



Oficina de Atención al Ciudadano

Informe de Peticiones,
Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y
Felicitaciones (PQRSDF)

julio – septiembre 2024



Compromiso Institucional

El **Invima** comprometido con la mejora continua en procesos de acceso a los ciudadanos en trámites y servicios, así como con la implementación de nuevos canales que promuevan la participación ciudadana y el Control Social en sus procesos con transparencia y legitimidad de la institución como autoridad sanitaria, socializa el informe del **tercer trimestre de 2024** en lo pertinente a manifestaciones de la ciudadanía.

De acuerdo con lo dispuesto en el **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437, y la Ley 1755 de 2015**, además de la **ley 2052 de 2020** el **Invima** implementa nuevos canales de atención al Ciudadano, define directrices para acercar el ciudadano a la institución y aumentar la confianza ciudadana en la labor administrativa.

Es por lo anterior, que se detalla el informe que resume los resultados del seguimiento y consolidación de la información sobre la gestión realizada por la institución en relación con las diversas **peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones**.

A través de los distintos canales de atención se atendieron 60.691 usuarios en el tercer trimestre de 2024



Oficina Virtual

52.687 atenciones
86,81%



Citas Virtuales Técnicas

5.703 atenciones
9,40%



Orientación Presencial

1.659 atenciones
2,73%



Orientación Virtual

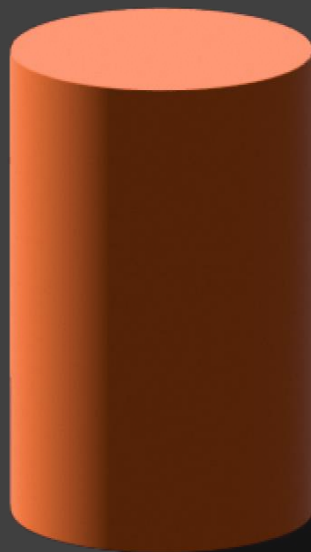
642 atenciones
1,06%

Durante el tercer trimestre de 2024, de un total de **60.691 usuarios atendidos** a través de los diferentes canales de atención, se registraron **5.060** solicitudes de PQRSDF, lo que representa el **8,34%** del total, dada el incremento de solicitudes en oficina virtual.

Comparativo de ingreso de PQRSDF - Tercer trimestre 2024 - 2023



4.872



5.060



Se observa incremento representado en 5.060 peticiones interpuestas por los ciudadanos con un **3,72% (188 solicitudes)** para el tercer trimestre del año 2024, comparativamente, con el tercer trimestre del año 2023 equivalente a **4.872 solicitudes** registradas en el año 2023.

01 de julio a 30 de septiembre 2024 | Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

PQRSDF por Canal de Atención

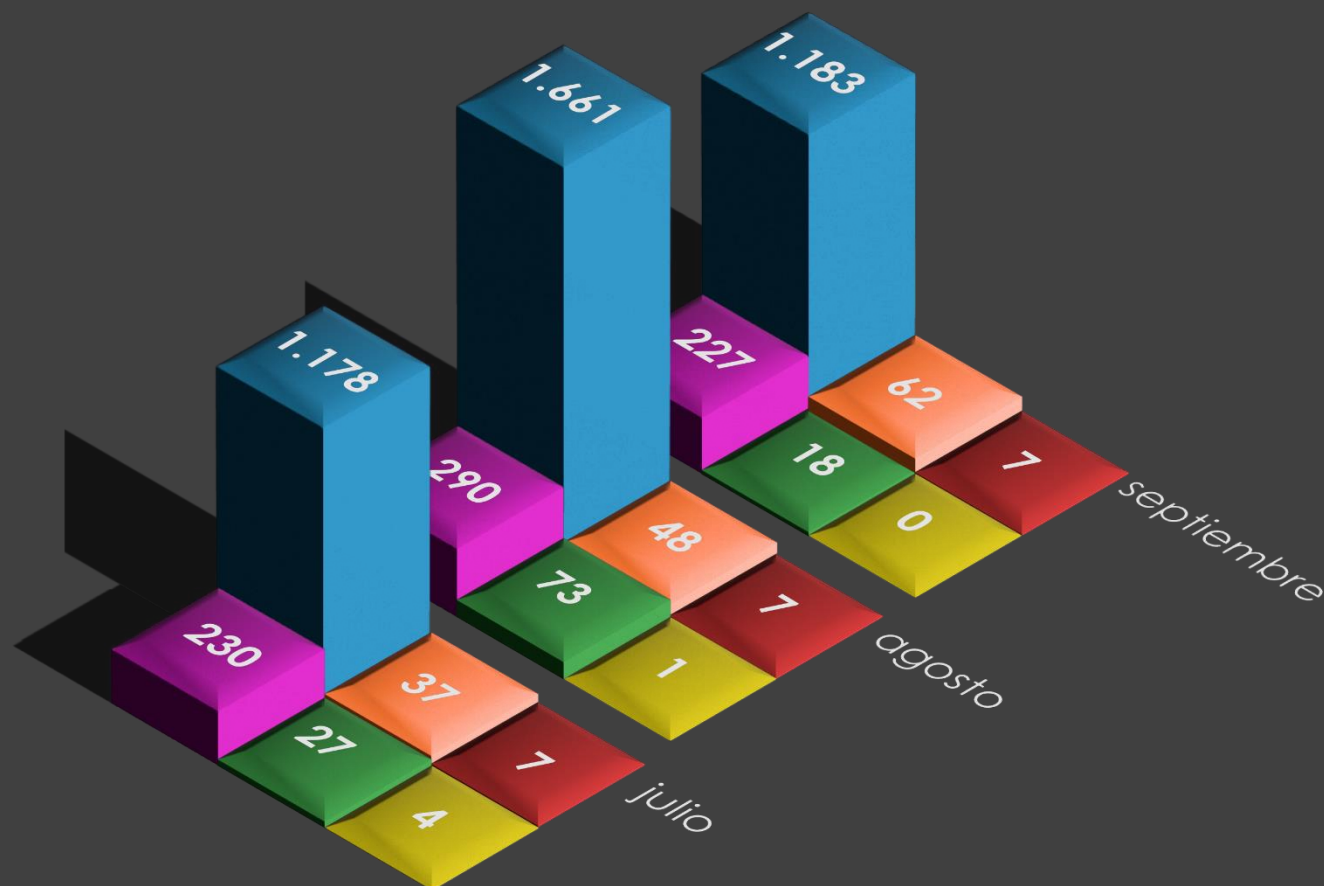
Total solicitudes 6.122 tercer trimestre 2024



Canales preferidos por los ciudadanos para interponer manifestaciones ante el **Invima**:

Portal Web: 3.104 | 61,34%
Correo electrónico: 1850 | 36,56%
Presencial: 53 | 1,05%

Peticiones por Tipología



Derechos de petición	4.022
Denuncias	747
Queja	147
Reclamo	118
Sugerencia	21
Felicitación	5

**5.060 solicitudes para el
tercer trimestre del año 2024**

01 de julio a 30 de septiembre 2024 | Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

PQRSDF por Motivo



Particular | 2.908 solicitudes

Durante el tercer trimestre de 2024, al consolidar la información, se observa que principalmente las **peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía** corresponden a **66,48%** equivalente a **3.364** solicitudes.

Las **denuncias** representaron 747 solicitudes equivalentes al **14,76%**

Las **peticiones de información** **13%** representan **658** solicitudes. En cuanto a **quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, estas constituyeron el **5,75%** representado en **291** solicitudes.

Oficina de Atención al Ciudadano 2024

