



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

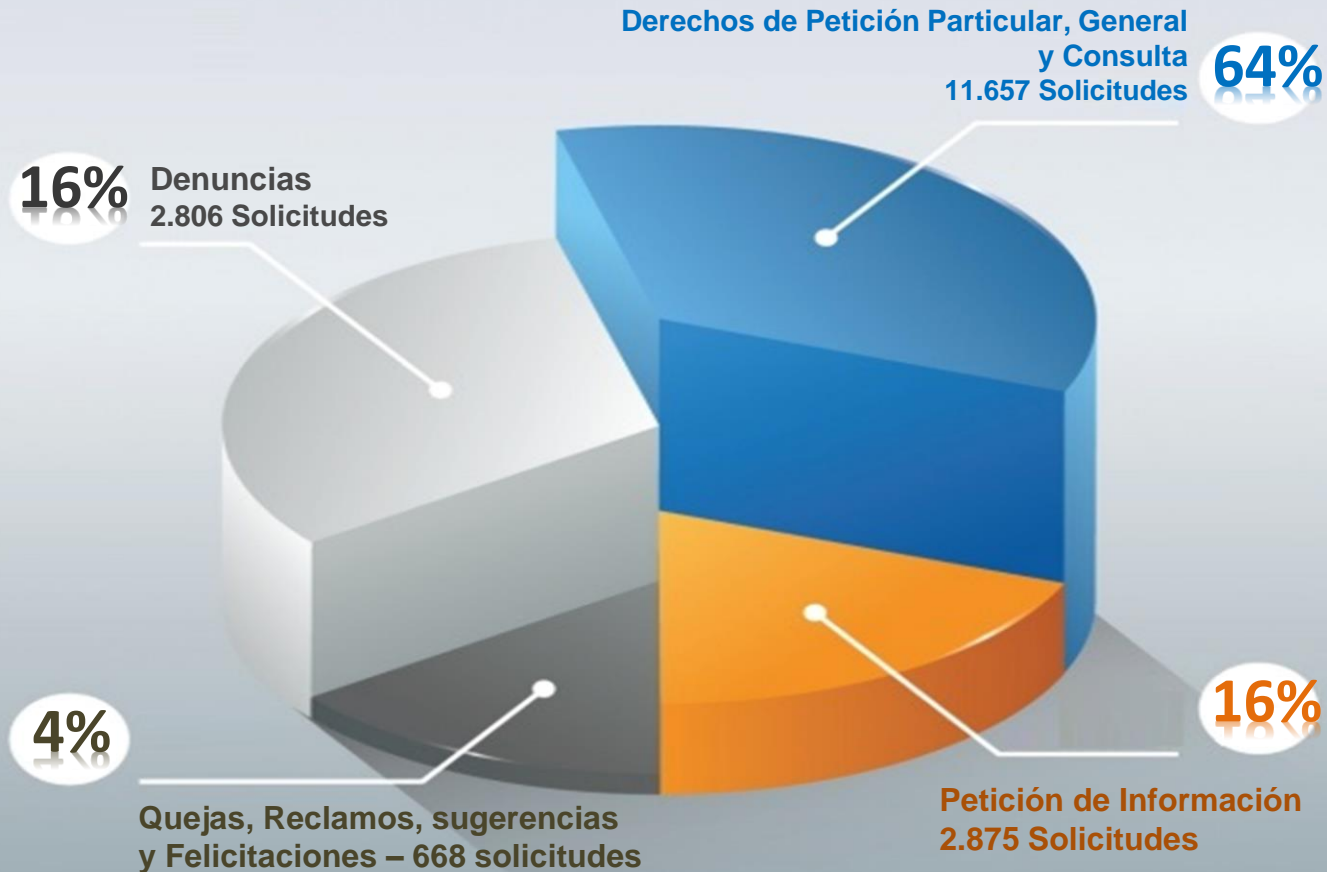


En el cuarto trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de 18.006 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 21%, que representan 3.100 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – diciembre 2021)

