



# Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades (enero – septiembre 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

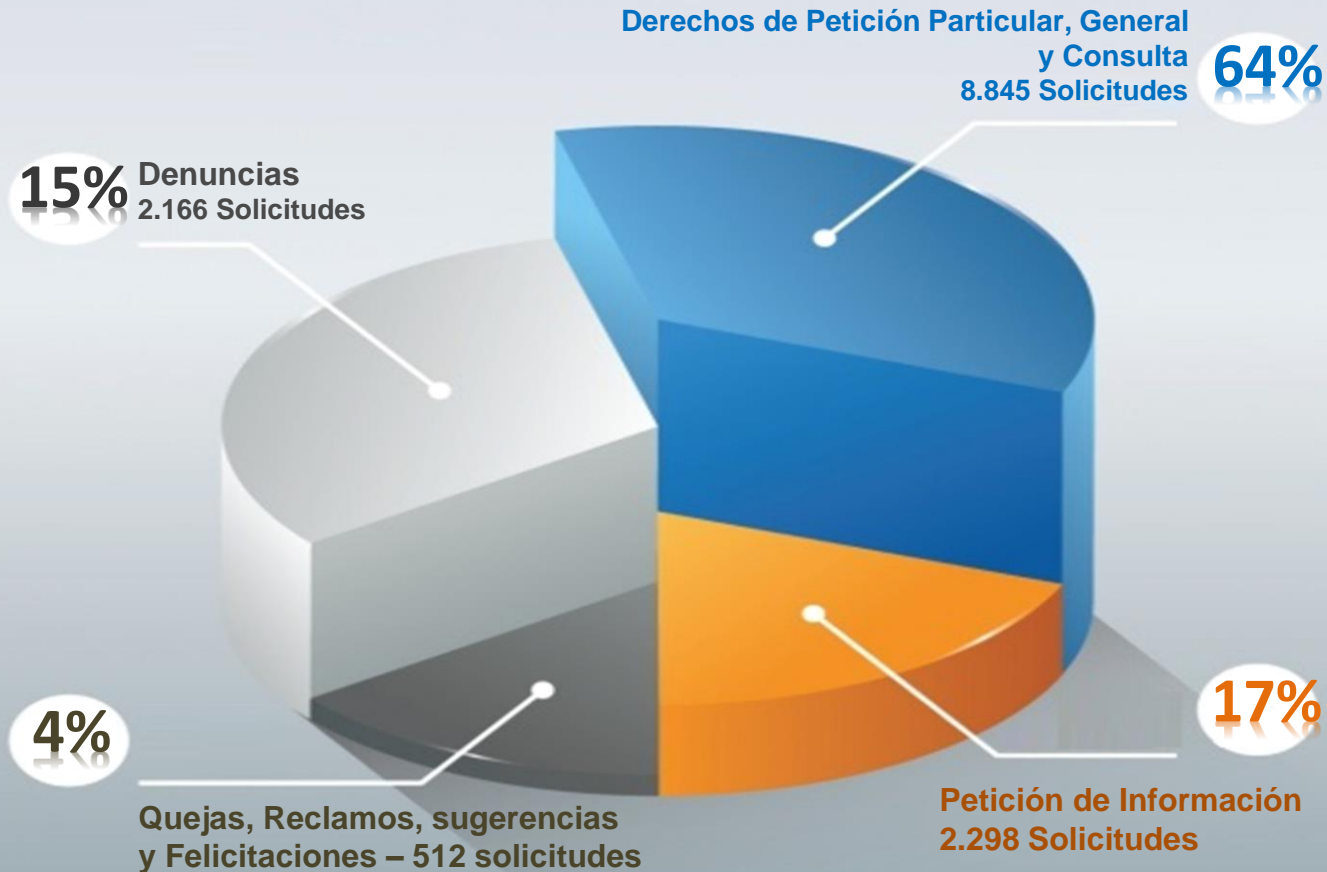


En el tercer trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de 13.821 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 19%, que representan 2.226 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – septiembre 2021)

Total: 13.821



La información consolidada durante el tercer trimestre del año 2021, permitió identificar que el 64% (8.845 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 17% (2.298 solicitudes), las denuncias, con un 15% (2.166 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 4% (512 solicitudes).

