



in*v*imä



enero - septiembre de
2023

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

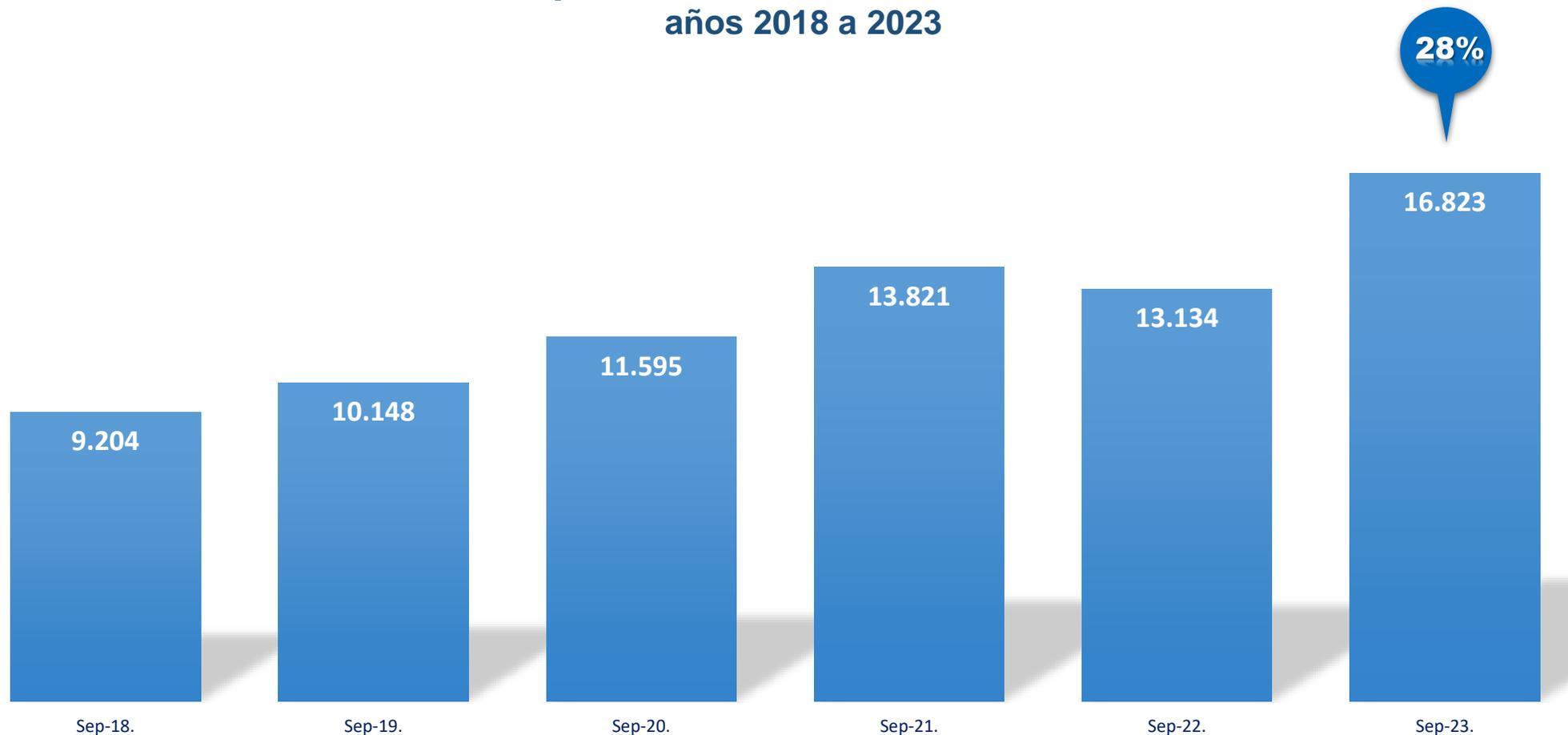
El *Invima*, consolida el compromiso con las acciones de optimización de procesos, trámites institucionales, el establecimiento de canales a través de los cuales se fomente la participación y el control ciudadano de las acciones de cara a la transparencia y la generación de la legitimidad del Instituto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



