



Informe sobre Peticiones, Quejas,
Reclamos, Denuncias y Sugerencias
(enero – marzo 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.

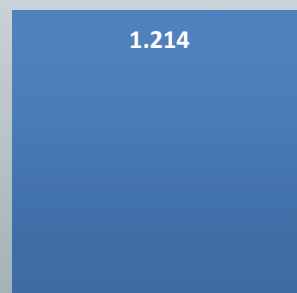
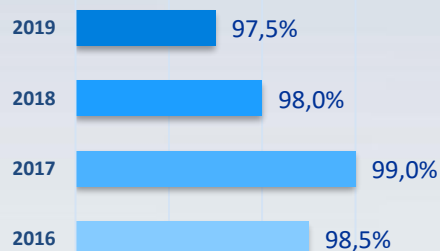
En atención a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 y la ley 1755 de 2015*, el *Invima* a través de la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con los lineamientos necesarios, encaminados a mejorar la confianza del ciudadano y la legitimidad 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.

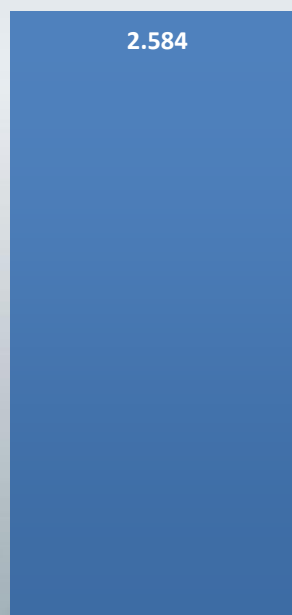


Comparativo solicitudes recibidas años 2016 a 2019

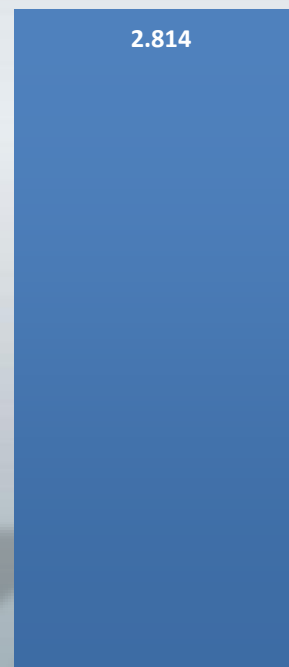
Oportunidad en la respuesta años 2016 - 2019



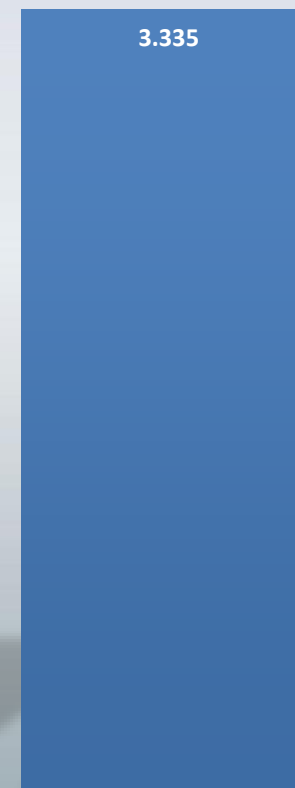
Marzo-16.



Marzo-17.



Marzo-18.



Marzo-19.