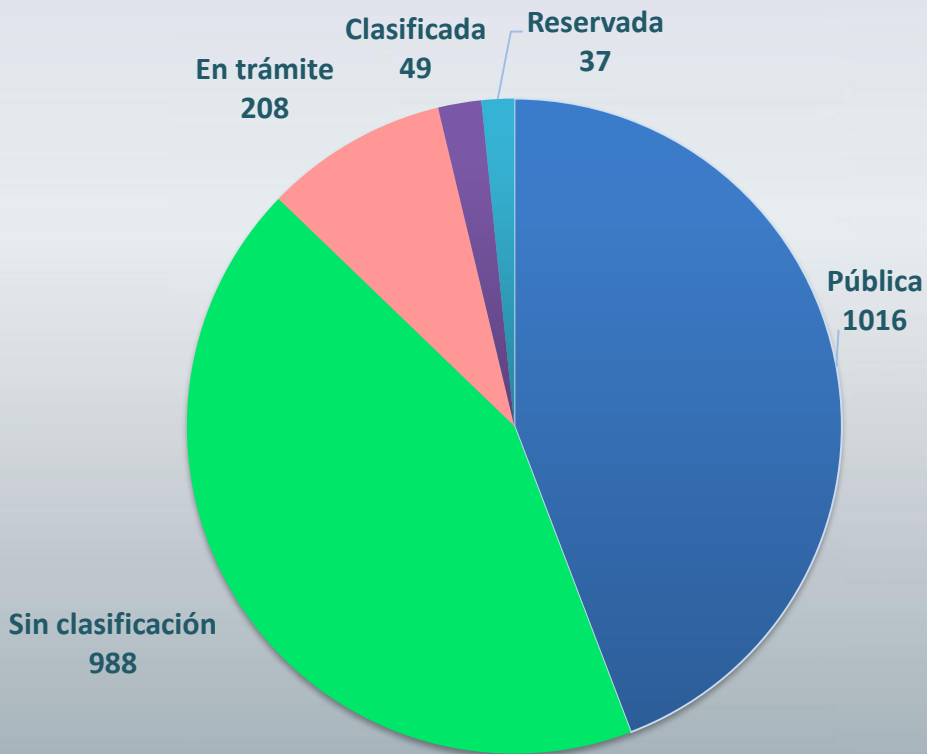
## Análisis de las solicitudes de información

### Discriminado por tipo de solicitud

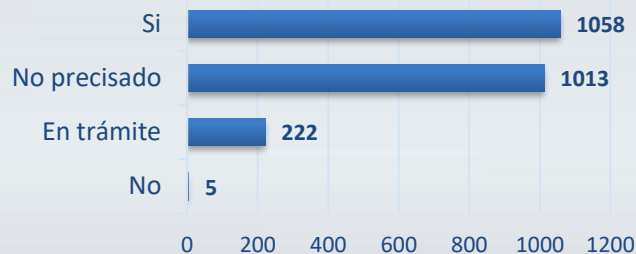
(enero – septiembre 2021)

Total: 2.298 D.P. Información

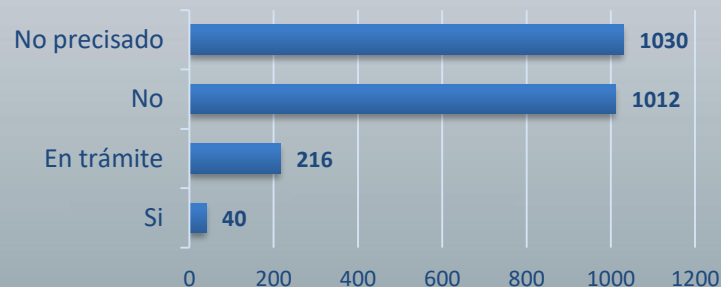
#### Clasificación de la información solicitada



