

Indicadores



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

Compromiso Institucional

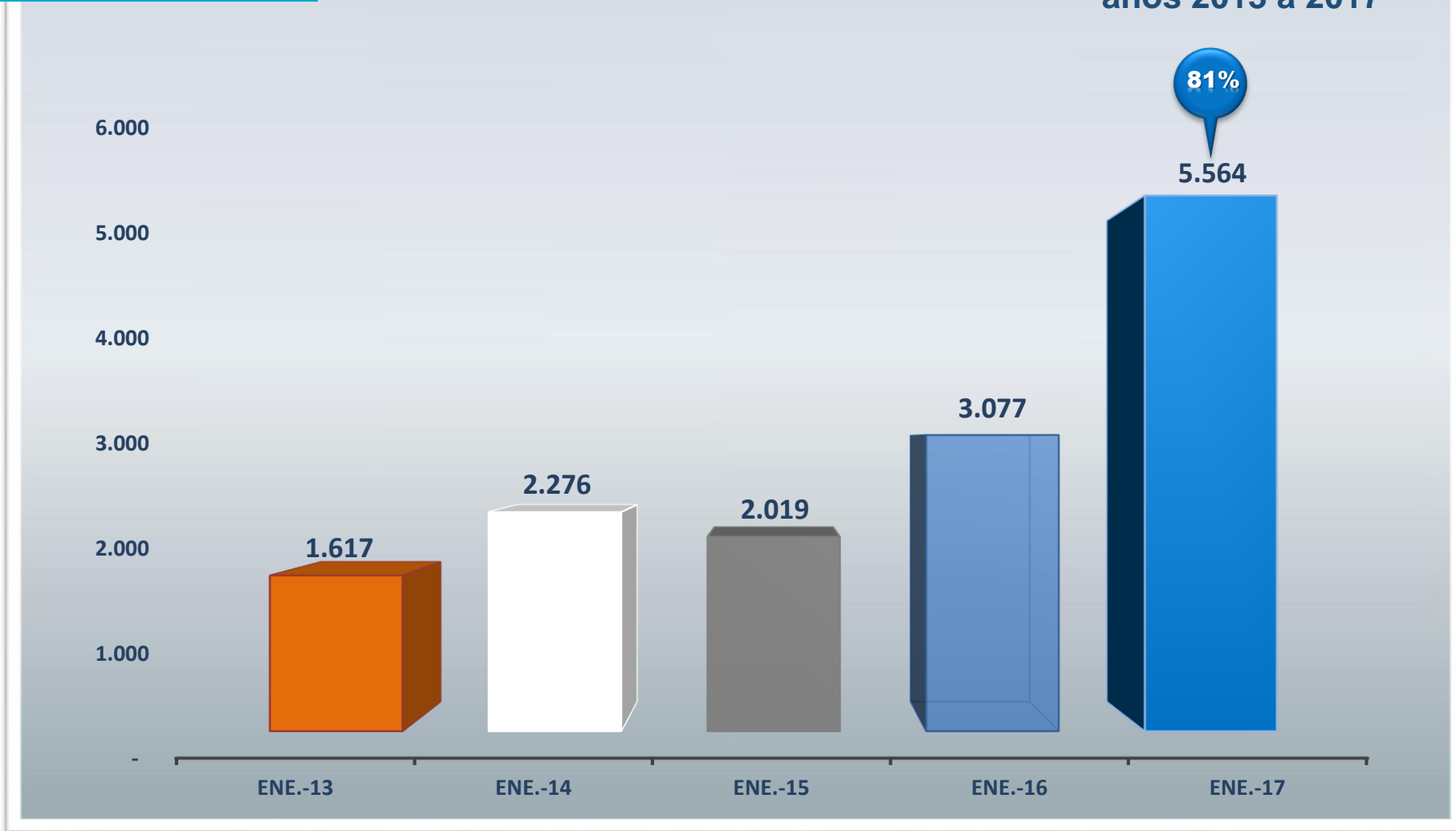
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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