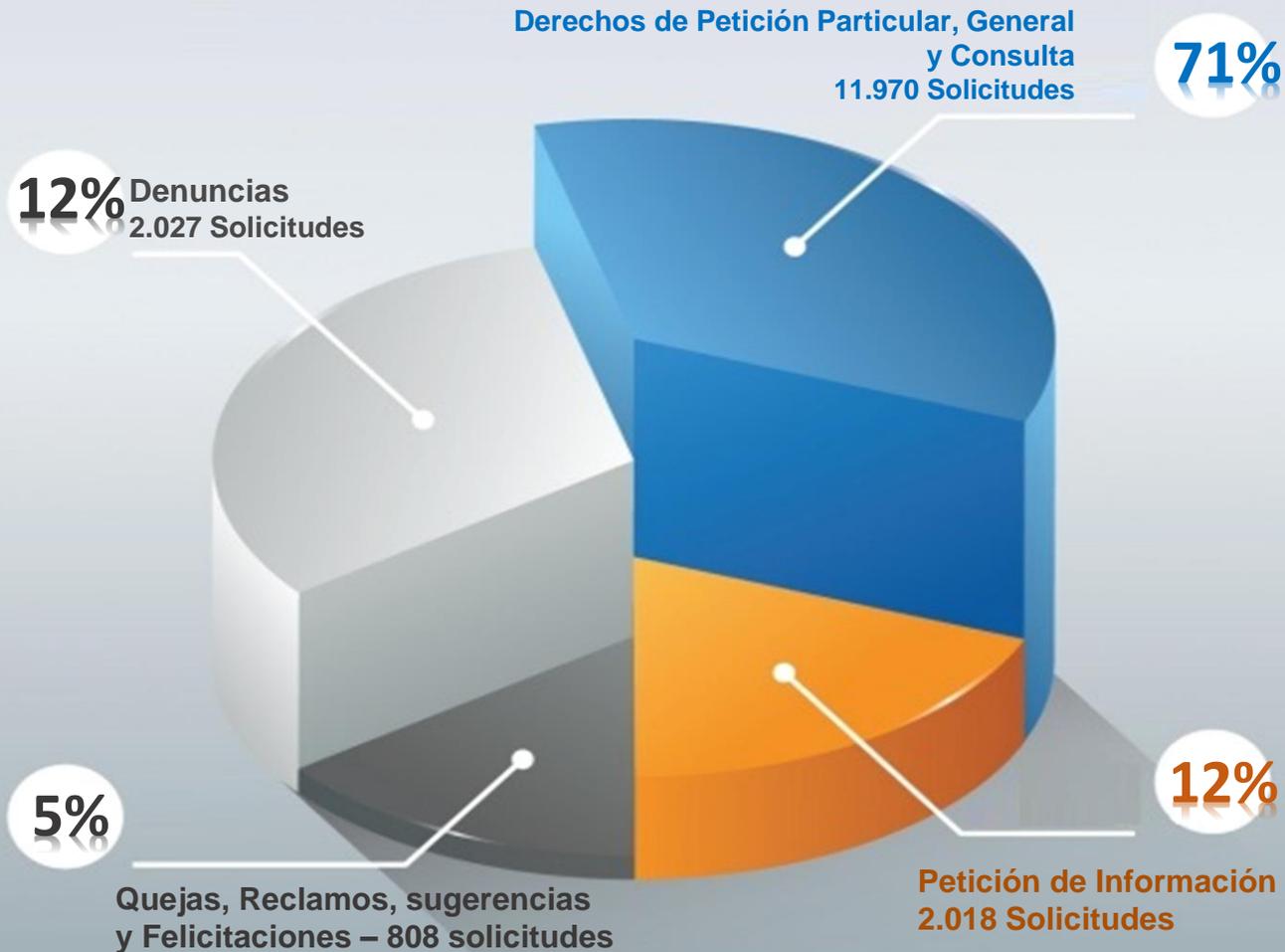
En el tercer trimestre del año 2023, el Invima gestionó un total de 16.823 solicitudes. Es importante resaltar que se presentó un incremento del 28%, que representan 3.689 solicitudes más, en relación con el año inmediatamente anterior.

Número de solicitudes recibidas

Discriminado por tipo de solicitud

(enero – septiembre 2023)

Total: 16.823



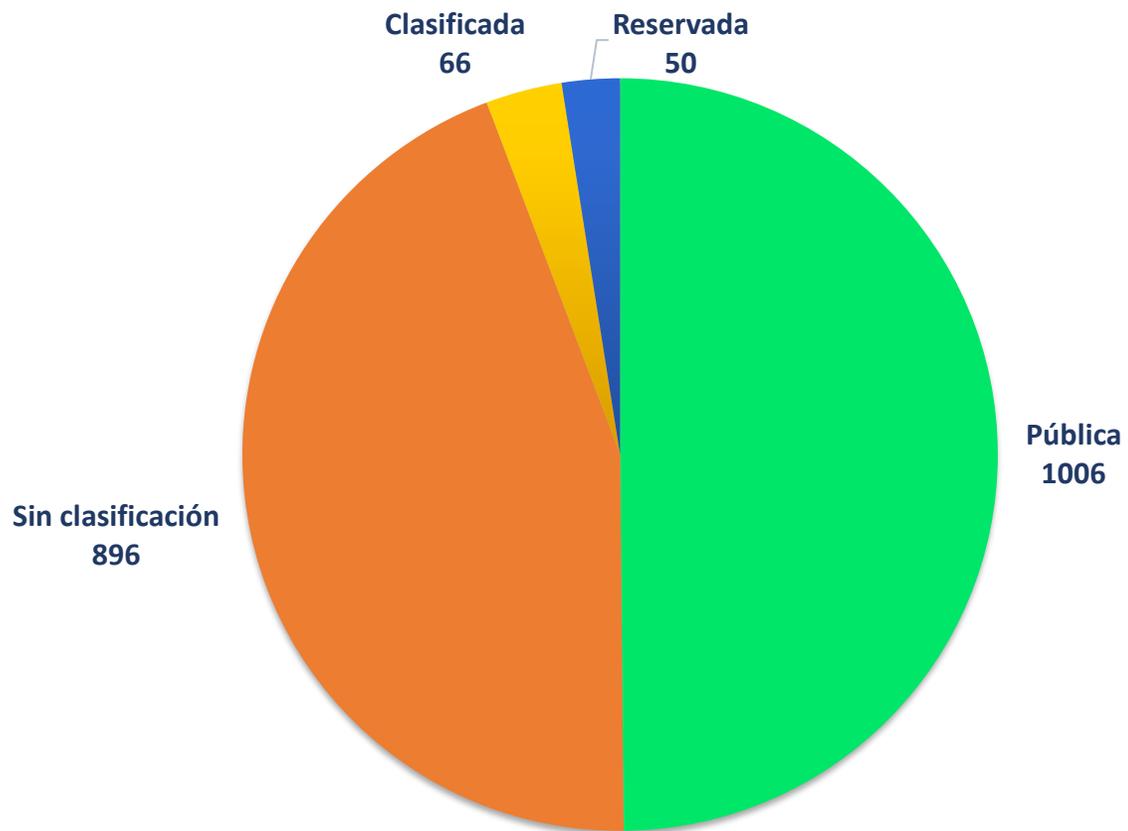
La información consolidada durante el tercer trimestre del año 2023 permitió identificar que el 71% (11.970 solicitudes), corresponden principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía, siendo esta la tipología más utilizada, las peticiones de información con un 12% (2.018 solicitudes), las denuncias, con un 12% (2.027 solicitudes) y las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con un 5% (808 solicitudes).