#### ¿La información se entregó al solicitante?



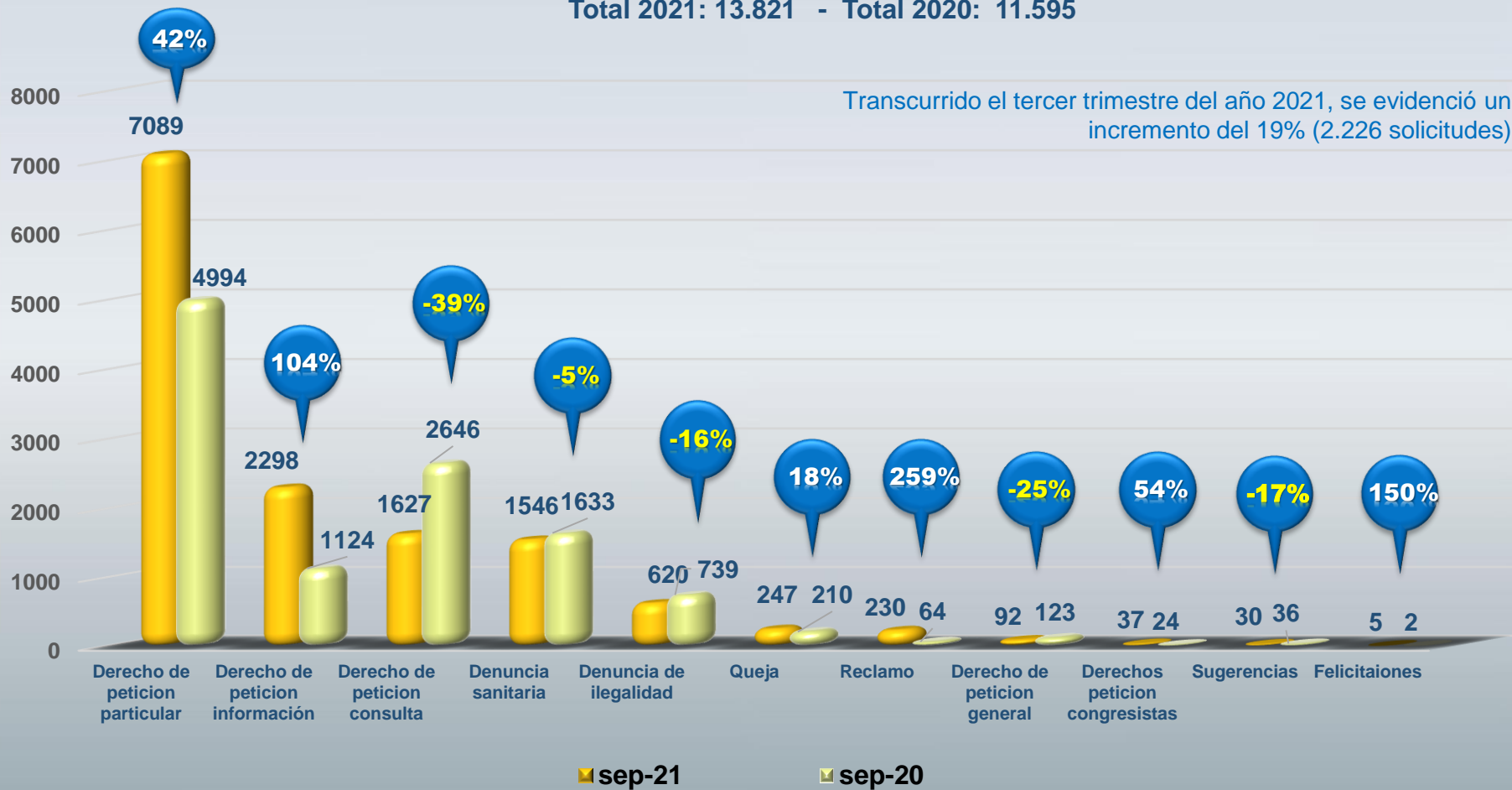
#### ¿La información se traslada a otra entidad?



La información consolidada durante el tercer trimestre del año 2021, permitió identificar un total de 2.298 solicitudes de información, de las cuales el 44.21% está clasificada como pública, el 2.13% clasificada y el 1.61% reservada. De otra parte el 1.74% de las solicitudes se trasladaron por competencia a otras entidades.

