

## INFORME DE RESULTADOS - ESCUCHA CIUDADANA INVIMA – 2026

### Oficina de Atención al Ciudadano

Link: <https://forms.office.com/r/pggsEuMtXR?origin=lprLink>

#### OBJETIVO

Desarrollar un ejercicio de escucha ciudadana orientado a comprender de manera directa y estructurada las necesidades, inquietudes y expectativas de los usuarios frente a los trámites, servicios y canales de atención del Invima, con el fin de fortalecer la conexión entre la entidad y la ciudadanía.

Este ejercicio tiene la intención de abrir un espacio participativo que permita recoger la voz de los usuarios como insumo fundamental para la mejora de procesos, la optimización de la comunicación institucional y la simplificación de trámites. A través de esta retroalimentación, se busca identificar oportunidades de ajuste que contribuyan a una gestión más cercana, eficiente y alineada con las necesidades reales del territorio.

De esta manera, la escucha activa se consolida como una herramienta estratégica para fortalecer la confianza institucional, mejorar la experiencia del usuario y promover una gestión pública más transparente, participativa y centrada en el ciudadano.

#### DESARROLLO:

La implementación del ejercicio de escucha ciudadana se desarrolló desde el día 05 de febrero hasta el 23 de febrero, periodo durante el cual se dispuso el instrumento de consulta para la participación de la ciudadanía.

La estrategia fue divulgada a través de las redes sociales oficiales de la entidad, con el propósito de garantizar mayor alcance, visibilidad y participación de los diferentes grupos de interés.

A continuación, se relaciona la pieza comunicativa diseñada y difundida para tal fin:



## PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

### Facebook

**Invima - Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos**  
5 h · 🌐

¡Juntos fortalecemos a la Entidad! 🤝  
Desde la Oficina de Atención al Ciudadano lanzamos la "Escucha Ciudadana Invima - 2026". Porque queremos conocerte mejor para ofrecerte un servicio personalizado y con mayor eficiencia.  
¿Necesitas más información en...?

- 👉 Áreas clave del Invima
- 👉 Trámites, requisitos, normas y plataformas
- 👉 ¿Cómo quieres recibirla?

¡Responde aquí en 3 minutos!  
<https://forms.office.com/r/pggsEuMTRX?origin=lprLin>

### Instagram

**invimacolombia**

invimacolombia ¡Juntos fortalecemos a la Entidad! 🤝  
Desde la Oficina de Atención al Ciudadano lanzamos la "Escucha Ciudadana Invima - 2026". Porque queremos conocerte mejor para ofrecerte un servicio personalizado y con mayor eficiencia.  
¿Necesitas más información en...?

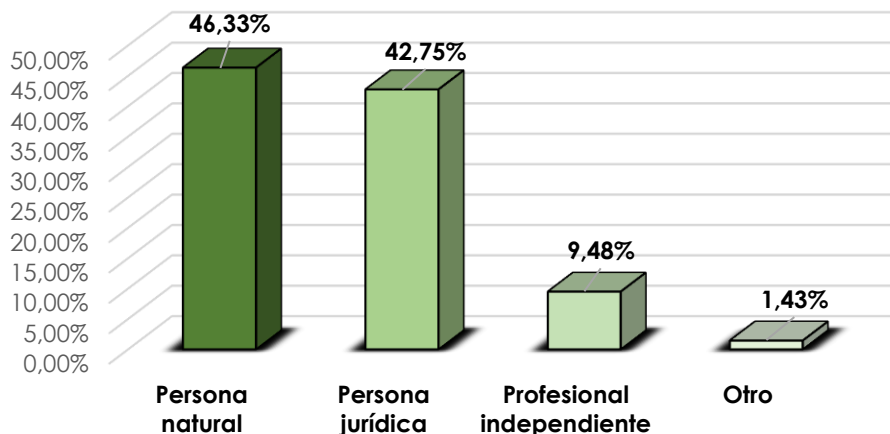
- 👉 Áreas clave del Invima
- 👉 Trámites, requisitos, normas y plataformas
- 👉 ¿Cómo quieres recibirla?

