



Oficina de Atención al Ciudadano

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

enero – marzo

Primer 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 **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 registraron 48.746 atenciones a usuarios en el primer trimestre de 2025



Oficina Virtual

42.864 atenciones
87,93%



Orientación Telefónica

3.000 atenciones
6,15%



Orientación Presencial

2.139 atenciones
4,39 %

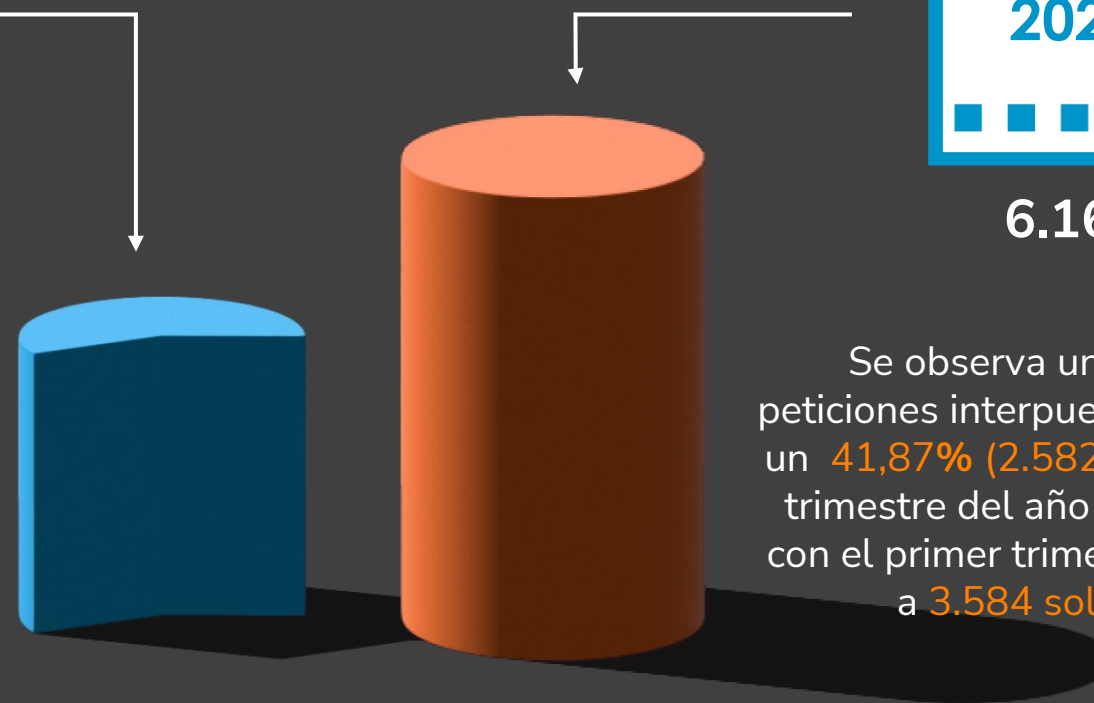


Citas Virtuales

743 atenciones
1,52 %

Durante el primer trimestre de 2025, de un total de **48.746 usuarios atendidos** a través de diversos canales, se registraron 6.166 solicitudes de PQRSDF, lo que representa el **12,65%** del total.

