



in*v*imä



enero – diciembre de
2023

Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias,
Sugerencias y Felicitaciones

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.

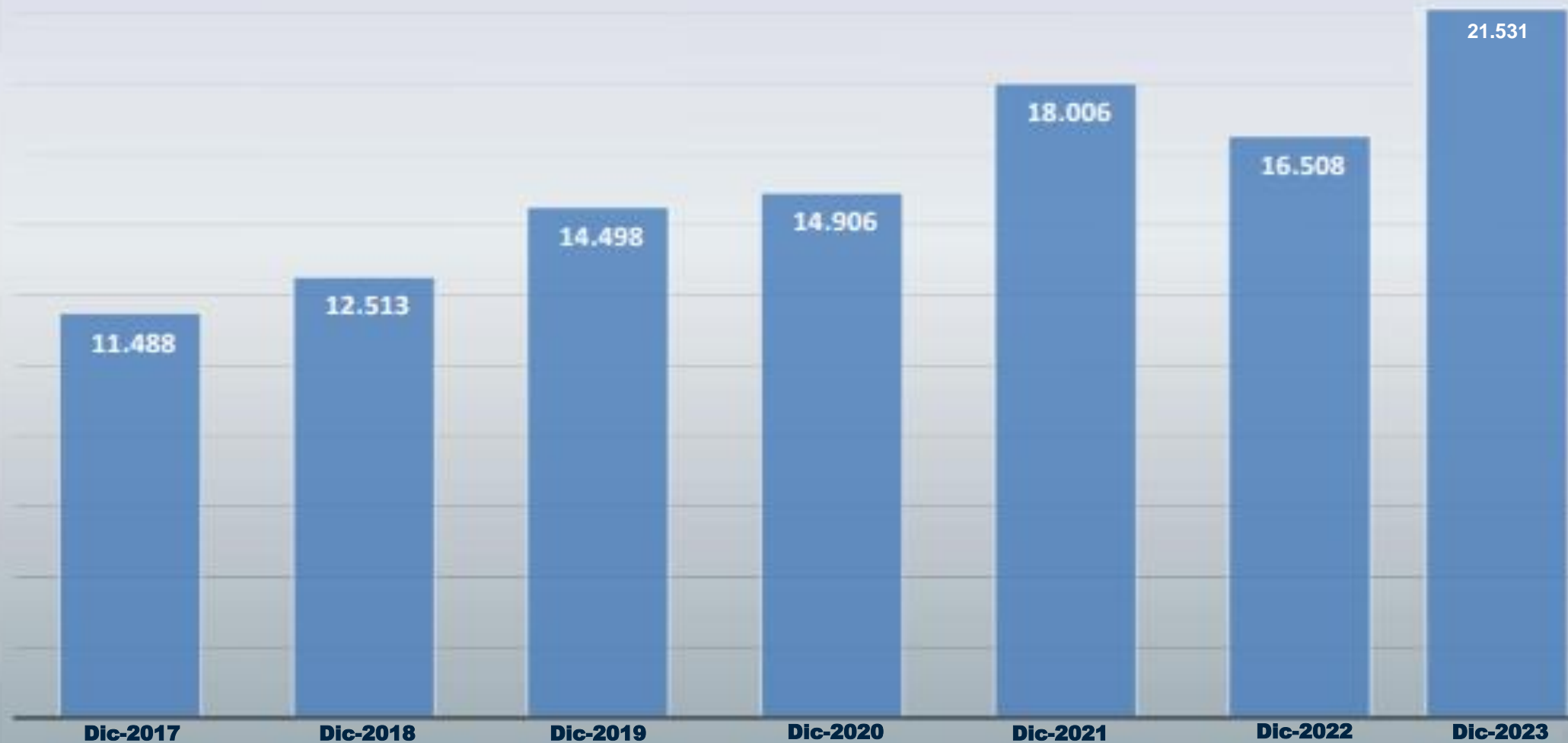
En atención a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, **Ley 1437**, **la ley 1755 de 2015**, el Invima a través de la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con los lineamientos necesarios, encaminados a mejorar la confianza del ciudadano y la 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 2023

Transcurrido el cuarto trimestre del año 2023, se evidenció un incremento del 30% (5.023 solicitudes), en relación con el año 2022

