



Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades (enero – junio 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 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 2017 a 2022

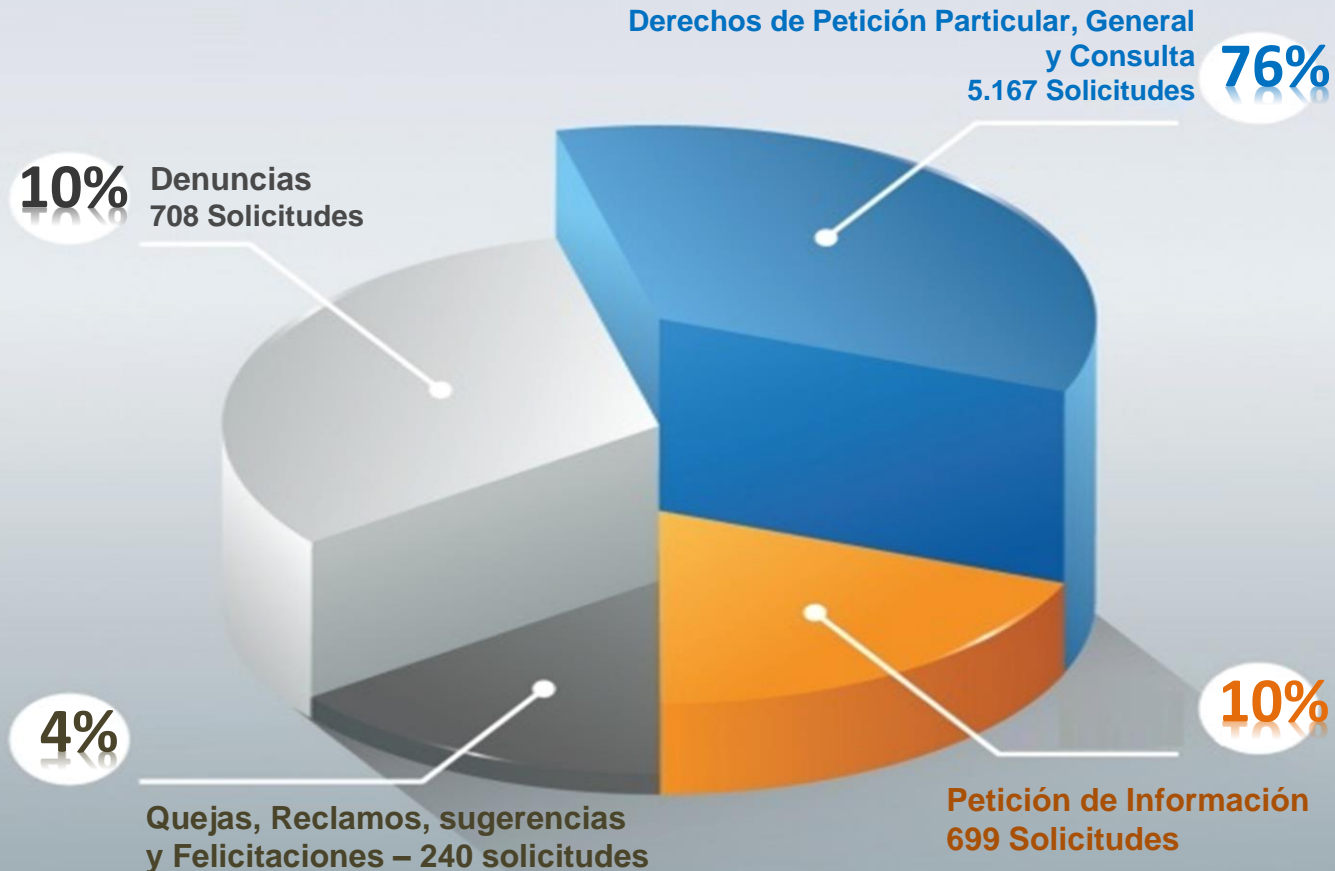


En el segundo trimestre del año 2022, el Invima gestionó un total de 6.814 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó una disminución del 21%, que representan 1.802 solicitudes menos, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas Discriminado por tipo de solicitud

(enero – junio 2022)

Total: 6.814



La información consolidada durante el segundo trimestre del año 2022, permitió identificar que el 76% (5.167 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 10% (699 solicitudes), las denuncias, con un 10% (708 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 4% (240 solicitudes).