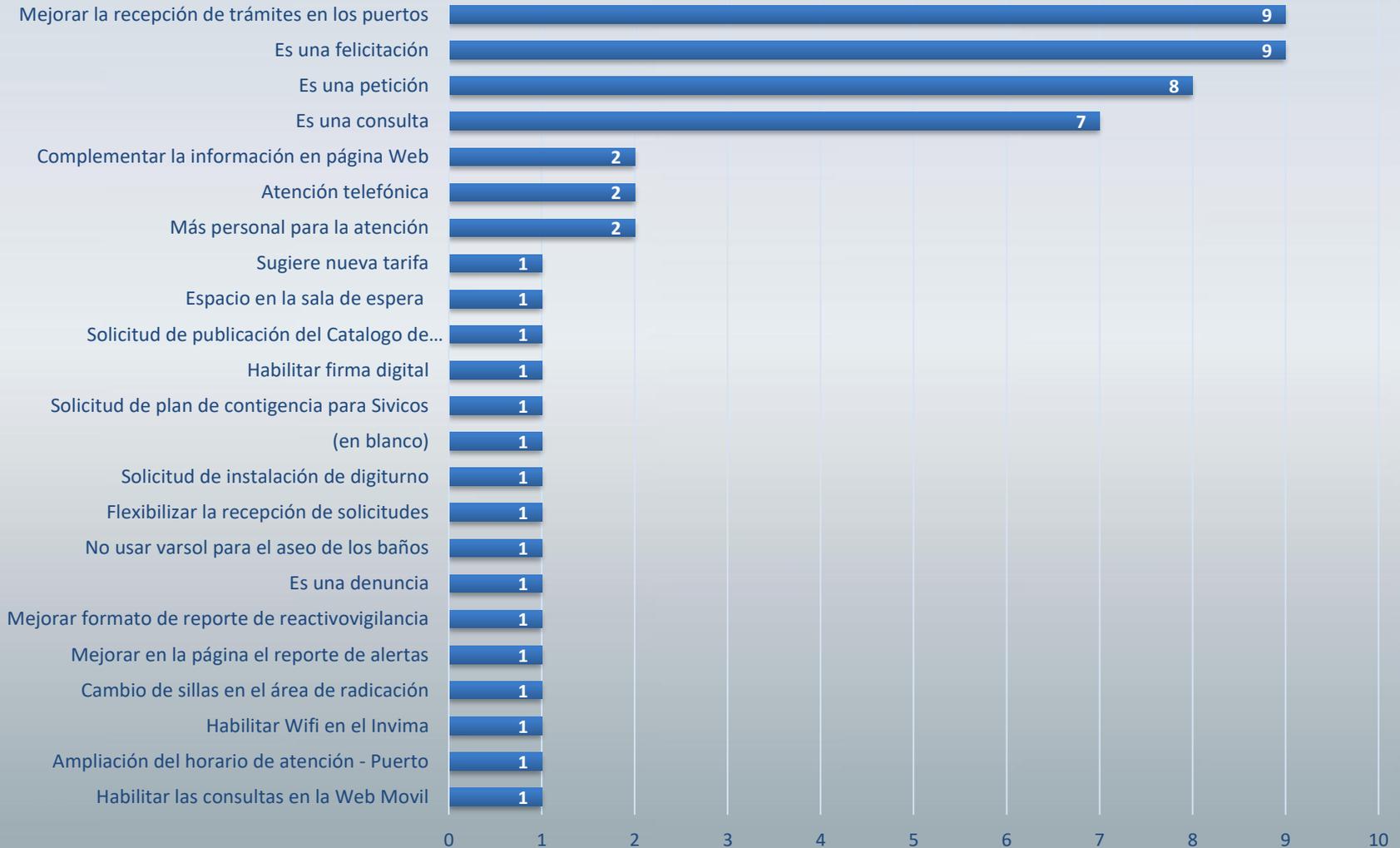
Estas solicitudes hacen referencia a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Total: 18



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: 55



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