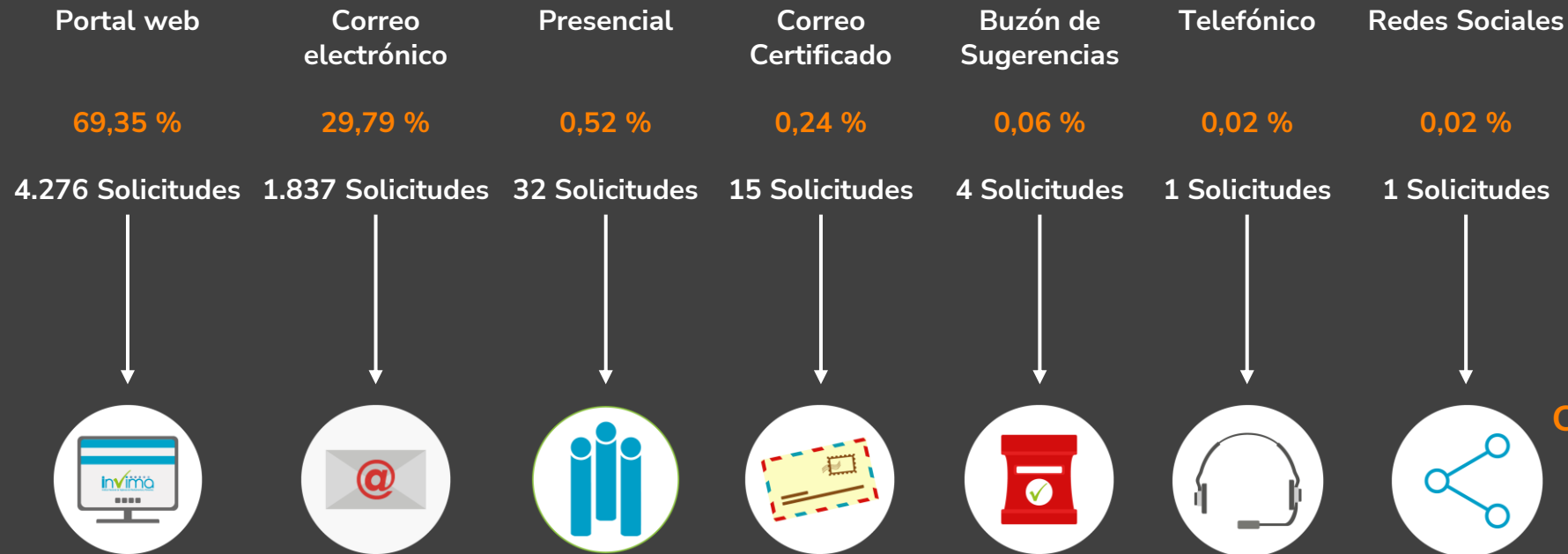
Comparativo de ingreso de solicitudes de PQRSDf | Primer trimestre 2025



Se observa un aumento en las 6.166 peticiones interpuestas por los ciudadanos con un **41,87% (2.582 solicitudes)** para el primer trimestre del año 2025. Comparativamente, con el primer trimestre del año 2024 equivale a **3.584 solicitudes** registradas.

Análisis por canal utilizado por los ciudadanos para solicitar PQRSDF

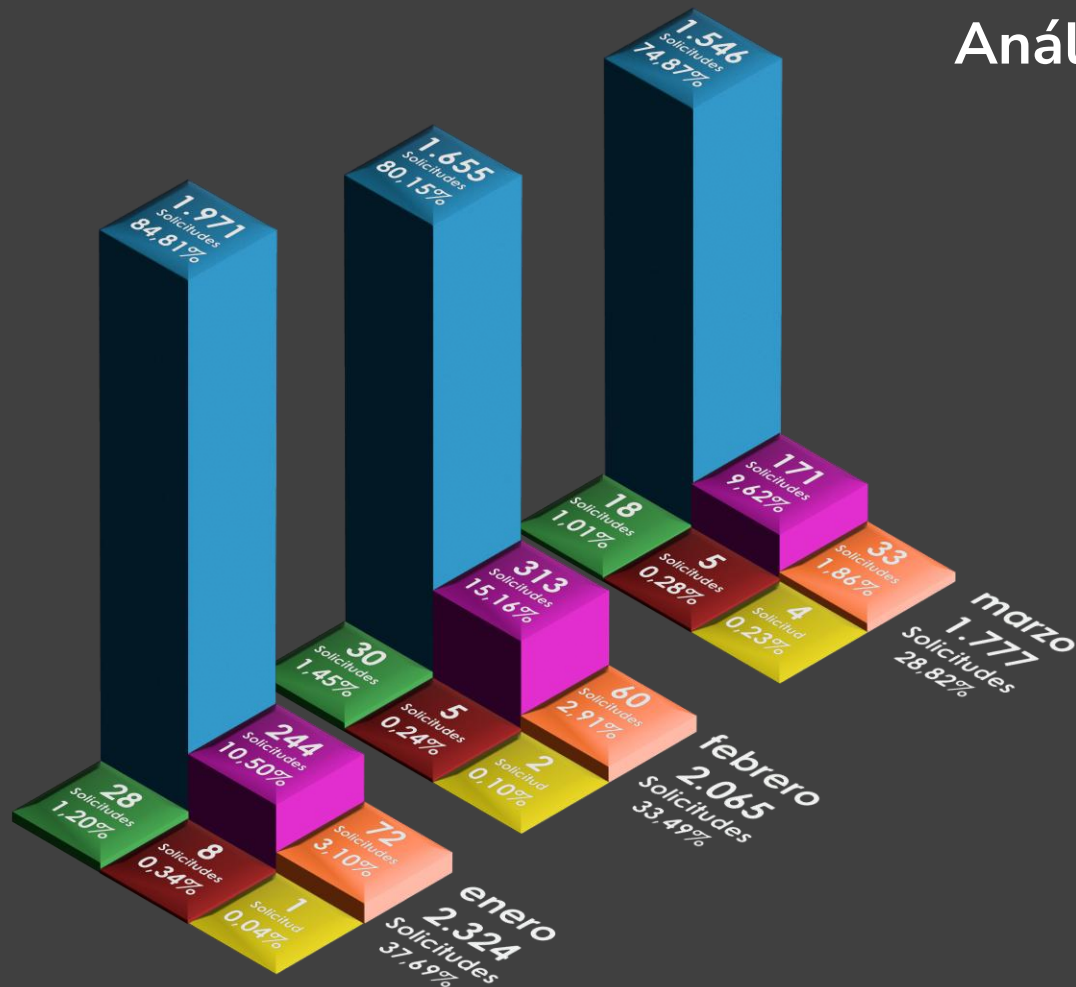
Total solicitudes 5.722 | Primer trimestre 2024