Análisis de las solicitudes de información

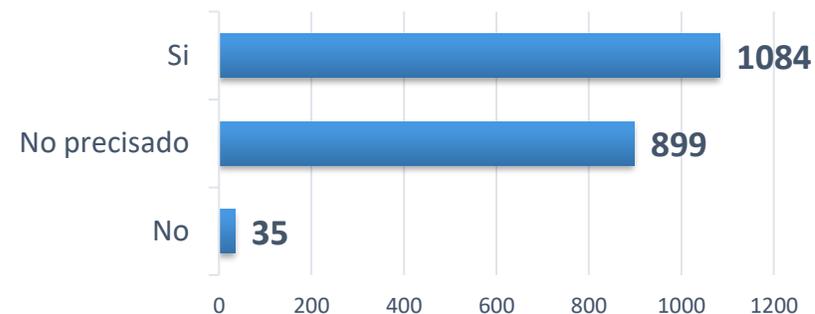
Discriminado por tipo de solicitud

(enero – septiembre 2023)
Total: 2.018 D.P. Información

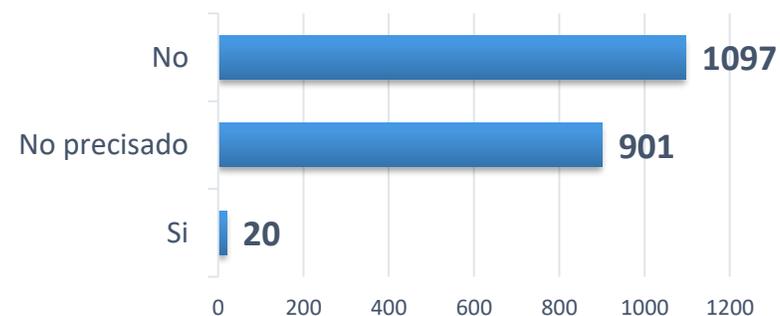
Clasificación de la información solicitada



¿La información se entregó al solicitante?



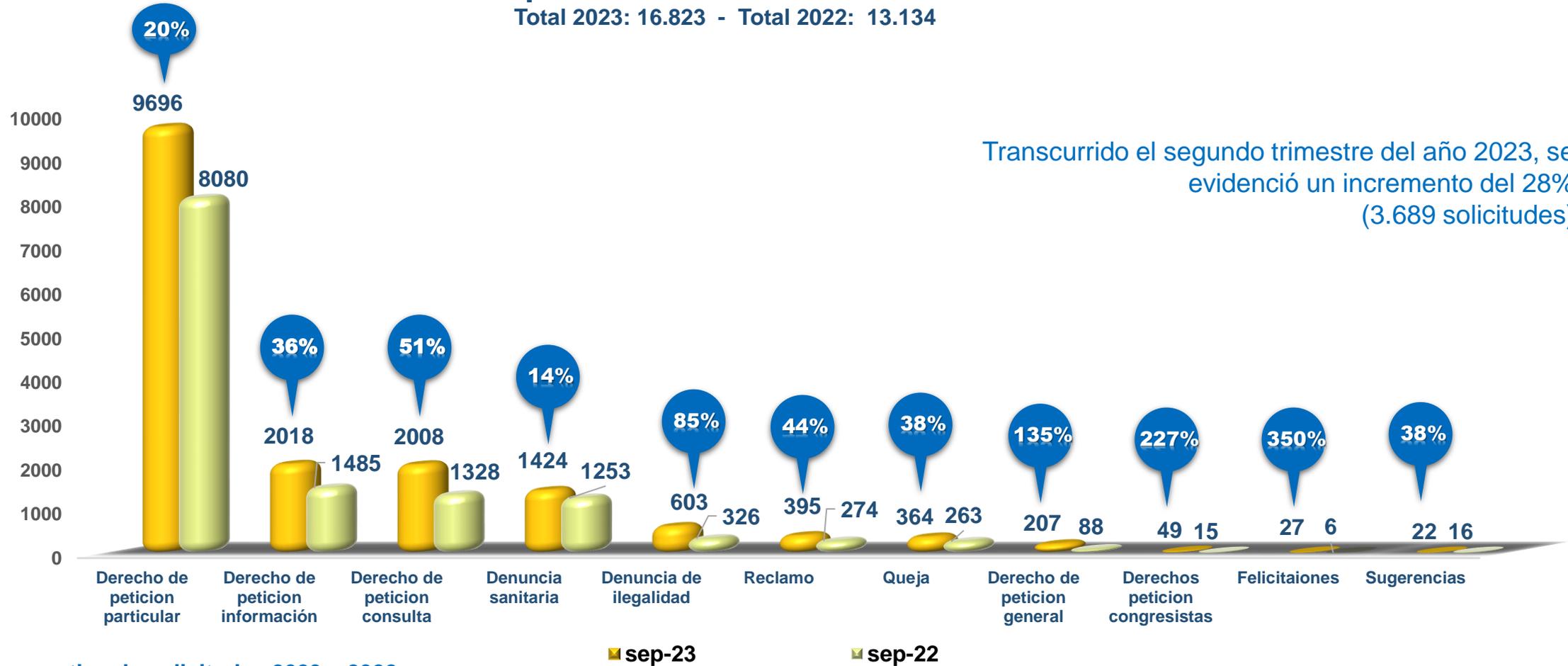
¿La información se traslada a otra entidad?