## Comparativo solicitudes recibidas

Total 2021: 13.821 - Total 2020: 11.595

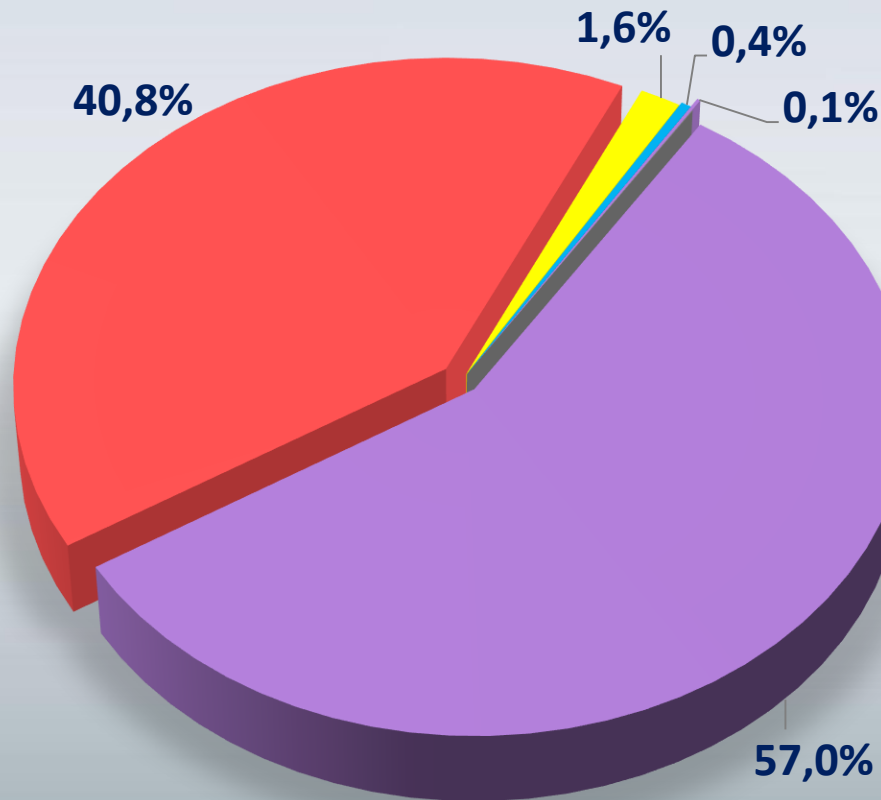


### Comparativo de solicitudes 2021 – 2020:

La relación comparativa entre los años 2021 y 2020, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los reclamos con un 259% (166 solicitudes), las felicitaciones con un 150% (3 solicitudes), los derechos de petición de información con un 104% (1.174 solicitudes), los derechos de petición de congresista con un 54% (13 solicitudes), los derechos de petición particular con un 42% (2.095 solicitudes) y las Quejas con un 18% (37 solicitudes). De otra parte, se observó el decrecimiento de los derechos de petición de consulta con un 39% (1.019 solicitudes menos), los derechos de petición general con un 25% (31 solicitudes menos), las sugerencias con un 17% (6 solicitudes menos), las denuncias de ilegalidad con un 16% (119 solicitudes menos) y las denuncias sanitarias con un 5% (87 solicitudes menos).

# Análisis por canal

Enero – septiembre de 2021  
Total: 13.821 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](#).

