



in*v*imä



enero – junio de 2023

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

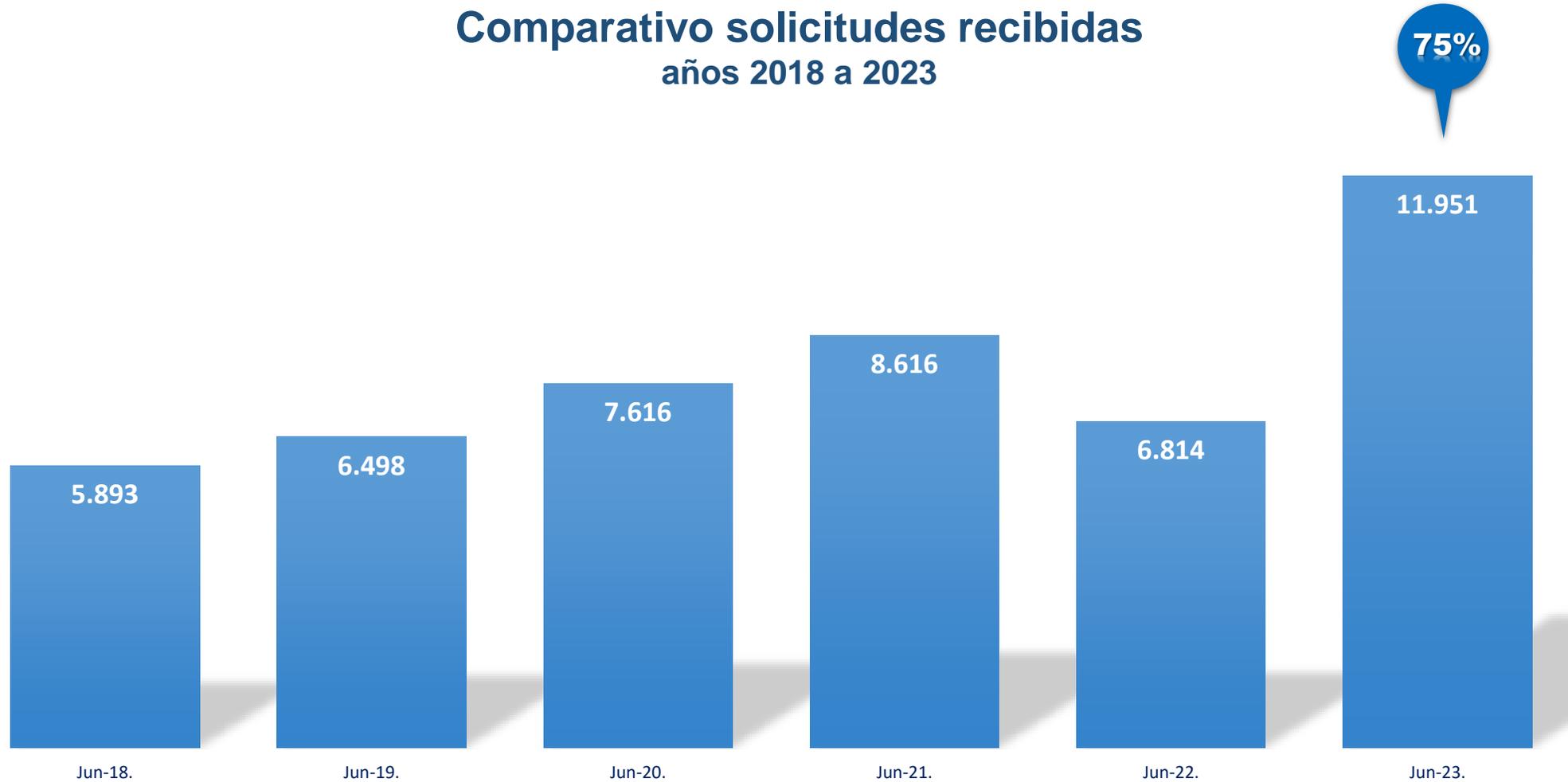
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto 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 2018 a 2023



