

Indicadores



Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias
(enero – diciembre de 2017)

Compromiso Institucional

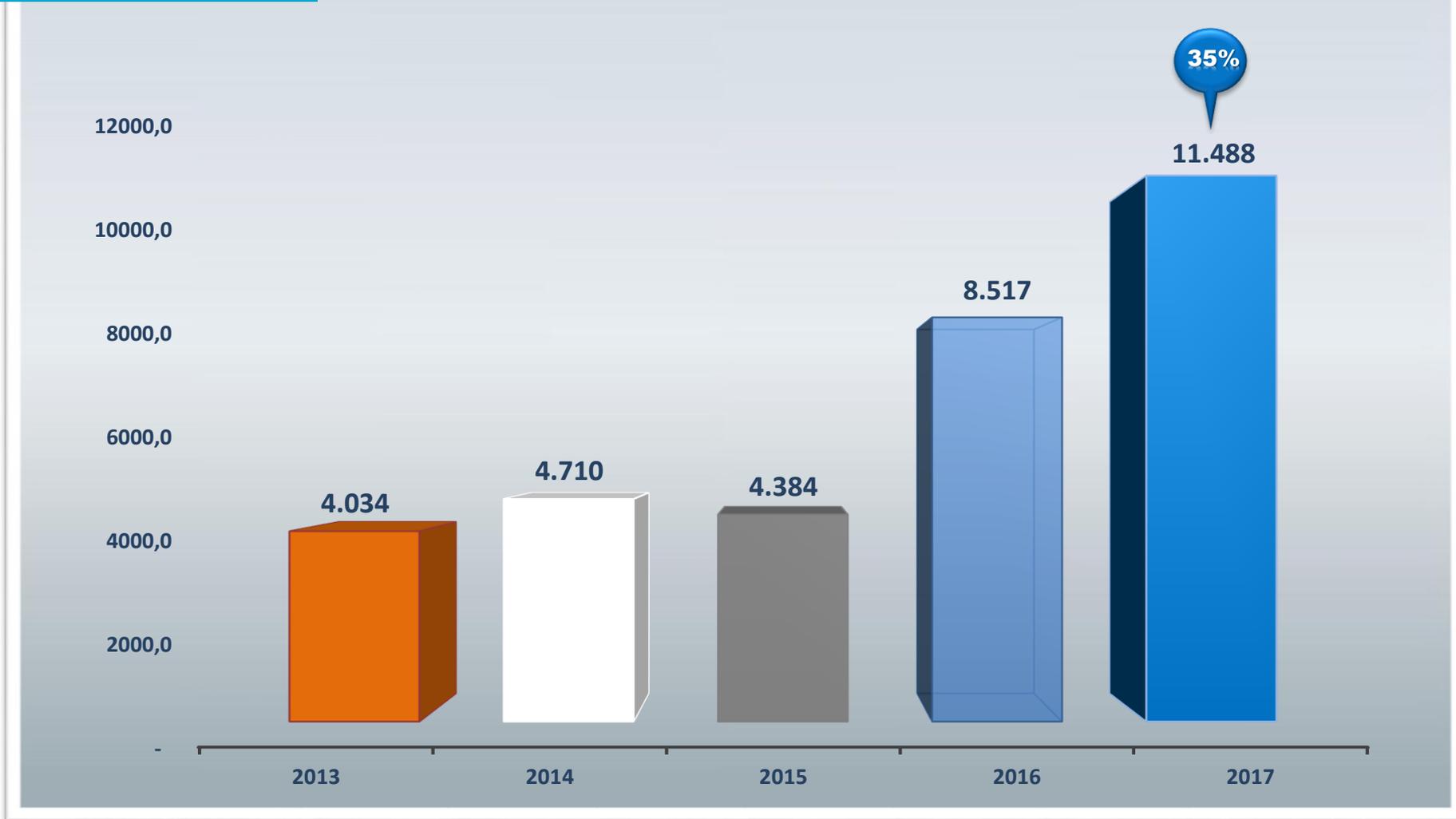
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto 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 2013 a 2017