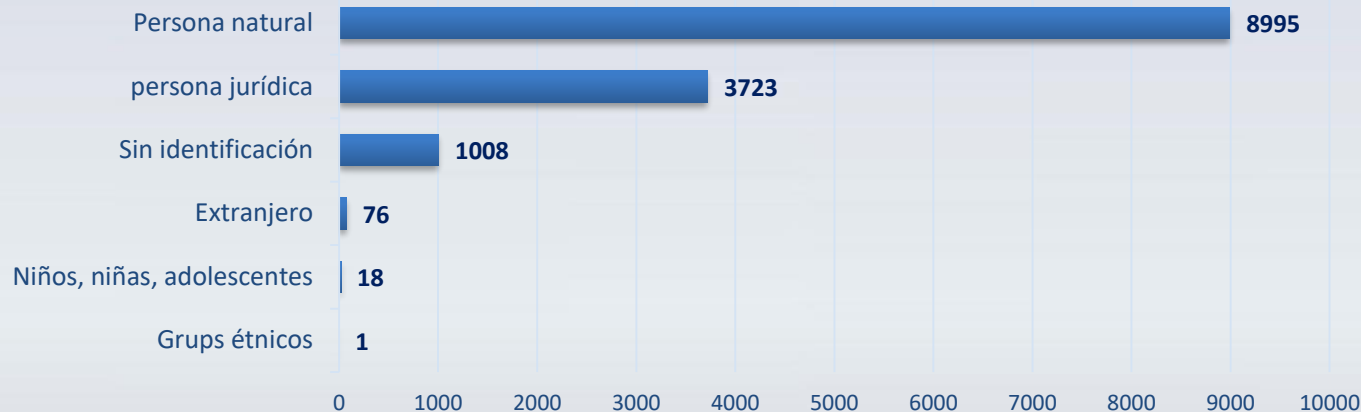
# Análisis por grupos de interés

Enero – septiembre de 2021

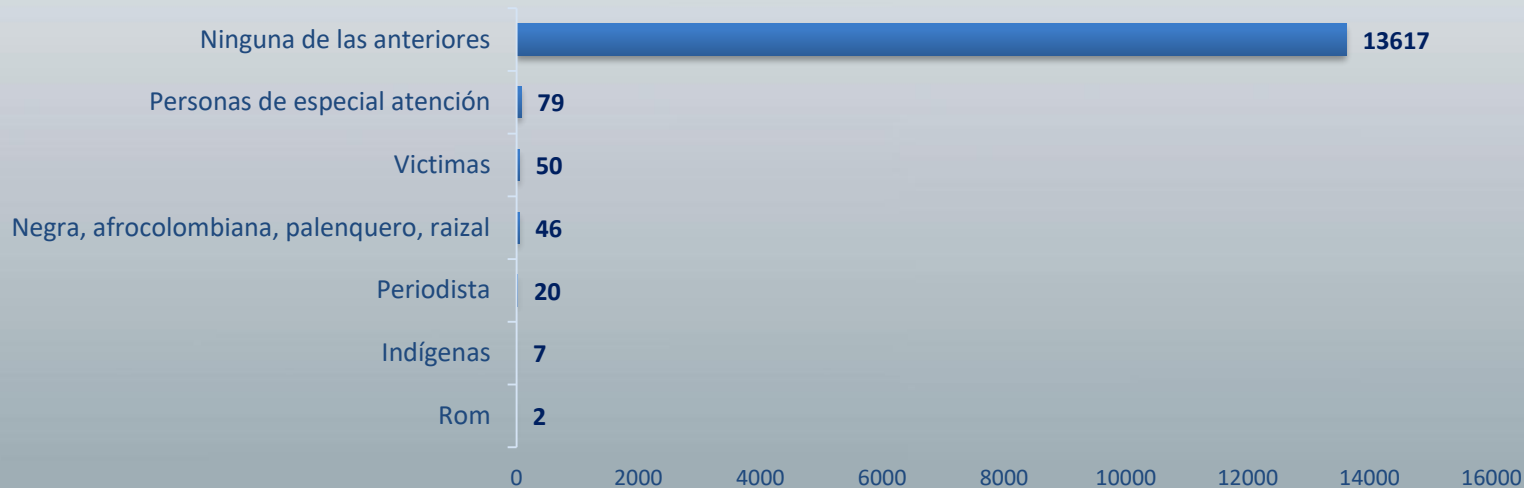
Total: 13.821 solicitudes



## Tipo de solicitante



## Información por grupo poblacional

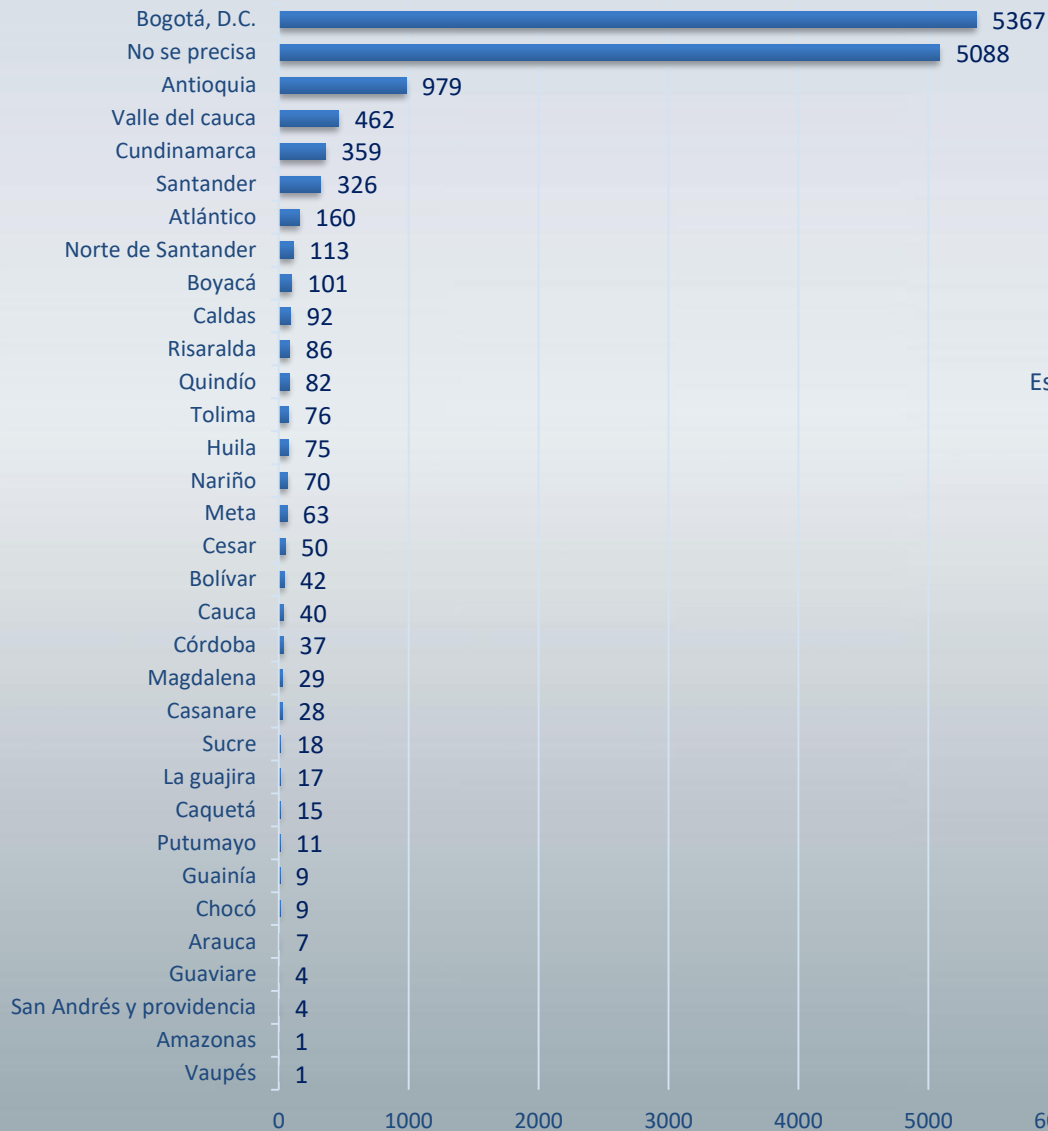




# Análisis por grupos de interés



## Solicitudes por departamento de origen



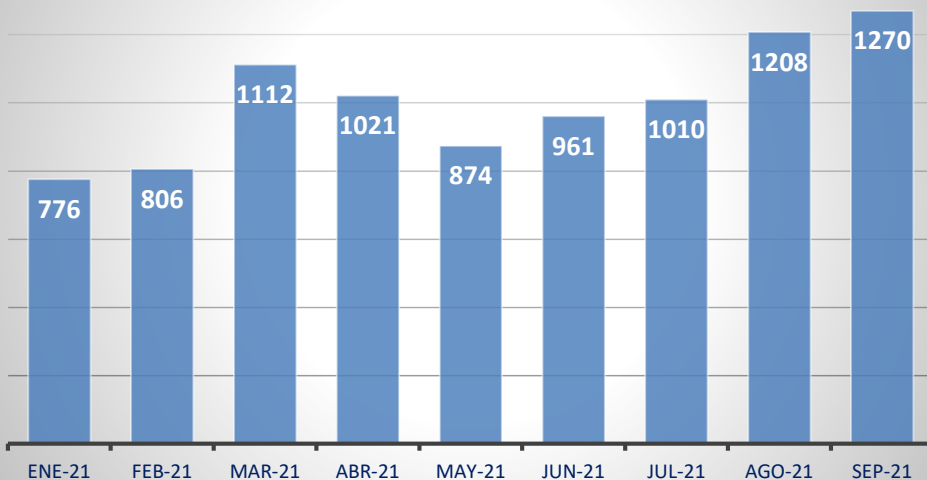
## Solicitudes por país de origen



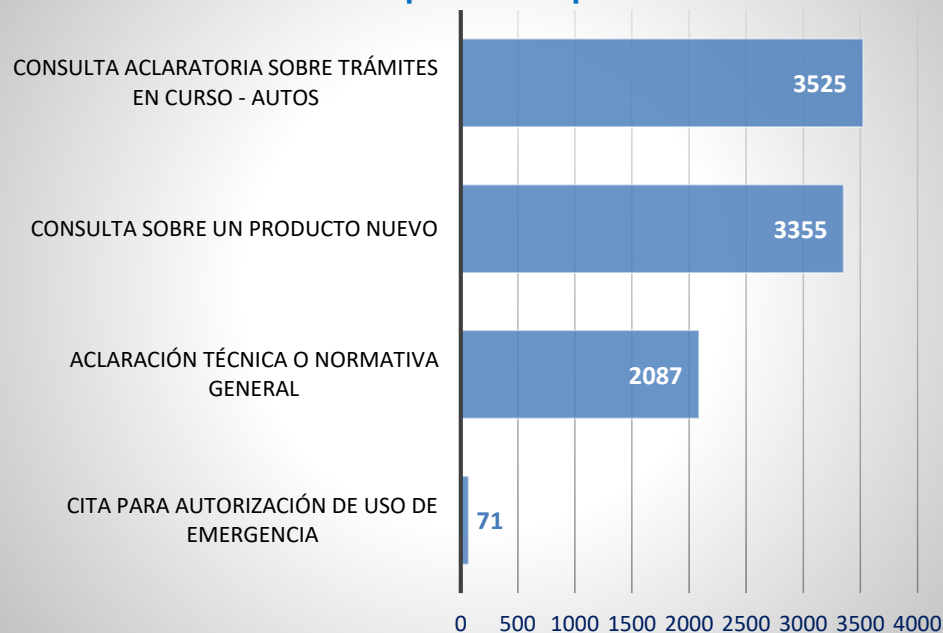
# Atención de Citas técnicas

Enero – Septiembre de 2021  
Total de citas: 9.038

## Número de citas recepcionadas por mes



## Citas recepcionadas por tema



## Número de citas recepcionadas por dependencia



El **39%** de las citas están relacionadas con temas referentes a los diferentes autos de requerimiento y un **37%** son relacionadas con consultas sobre un producto nuevo.

## Análisis de resultados 2021



19

Días  
Hábiles

Durante el tercer trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de **13.821** 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 tercer trimestre del año 2021 fue del **86%**.

### ◀ 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, Dispositivos Médicos y Cosméticos, se concentra el 92.9% de la gestión realizada en el Invima en lo referente a las PQRDS.



## Análisis de las quejas y reclamos

Total: 477

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 - nuevos canales virtuales para la recepción de las solicitudes de trámite – (Oficina Virtual)

Se presentan nuevas mejoras al sistema de PQRDS y Correspondencia Invima, a fin de hacer cada vez mas fácil y rápida la interacción de nuestros usuarios.

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.