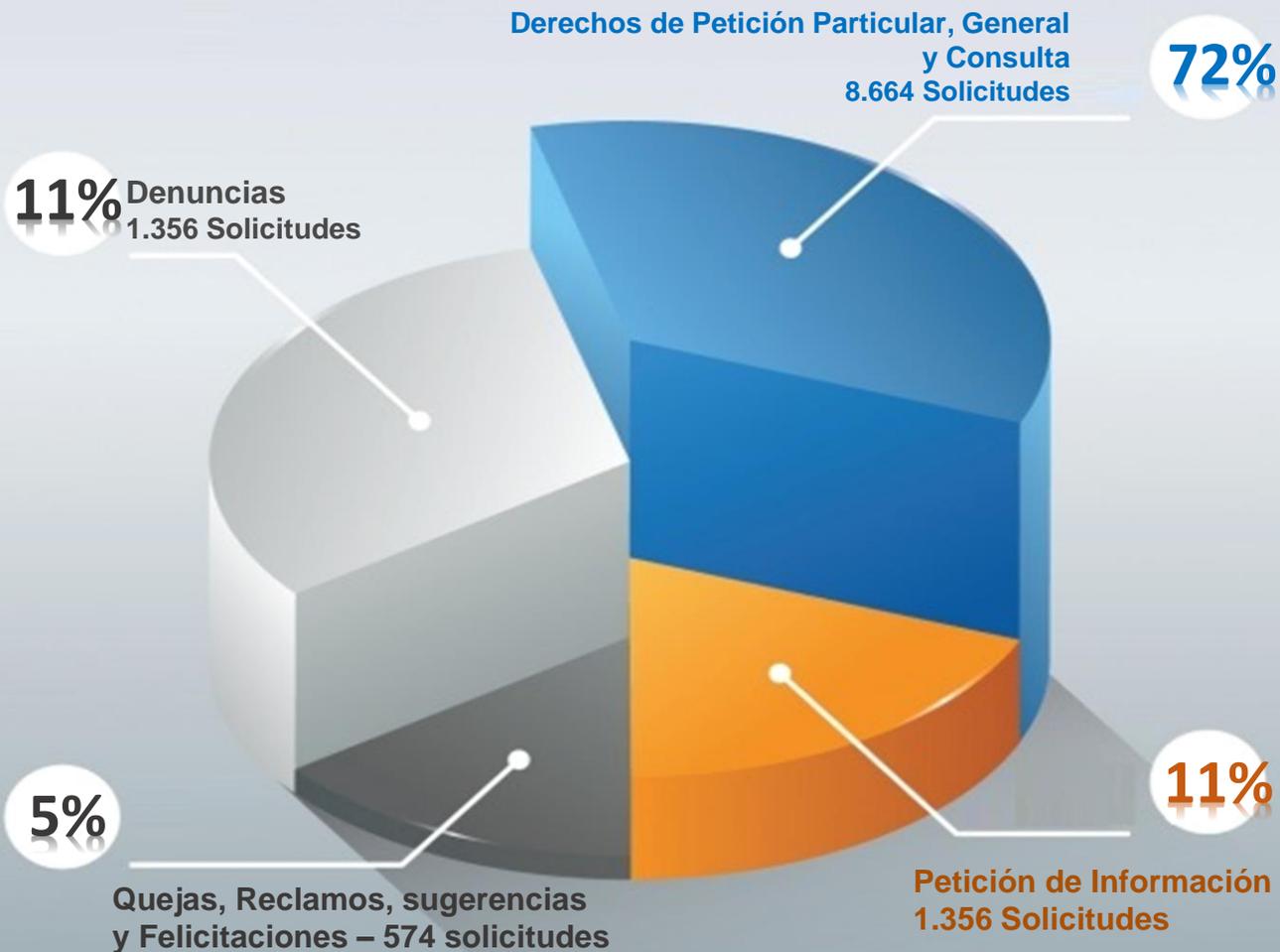
En el segundo trimestre del año 2023, el Invima gestionó un total de 11.951 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 75%, que representan 5.137 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas

Discriminado por tipo de solicitud

(enero – junio 2023)

