



# Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades (enero – diciembre de 2022)



La salud  
es de todos

Minsalud

# Compromiso Institucional

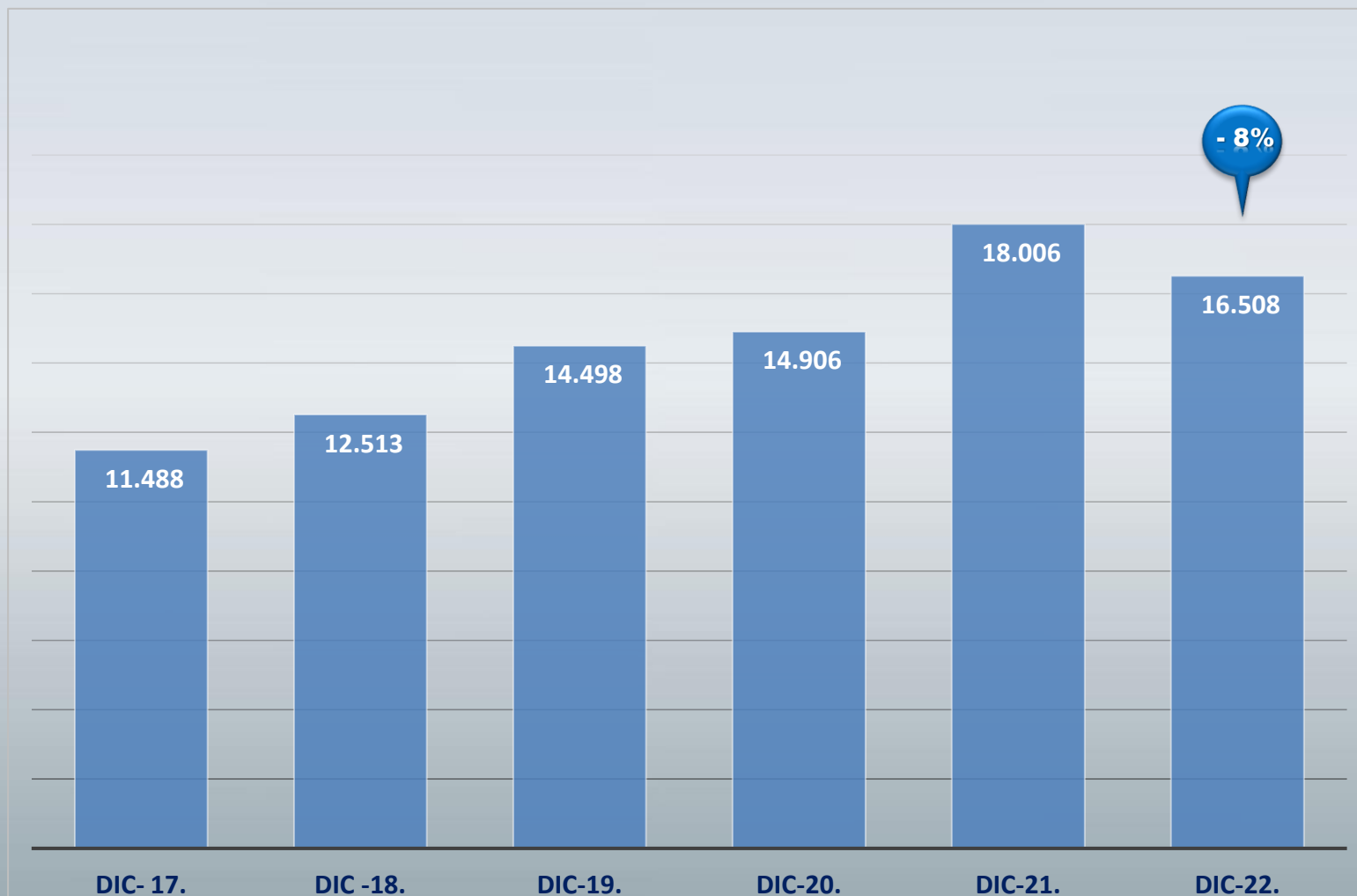
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto 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**, 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 2017 a 2022

