



**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**.

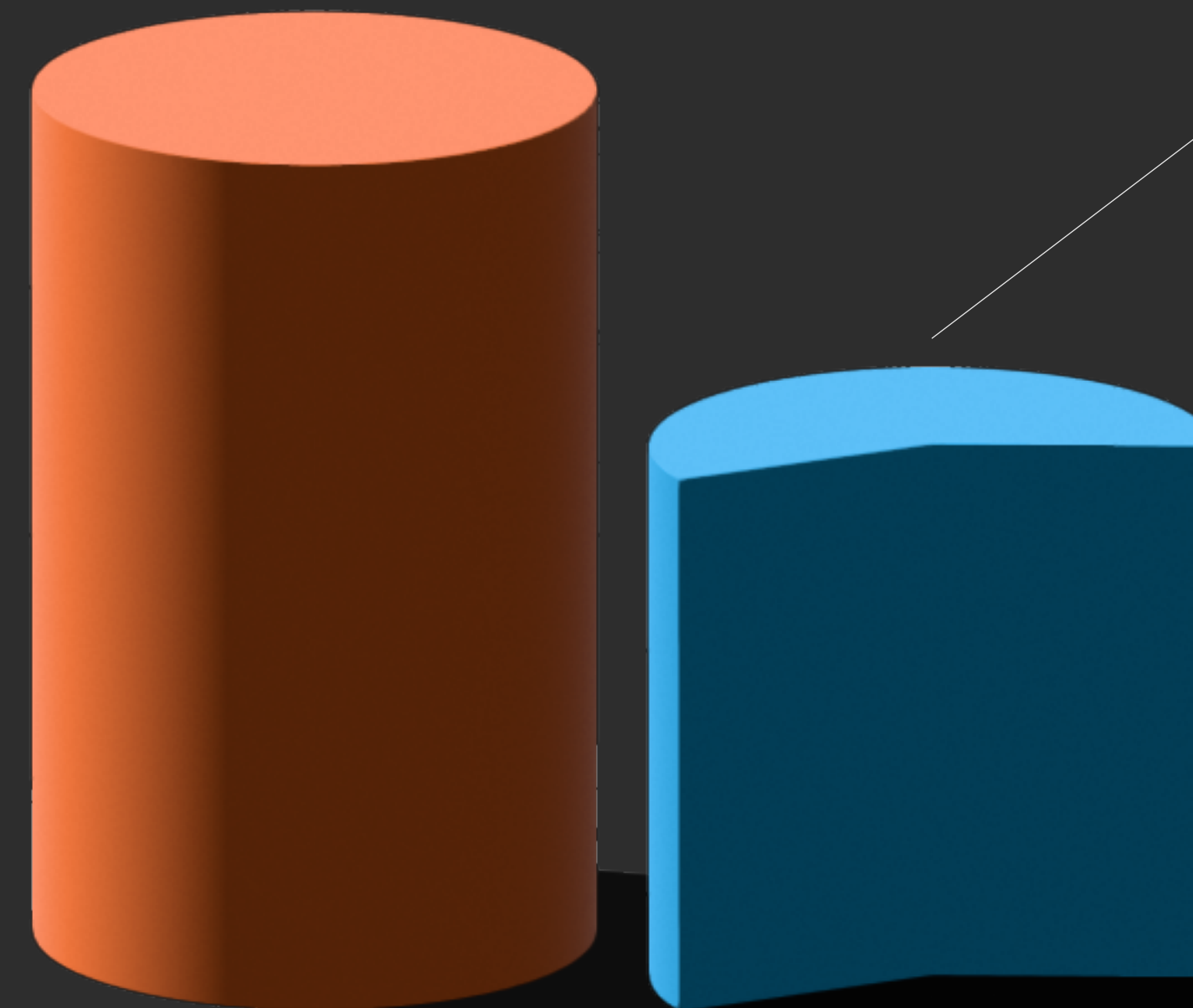
Comparativo de ingreso de solicitudes de PQRSDF | Primer trimestre