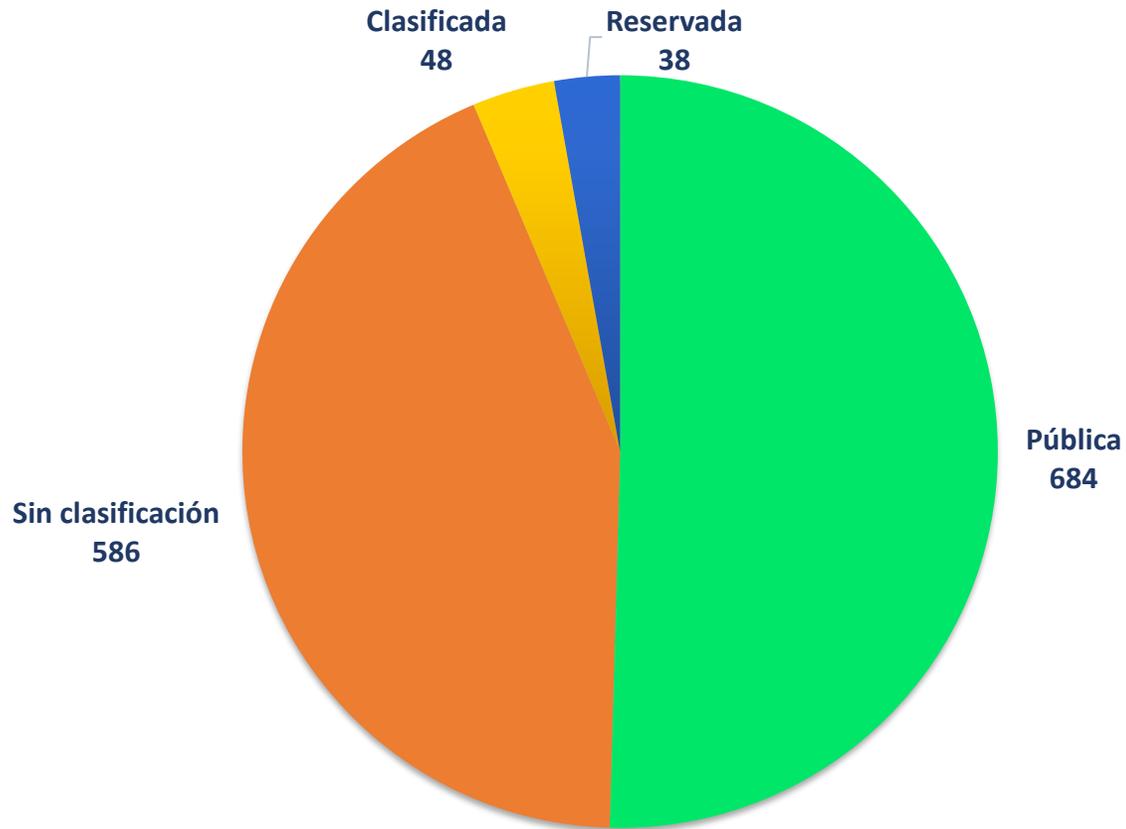
Total: 11.951



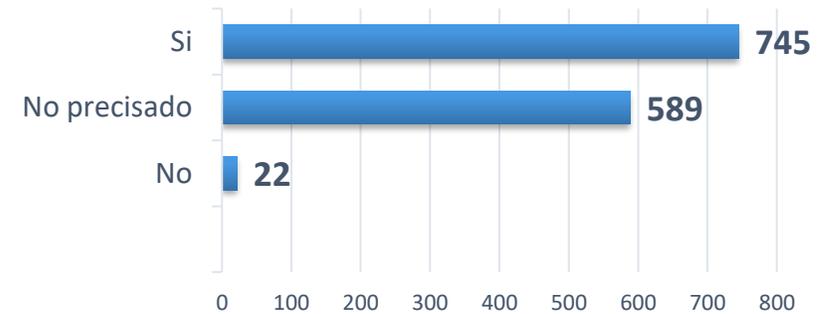
La información consolidada durante el segundo trimestre del año 2023 permitió identificar que el 72% (8.664 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada, las peticiones de información con un 11% (1.356 solicitudes), las denuncias, con un 11% (1.356 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 5% (574 solicitudes).

Análisis de las solicitudes de información Discriminado por tipo de solicitud (enero – junio 2023) Total: 1.356 D.P. Información

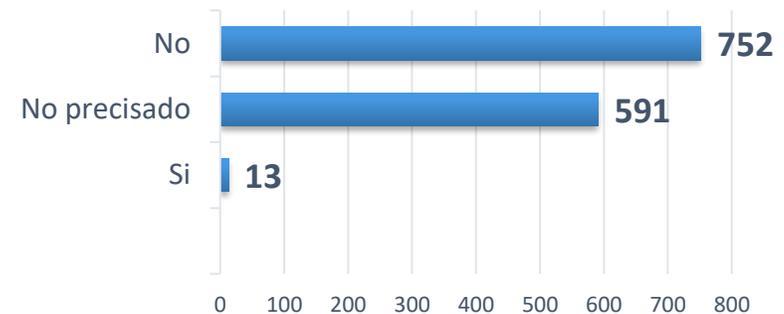
Clasificación de la información solicitada



¿La información se entregó al solicitante?

