



Oficina de Atención al Ciudadano

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

abril – junio 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 **segundo 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 56.226 usuarios en el segundo trimestre de 2024



Oficina Virtual

49.756 atenciones
88,49%



Citas Virtuales Técnicas

3,171 atenciones
5,64%



Orientación Presencial

2.785 atenciones
4,95%



Orientación Virtual

514 atenciones
0,91%

Durante el Segundo trimestre de 2024, de un total de **56.226 usuarios atendidos** a través de diversos canales, se registraron 3,584 solicitudes de PQRSDF, lo que representa el **10.89%** del total de la población atendida.

Comparativo de ingreso de PQRSDF - Segundo trimestre 2024 - 2023



5.764



6.122



Se observa un aumento en las 6.122 peticiones interpuestas por los ciudadanos con un **5,85% (358 solicitudes)** para el segundo trimestre del año 2024. Comparativamente, con el segundo trimestre del año 2023 equivale a **5.764 solicitudes** registradas.

01 de abril a 30 de junio 2024 | Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

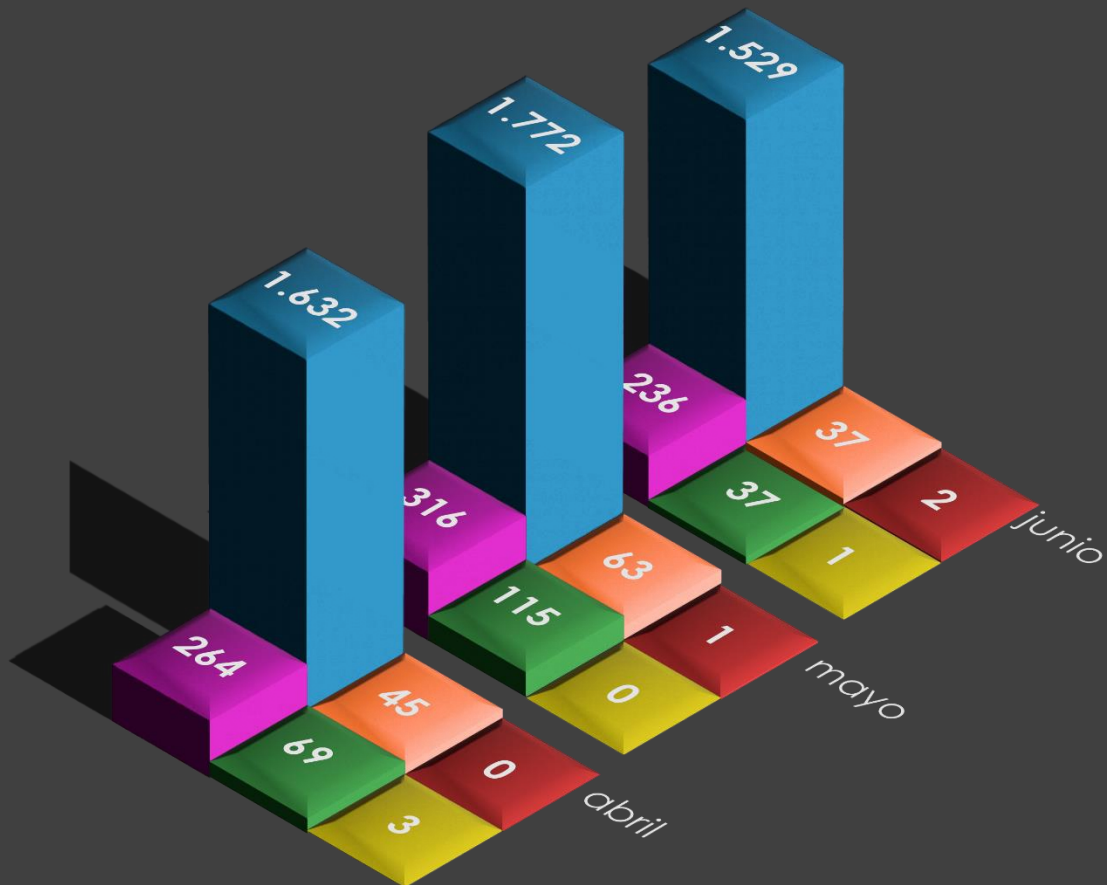
PQRSDF por Canal de Atención



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

Portal Web: 3.802 | 62,10%
Correo electrónico: 2.202 | 35,97%
Presencial: 101 | 1,65%