¡Responde aquí en 3 minutos!

## RESULTADO

Total, de encuestados: 559 ciudadanos

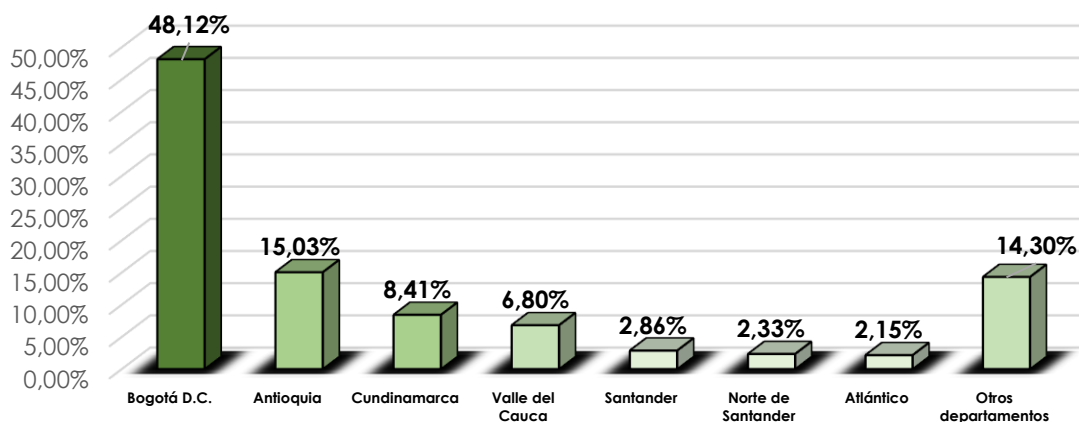
### 1. Tipo de usuario:



Tipo de usuario	Cantidad	Porcentaje
Persona natural	259	46,33 %
Persona jurídica	239	42,75 %
Profesional independiente	53	9,48 %
Otro	8	1,43 %

La mayoría de los usuarios que interactúan con el INVIMA son **personas naturales (46,33%)**, seguidas muy de cerca por **personas jurídicas (42,75%)**, lo que evidencia una participación equilibrada entre ciudadanos y empresas.

### 2. Departamento desde el que responden:



Departamento	Cantidad	Porcentaje
Bogotá D.C.	269	48,12 %
Antioquia	84	15,03 %
Cundinamarca	47	8,41 %
Valle del Cauca	38	6,80 %
Santander	16	2,86 %
Norte de Santander	13	2,33 %
Atlántico	12	2,15 %
Meta	9	1,61 %
Nariño	9	1,61 %
Risaralda	9	1,61 %
Bolívar	8	1,43 %
Huila	8	1,43 %
Boyacá	7	1,25 %
Cauca	5	0,89 %
Quindío	5	0,89 %
Caldas	4	0,72 %
Tolima	4	0,72 %
Magdalena	3	0,54 %
Cesar	2	0,36 %
La Guajira	2	0,36 %
Sucre	2	0,36 %
Casanare	1	0,18 %
Córdoba	1	0,18 %
Putumayo	1	0,18 %

Desde una perspectiva territorial, se evidencia una marcada concentración de la participación en **Bogotá D.C., que representa el 48,12 %** del total de respuestas, consolidándose como el principal centro de interacción con los trámites y servicios del INVIMA.

En segundo nivel de participación se destacan **Antioquia (15,03 %)** y **Cundinamarca (8,41 %)**, seguidos por **Valle del Cauca (6,80 %)**, territorios que reflejan una demanda significativa de información y acompañamiento institucional. Por su parte, **Santander (2,86 %)**, **Norte de Santander (2,33 %)** y **Atlántico (2,15 %)** mantienen una participación moderada dentro del ejercicio.

Adicionalmente, **el 14,30 % de las respuestas proviene de otros departamentos del país**, lo que evidencia una cobertura nacional del ejercicio y confirma la presencia institucional del INVIMA en distintas regiones, aunque con oportunidades de fortalecimiento en términos de alcance y cobertura territorial.