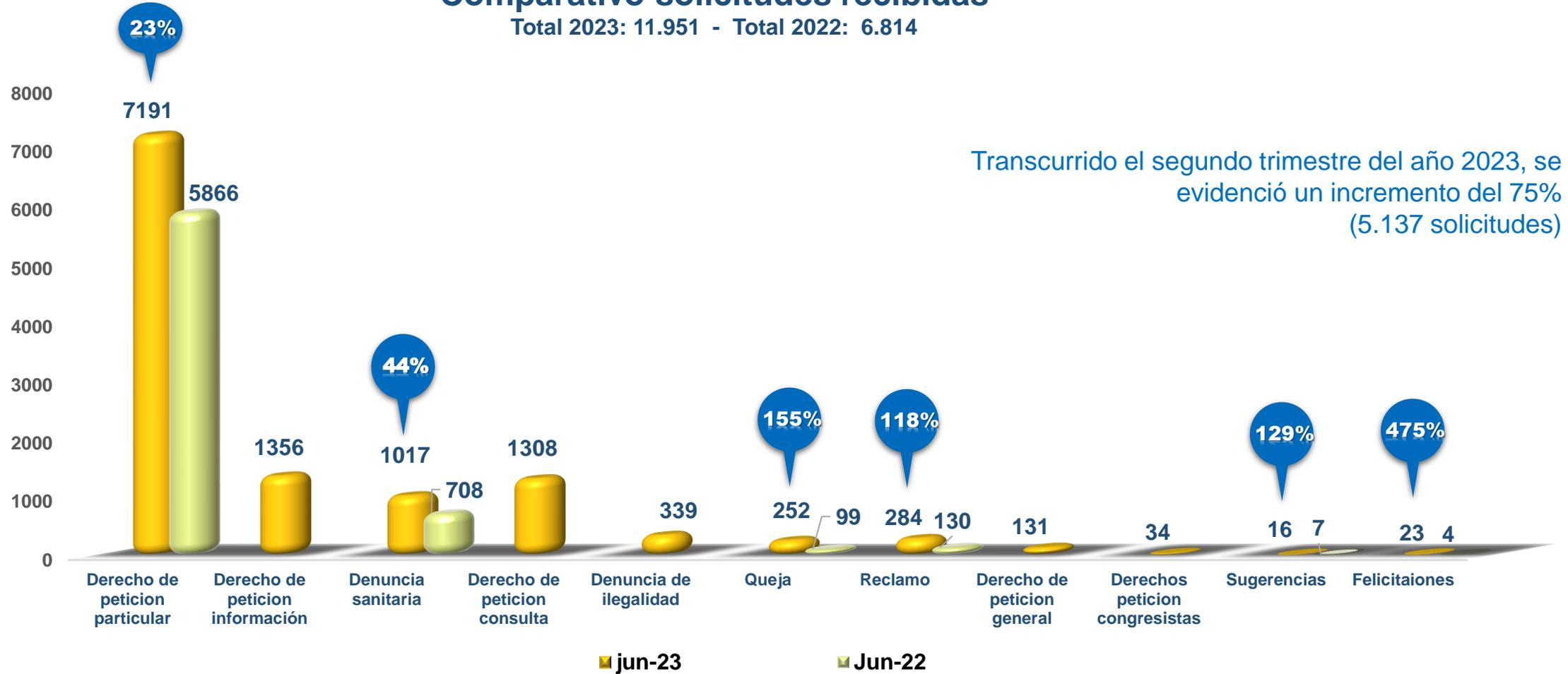


¿La información se traslada a otra entidad?