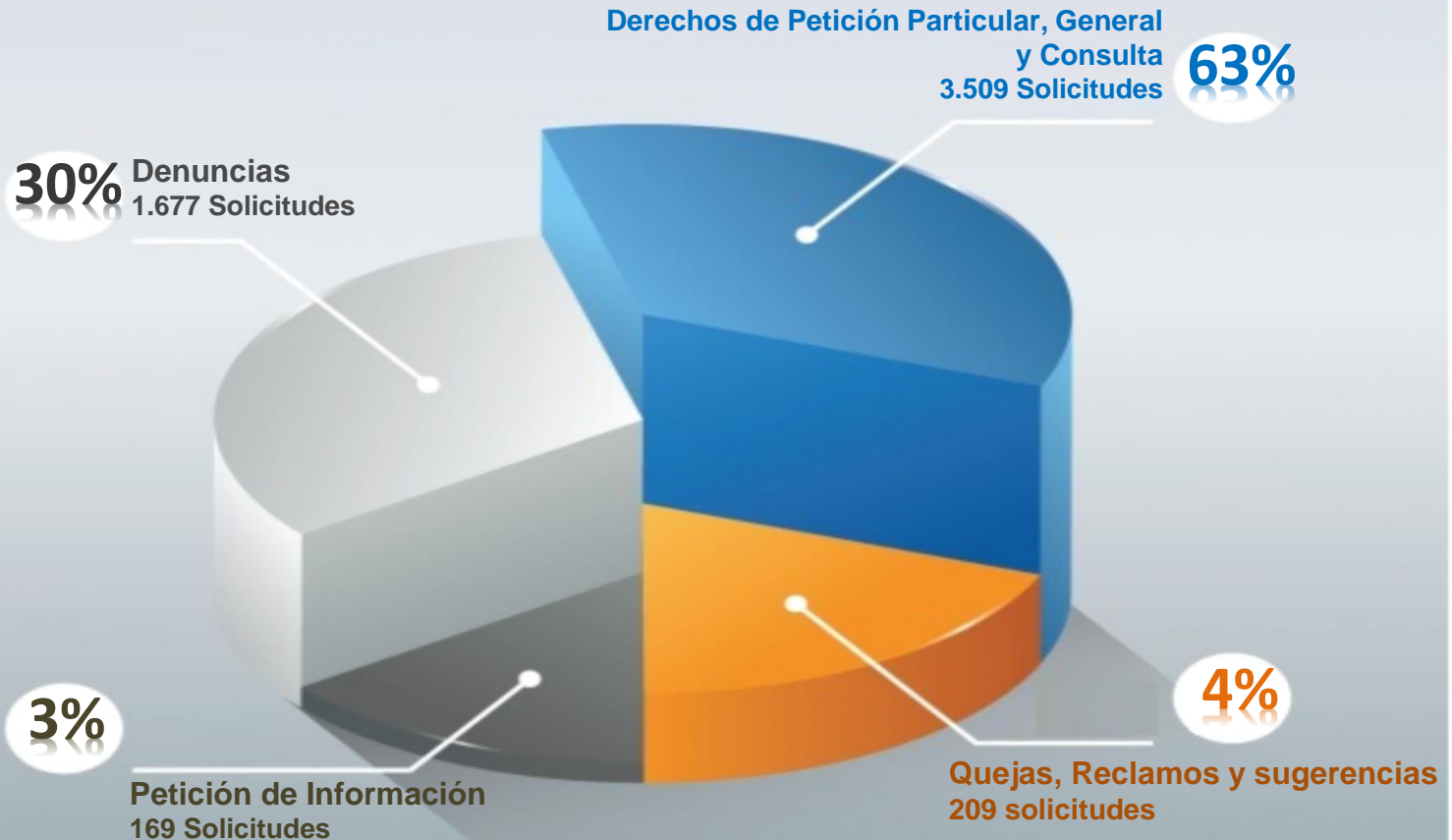


En el primer semestre del año 2017, el Invima gestionó un total de **5.564** solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 81%, que representan 2.487 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – junio 2017)