Comparativo solicitudes recibidas

Total 2023: 16.823 - Total 2022: 13.134

Transcurrido el segundo trimestre del año 2023, se evidenció un incremento del 28% (3.689 solicitudes)

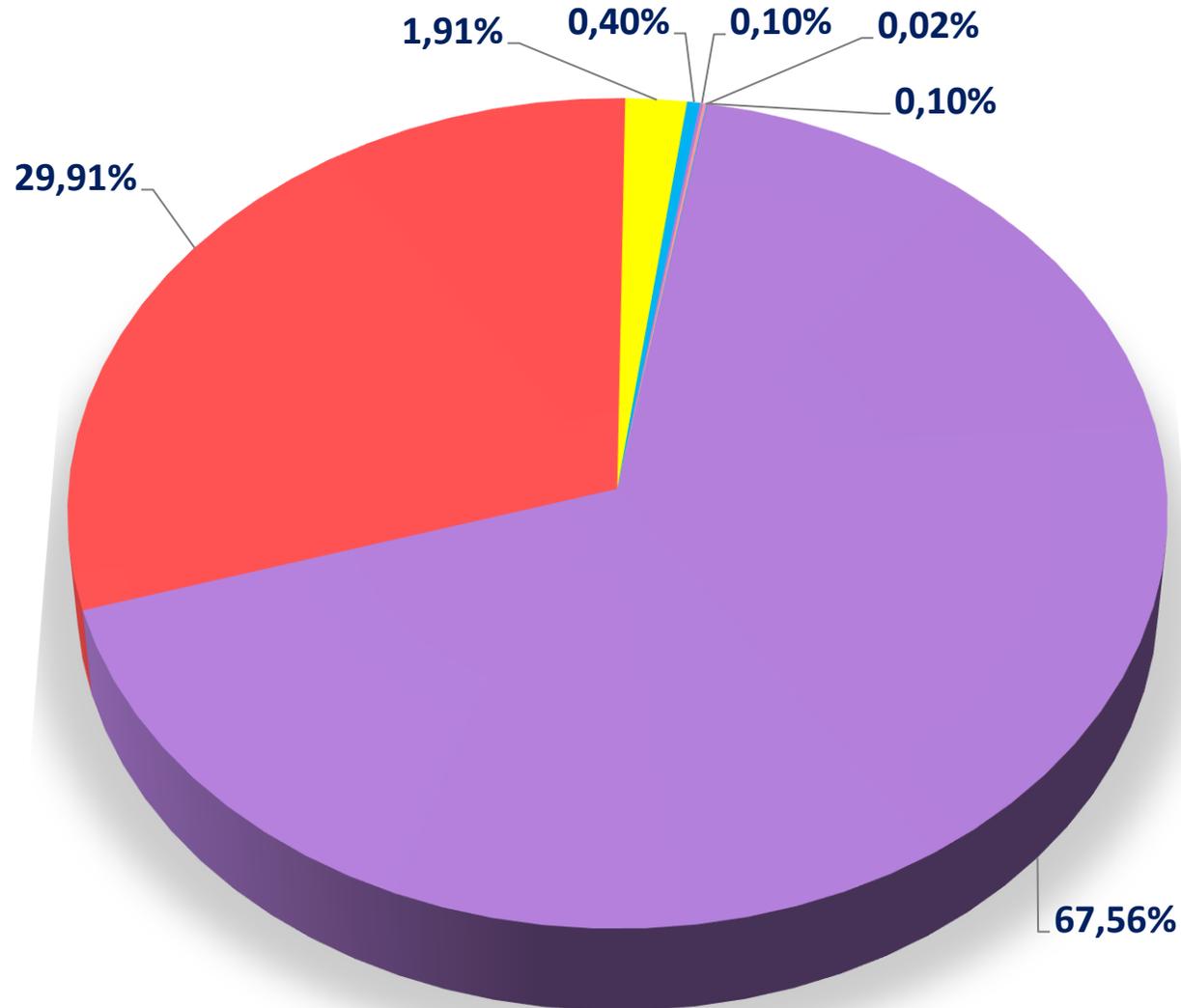


Comparativo de solicitudes 2023 – 2022:

La relación comparativa entre los años 2023 y 2022, arrojó un incremento principalmente en las solicitudes relacionadas con las felicitaciones con un 350% (21 solicitudes), los derechos de petición de congresistas con un 227% (34 solicitudes), los derechos de petición general con un 135% (119 solicitudes), las denuncias de ilegalidad con un 85% (227 solicitudes), los derechos de petición de consulta con un 51% (680 solicitudes), los reclamos con un 44% (121 solicitudes), las quejas con un 38% (101 solicitudes), las sugerencias con un 38% (6 solicitudes), los derechos de petición de información con un 36% (533 solicitudes), los derechos de petición particular con un 20% (1616 solicitudes) y las denuncias sanitarias con un 14% (171 solicitudes).