Comparativo solicitudes recibidas

Total 2023: 11.951 - Total 2022: 6.814

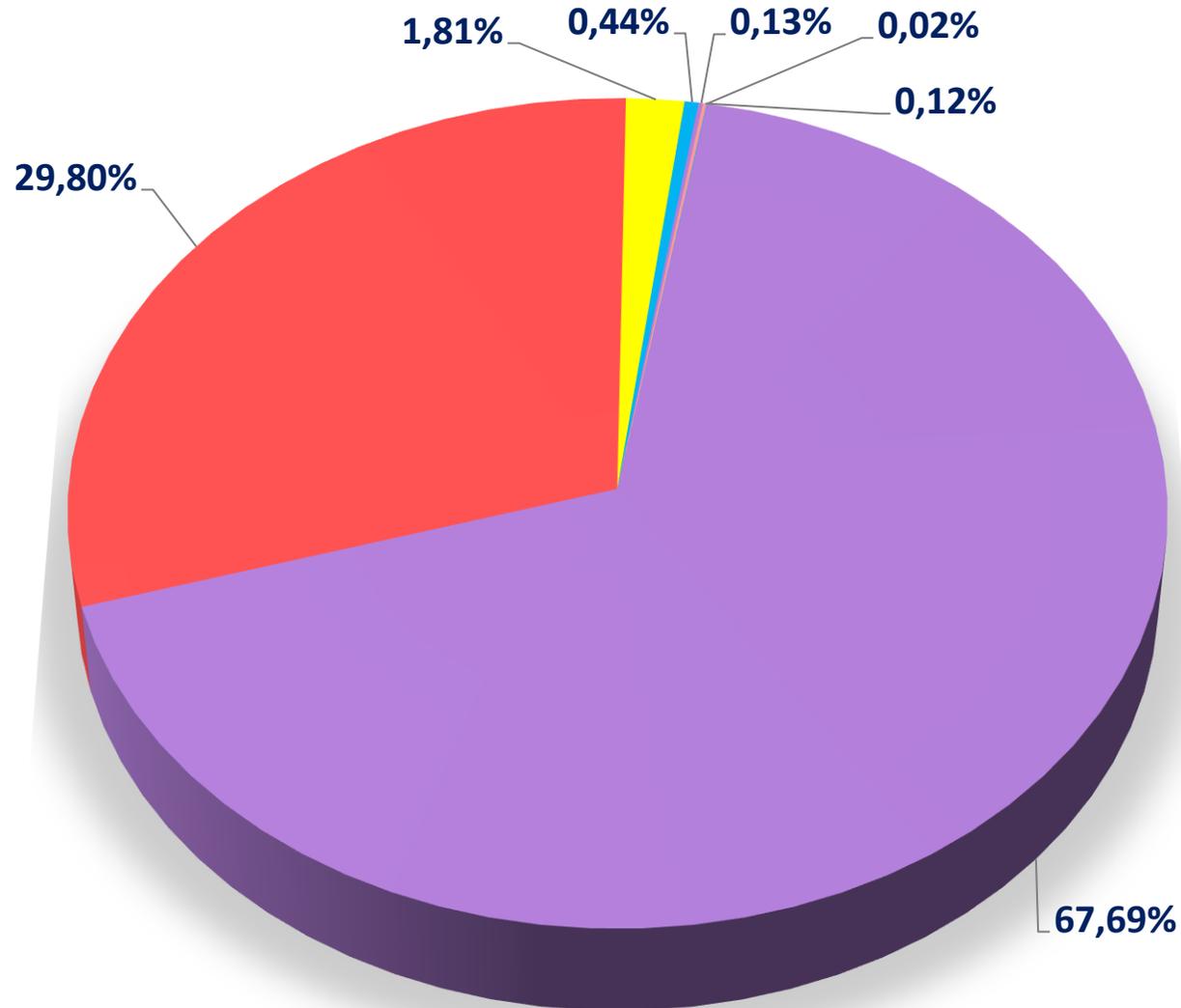


Comparativo de solicitudes 2023 – 2022:

La relación comparativa entre los años 2023 y 2022, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con las felicitaciones con un 475% (19 solicitudes), las quejas con un 155% (153 solicitudes), los reclamos con un 118% (154 solicitudes), las sugerencias con un 129% (9 solicitudes), las denuncias sanitarias con un 44% (309 solicitudes) y los derechos de petición particular con un 23% (1.325 solicitudes).

Análisis por canal

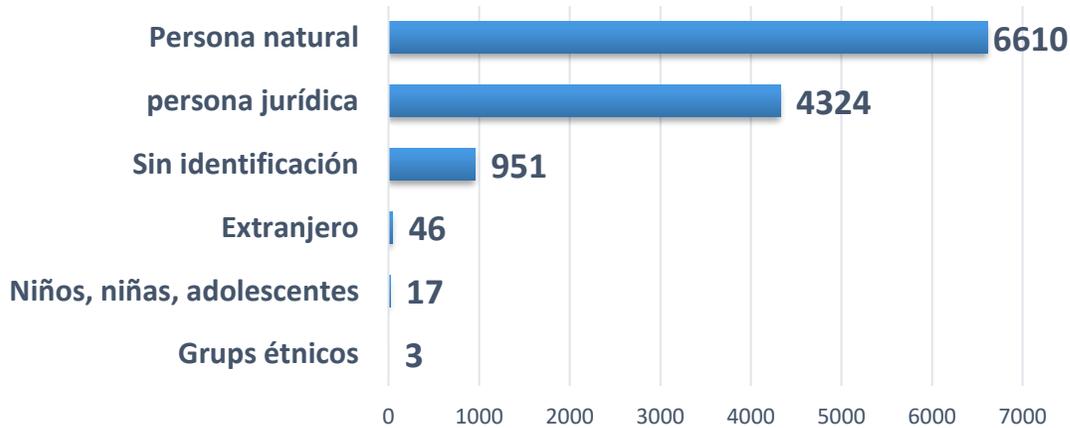
Enero – junio de 2023
Total: 11.951 solicitudes



