

**Informe PQRSDF
primer trimestre
enero-marzo 2024**

Compromiso institucional

El Invima fortalece su compromiso con la mejora de procesos y trámites internos, así como con la creación de canales que promuevan la participación ciudadana y el control, aumentando así la transparencia y la legitimidad de la institución como autoridad sanitaria.

De acuerdo con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437, y la Ley 1755 de 2015, el Invima, mediante su Oficina de Atención al Ciudadano, ha establecido directrices para fortalecer la confianza ciudadana y legitimar su labor administrativa.

Aquí se detalla el informe que resume los resultados del seguimiento, captura y consolidación de la información sobre la gestión realizada por la Entidad en relación con las diversas solicitudes de la ciudadanía, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

Comparativo de ingreso de solicitudes de PQRSDF | Primer trimestre



6.187



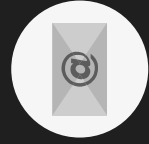
3.584

Al llegar al primer trimestre de 2024, se nota una disminución del 57,93% (2.603 solicitudes) en comparación con el mismo período de 2023, que registró 6.187 solicitudes

01 de enero a 31 de marzo

Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

Análisis por canal utilizado por los usuarios para solicitar PQRSDF



1.529 solicitudes

Correo electrónico 42,66%

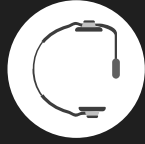
Portal web 53,93%



1 solicitudes

Buzón de sugerencias 0,03%

Presencial 2,59%



2 solicitudes

Telefónico 0,06%

Correo certificado 0,73%



1.933 solicitudes



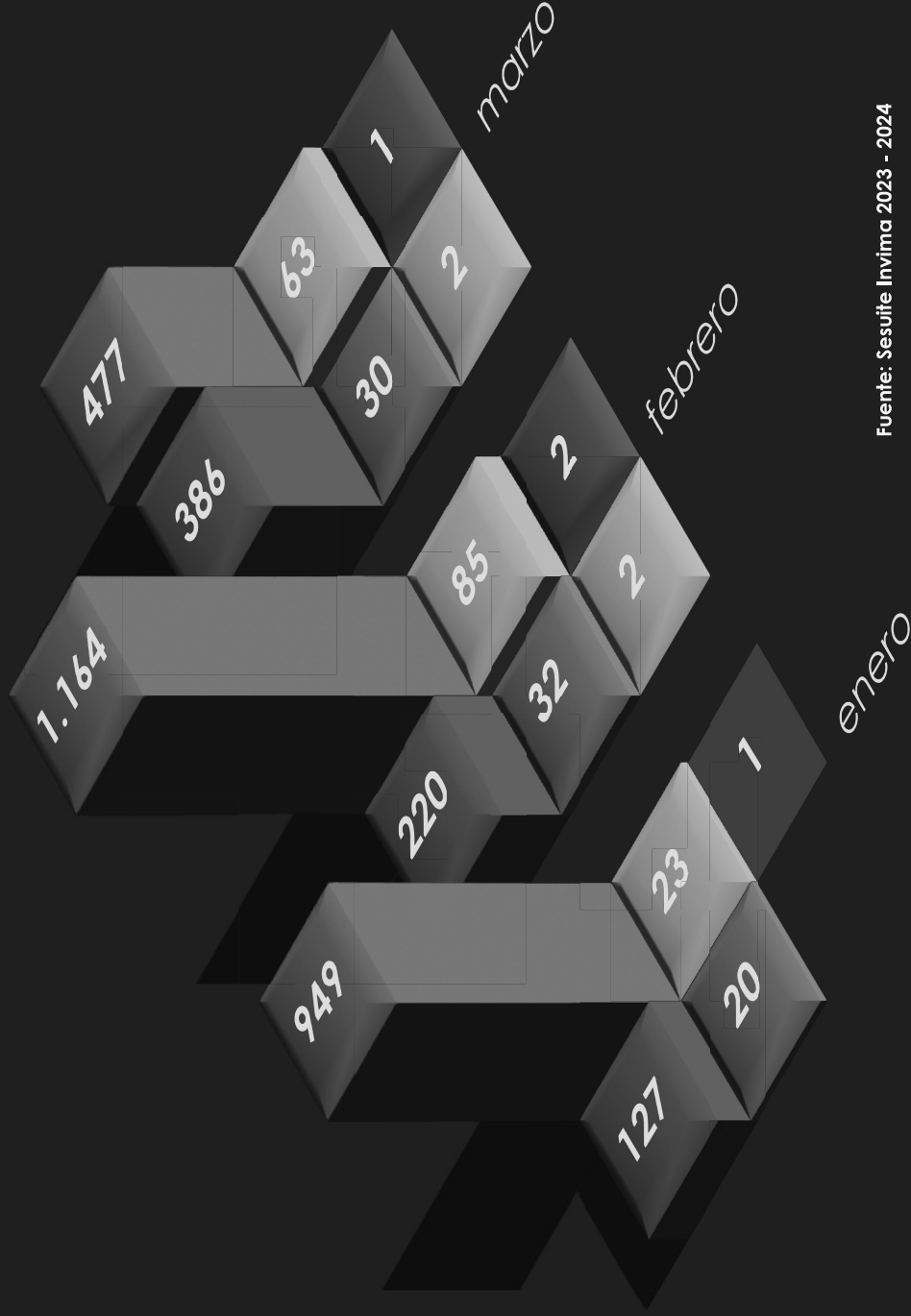
93 solicitudes



26 solicitudes

Fuente: Sesuite Invimö 2023 - 2024

Análisis por mes de las solicitudes PQRSDF



Derechos de petición

2.577

Denuncias

746

Queja

171

Reclamo

82

Sugerencia

4

Felicitación

4

3.584 solicitudes para el primer trimestre de año 2024

Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

www.invima.gov.co

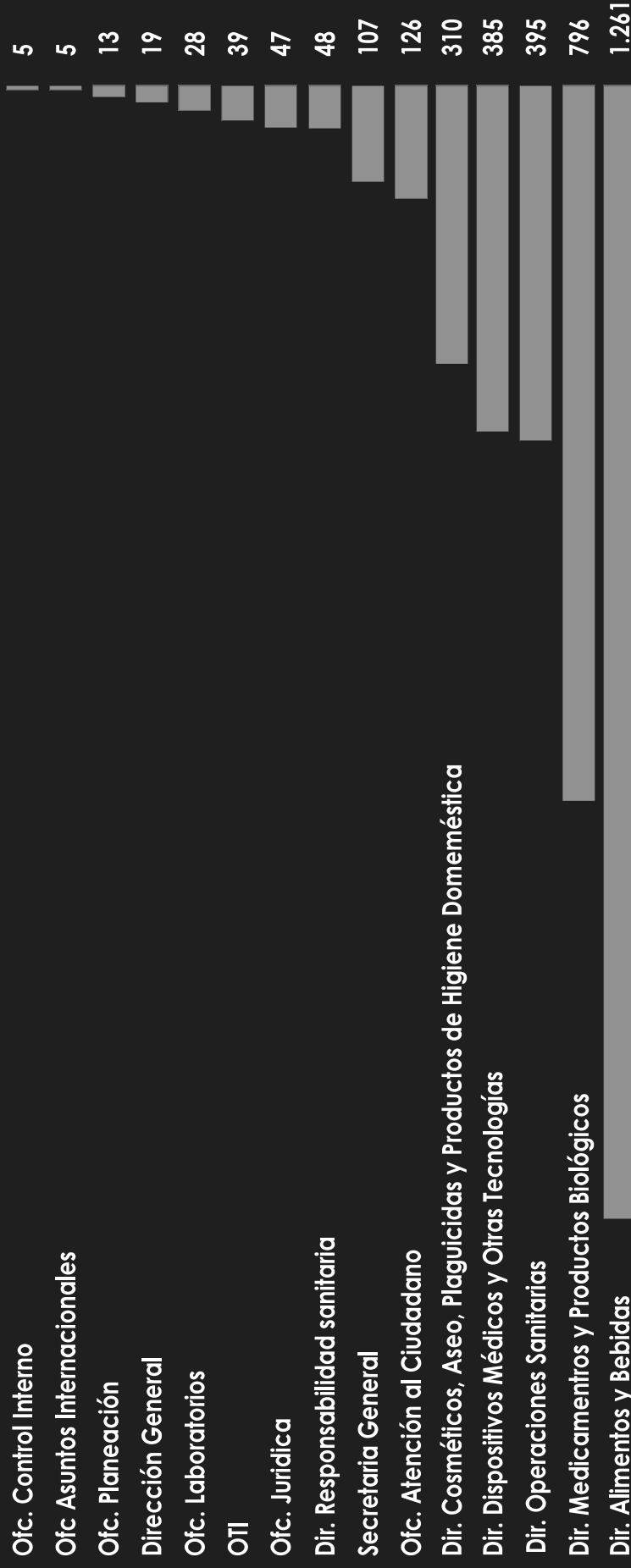
Análisis por tipología de PQRSD



Durante el primer semestre de 2024, al consolidar la información, se observó que el 59,29% (2.125 solicitudes) correspondían principalmente a peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía. Las denuncias representaron un 20,45% (733 solicitudes), las peticiones de información 12,97 (465 solicitudes, en cuanto a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, estas constituyeron el 7,28% (261 solicitudes)

Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

Análisis por canal utilizado por los usuarios para solicitar PQRSDF



Fuente: Sesuite Invivima 2023 - 2024

www.invivima.gov.co



Oficina de Atención al Ciudadano 2024