Análisis por canal

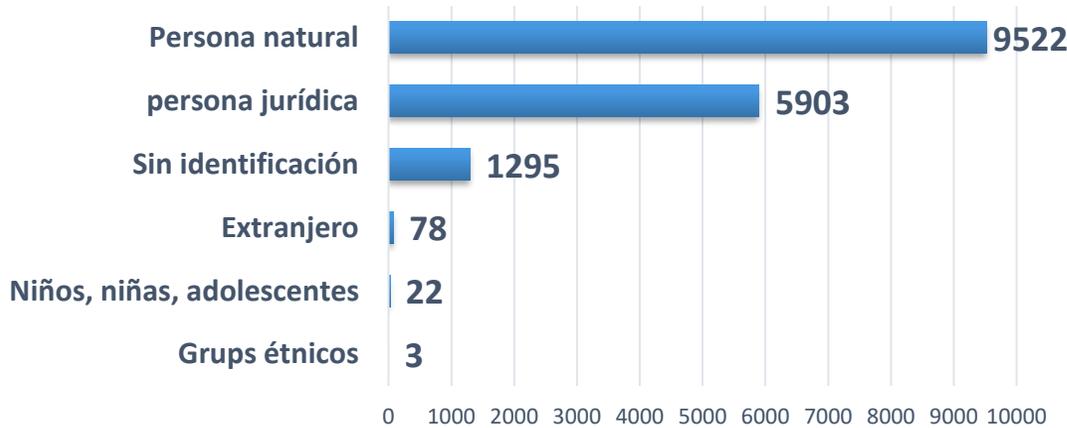
enero – septiembre de 2023
Total: 16.823 solicitudes