Análisis por grupos de interés

Enero – junio de 2023
Total: 11.951 solicitudes

Tipo de solicitante



Información por grupo poblacional

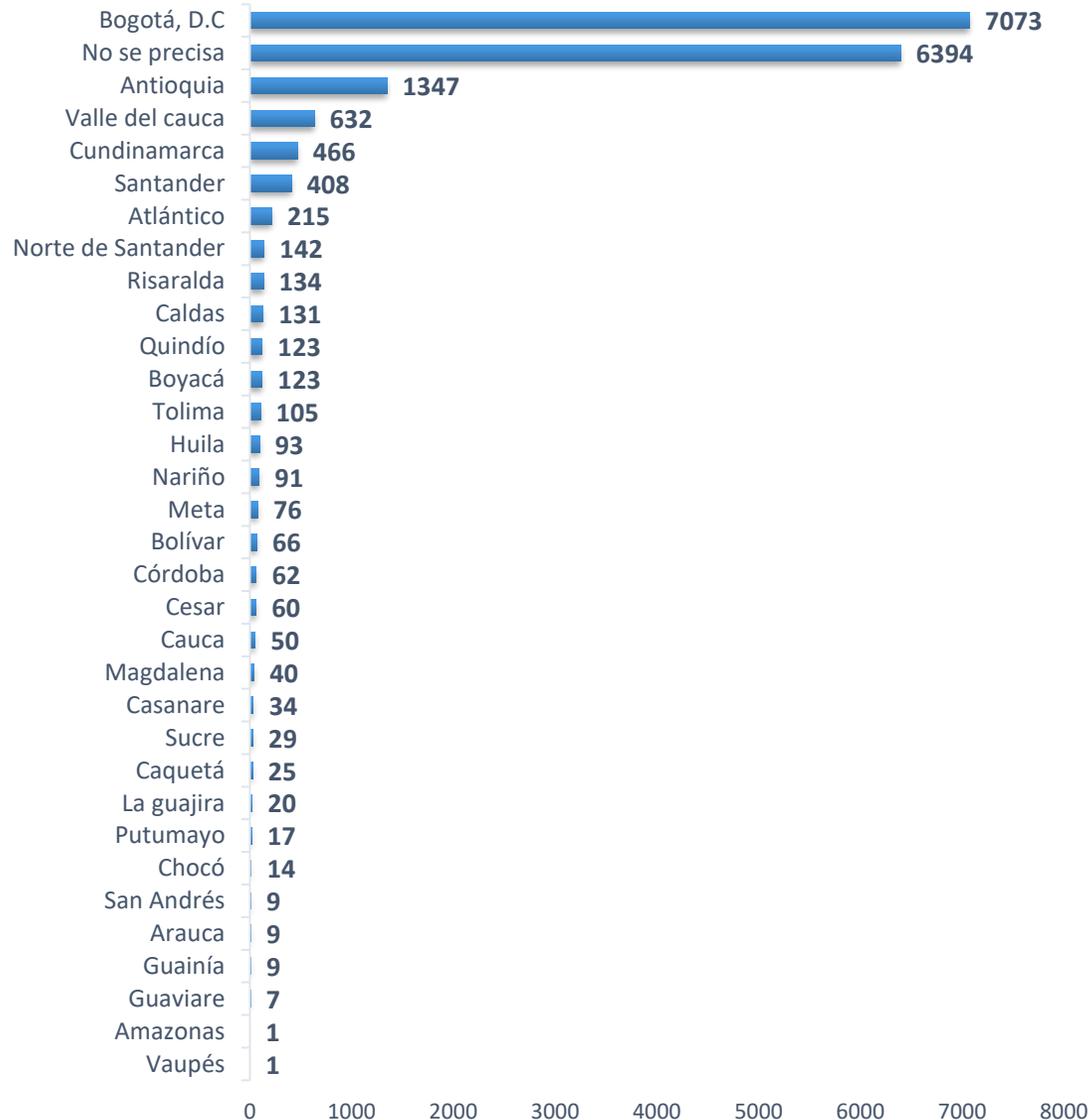


Identidad de género



7.873
No quiero precisarlo
en este momento

