



Oficina de Atención al Ciudadano

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

julio – septiembre
Tercer Trimestre 2025



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 **Segundo Trimestre de 2025** 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 registraron 58.707 atenciones a usuarios en el Tercer Trimestre de 2025



Oficina
Virtual

45,233 atenciones
77,05%



Invima
Ágil

5.160 atenciones
8,79%



Orientación
Presencial

3.177 atenciones
5,41 %



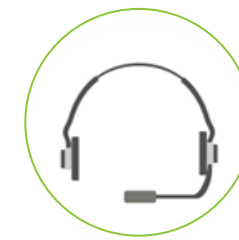
Mesa de Ayuda
Invima Ágil

2.261 atenciones
3,85%



Citas
Virtuales

1.626 atenciones
2,77%



Orientación
Telefónica

1.250 atenciones
2,13%

Durante el Tercer Trimestre de 2025, de un total de 58.707 usuarios atendidos a través de diversos canales, se registraron 8.469 solicitudes de PQRSDF, lo que representa el 14,43% del total.

Comparativo de ingreso de solicitudes de PQRSDf | Tercer Trimestre 2025



5.060



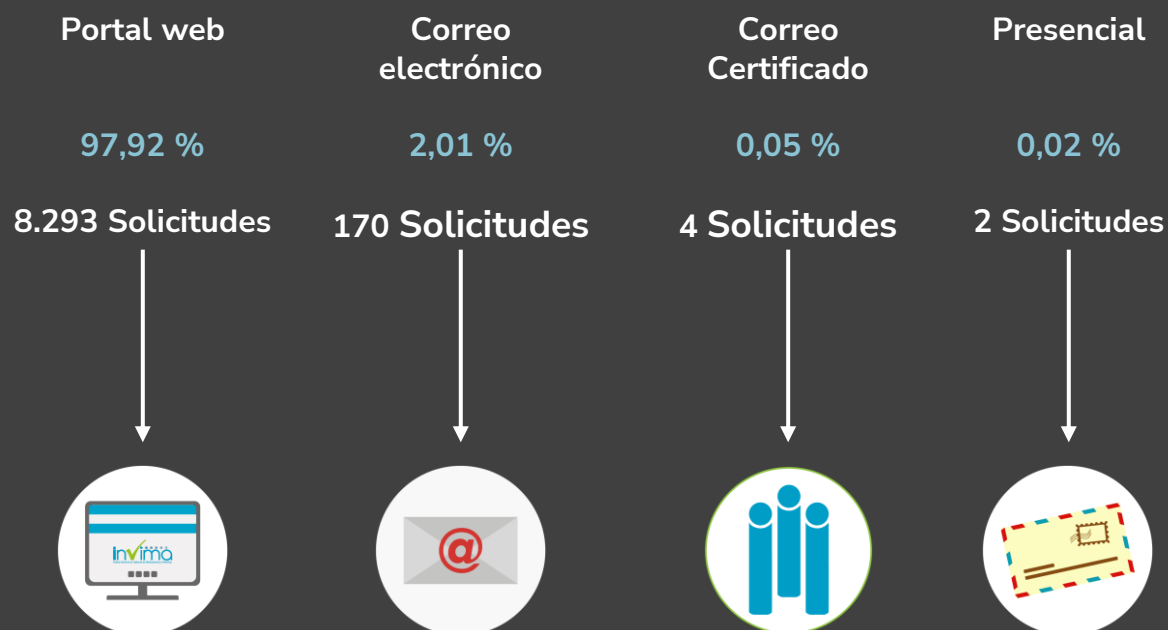
8.469

Se observa un aumento en las **8.469** peticiones interpuestas por los ciudadanos con un **32,63% (3.409 solicitudes)** para el Tercer Trimestre del año 2025. Comparativamente, con el Tercer Trimestre del año 2024 equivale a **5.060 solicitudes** registradas.