Análisis por grupos de interés

enero – septiembre de 2023
Total: 16.823 solicitudes

Tipo de solicitante



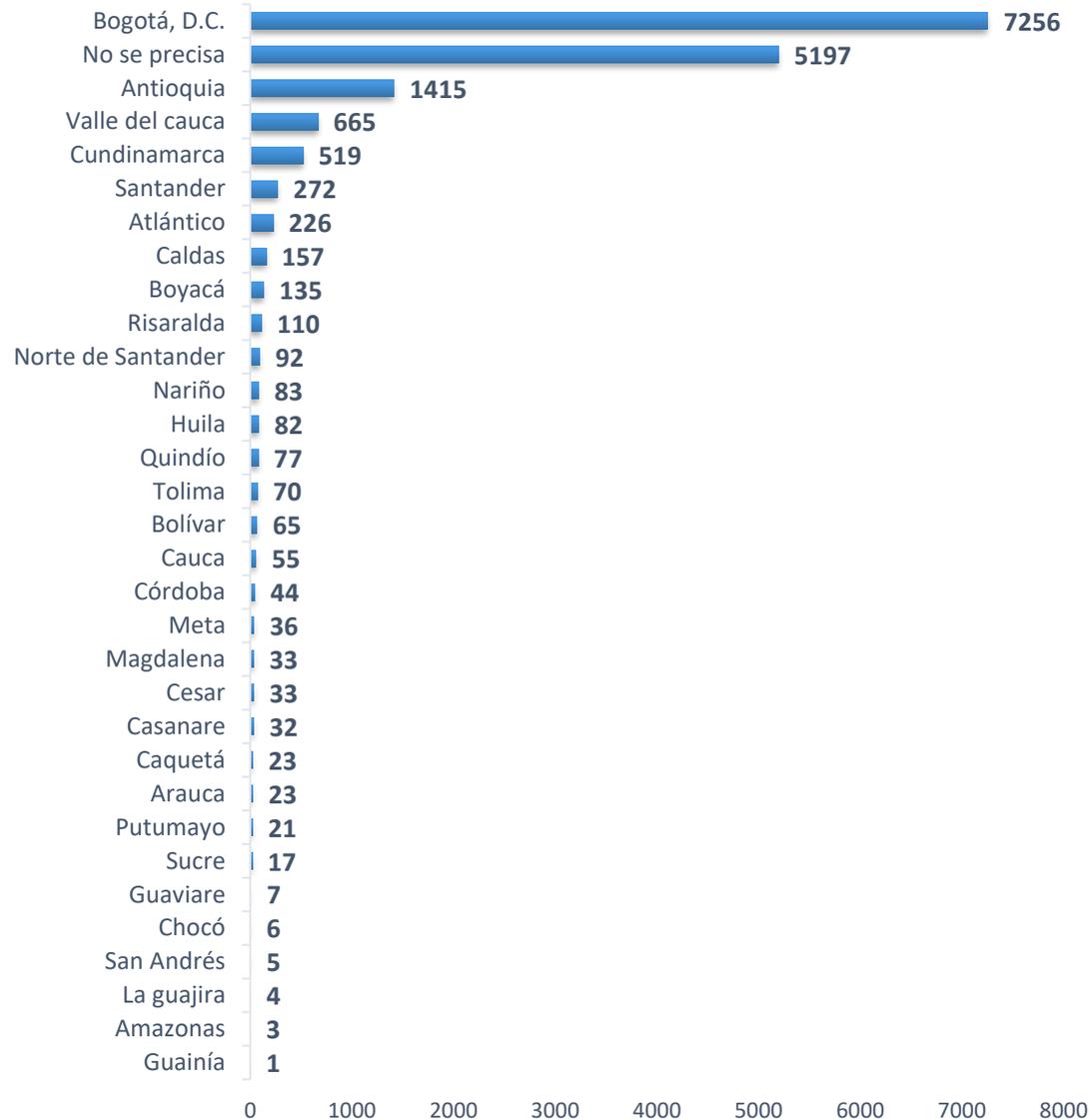
Información por grupo poblacional



Identidad de género



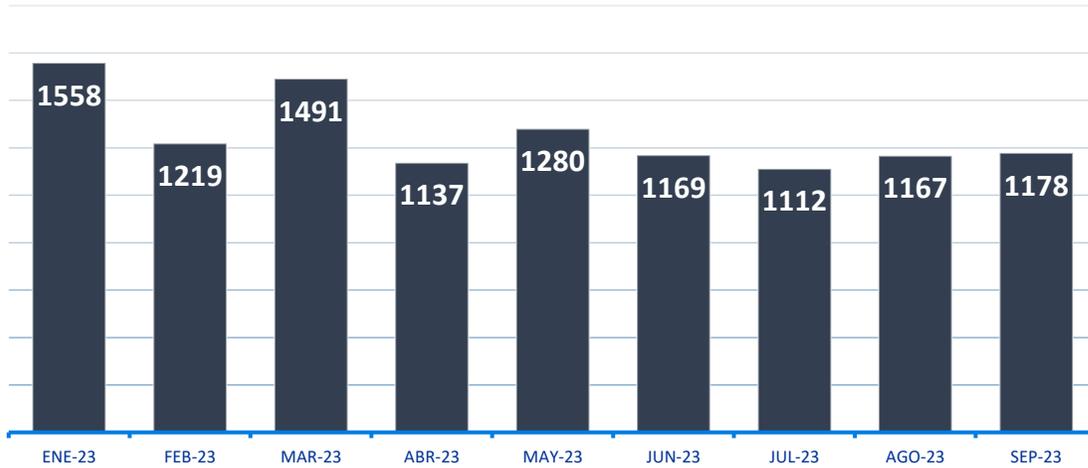
Solicitudes por departamento de origen