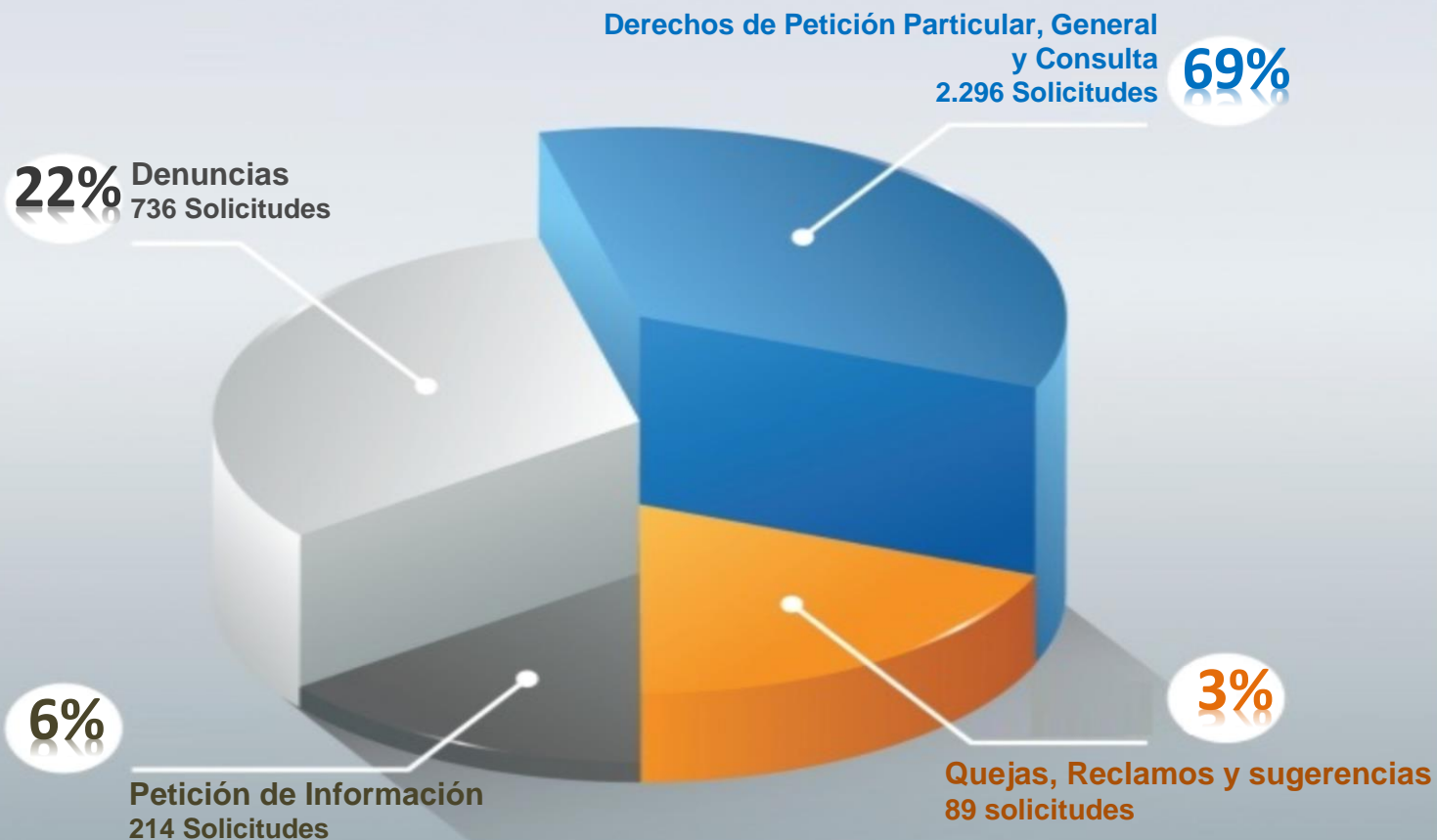
19%

En el primer trimestre del año 2019, el Invima gestionó un total de 3.335 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 19%, que representan 521 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior. De otra parte, es importante señalar que se ha mantenido la oportunidad en la respuesta, logrando el 97.5%.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – marzo 2019)