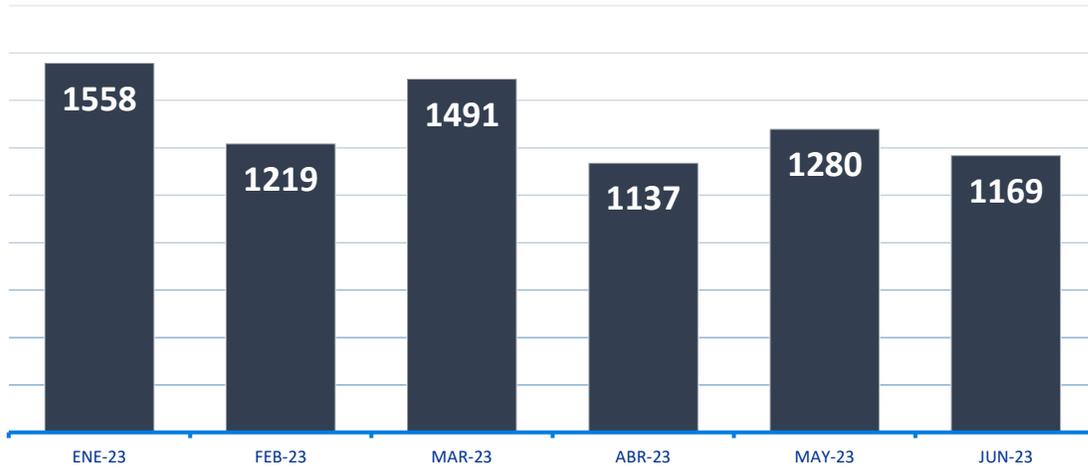
Solicitudes por departamento de origen



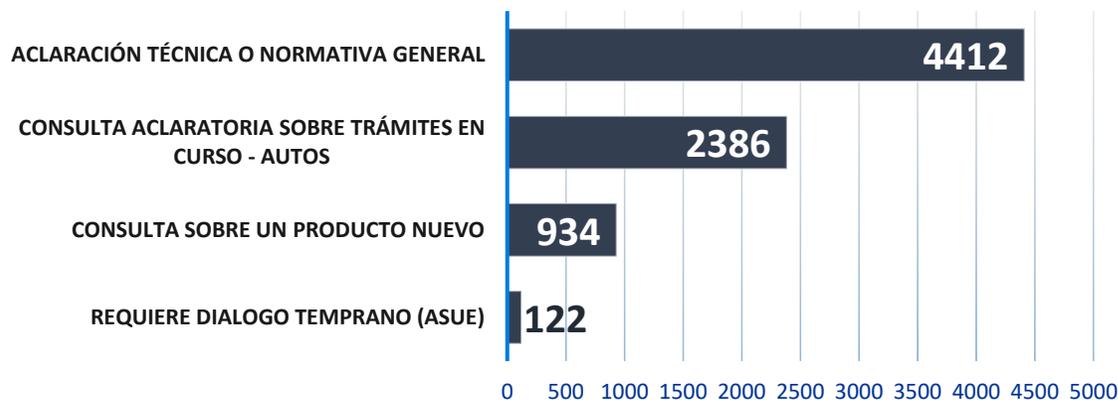
Solicitudes por país de origen



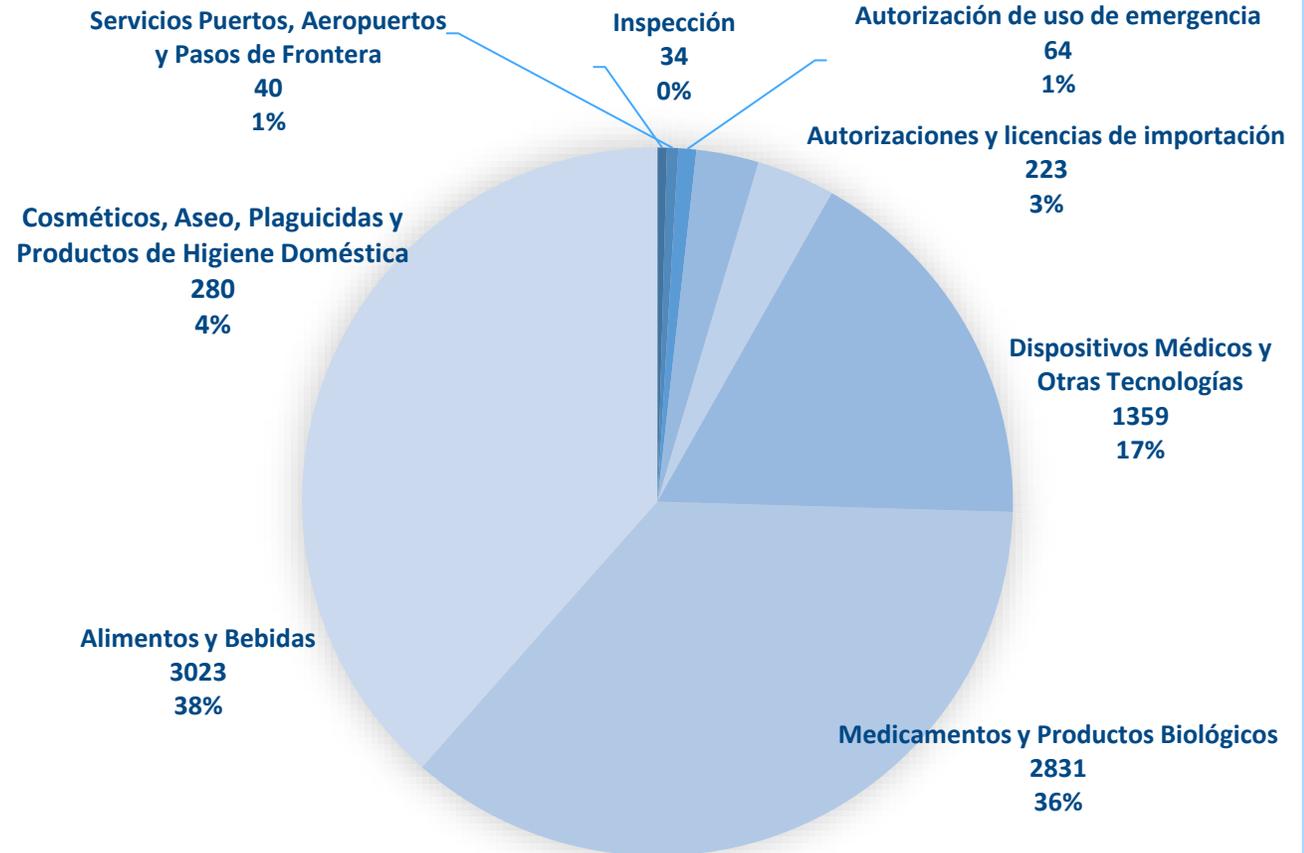
Citas recepcionadas por mes
enero - junio de 2023
Total de citas: 7.854