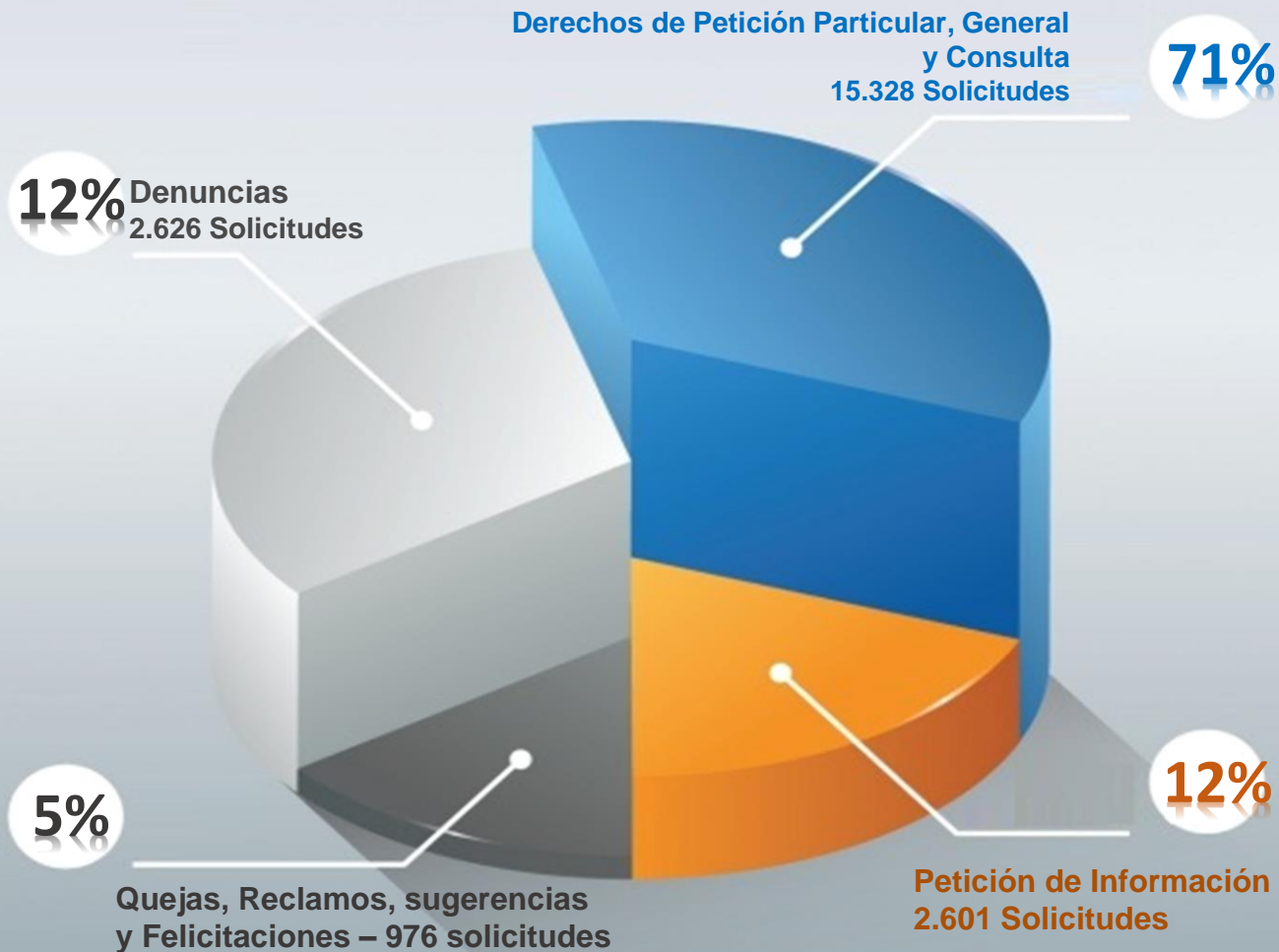


Número de solicitudes recibidas

Discriminado por tipo de solicitud

(enero – junio 2023)