Total: 18.006



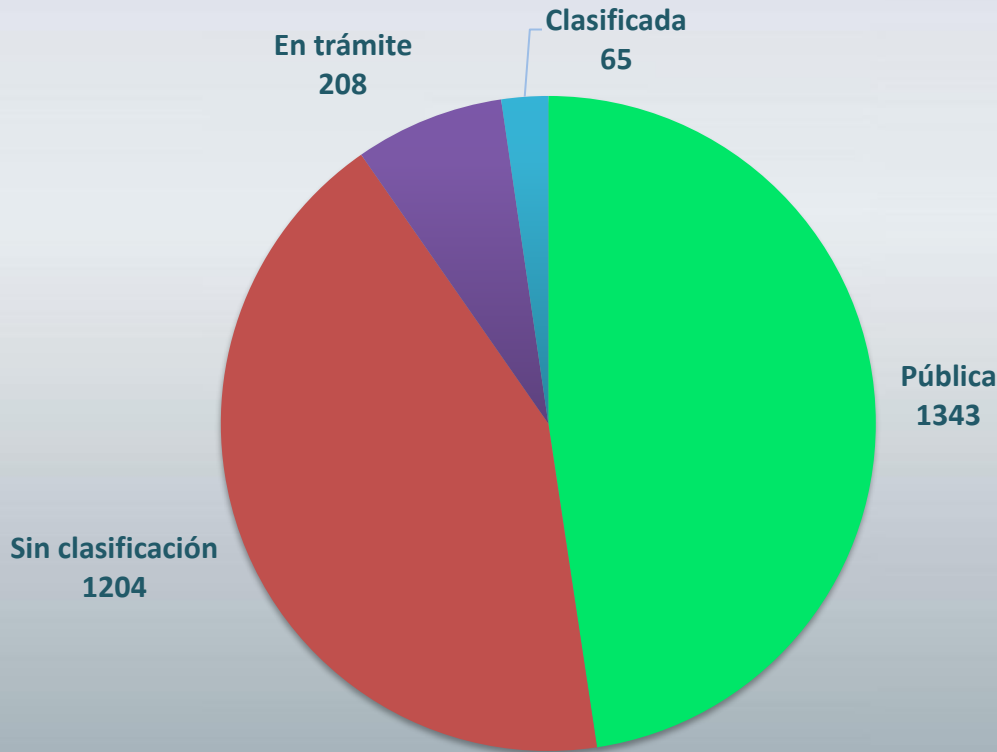
La información consolidada durante el cuarto trimestre del año 2021, permitió identificar que el 64% (11.657 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada, las peticiones de información con un 16% (2.875 solicitudes), las denuncias, con un 16% (2.806 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 4% (668 solicitudes).

Análisis de las solicitudes de información Discriminado por tipo de solicitud

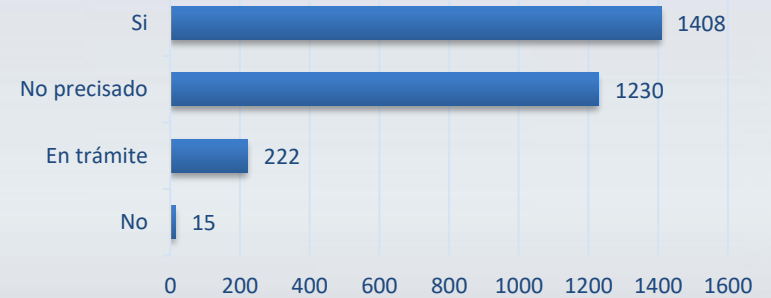
(enero – diciembre 2021)

Total: 2.875 D.P. Información

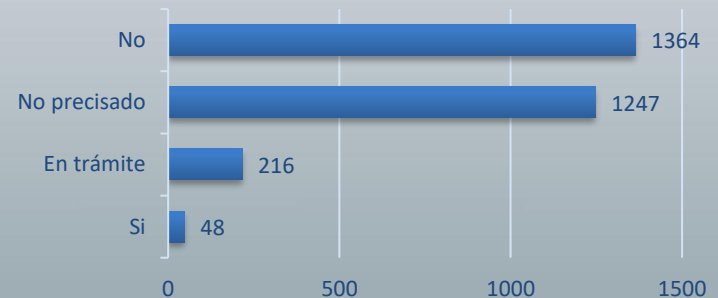
Clasificación de la información solicitada



¿La información se entregó al solicitante?



¿La información se traslada a otra entidad?