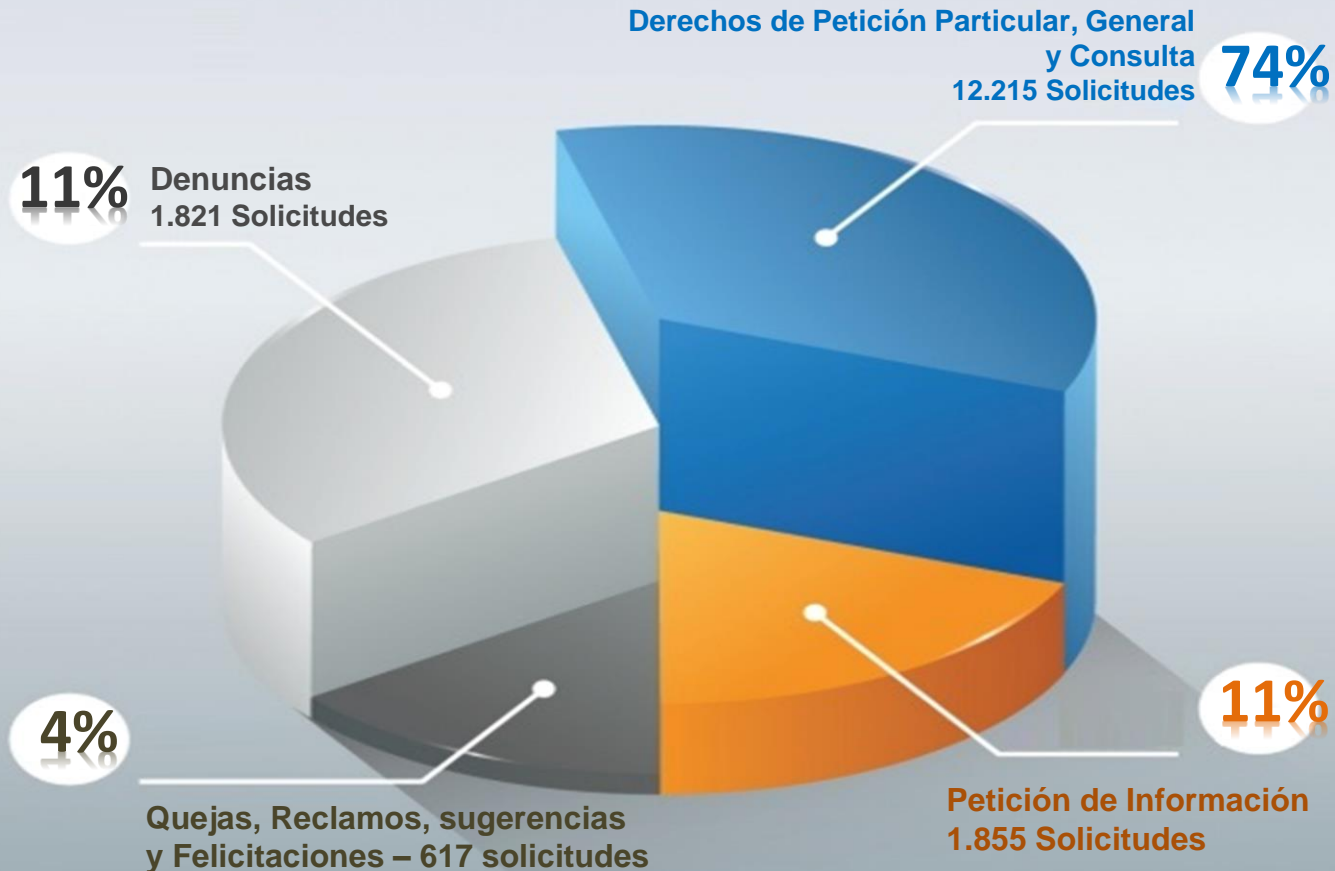


En el cuarto trimestre del año 2022, el Invima gestionó un total de 16.508 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó una disminución del 8%, que representan 1.498 solicitudes menos, en relación con el año inmediatamente anterior.

## Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – diciembre 2022)

Total: 16.508



La información consolidada durante el cuarto trimestre del año 2022, permitió identificar que el 74% (12.215 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 11% (1.855 solicitudes), las denuncias, con un 11% (1.821 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 4% (617 solicitudes).