6.187



3.584



01 de enero a 31 de marzo

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

Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

Análisis por canal utilizado por los usuarios para solicitar PQRSDF



Correo electrónico 42,66%



Buzón de sugerencias 0,03%



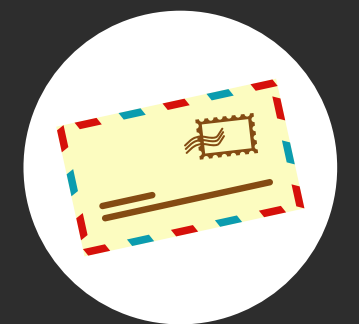
Telefónico 0,06%



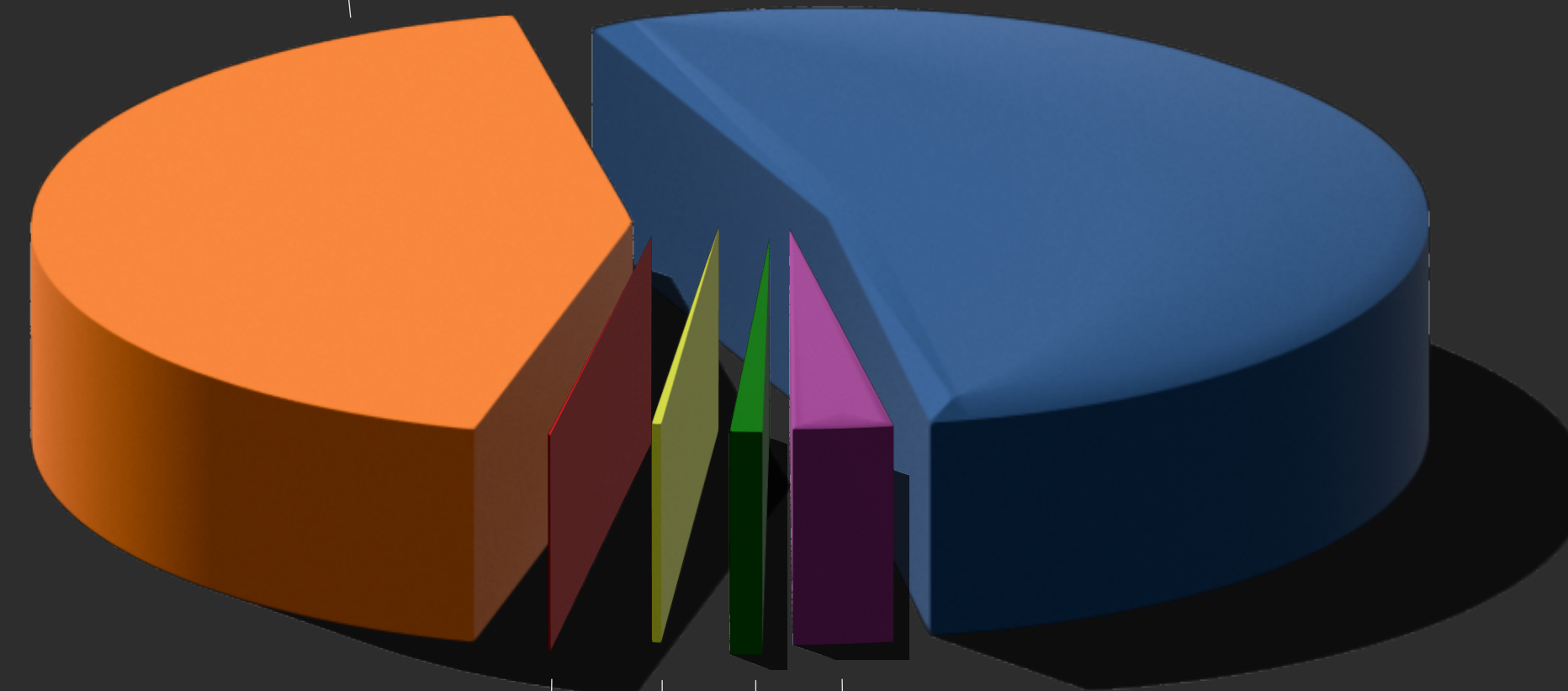
Portal web 53,93%



Presencial 2,59%

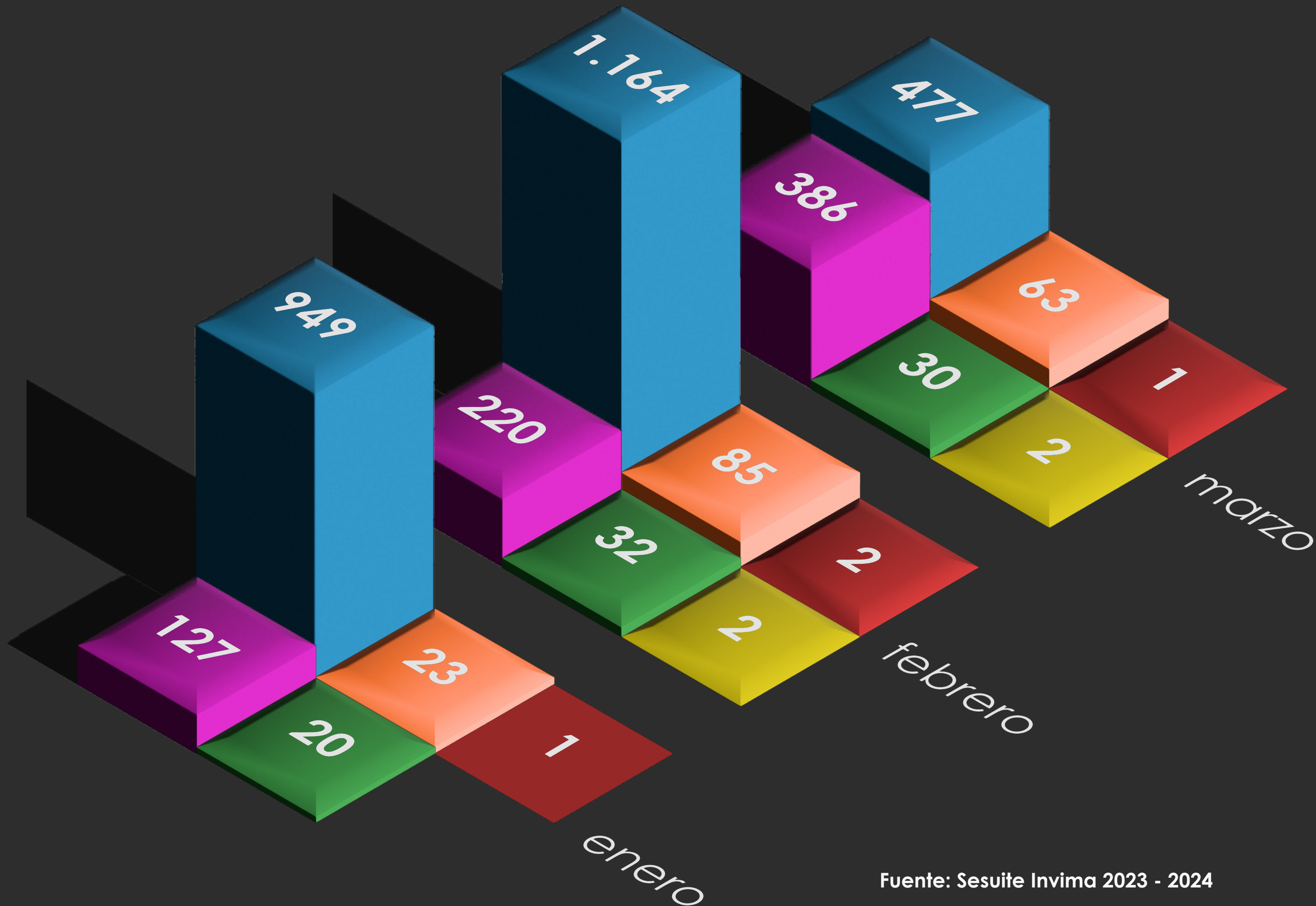


Correo certificado 0,73%



Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

Análisis por mes de las solicitudes PQRSDF