Total: 3.335

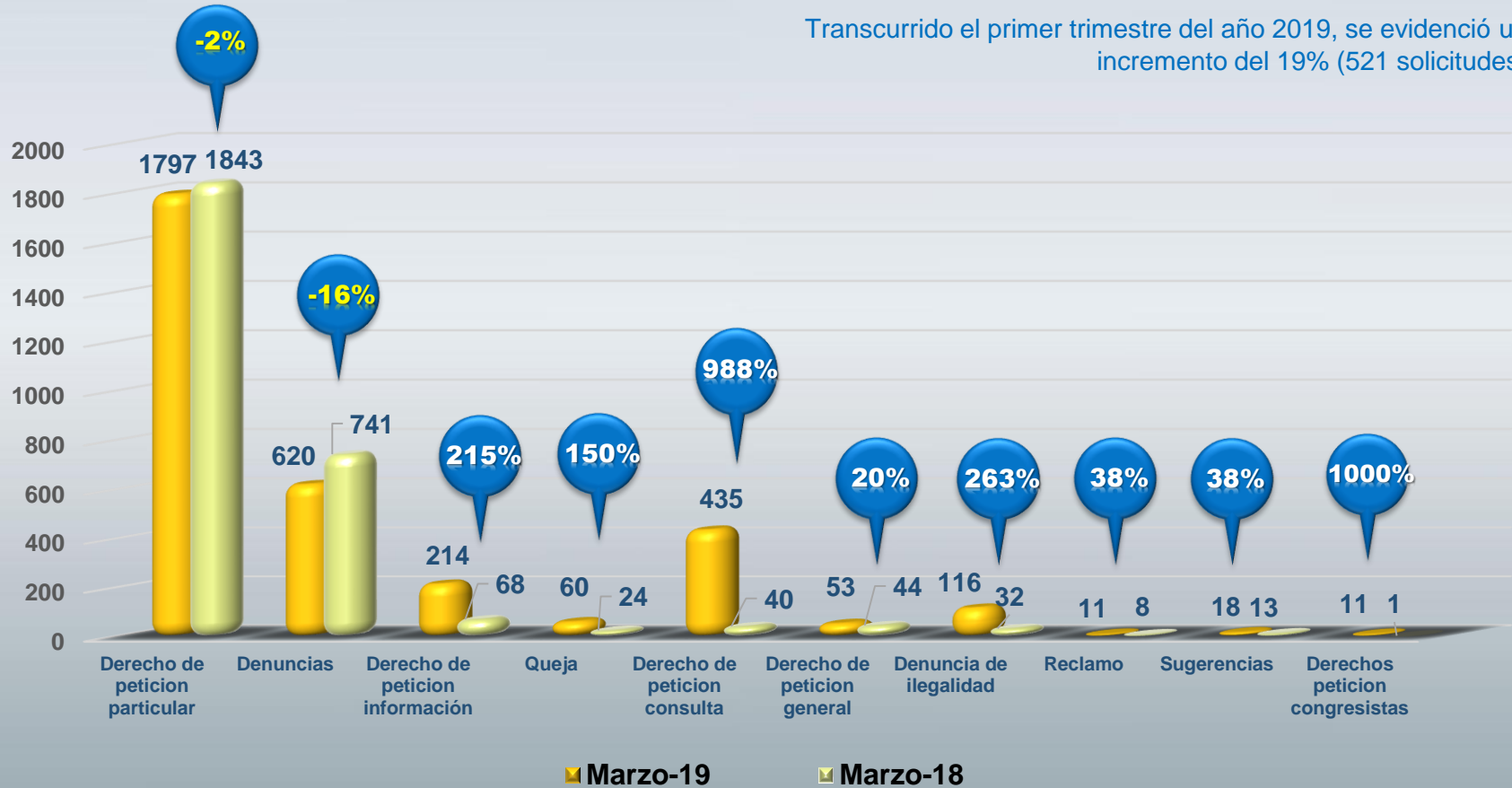


La información consolidada durante el primer trimestre del año 2019, permitió identificar que el 69% (2.296 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada. Por otra parte, en relación con las denuncias, estas representan un 22% (736 solicitudes), las peticiones de información con un 6% (214 solicitudes) y las quejas, reclamos y sugerencias con un 3% (89 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2019: 3.335 - Total 2018: 2.814

Transcurrido el primer trimestre del año 2019, se evidenció un incremento del 19% (521 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 1000% (10 solicitudes), los derechos de petición de consulta con un 988% (395 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 263% (84 solicitudes), los derechos de petición de información con un 215% (146 solicitudes) y las quejas con un 150% (36 solicitudes). De otra parte se observó el decrecimiento de las denuncias sanitarias con un 16% (121 solicitudes menos) y los derechos de petición particular con un 2% (46 solicitudes menos).