Peticiones por Tipología



Derechos de petición

4.933

Denuncias

816

Reclamo

221

Queja

145

Felicitación

4

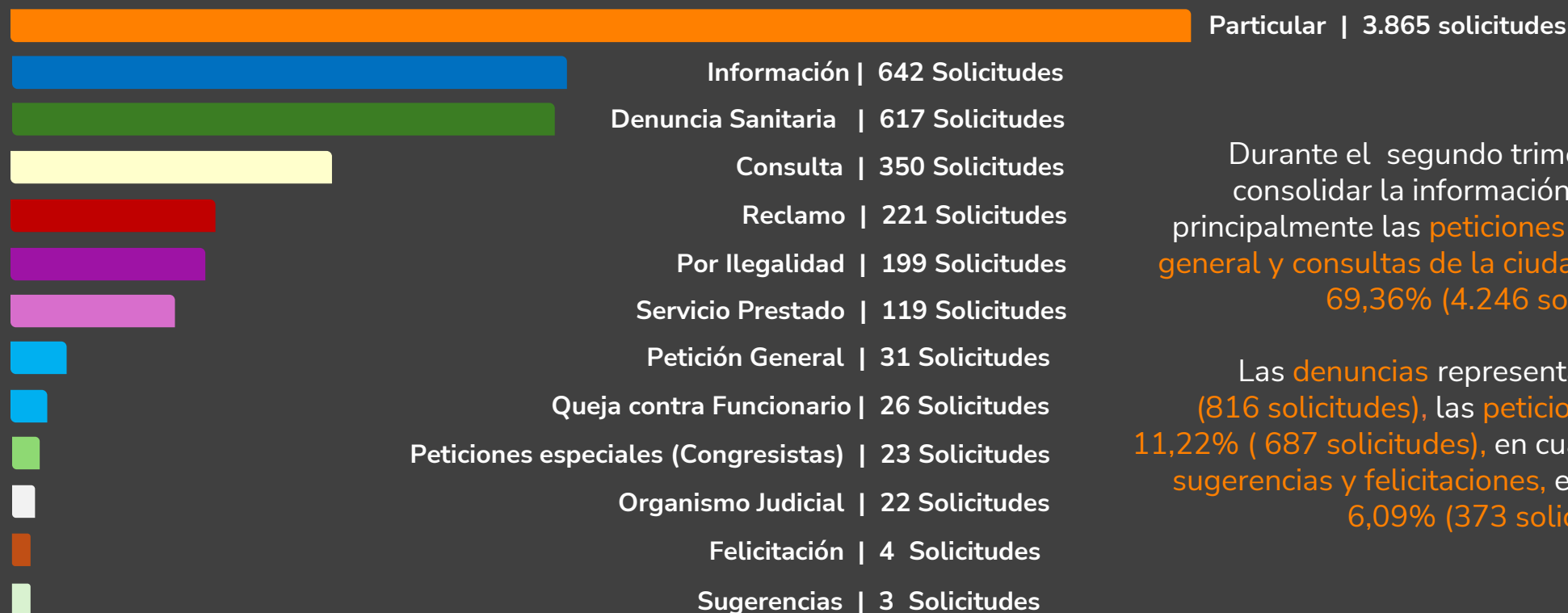
Sugerencia

3

6.122 solicitudes para el segundo trimestre del año 2024

01 de abril a 30 de junio 2024 | Fuente: Sesuite Invima 2023 - 2024

PQRSDF por Motivo 6.122



Durante el segundo trimestre de 2024, al consolidar la información, se observó que principalmente las **peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía** corresponden a **69,36% (4.246 solicitudes)**.

Las **denuncias** representaron un **13,33% (816 solicitudes)**, las **peticiones de información** **11,22% (687 solicitudes)**, en cuanto a **quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, estas constituyeron el **6,09% (373 solicitudes)**.

Oficina de Atención al Ciudadano 2024