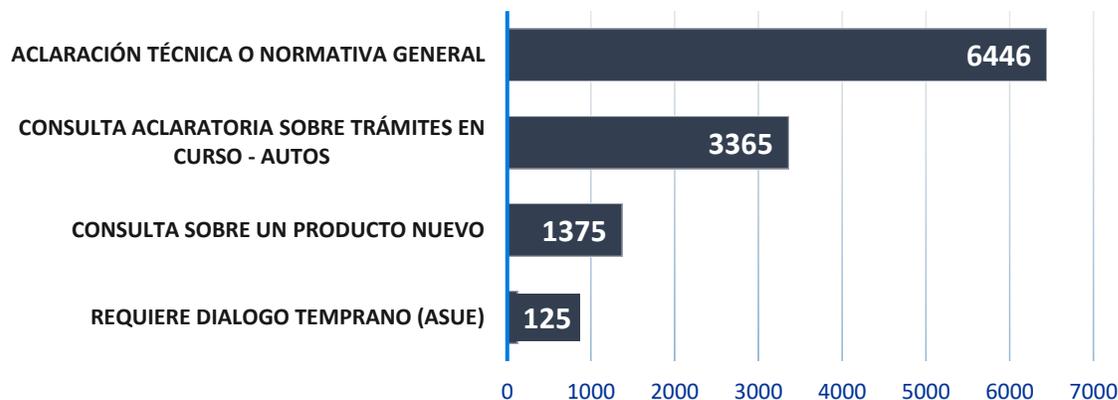
Solicitudes por país de origen



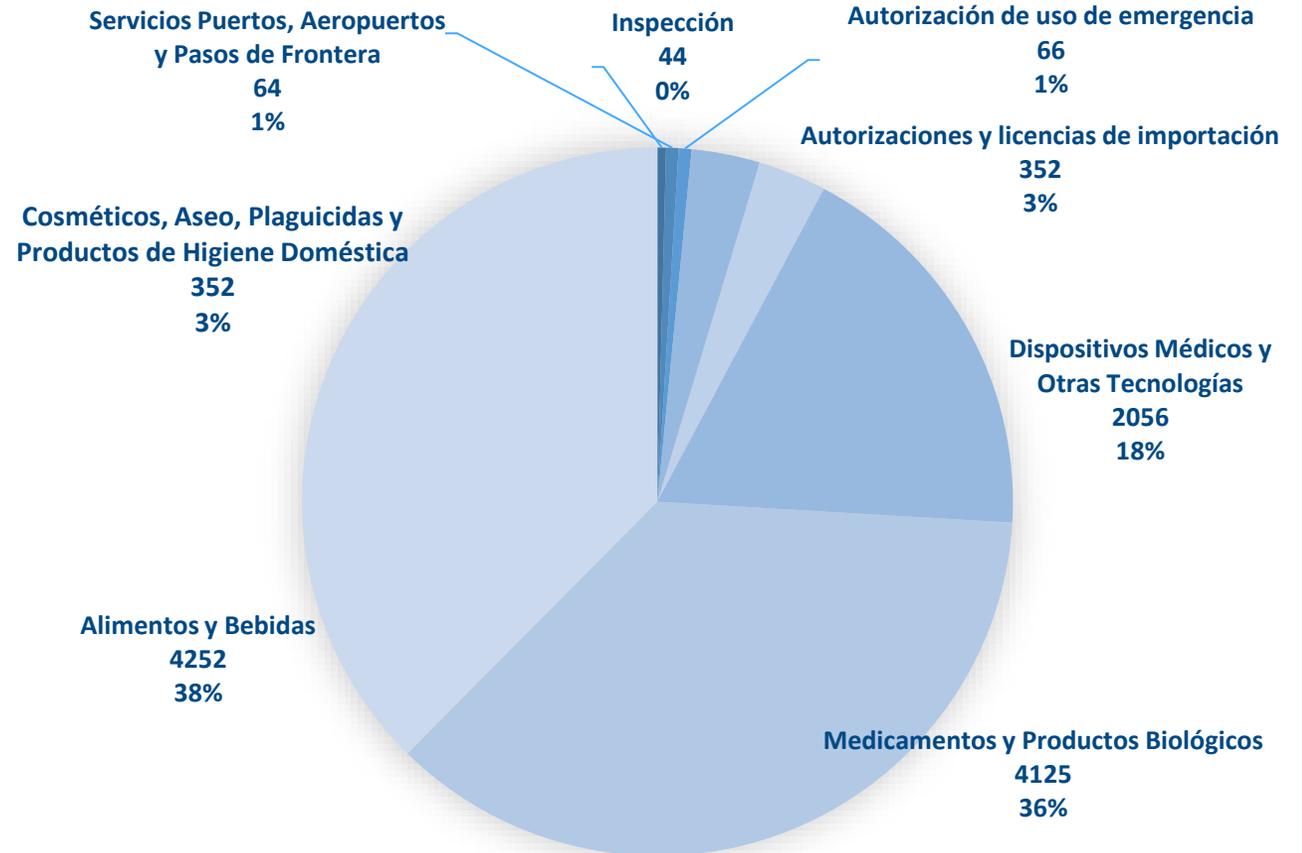
Citas recepcionadas por mes
enero - septiembre de 2023
Total de citas: 11.311



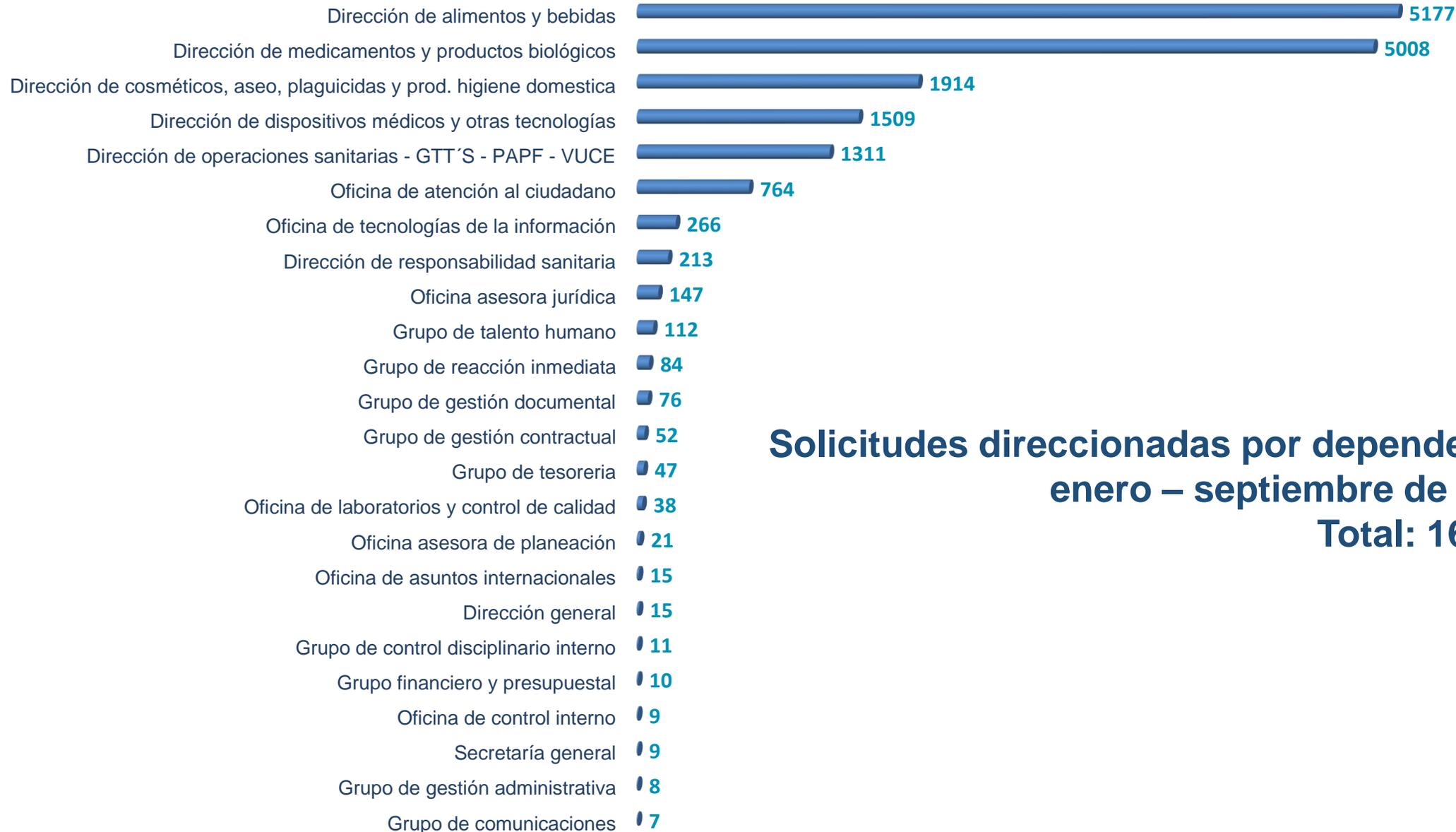
Citas recepcionadas por tema
enero - septiembre de 2023
Total de citas: 11.311