Análisis de resultados 2019



14

Días
Hábiles

Durante el primer trimestre del año 2019, el Invima gestionó un total de **3.335** 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 primer trimestre del año 2019 fue del **97.5%**.

PQRDS



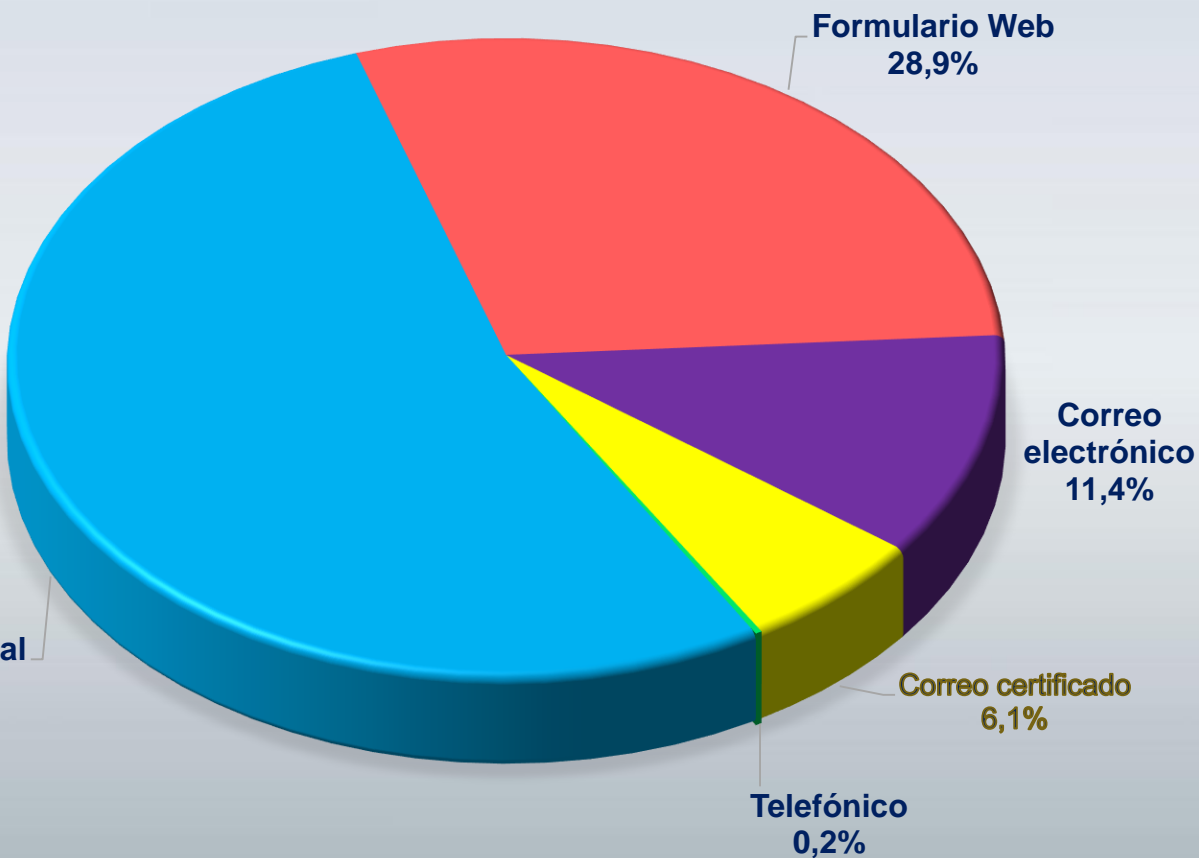
Comparativo de solicitudes 2019 – 2018:

Entre las direcciones de Medicamentos, Alimentos, Dispositivos Médicos y Operaciones Sanitarias, se consolida el 83% de la gestión adelantada a las PQRDS.