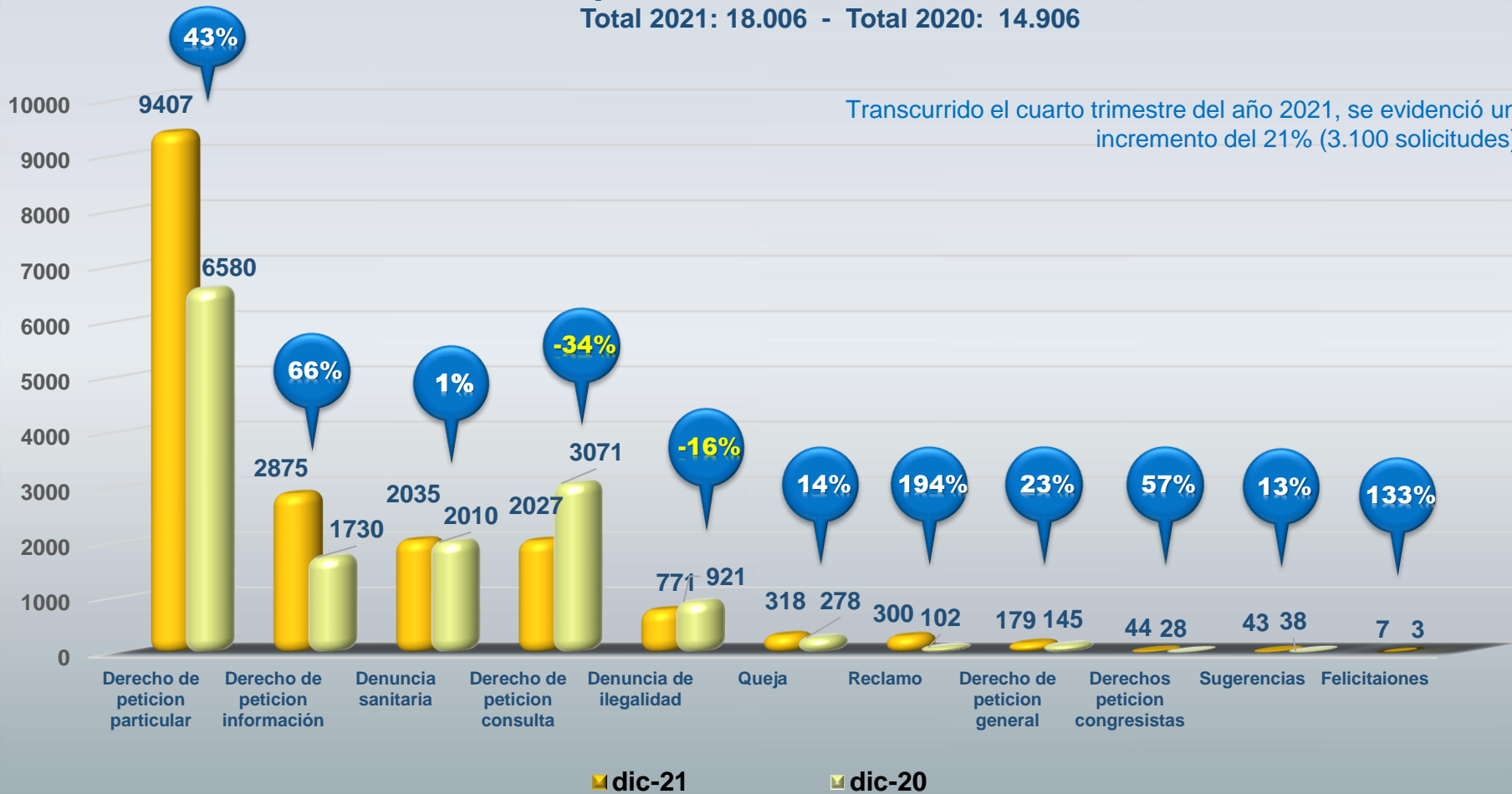


La información consolidada durante el cuarto trimestre del año 2021, permitió identificar un total de 2.875 solicitudes de información, de las cuales el 46.71% está categorizada como pública, el 1.91% reservada y el 2.26% clasificada. De otra parte el 1.67% de las solicitudes se trasladaron por competencia a otras entidades.