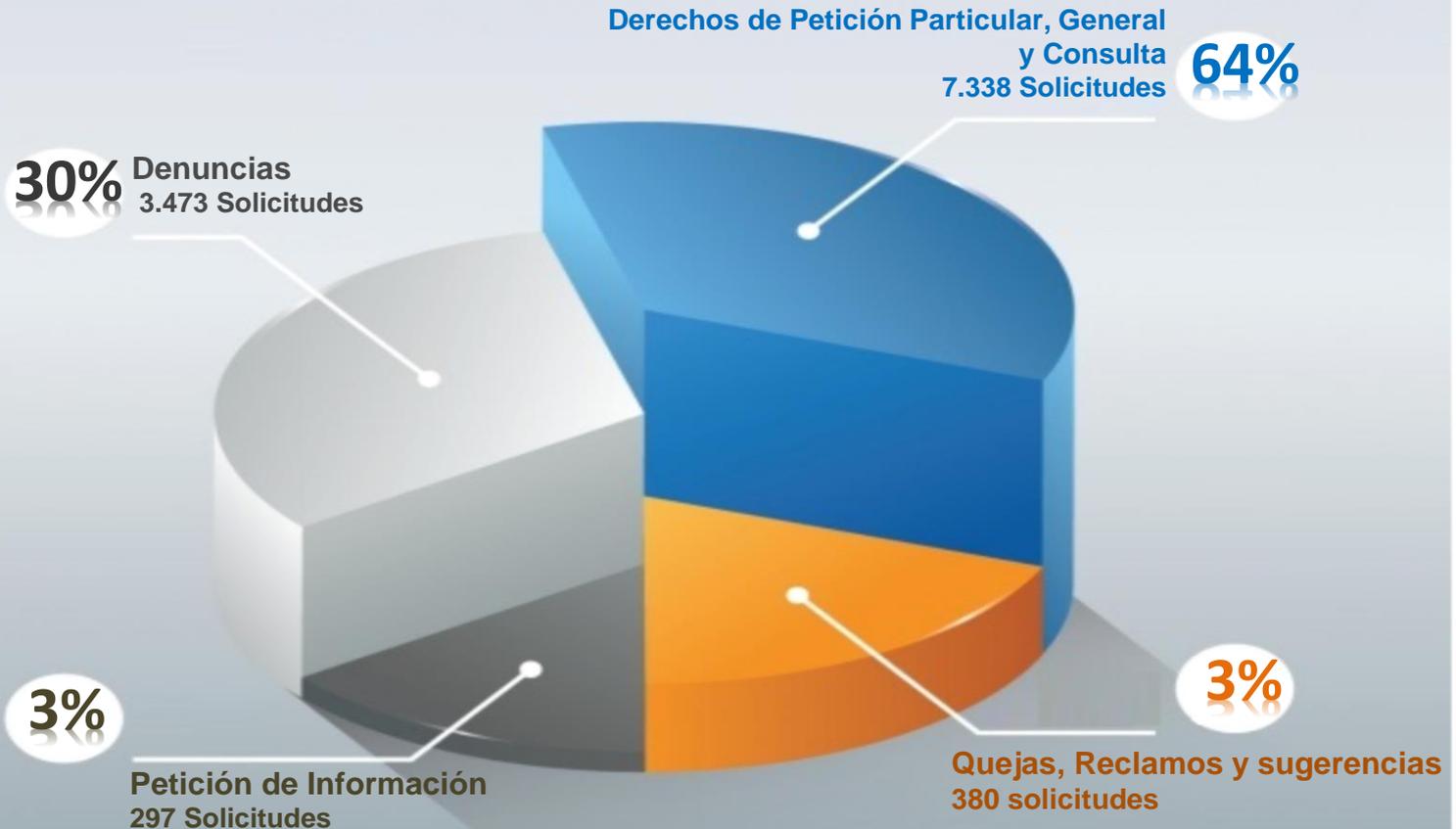


En lo corrido el año 2017, el Invima gestionó un total de **11.488** solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 35%, que representan 2.971 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – diciembre 2017)