Análisis por canal

Enero – marzo de 2019

Total: 3.335



01



1.781

Atención presencial

02



379

Correo electrónico

03



965

Formulario Web

04



203

Correo certificado

05

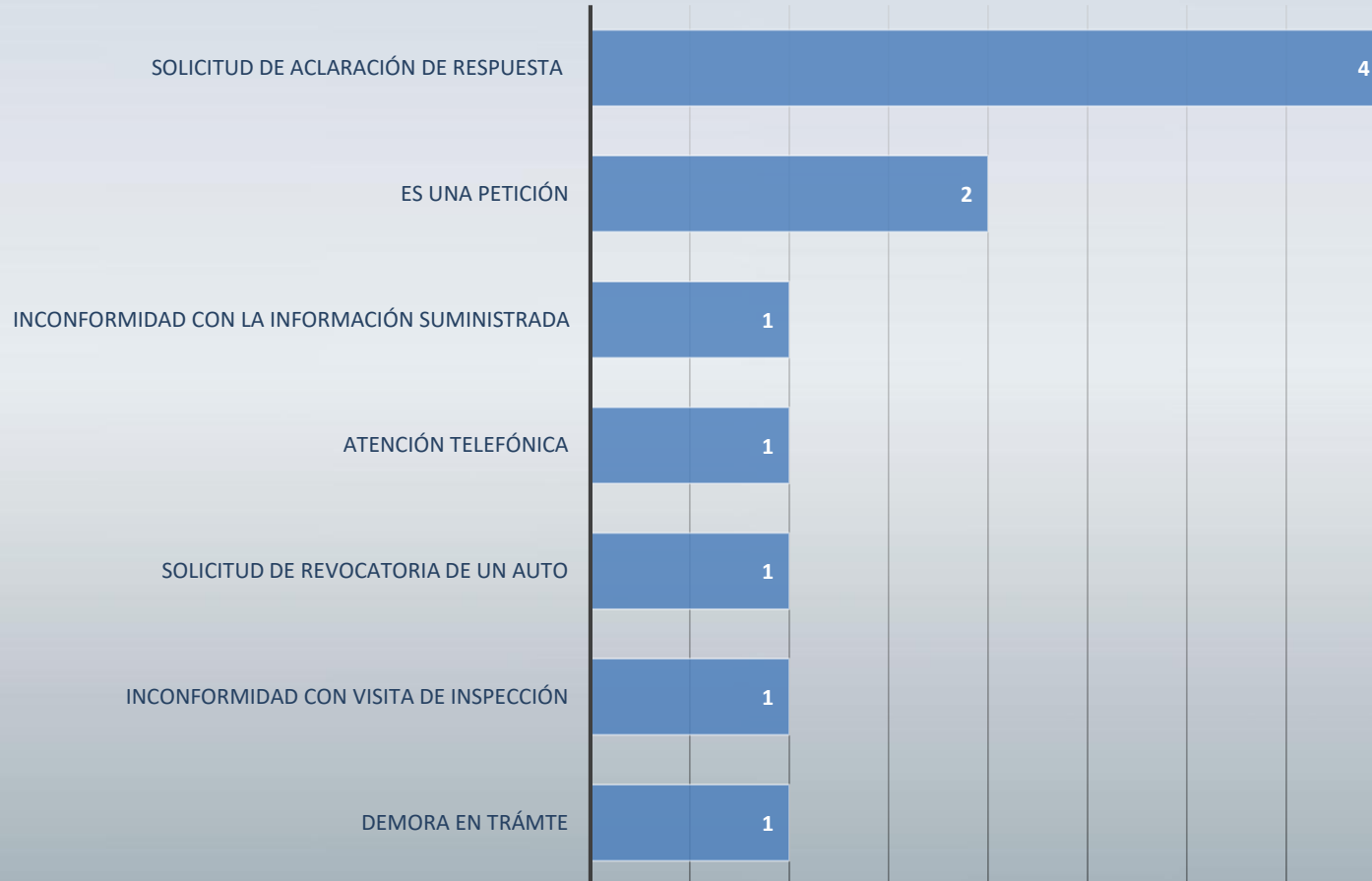


7

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.



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