Citas recepcionadas por tema
enero - junio de 2023
Total de citas: 7.854



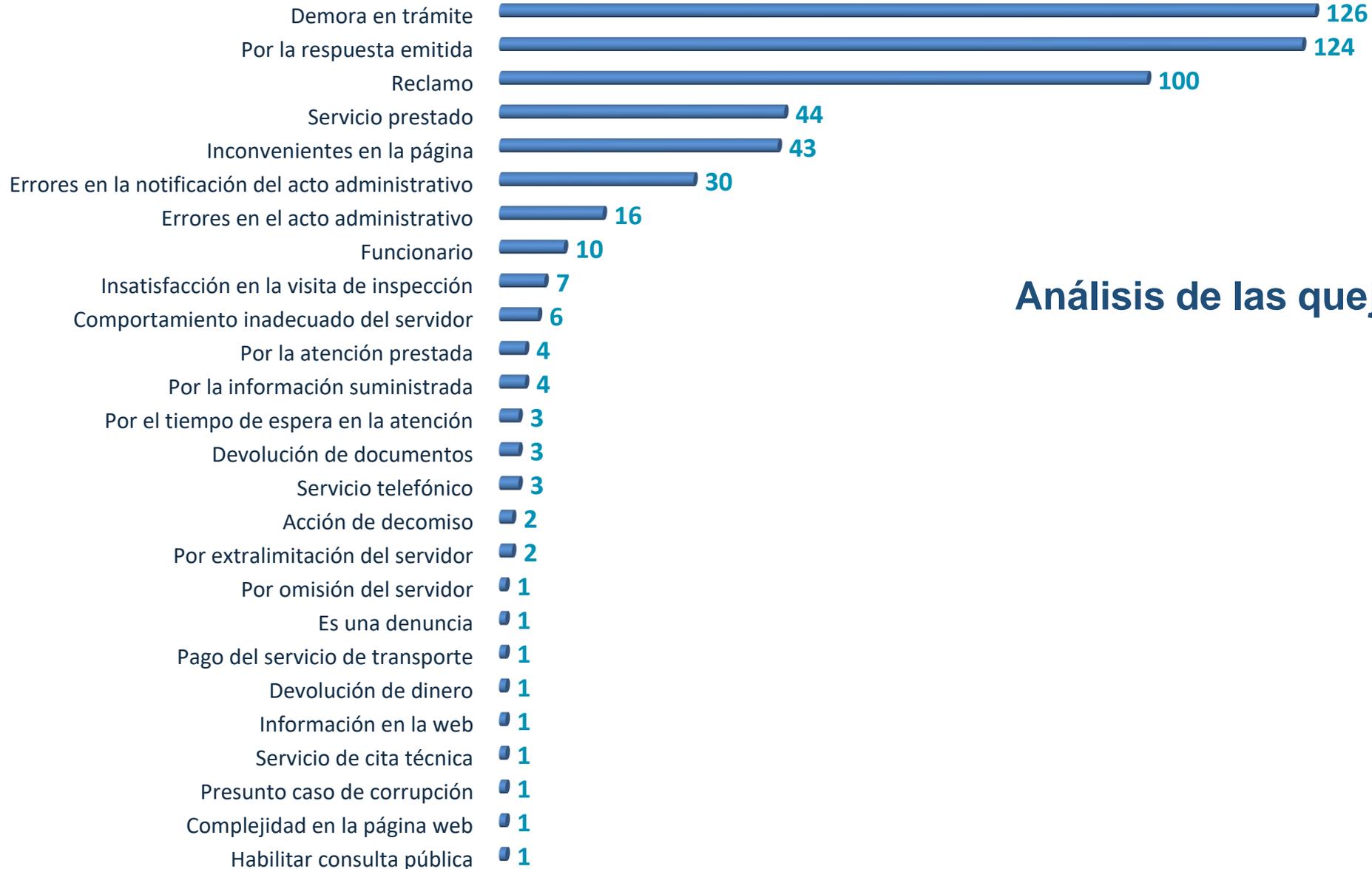
Citas recepcionadas por dependencia
enero - junio de 2023
Total de citas: 7.854



El **56%** de las citas son relacionadas con aclaraciones técnicas o normativa general, el **30%**, relacionadas con Autos y un **12%** relacionadas con productos nuevos.



**Solicitudes direccionadas por dependencia
enero – junio de 2023
Total: 11.951**



Análisis de las quejas y reclamos
Total: 536



**Análisis de las sugerencias
Total: 16**

Oficina de Atención al Ciudadano

2023