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2021: 18.006 - Total 2020: 14.906

Transcurrido el cuarto trimestre del año 2021, se evidenció un incremento del 21% (3.100 solicitudes)

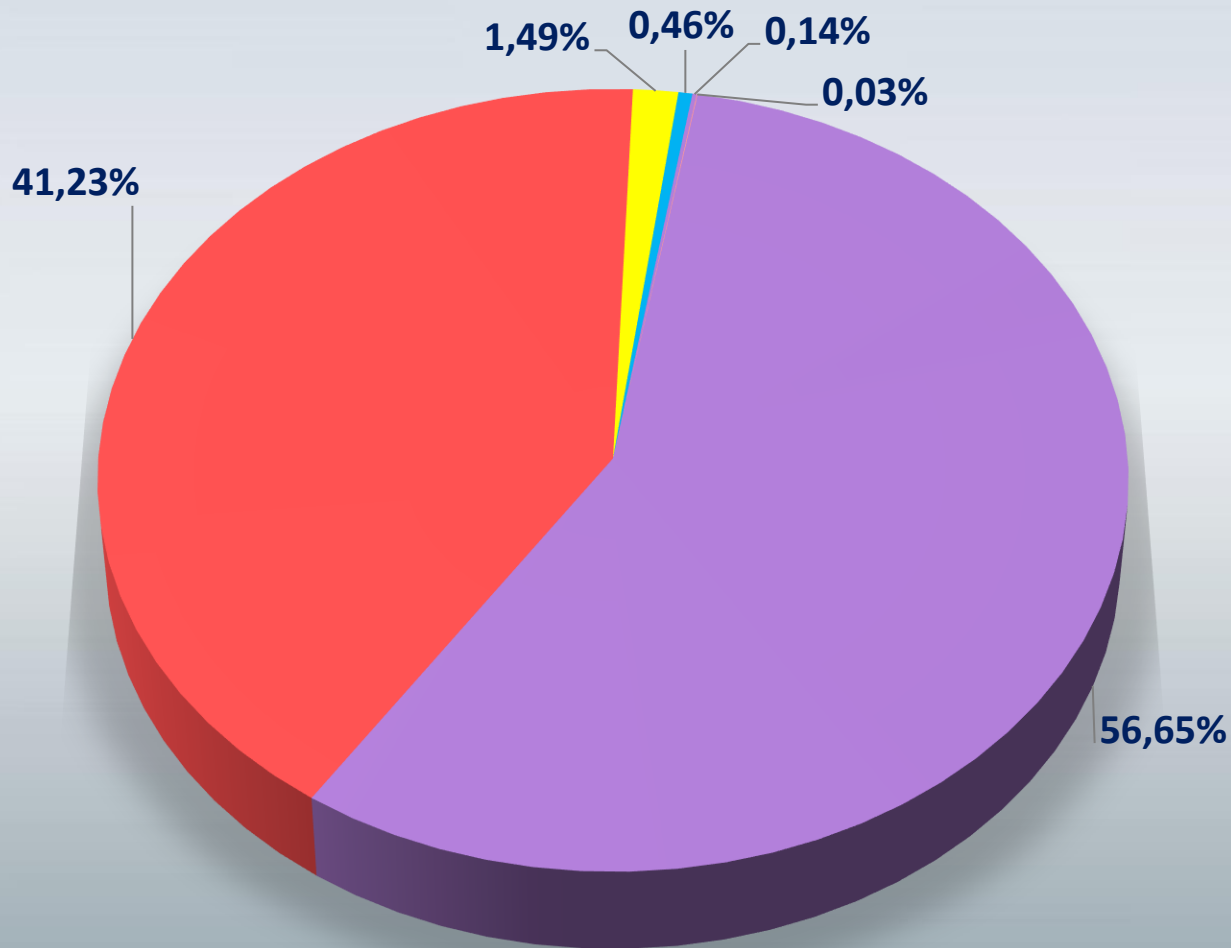


Comparativo de solicitudes 2021 – 2020:

La relación comparativa entre los años 2021 y 2020, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los reclamos con un 194% (198 solicitudes), las felicitaciones con un 133% (4 solicitudes), los derechos de petición de información con un 66% (1.145 solicitudes), los derechos de petición de congresista con un 57% (16 solicitudes), los derechos de petición particular con un 43% (2.827 solicitudes), los derechos de petición general con un 23% (34 solicitudes), las Quejas con un 14% (40 solicitudes) y las sugerencias con un 13% (5 solicitudes). De otra parte, se observó el decrecimiento de los derechos de petición de consulta con un 34% (1.014 solicitudes menos), las denuncias de ilegalidad con un 16% (150 solicitudes).