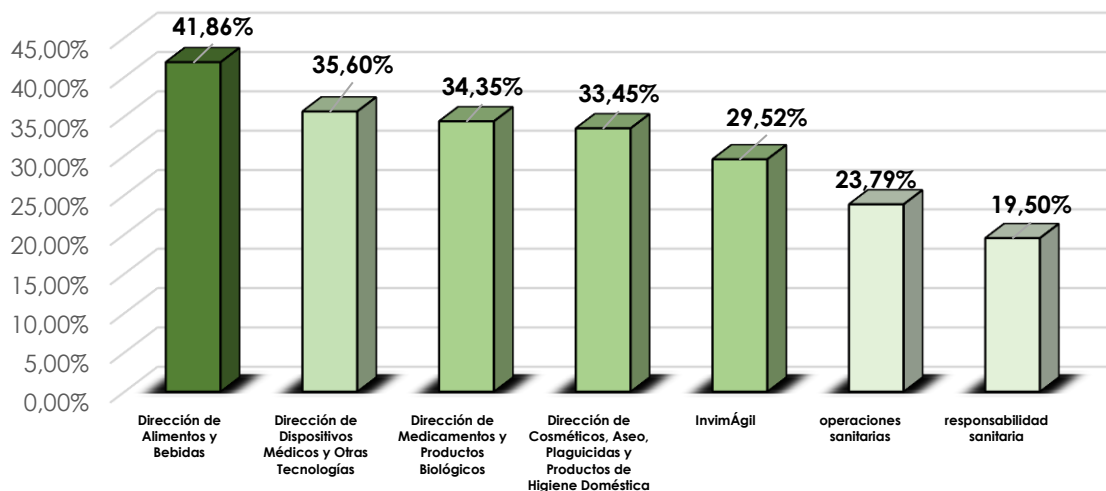
### 3. Áreas del INVIMA sobre las que desean más información:

Teniendo en cuenta que la pregunta relacionada **¿De cuál de las siguientes áreas del INVIMA le gustaría recibir más información para realizar sus trámites o consultas?** fue de selección múltiple, es importante precisar que los resultados no corresponden a una distribución excluyente por encuestado, sino al número de veces que cada área fue seleccionada por los participantes.

En este sentido, los porcentajes fueron calculados tomando como base el total de encuestas realizadas (559), considerando la cantidad de veces que cada área fue escogida frente a dicho total.

Lo anterior implica que la sumatoria de los porcentajes puede superar el 100%, dado que un mismo encuestado pudo seleccionar más de un área de interés.

Bajo esta metodología, se obtuvieron los siguientes resultados:



Área	Porcentaje	Cantidad
Dirección de Alimentos y Bebidas	41,86%	234

Dirección de Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías	35,60%	199
Dirección de Medicamentos y Productos Biológicos	34,35%	192
Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de Higiene Doméstica	33,45%	187
InvimÁgil	29,52%	165
operaciones sanitarias	23,79%	133
responsabilidad sanitaria	19,50%	109

Los resultados evidencian una alta necesidad de orientación técnica en sectores regulados con significativo impacto sanitario y comercial.

Asimismo, se identifican los departamentos y las áreas del INVIMA donde existe mayor demanda de información especializada, lo que representa una oportunidad para fortalecer acciones de acompañamiento, capacitación y articulación institucional.

Departamento	Alimentos	Dispositivos médicos	Medicamentos	Cosméticos	InvimÁgil	Operaciones Sanitarias	Responsabilidad Sanitaria
Bogotá D.C. (48,12%)	17%	22%	21%	17%	13%	12%	9%
Antioquia (15,03%)	5%	6%	4%	6%	4%	3%	3%
Cundinamarca (8,41%)	4%	2%	3%	3%	3%	2%	2%
Valle del Cauca (6,80%)	3%	2%	2%	3%	3%	1%	2%
Santander (2,86%)	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Norte de Santander (2,33%)	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Atlántico (2,15%)	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%
Otros (14,30%)	9%	2%	3%	3%	5%	4%	3%

#### 4. Temas específicos sobre los que desean más información o capacitación

Dado que esta fue una pregunta abierta, los temas más recurrentes fueron:

Tema	Frecuencia destacada
Normatividad	Alta recurrencia
Requisitos de trámites	Alta recurrencia

Tiempos de respuesta	Frecuente
Uso de plataformas	Frecuente
Seguimiento de trámites	Recurrente

**Los usuarios manifiestan necesidad principalmente en:**

- Claridad normativa
- Requisitos específicos por trámite
- Tiempos de respuesta
- Uso adecuado de plataformas digitales

Esto sugiere oportunidad de fortalecer pedagogía regulatoria y guías prácticas.