Total: 11.488

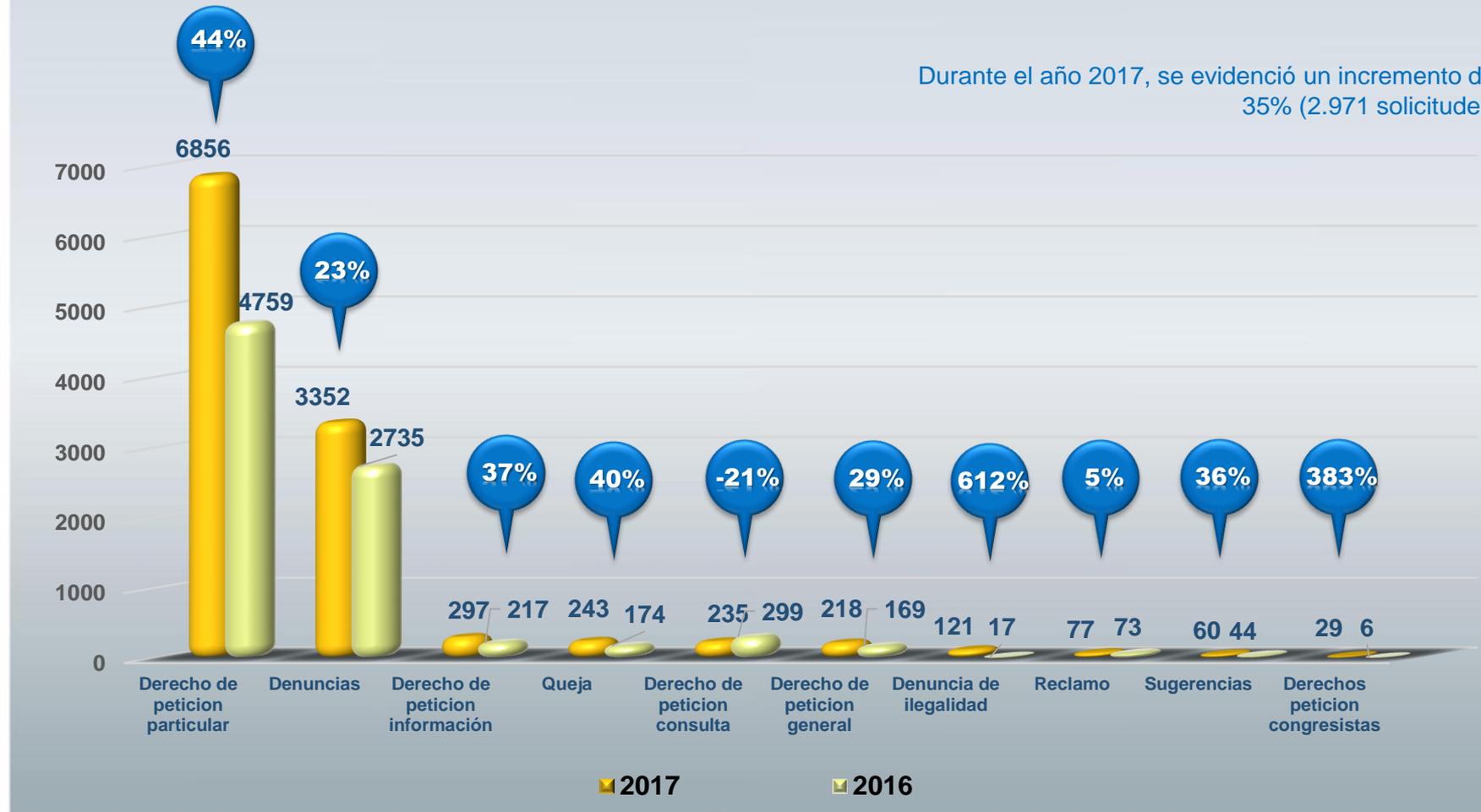


La información consolidada a **diciembre de 2017** permitió identificar que el 64% (7.338 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 30% (3.473 solicitudes), las quejas, reclamos y sugerencias con un 3% (380 solicitudes) y las peticiones de información con un 3% (297 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2016: 8.517 - Total 2017: 11.488

Durante el año 2017, se evidenció un incremento del 35% (2.971 solicitudes)



Comparativo trámites 2016 – 2017:

La relación comparativa entre los años 2016 y 2017, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con las Denuncia de ilegalidad con un 612% (104 solicitudes), Derechos petición congresistas en un 383% (23 solicitudes), peticiones particulares y generales 44% (2.163 solicitudes), las quejas con el 40% (69 solicitudes), peticiones de información 37% (80 solicitudes), sugerencias 36% (16 solicitudes), Denuncias Sanitarias 23% (617 solicitudes), reclamos 5% (4 solicitudes) y el decrecimiento de los derechos de petición de consulta del 21% (64 solicitudes menos).