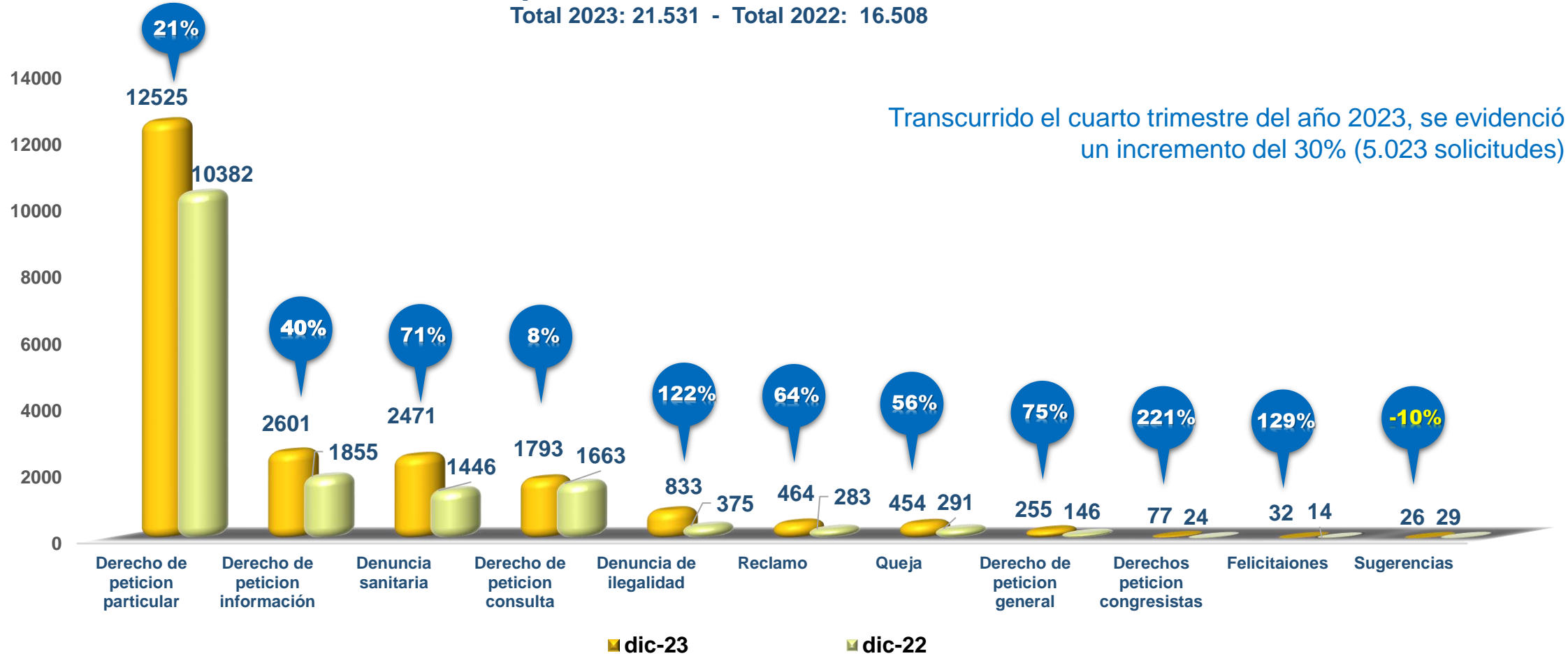
Total: 11.951



- La información consolidada durante el cuarto trimestre del año 2023 permitió identificar que el 71% (15.328 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 12% (2.601 solicitudes), las denuncias, con un 12% (2.626 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 5% (976 solicitudes).

Comparativo solicitudes recibidas

Total 2023: 21.531 - Total 2022: 16.508



Comparativo de solicitudes 2023 – 2022:

La relación comparativa entre los años 2023 y 2022, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con los Derechos petición de los Honorables congresistas con un 221% (53 solicitudes), las felicitaciones con un 129% (18 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 122% (458 solicitudes), y los derechos de petición general con un 75% (109 solicitudes), las denuncias sanitarias con un 71% (1,025 solicitudes), los reclamos con un 64% (181 solicitudes), las quejas con un 56% (163 solicitudes), los derechos de petición de información con un 40% (746 solicitudes), los derechos de petición particular con un 21% (2.143 solicitudes) y los derechos de petición de consulta con un 8% (130 solicitudes). De otra parte, se evidenció una disminución en las sugerencias con un 10% (3 solicitudes menos).

