



Oficina de Atención al Ciudadano

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

enero – marzo 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 **primer 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 43.747 usuarios en el primer trimestre de 2024



Oficina Virtual

40.213 atenciones
91,92%



Orientación Presencial

2.887 atenciones
6,60%



Orientación Virtual

629 atenciones
1,44%



Citas Virtuales Técnicas

18 atenciones
0,04%

Durante el primer trimestre de 2024, de un total de **43,747** usuarios atendidos a través de los diferentes canales de atención, se registraron **3,584** solicitudes de PQRSDF, lo que representa el **8%** del total de atenciones.

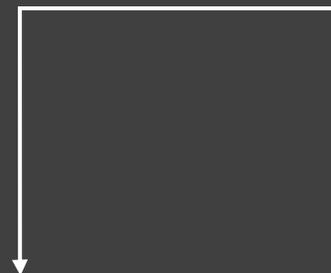
Comparativo de ingreso de solicitudes de PQRSDf - Primer trimestre 2024 - 2023



6.209



3.584



Se observa decrecimiento en las 3.854 peticiones interpuestas por los ciudadanos con un **57,72%** para el primer trimestre del año 2024. Comparativamente, con el primer trimestre del año 2023 equivalen a **2.625 solicitudes** menos respecto a las que 6.209 solicitudes registradas en el año 2023. Dada la implementación del canal de orientación virtual.

01 de enero a 31 de marzo 2024 | Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

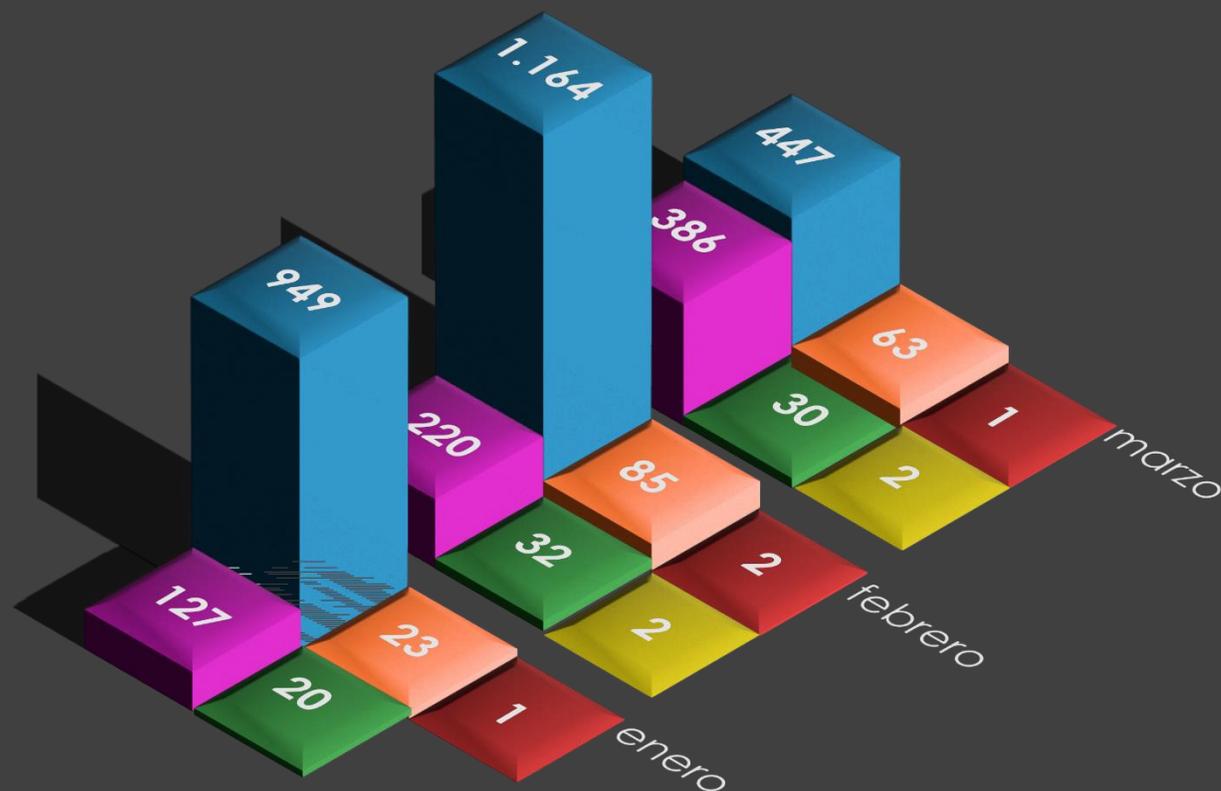
PQRSDF por Canal de Atención



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

Portal Web: 1.933 | 53,93%
Correo electrónico: 1.529 | 42,66%
Presencial: 93 | 2,59%

Peticiones por Tipología



Derechos de petición	2.577
Denuncias	746
Queja	171
Reclamo	82
Sugerencia	4
Felicitación	4

3.584 solicitudes para el primer trimestre del año 2024

PQRSDF por Motivo 3.584



Durante el primer semestre de 2024, al Consolidar la información, se observó que principalmente las **peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía** corresponden a **57% (2.043 solicitudes)**.

Las **denuncias** representaron un **20,45% (733 solicitudes)**, las **peticiones de información 15,26 (547 solicitudes)**, en cuanto a **quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, estas constituyeron el **7,28% (261 solicitudes)**.

Oficina de Atención al Ciudadano 2024