Solicitudes direccionadas por dependencia

Enero – diciembre 2017

Total: 11.488



Se observa que en lo corrido del año 2017, la recepción de 11.488 solicitudes de las cuales la dirección de alimentos y bebidas atendió un 31,6% de las solicitudes, la dirección medicamentos y productos biológicos atendió un 27,2% de las solicitudes y la dirección de operaciones sanitarias un 17,2% de las solicitudes. Entre estas tres áreas se concentra el 76% de las solicitudes allegadas por la ciudadanía.

Análisis por canal

Enero – diciembre 2017

Total: 11.488 solicitudes

01



3.830

Correo electrónico

02



6.565

Presencial

03



928

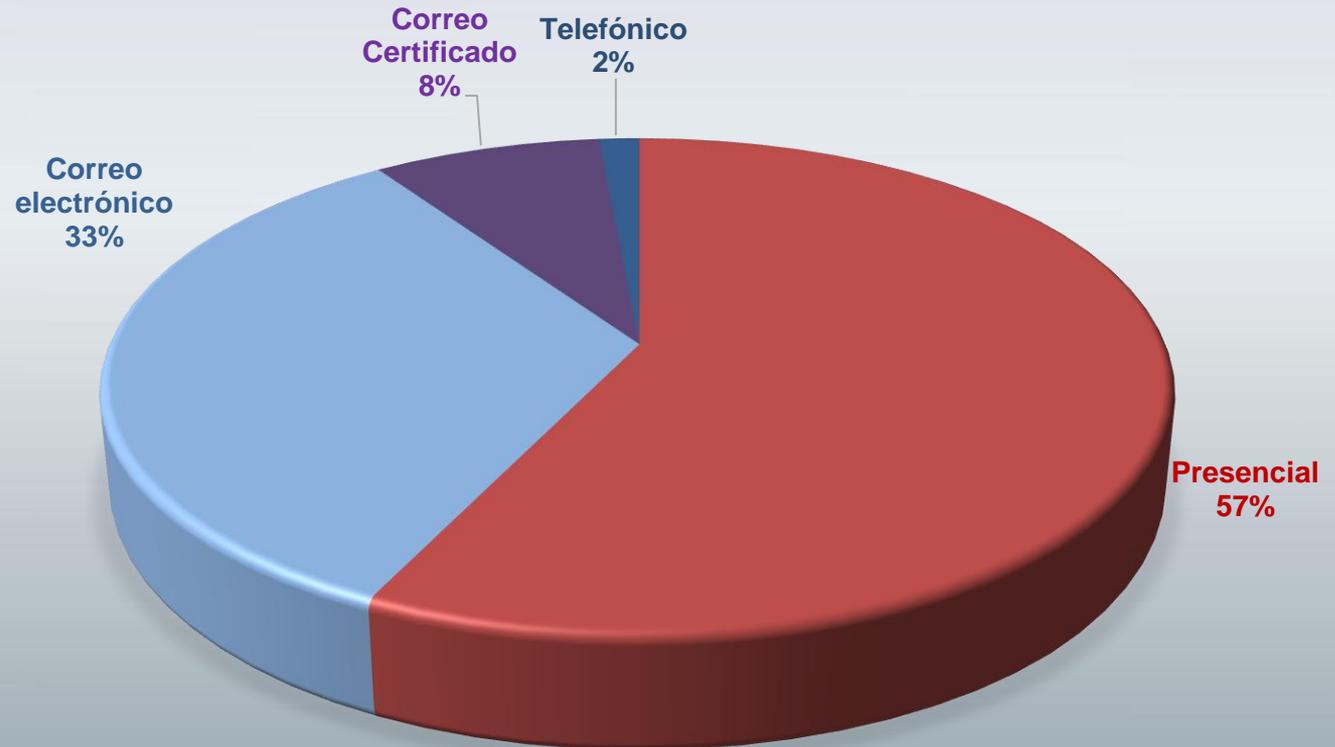
Correo certificado

04

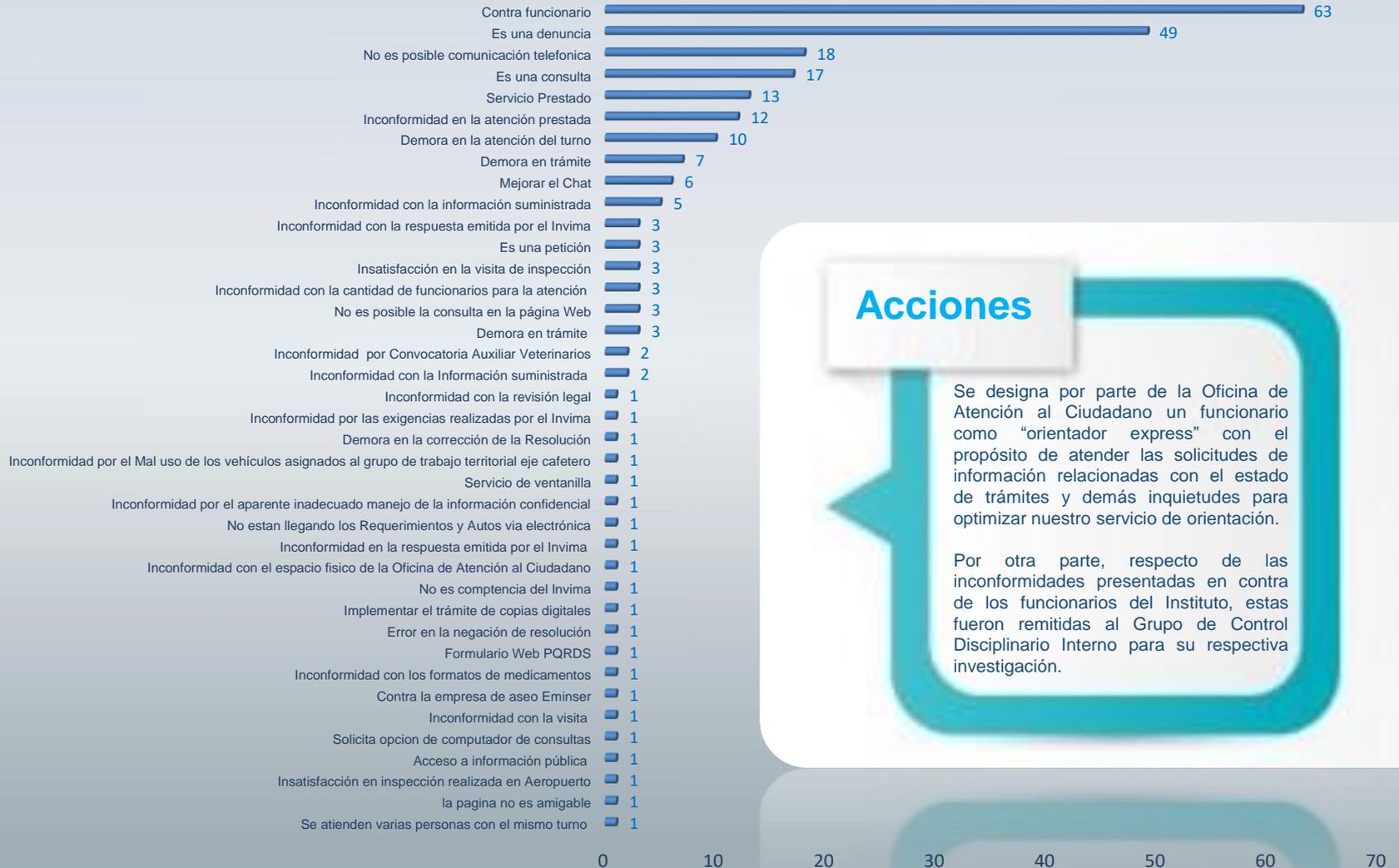


165

Telefónicamente



El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las solicitudes es el canal presencial, el cual representa el 57% del total de solicitudes recibidas durante el año 2017. Así mismo, se habilitó la atención a través de las redes sociales como lo son el Facebook, twitter, email, chat en línea y foros virtuales. Estos canales están disponibles a través de la página www.invima.gov.co.