Total: 5.564

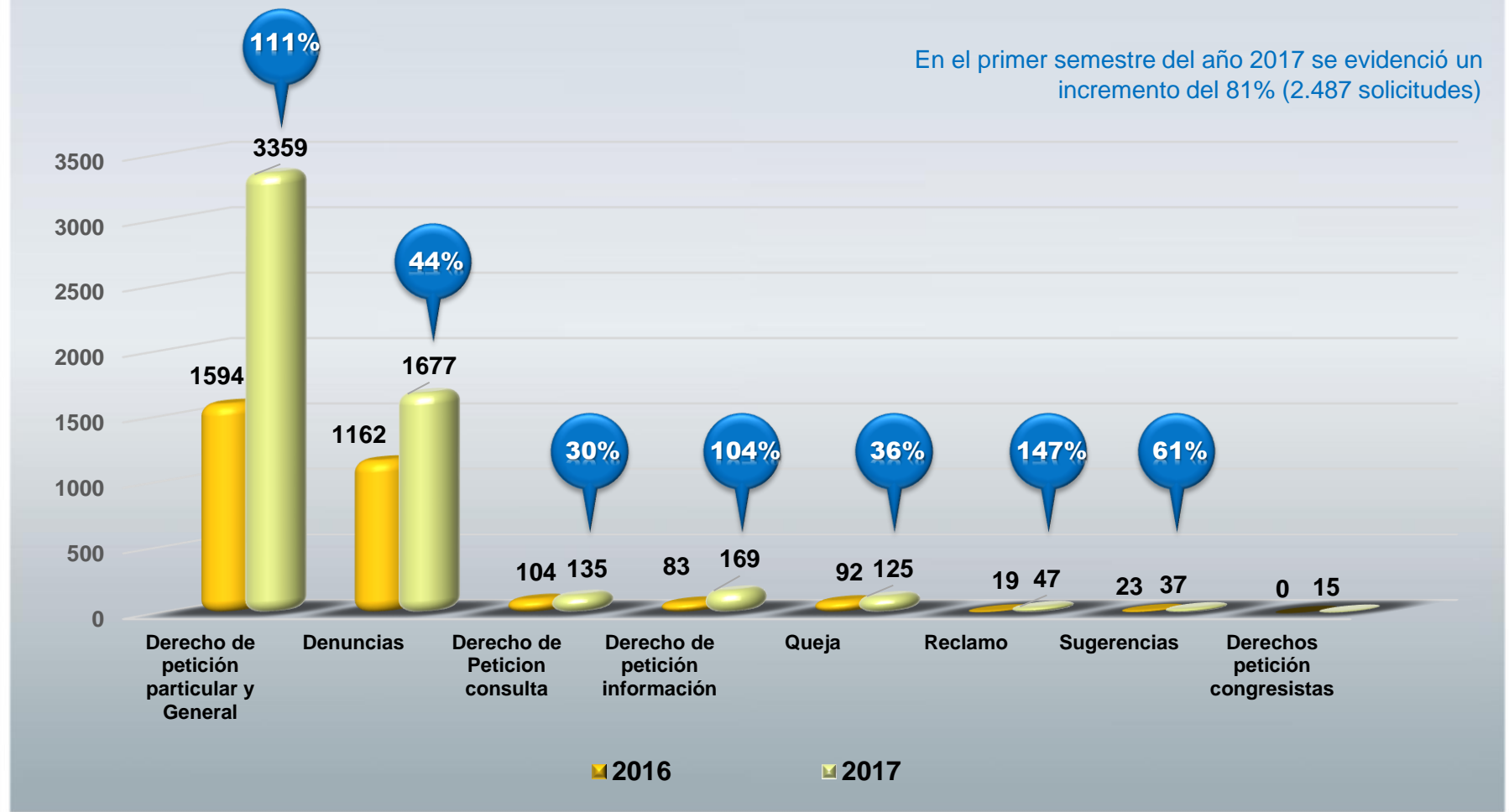


La información consolidada a **30 junio de 2017** permitió identificar que el 63% (3.509 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 30% (1.677 solicitudes), las quejas, reclamos y sugerencias con un 4% (209 solicitudes) y las peticiones de información con un 3% (169 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2016: 3.077 - Total 2017: 5.564

En el primer semestre del año 2017 se evidenció un incremento del 81% (2.487 solicitudes)