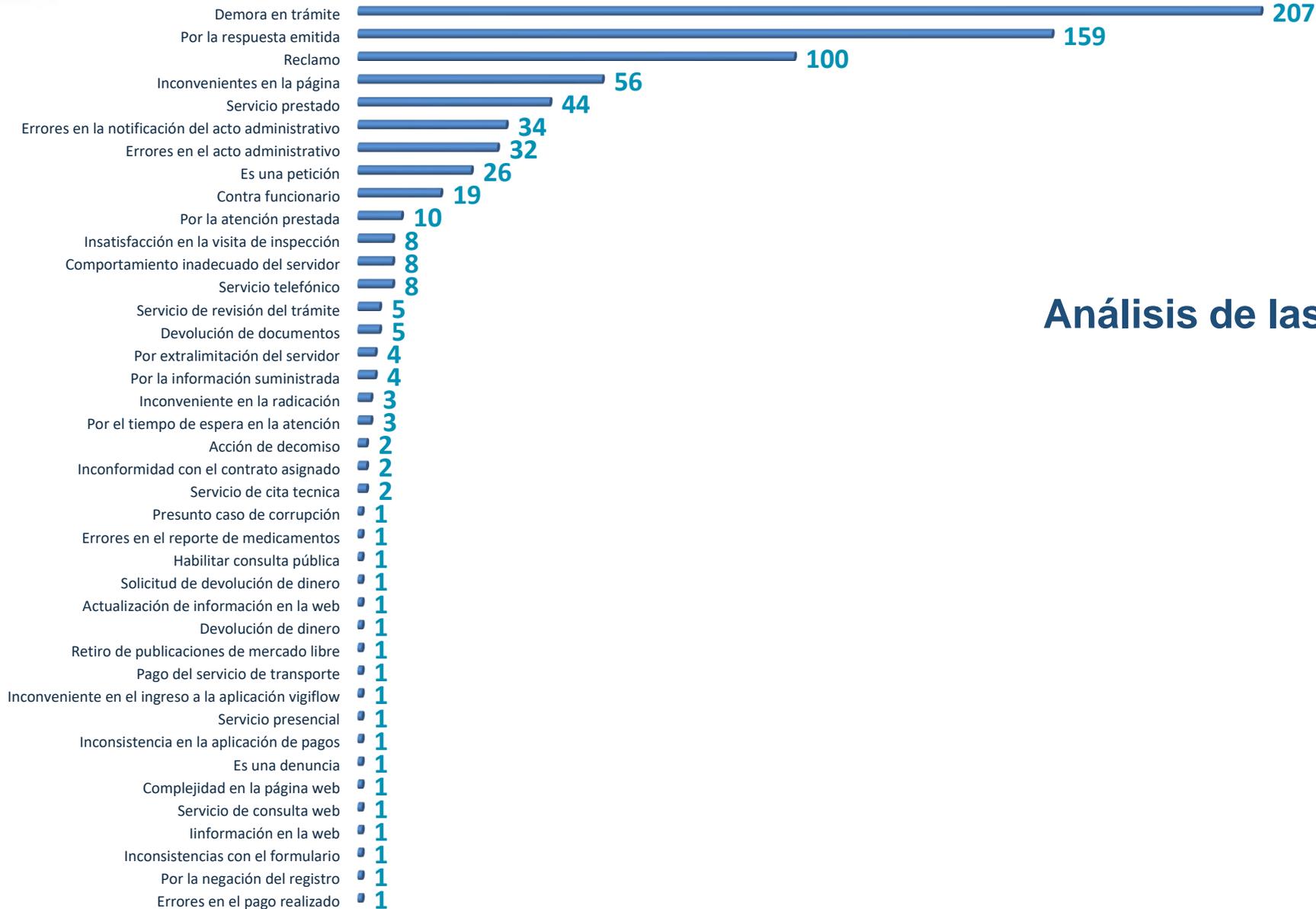
Citas recepcionadas por dependencia
enero - septiembre de 2023
Total de citas: 11.311



El **57%** de las citas son relacionadas con aclaraciones técnicas o normativa general, el **30%**, relacionadas con Autos y un **13%** relacionadas con productos nuevos.



**Solicitudes direccionadas por dependencia
enero – septiembre de 2023
Total: 16.823**



Análisis de las quejas y reclamos
Total: 759



Análisis de las sugerencias
Total: 22

Oficina de Atención al Ciudadano

2023