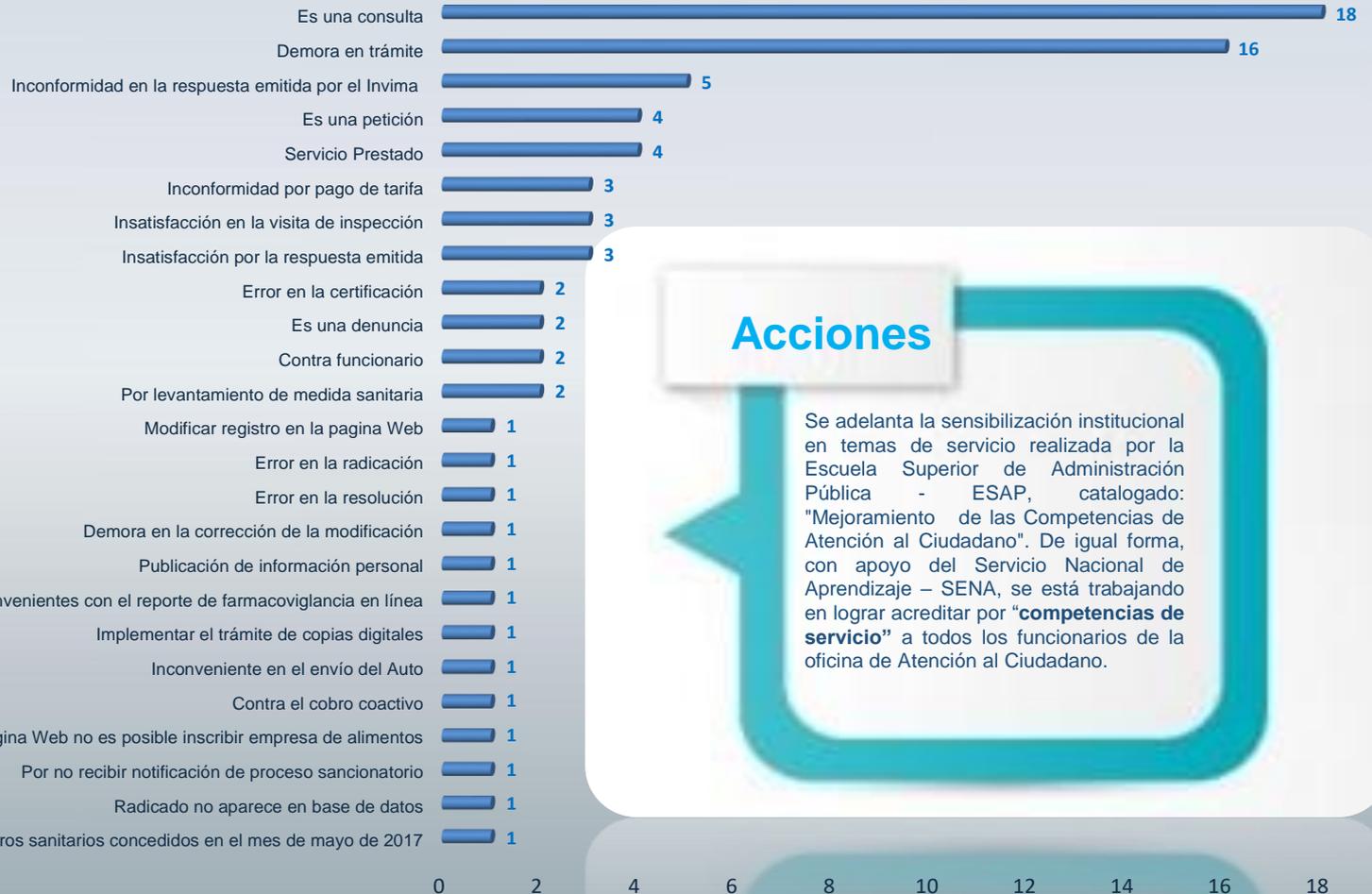


Acciones

Se designa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano un funcionario como "orientador express" con el propósito de atender las solicitudes de información relacionadas con el estado de trámites y demás inquietudes para optimizar nuestro servicio de orientación.

Por otra parte, respecto de las inconformidades presentadas en contra de los funcionarios del Instituto, estas fueron remitidas al Grupo de Control Disciplinario Interno para su respectiva investigación.