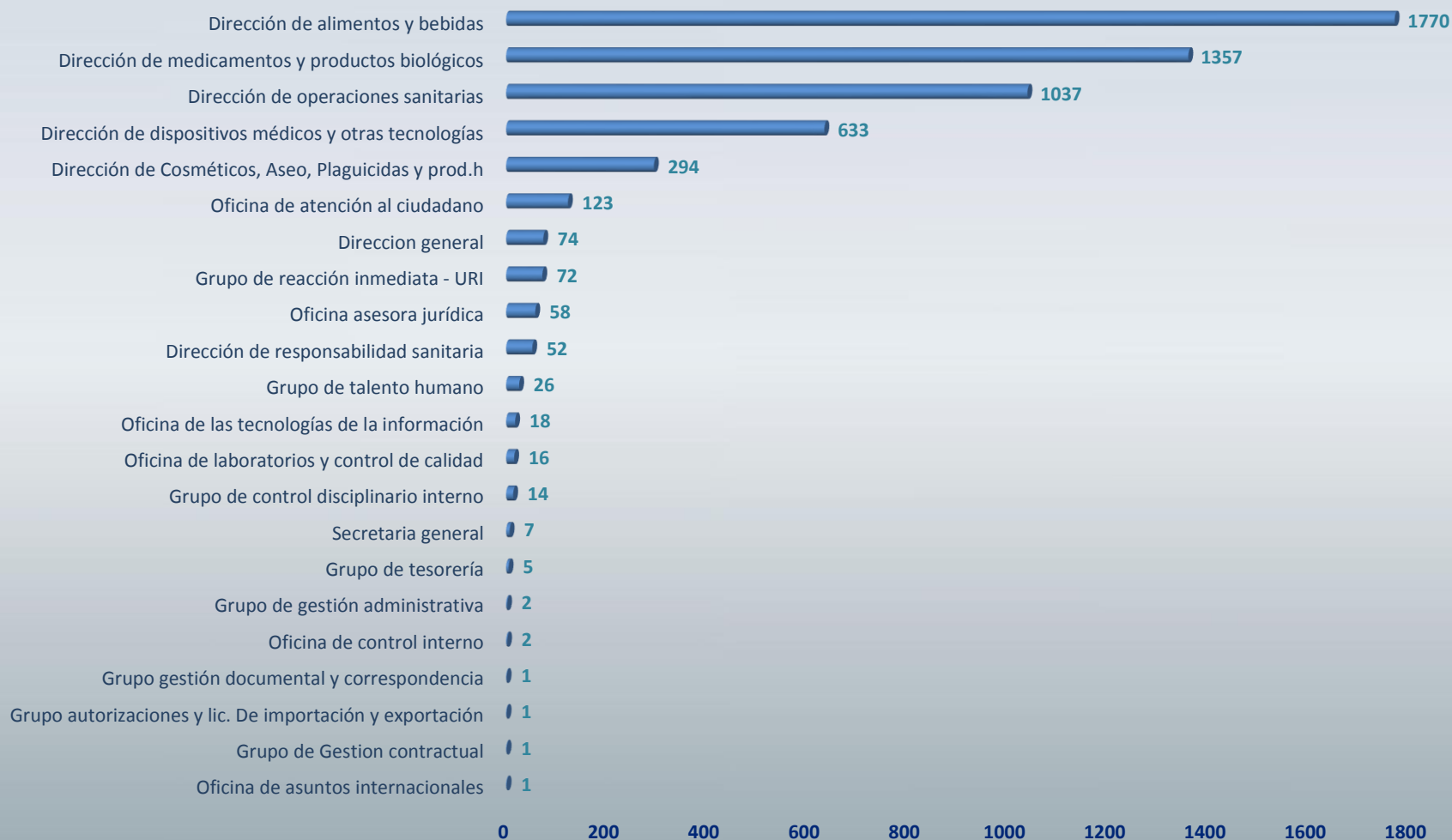
Comparativo trámites 2016 – 2017:

La relación comparativa entre los años 2016 y 2017, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los reclamos 147% (28 solicitudes), peticiones particulares y generales 111% (1.765 solicitudes), peticiones de información 104% (86 solicitudes), sugerencias 61% (14 solicitudes), denuncias 44% (515 solicitudes), las quejas con el 36% (33 solicitudes), peticiones de consulta con un 30% (31 solicitudes).

Solicitudes direccionadas por dependencia

Enero – junio 2017

Total: 5.564



Se observa que en el primer semestre del año 2017, la recepción de 5.564 solicitudes de las cuales la dirección de alimentos y bebidas atendió un 31,8% de las solicitudes, la dirección medicamentos y productos biológicos atendió un 24,4% de las solicitudes y la dirección de operaciones sanitarias un 18,6% de las solicitudes. Entre estas tres áreas se concentra el 74,8% de las solicitudes allegadas por la ciudadanía.