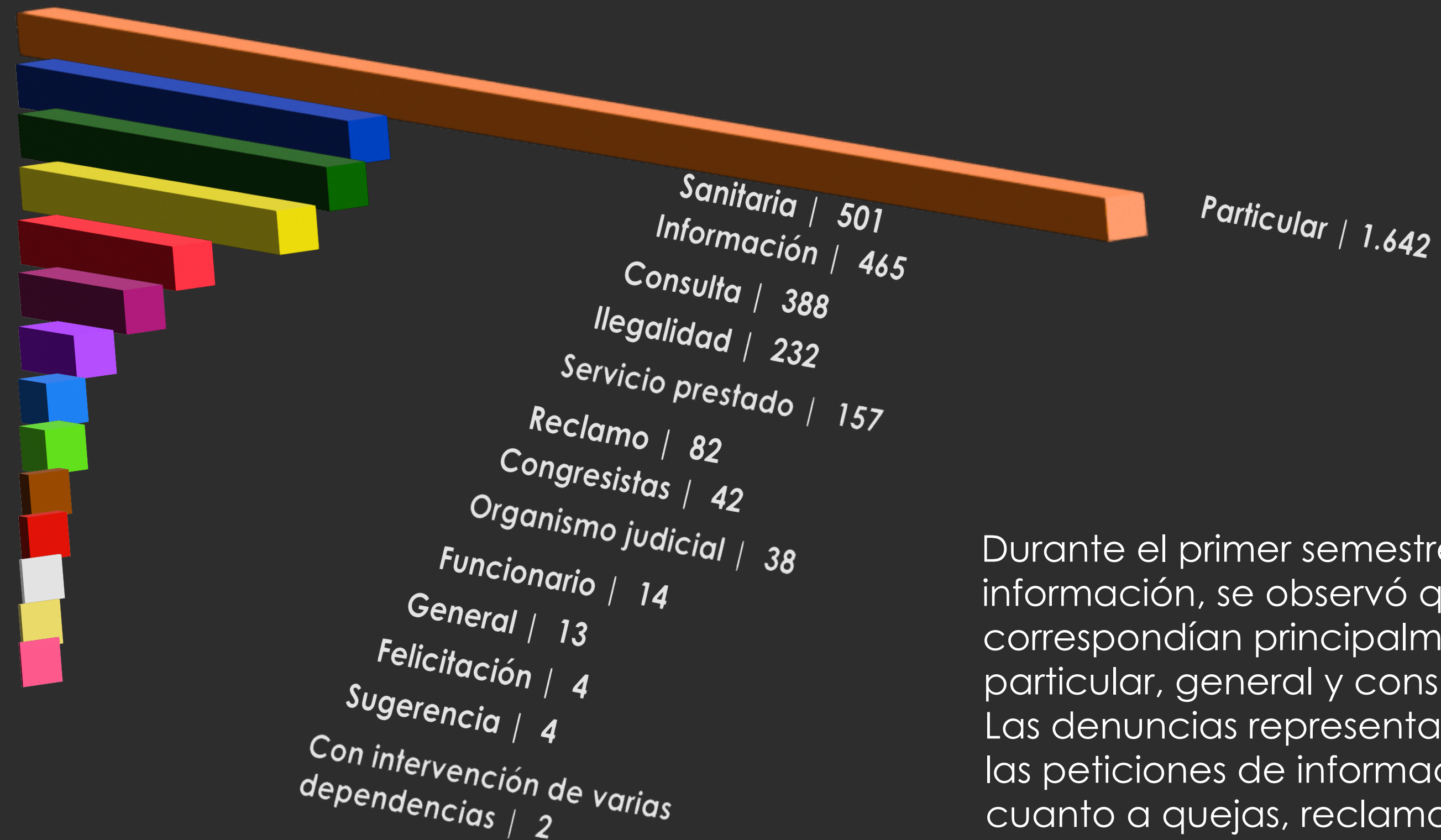


Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

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

Análisis por tipología de PQRSDF



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 Invima 2023 - 2024

Oficina de Atención al Ciudadano 2024