Asimismo, se identifican los departamentos y los temas del INVIMA donde existe mayor demanda de información especializada, lo que representa una oportunidad para fortalecer acciones de acompañamiento, capacitación y articulación institucional.

Departamento	Normatividad	Requisitos de trámites	Tiempos de respuesta	Uso de plataformas	Seguimiento de trámites	Total (%)
Bogotá (269)	44%	30%	10%	8%	8%	48,12%
Antioquia (84)	40%	25%	15%	10%	10%	15,03%
Cundinamarca (47)	42%	28%	12%	10%	8%	8,41%
Valle (38)	38%	30%	12%	10%	10%	6,80%
Santander (16)	35%	30%	15%	10%	10%	2,86%
Norte de Santander (13)	33%	28%	20%	10%	9%	2,33%
Atlántico (12)	36%	30%	14%	10%	10%	2,15%
Otros (80)	39%	27%	14%	10%	10%	14,30%

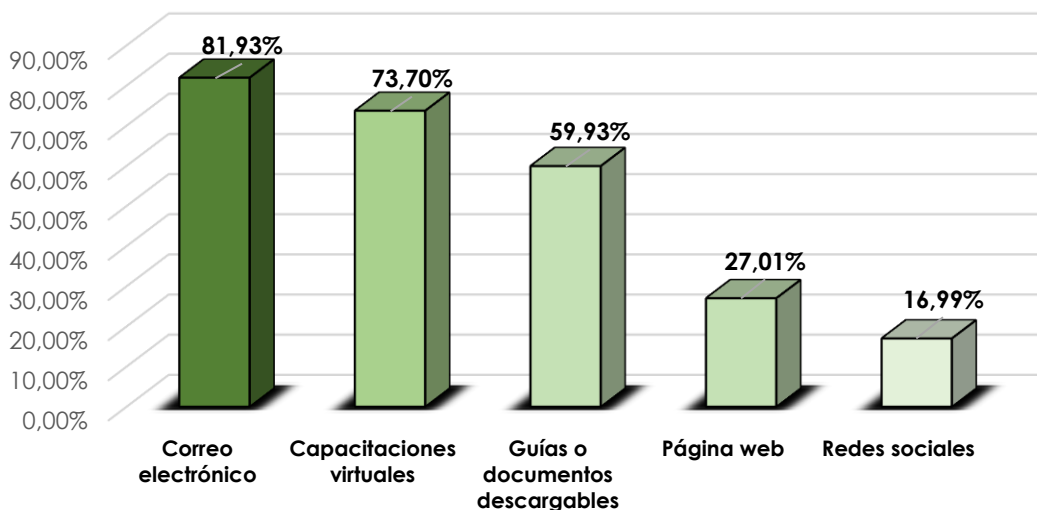
## 5. Medios preferidos para recibir información

Teniendo en cuenta que la pregunta relacionada con **¿A través de qué medios le gustaría recibir información del INVIMA?** fue de selección múltiple, es importante precisar que los resultados no corresponden a una distribución excluyente por encuestado, sino al número de veces que cada área fue seleccionada por los participantes.

En este sentido, los porcentajes fueron calculados tomando como base el total de encuestas realizadas (559), considerando la cantidad de veces que cada área fue escogida frente a dicho total.

Lo anterior implica que la sumatoria de los porcentajes puede superar el 100%, dado que un mismo encuestado pudo seleccionar más de un área de interés.