Análisis por canal

Enero – junio 2017

Total: 5.564

01



1.689

Correo electrónico

02



3.357

Presencial

03



450

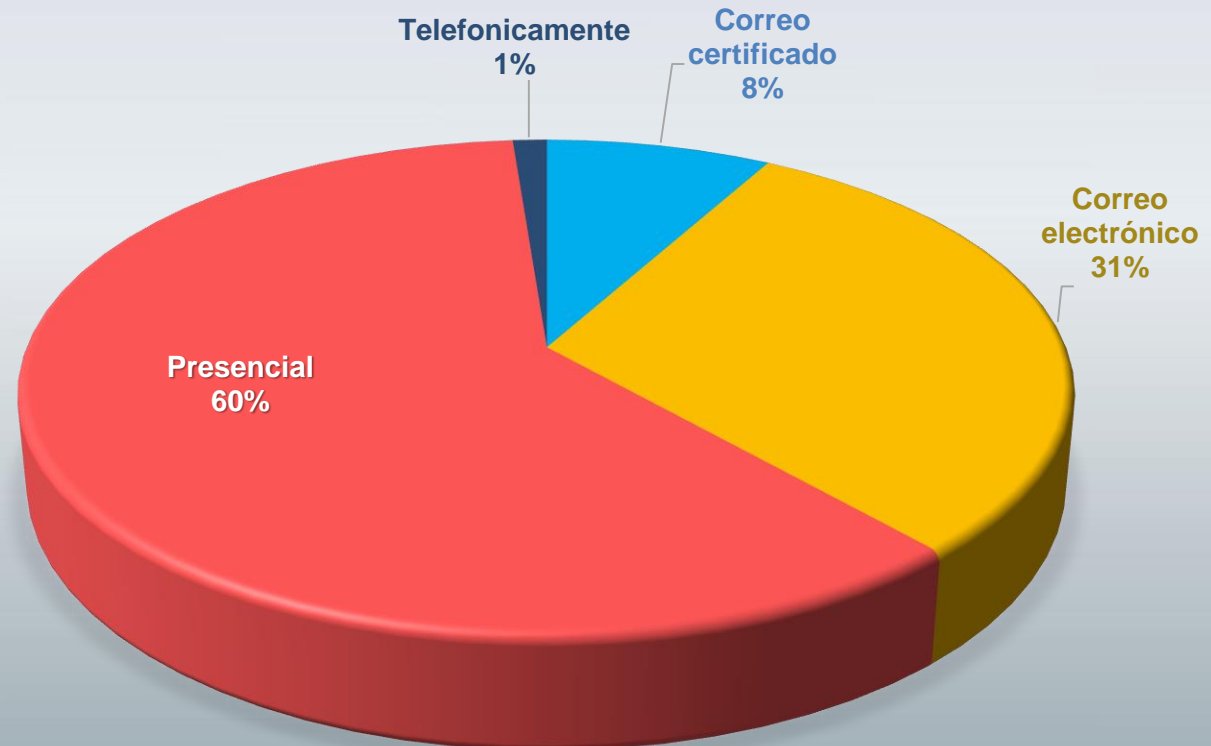
Correo certificado

04



68

Telefónicamente

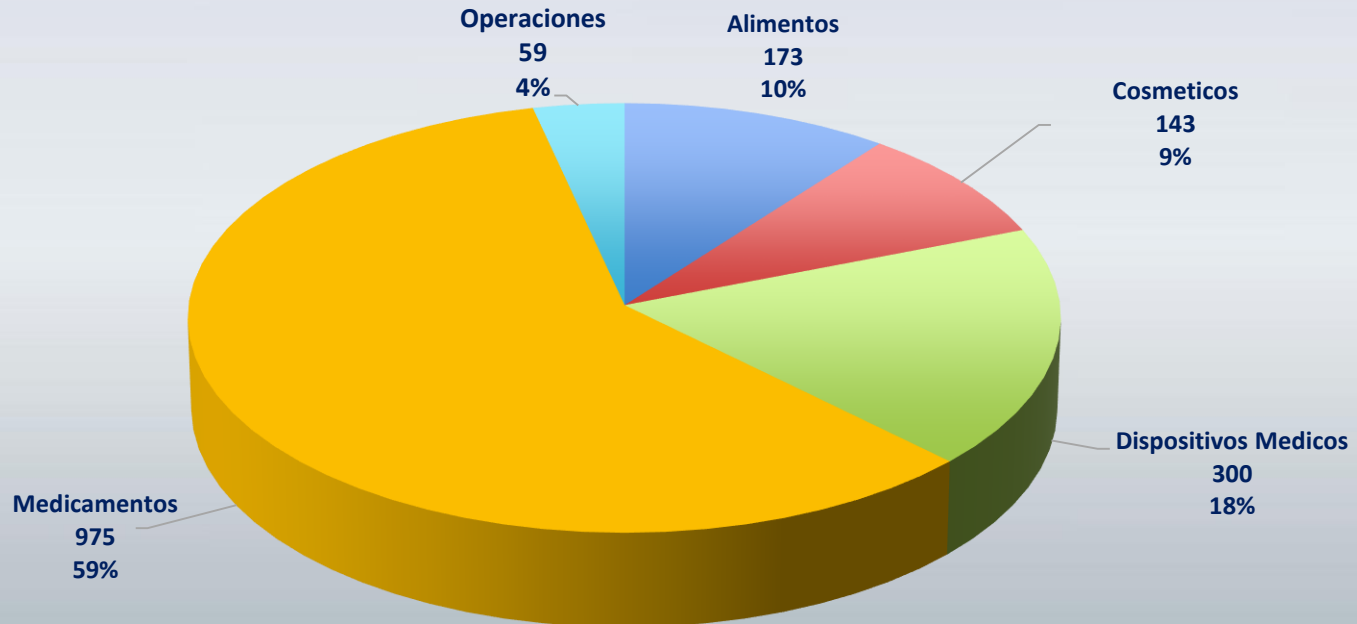


El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las solicitudes es el canal presencial, el cual representa el 60% del total de solicitudes