01 de julio a 30 de septiembre 2025 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima 2024 - 2025

Análisis por canal utilizado por los ciudadanos para solicitar PQRSDF

Total solicitudes 8.469 | Tercer Trimestre 2025

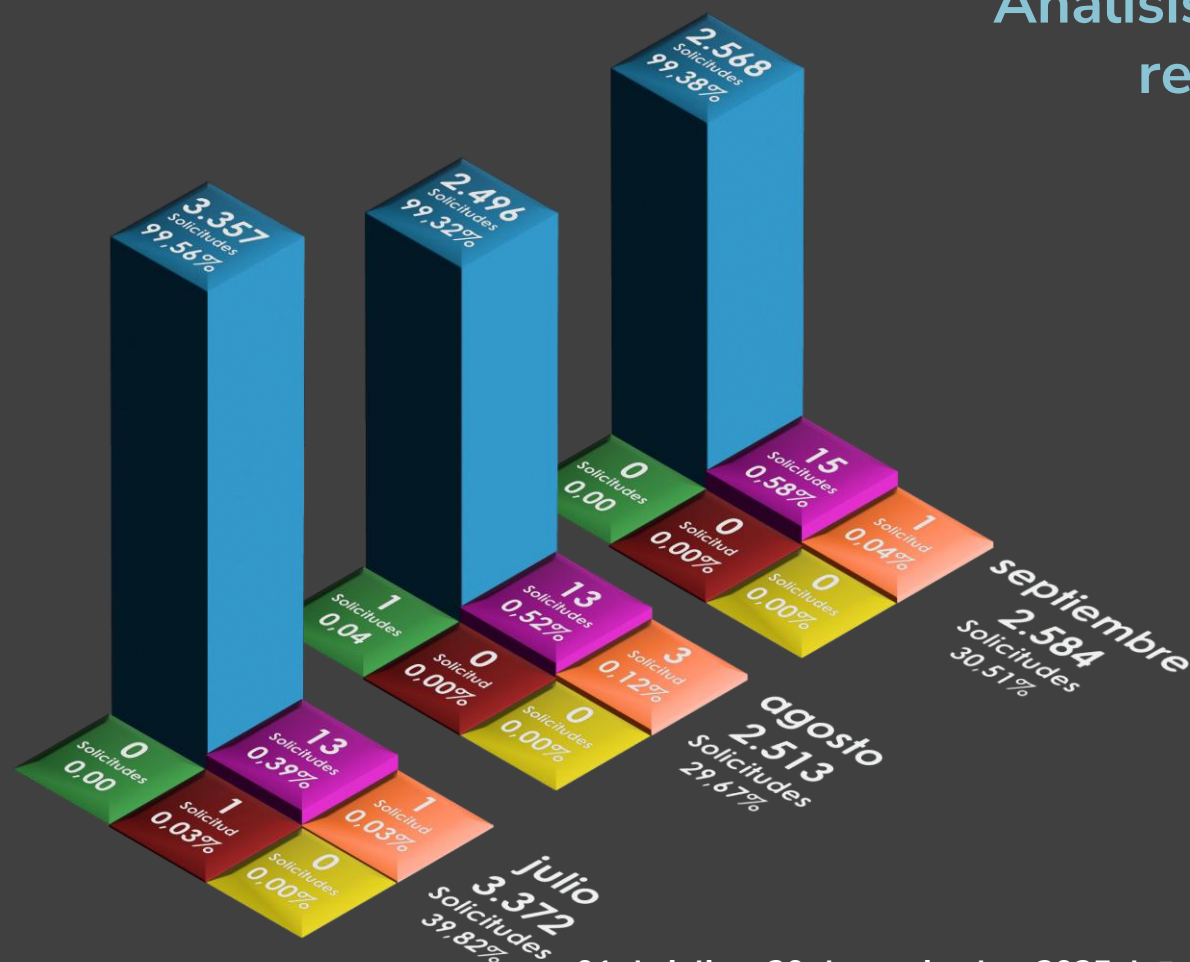


Canales preferidos por los ciudadanos para interponer manifestaciones ante el **Invima**:

Portal Web:
8.293 peticiones | 97,92%

Correo electrónico:
170 peticiones | 2,01%

Análisis por mes de las 8.469 peticiones realizadas por los ciudadanos



Derechos de petición

8.421 | 99,43%

Denuncias

41 | 0,48%

Queja

5 | 0,06%

Reclamo

1 | 0,01%

Sugerencia

1 | 0,01%

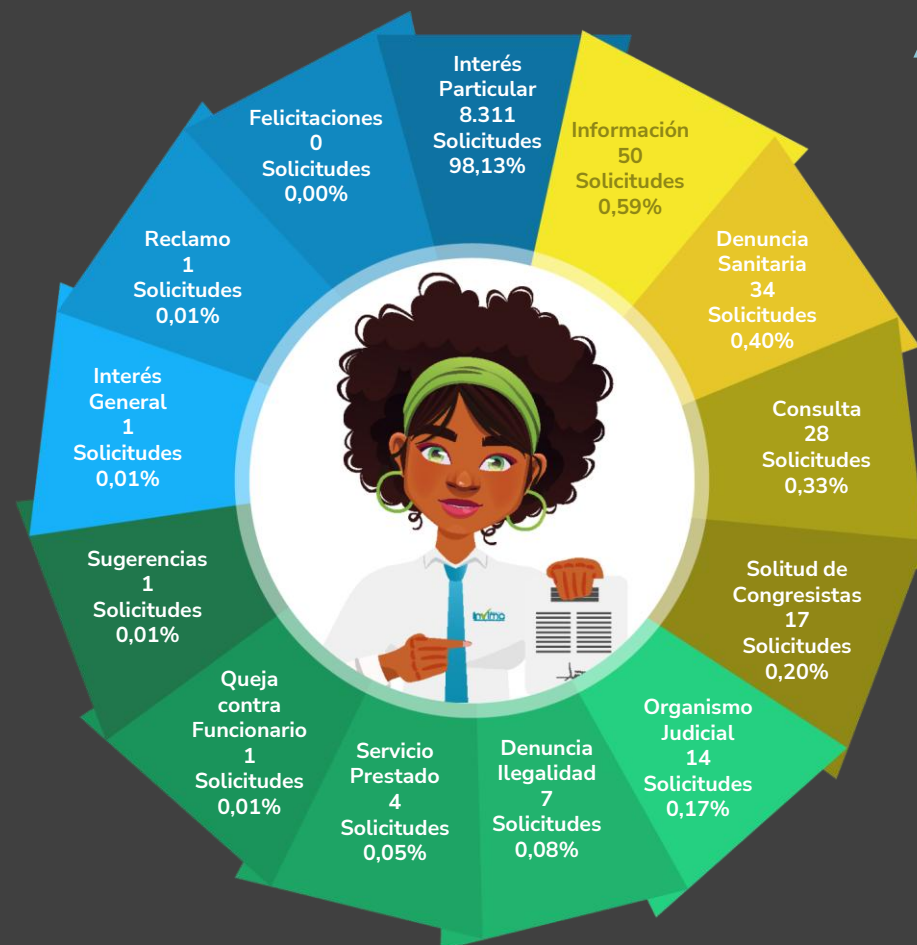
Felicitación

0 | 0,00%

8.469 solicitudes para el
Tercer Trimestre del año 2025

01 de julio a 30 de septiembre 2025 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima 2025

Análisis por tipología de PQRSDF | 8.469 Solicitudes



Durante el Tercer Trimestre de 2025, al consolidar la información, se observó que principalmente las **peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía** corresponden a **98,48 % (8.340 solicitudes)**.

Las **denuncias** representaron un **0,48 % (41 solicitudes)**, las **peticiones de información** **0,96 % (81 solicitudes)**, en cuanto a **quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, estas constituyeron el **0,08 % (7 solicitudes)**.

01 de julio a 30 de septiembre 2025 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima 2025

www.invima.gov.co