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

Portal Web: 4.276 | 69,35%
Correo electrónico: 1.837 | 29,79%
Presencial: 32 | 0,52%

Análisis por mes de las 6.166 peticiones realizadas por los ciudadanos



Derechos de petición

5.162

Denuncias

728

Queja

165

Reclamo

76

Sugerencia

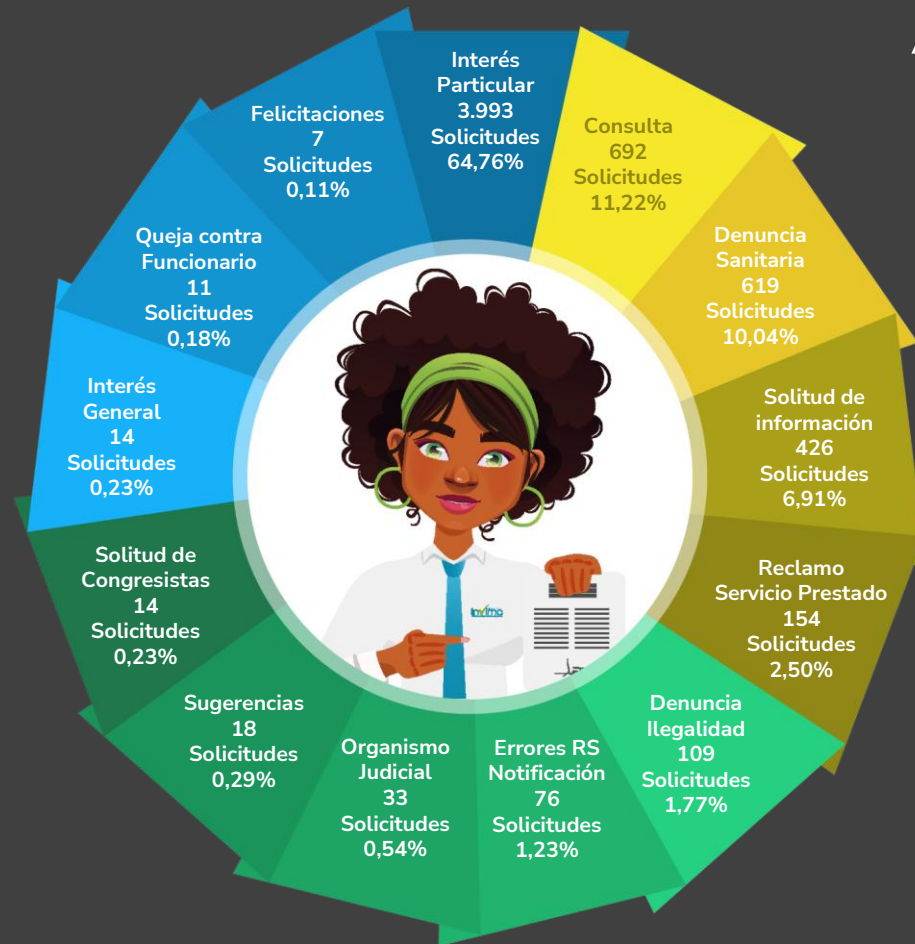
18

Felicitación

7

6.166 solicitudes para el primer trimestre del año 2025

Análisis por tipología de PQRSDF | 6.166 Solicitudes



Durante el primer trimestre de 2025, al consolidar la información, se observó que principalmente las **peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía** corresponden a **76,21 % (4.699 solicitudes)**.

Las **denuncias** representaron un **11,81 % (728 solicitudes)**, las **peticiones de información** **7,67 % (473 solicitudes)**, en cuanto a **quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, estas constituyeron el **4,31 % (266 solicitudes)**.

www.invima.gov.co



@Invimacolombia



Invima Colombia