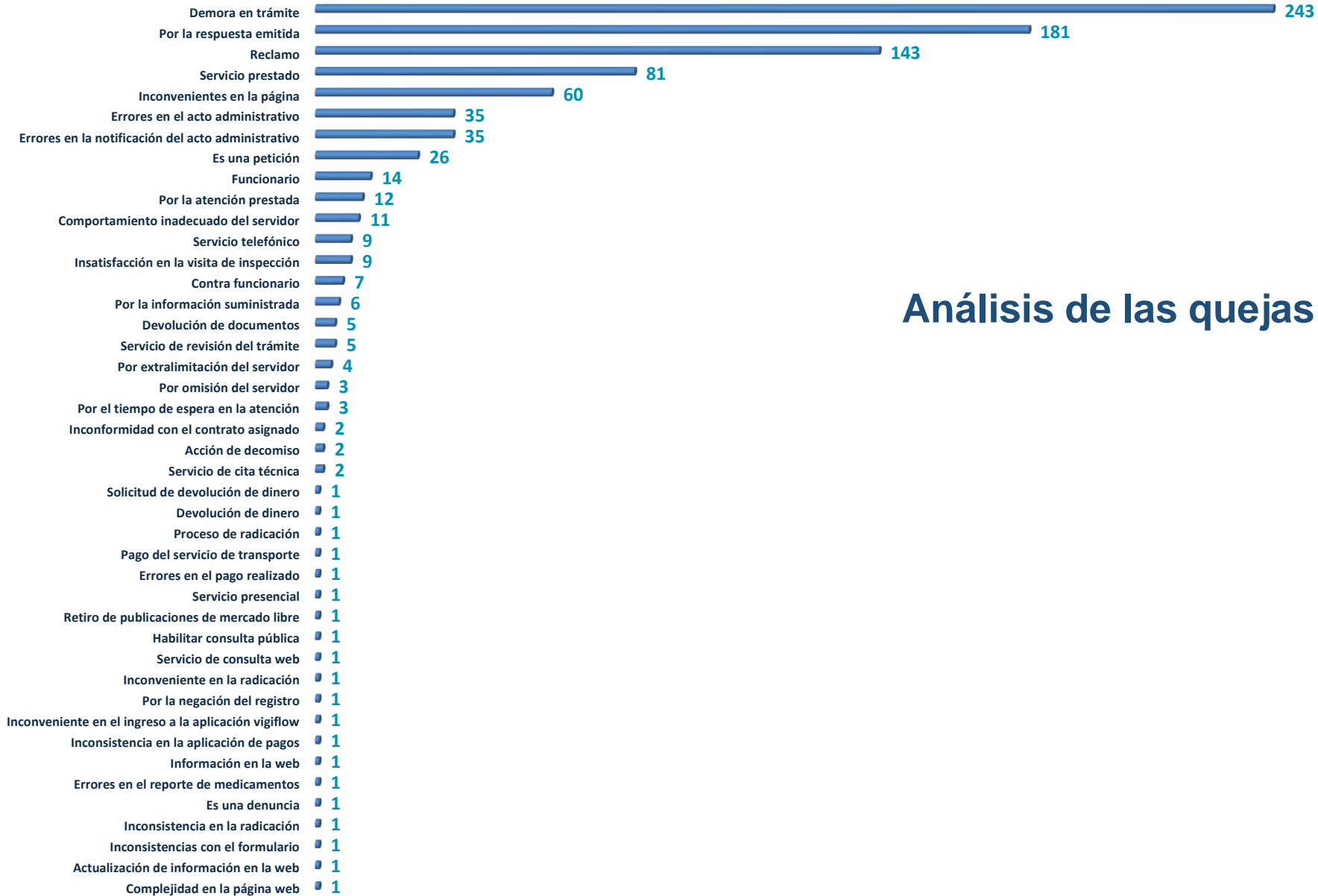
Análisis por canal

Enero – diciembre de 2023
Total: 21.531 solicitudes





**Solicitudes direccionadas por dependencia
enero – diciembre de 2023
Total: 21.531**



Análisis de las quejas y reclamos Total: 918



Análisis de las sugerencias
Total: 26

Oficina de Atención al Ciudadano

2023