Análisis por canal

Enero – diciembre de 2021
Total: 18.006 solicitudes



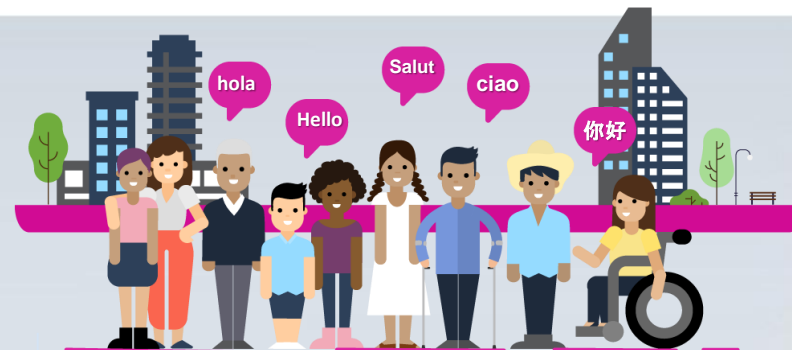
Apreciado ciudadano:

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](#).

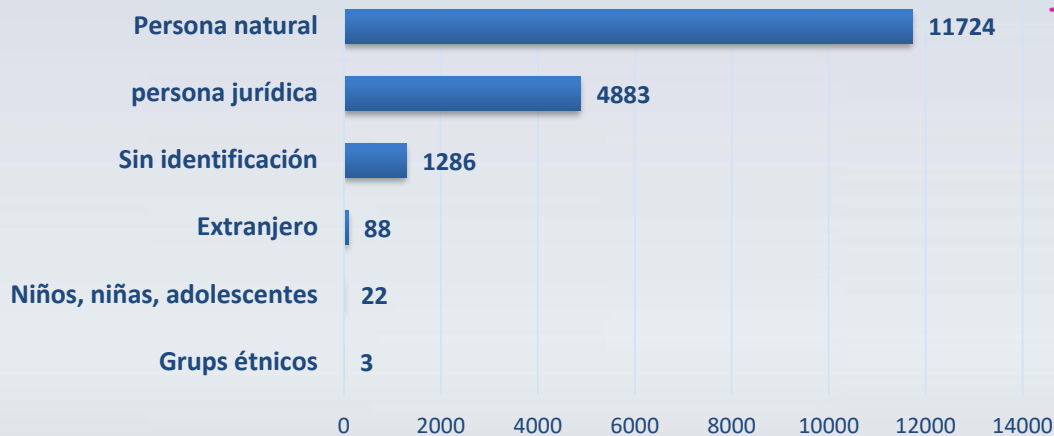
Análisis por grupos de interés

Enero – diciembre de 2021

Total: 18.006 solicitudes



Tipo de solicitante



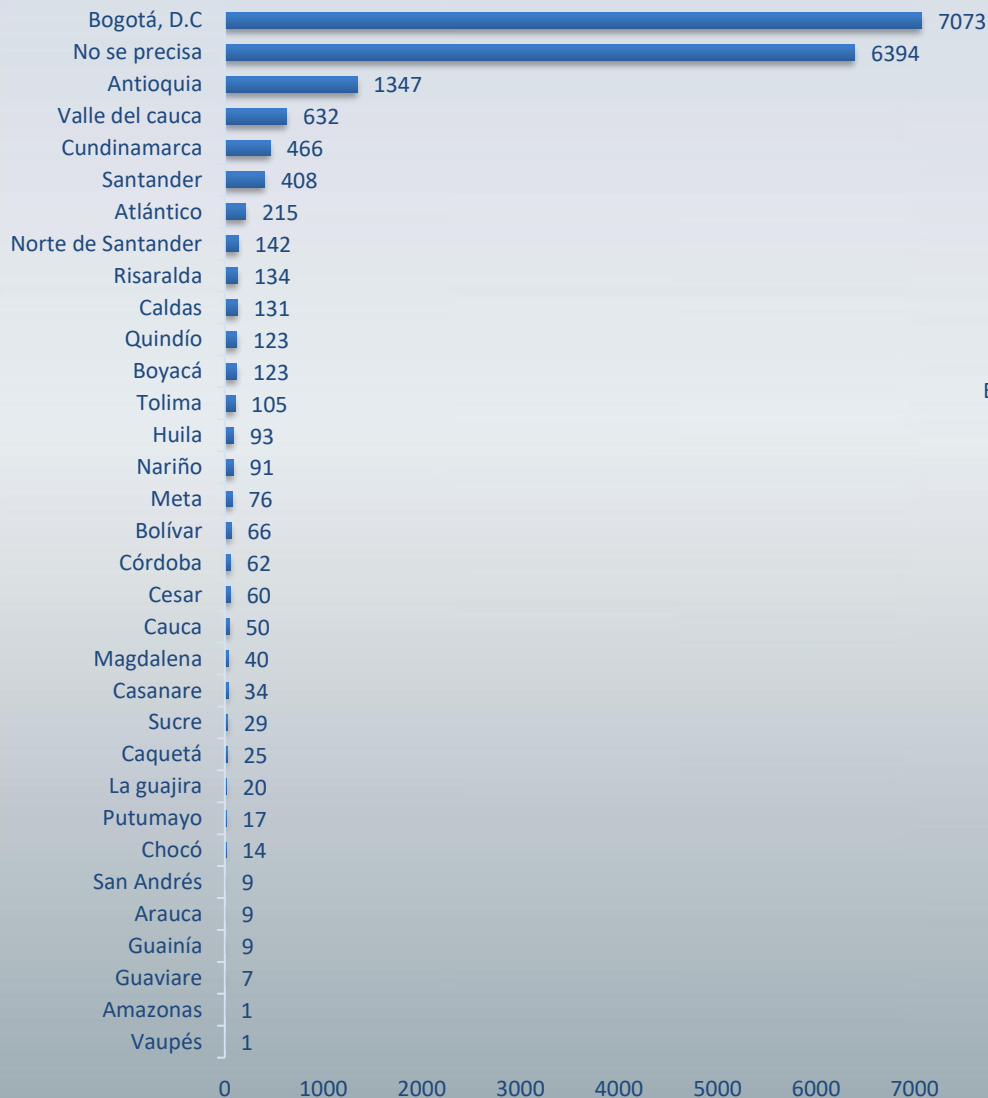
Información por grupo poblacional



Análisis por grupos de interés



Solicitudes por departamento de origen



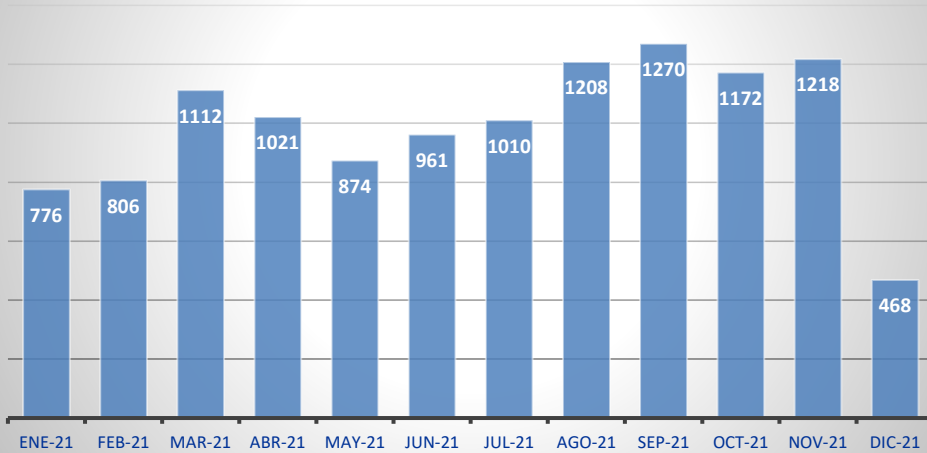
Solicitudes por país de origen