Bajo esta metodología, se obtuvieron los siguientes resultados:



Área	Porcentaje	Cantidad
Correo electrónico	81,93%	458
Capacitaciones virtuales	73,70%	412
Guías o documentos descargables	59,93%	335
Página web	27,01%	151
Redes sociales	16,99%	95

El **correo electrónico** es el medio más preferido, seguido de:

- Capacitaciones virtuales
- Guías o documentos descargables
- Página web institucional
- Redes Sociales

Se evidencia alta aceptación de herramientas digitales y formación virtual.

Asimismo, se identifican los departamentos y los medios de comunicación del INVIMA donde se concentra una mayor demanda de información, lo cual permite focalizar esfuerzos institucionales de manera más estratégica.

Estos resultados representan una oportunidad para fortalecer los canales con mayor alcance e impacto, optimizar la segmentación territorial de la comunicación y garantizar que la información llegue de manera más oportuna, efectiva y directa a la ciudadanía interesada.

De esta forma, la entidad puede priorizar acciones diferenciales por territorio y medio de difusión, contribuyendo a mejorar la experiencia del usuario y a incrementar la eficiencia en la gestión comunicacional.

Departamento	Correo electrónico	Capacitaciones virtuales	Guías o documentos descargables	Página web	Redes sociales	Total (%)
Bogotá (269)	39%	35%	29%	15%	8%	48,12%
Antioquia (84)	13%	13%	9%	5%	2%	15,03%
Cundinamarca (47)	7%	6%	6%	3%	2%	8,41%
Valle del Cauca (38)	6%	6%	5%	1%	1%	6,80%
Santander (16)	3%	2%	1%	1%	0%	2,86%
Atlántico (12)	2%	2%	1%	0%	0%	2,15%
Norte de Santander (13)	1%	1%	0%	0%	1%	2,33%
Otros (80)	11%	9%	8%	3%	3%	14,30%

## CONCLUSIONES GENERALES

1. El INVIMA atiende principalmente personas naturales y jurídicas en proporciones similares.
2. Existe fuerte concentración de usuarios en Bogotá, aunque con cobertura nacional.
3. Las áreas técnicas más demandadas son Alimentos, Dispositivos, Medicamentos y Cosméticos.
4. Los usuarios requieren mayor claridad en normatividad, requisitos y tiempos.
5. El correo electrónico y las capacitaciones virtuales son los canales preferidos de comunicación.

## RECOMENDACIONES GENERALES

### 1. Fortalecimiento técnico sectorial:

Se recomienda que las Direcciones Misionales analicen de manera detallada los temas específicos que la ciudadanía ha manifestado como prioritarios en relación con sus trámites. Con base en estos resultados, se deberá estructurar un plan de capacitación más focalizado, incluyente y ágil, orientado a resolver necesidades reales y recurrentes.

### 2. Mejora en la capacidad resolutive del primer contacto:

Es fundamental fortalecer técnicamente al personal de atención inicial en las áreas con mayor demanda, con el fin de incrementar la capacidad de respuesta, reducir reprocesos y mejorar la experiencia del usuario.

### 3. Optimización de estrategias de comunicación:

Se sugiere diseñar e implementar nuevas estrategias de socialización de información, tanto general como especializada, priorizando los canales que registran mayor acogida por parte de la ciudadanía, para garantizar mayor alcance, oportunidad y efectividad en la difusión.

### 4. Acompañamiento territorial focalizado:

Se recomienda reforzar la presencia institucional y las acciones de acompañamiento en los territorios con mayor participación en el ejercicio de escucha ciudadana, dado que evidencian alto interés y demanda de orientación técnica.

### 5. Sostenibilidad de la escucha activa:

Se propone institucionalizar y dar continuidad a los ejercicios de escucha ciudadana como herramienta estratégica de retroalimentación, que permita actualizar permanentemente las necesidades de los usuarios y fortalecer la conexión entre la entidad y la ciudadanía.

**Elaboro:** Michael Steven Díaz Rodríguez - técnico administrativo

**Reviso:** Rosa Amparo Rojas Herrera - coordinadora de procesos y reclamaciones

**Aprobó:** Ana María Santana - jefe de la oficina de atención al ciudadano