recibidas en el primer semestre del año 2017. Así mismo, se habilitó la atención a través de las redes sociales como lo son el Facebook, twitter, email, chat en línea y foros virtuales. Estos canales están disponibles a través de la página www.invima.gov.co.

Total de Citas Atendidas

Total de Citas 1.565

Promedio Mensual: 313 citas



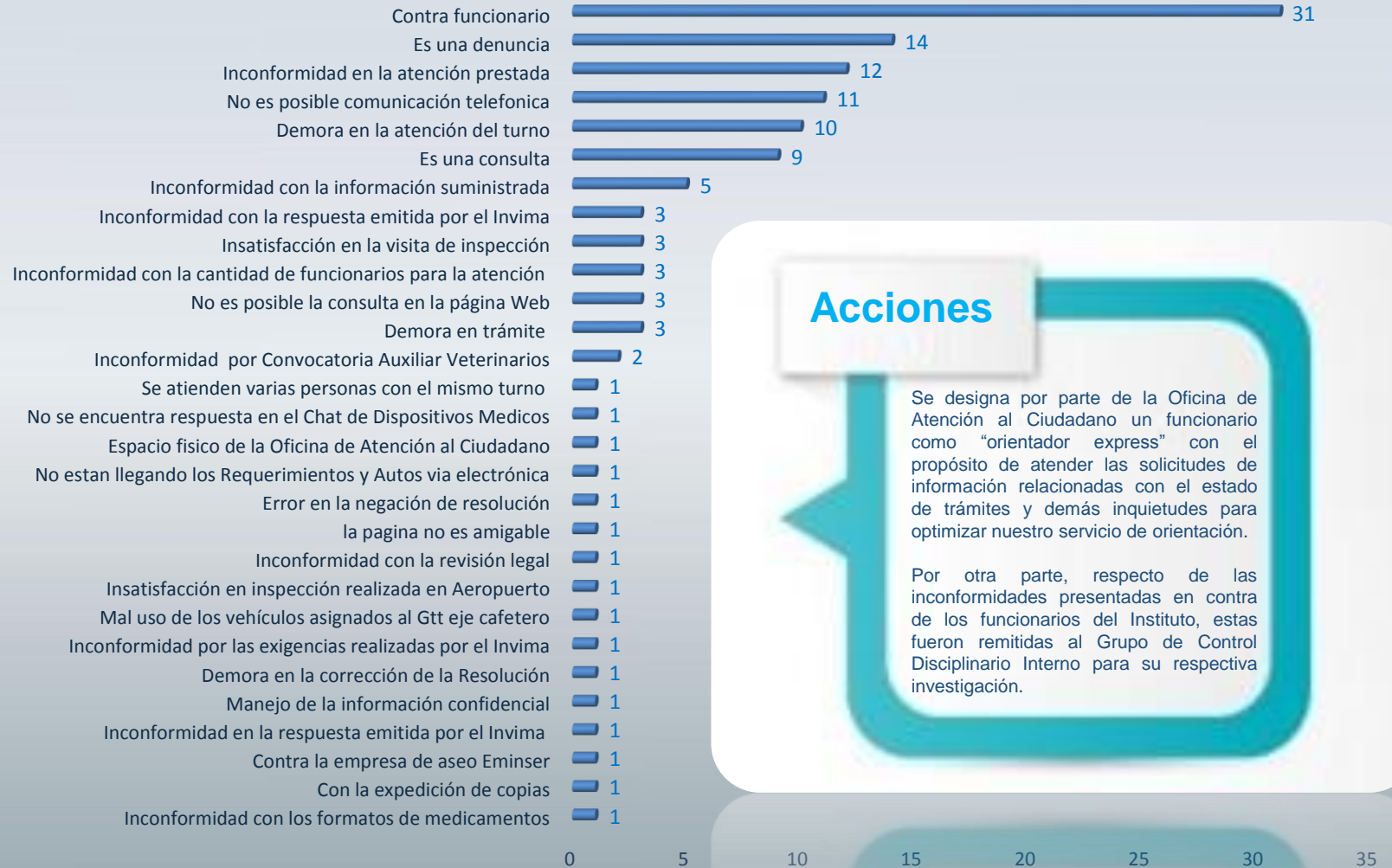
Promedio en la Asignación:

3 días hábiles

Promedio en la Atención:

11 días hábiles

El Invima puso a disposición de los Ciudadanos a través de la página www.invima.gov.co, el acceso para la solicitud de las citas personalizadas. De esta forma el ciudadano puede solicitar una cita de consulta técnica en caso de requerir orientación e información operativa, técnica o normativa respecto de los trámites y servicios ofrecidos por el Invima. En el primer semestre de 2017 se han atendido un total de 1.565 citas. El promedio de asignación después de realizada la solicitud es de 11 días hábiles.



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.

Punto de recepción de las sugerencias Enero – junio 2017



Sugerencia	Total	Ciudad	Punto de Atención
Agradecimiento por registrar	14	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano
Buen servicio prestado	6	Bogotá, Cali, Neiva	Ofi. Atención al Ciudadano Gtt Occidente 2 Gtt. Centro Oriente 3
Es una consulta	2	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano
Se sugiere contar con asesoría en Dispositivos Médicos en la Ciudad de Medellín	1	Medellín	Gtt Occidente 1

Sugerencia	Total	Ciudad	Punto de Atención
Mejorar la información suministrada	1	Neiva	Gtt. Centro Oriente 3
Mejorar la respuesta de las llamadas telefónicas	1	Medellín	Gtt Occidente 1
Habilitar un dispensador de agua para usuarios	1	Bogotá	Dirección de operaciones sanitarias
Se sugiere programar más seguido la registrar	1	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano

Total: 37

Punto de recepción de las sugerencias Enero – junio 2017



Sugerencia	Total	Ciudad	Punto de Atención
Sugiere implementar la ley de protección de datos	1	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano
Sugiere facilitar la búsqueda de los expedientes	1	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano
Sugiere incluir el campo: nombre de titular en los formatos de Cosméticos	1	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano
Sugiere sticker para colocarle a las hojas	1	Cali	Gtt Occidente 2
Adecuar sala de sistemas con personas que ayuden a la realización de documentos	1	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano

Sugerencia	Total	Ciudad	Punto de Atención
Sugiere registrar en Cúcuta	1	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano
Incluir los indicativos telefónicos en los números de servicio	1	Medellín	Gtt Occidente 1
Sugiere tener la información del radicado en los Gtt's para ganar tiempo en las consultas	1	Neiva	Gtt. Centro Oriente 3
Se sugiere restablecer la plataforma Invima Virtual	1	Bogotá	Ofi. tecnologías de la información
Se sugiere descentralizar el Invima	1	Bogotá	Ofi. Atención al Ciudadano

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