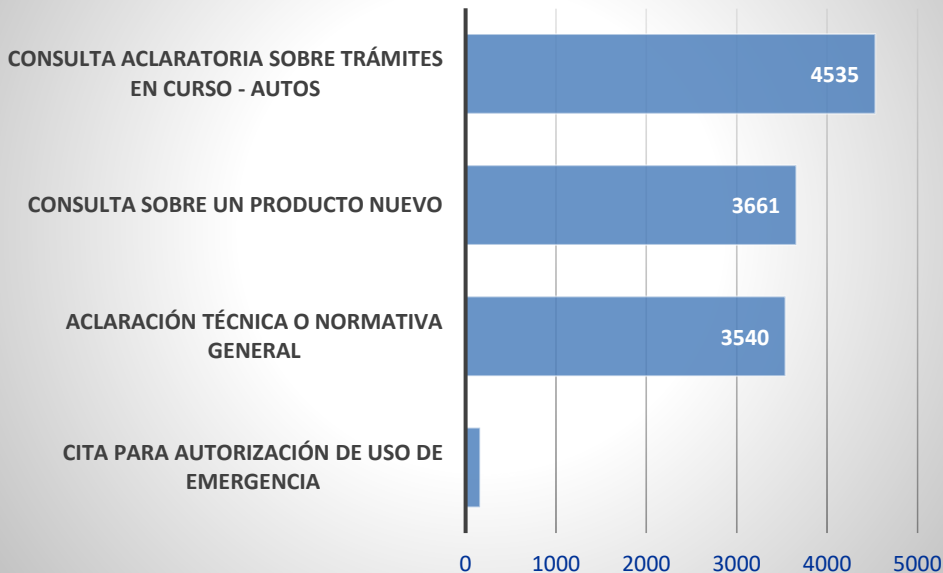
Atención de Citas técnicas

Enero – diciembre de 2021
Total de citas: 11.896

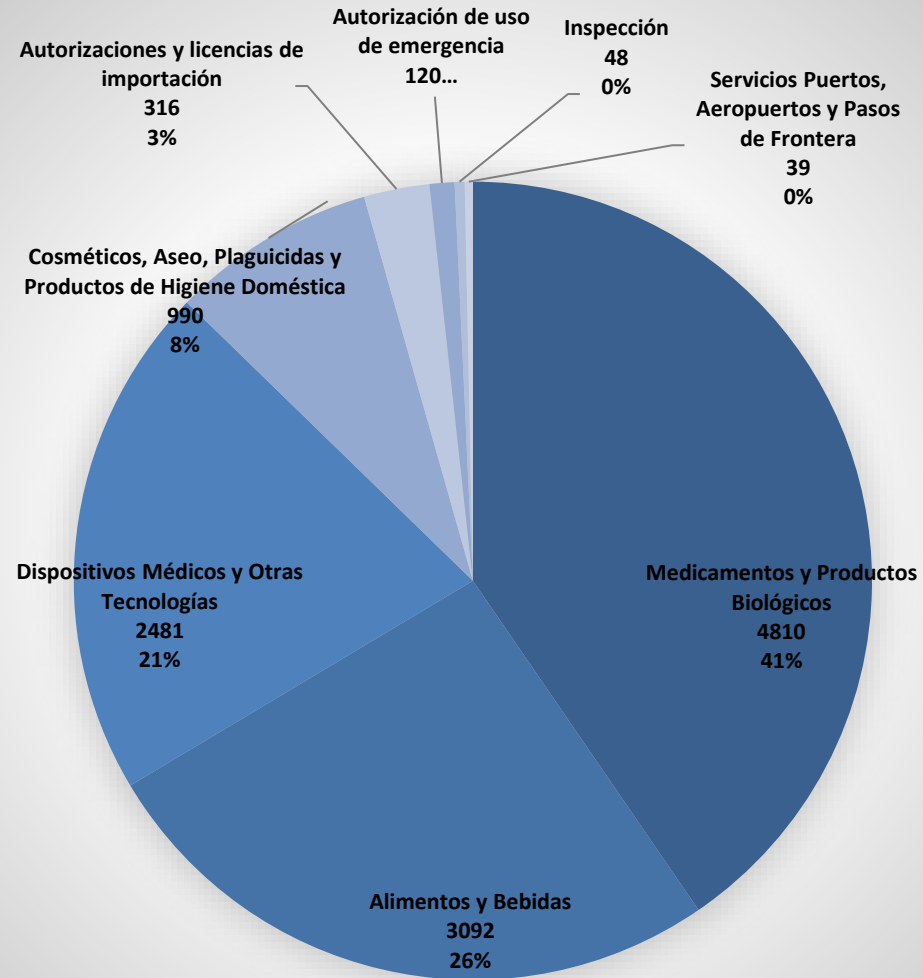
Citas recepcionadas por mes
enero - diciembre de 2021
Total de citas: 11.896



Citas recepcionadas por tema
enero - diciembre de 2021
Total de citas: 11.896



Citas recepcionadas por dependencia
enero - diciembre de 2021
Total de citas: 11.896



El **38%** de las citas son relacionadas con los autos, el **31%**, relacionadas con productos nuevos y un **30%** con aclaraciones técnicas o normativa general.

Análisis de resultados 2021



19

Días
Hábiles

Durante el cuarto trimestre del año 2021, el Invima gestionó un total de **18.006** 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 cuarto 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 92.7% de la gestión realizada en el Invima en lo referente a las PQRDS.



Análisis de las quejas y reclamos

Total: 618



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: 43



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

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

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.