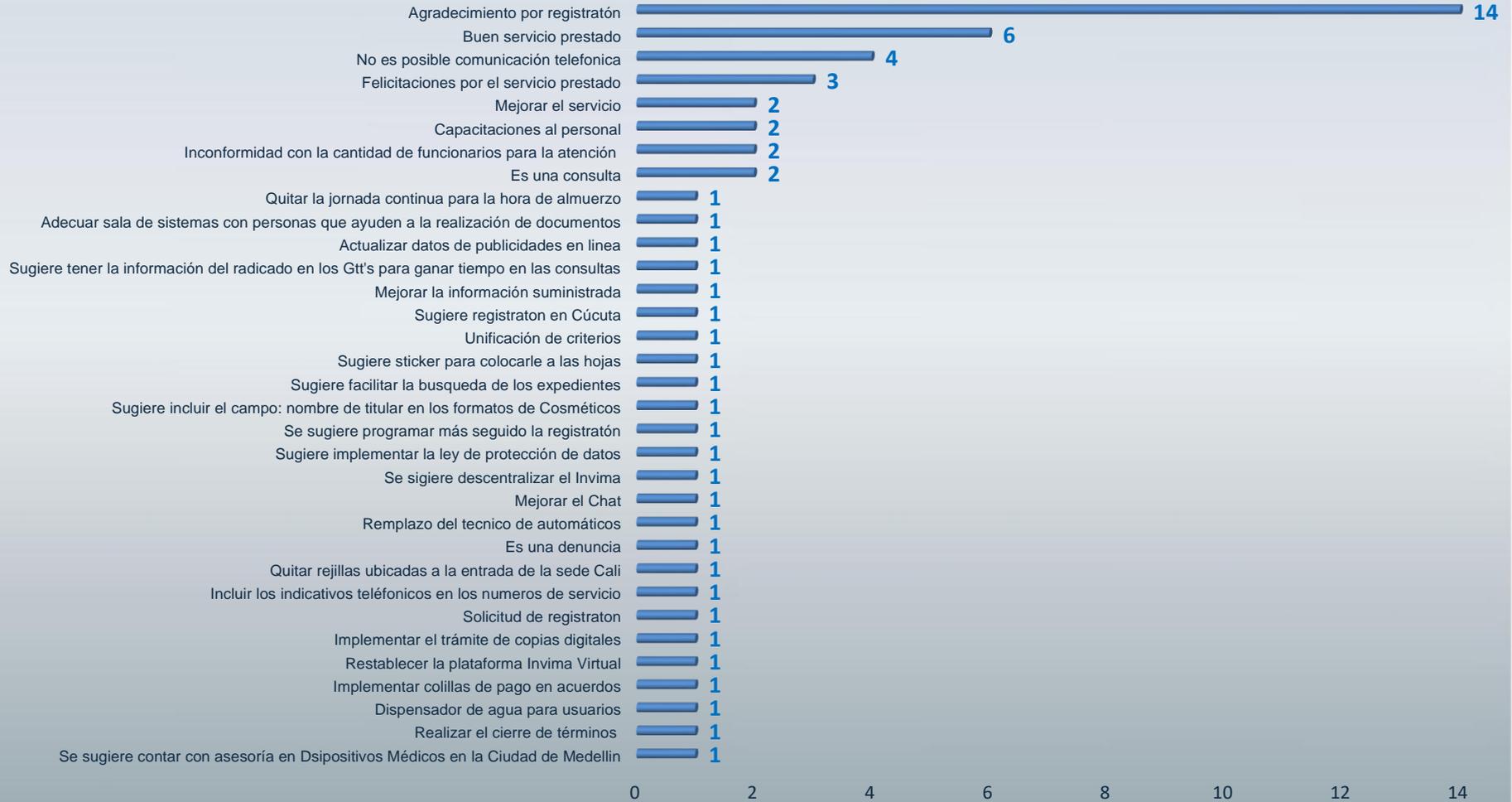
Los ciudadanos acuden a esta solicitud en cumplimiento al derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encuentra a cargo del Instituto.



Acciones

Se adelanta la sensibilización institucional en temas de servicio realizada por la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, catalogado: "Mejoramiento de las Competencias de Atención al Ciudadano". De igual forma, con apoyo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se está trabajando en lograr acreditar por "**competencias de servicio**" a todos los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano.

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 una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Invima.

Con el propósito de mejorar la atención a través del canal telefónico, se adelantan las siguientes actividades:

1. Se implementan controles a través de los cuales se identifican los volúmenes de contestación, así como las causales de las diferentes consultas.
2. Se integra y ajusta la respuesta de voz interactiva - IVR, para los mensajes de espera, clasificando la información por tipo de consulta. De igual forma se construye el nuevo menú telefónico.

01

Continuar con la realización de las sensibilizaciones en temas de servicio. De igual forma, con apoyo del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, se está trabajando en lograr acreditar por “competencias de servicio” a todos los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, se adelantan entrenamientos de sensibilización en la atención.

02

Con respecto a la implementación de una nueva herramienta para la gestión de PQRDS, se adelantan las siguientes actividades:

1. Diagnóstico de las necesidades para la implementación de la herramienta para la gestión de las PQRDS.
2. Análisis y selección de proveedor.
3. Elaboración de cronograma de actividades para la implementación con el proveedor seleccionado

03