



Oficina de Atención al Ciudadano

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

abril – junio
Segundo 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 52.890 atenciones a usuarios en el Segundo Trimestre de 2025



Oficina Virtual

47.766 atenciones
90,31%



Orientación Presencial

2.914 atenciones
5,51 %



Orientación Telefónica

1.490 atenciones
2,82%

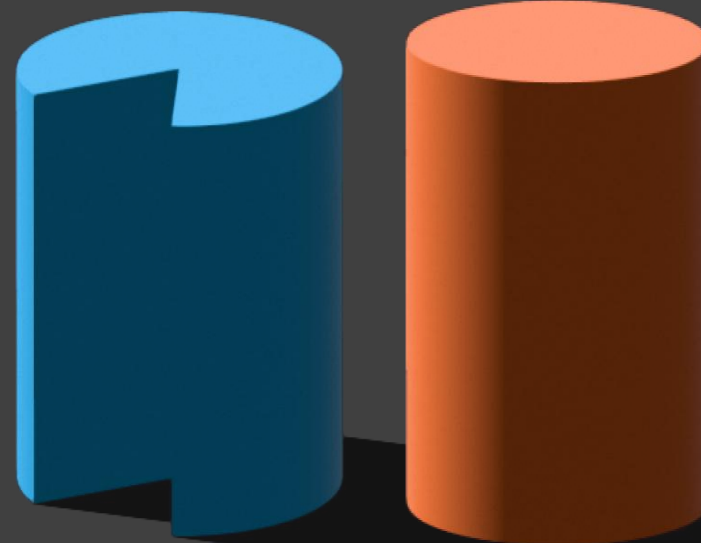


Citas Virtuales

720 atenciones
1,36 %

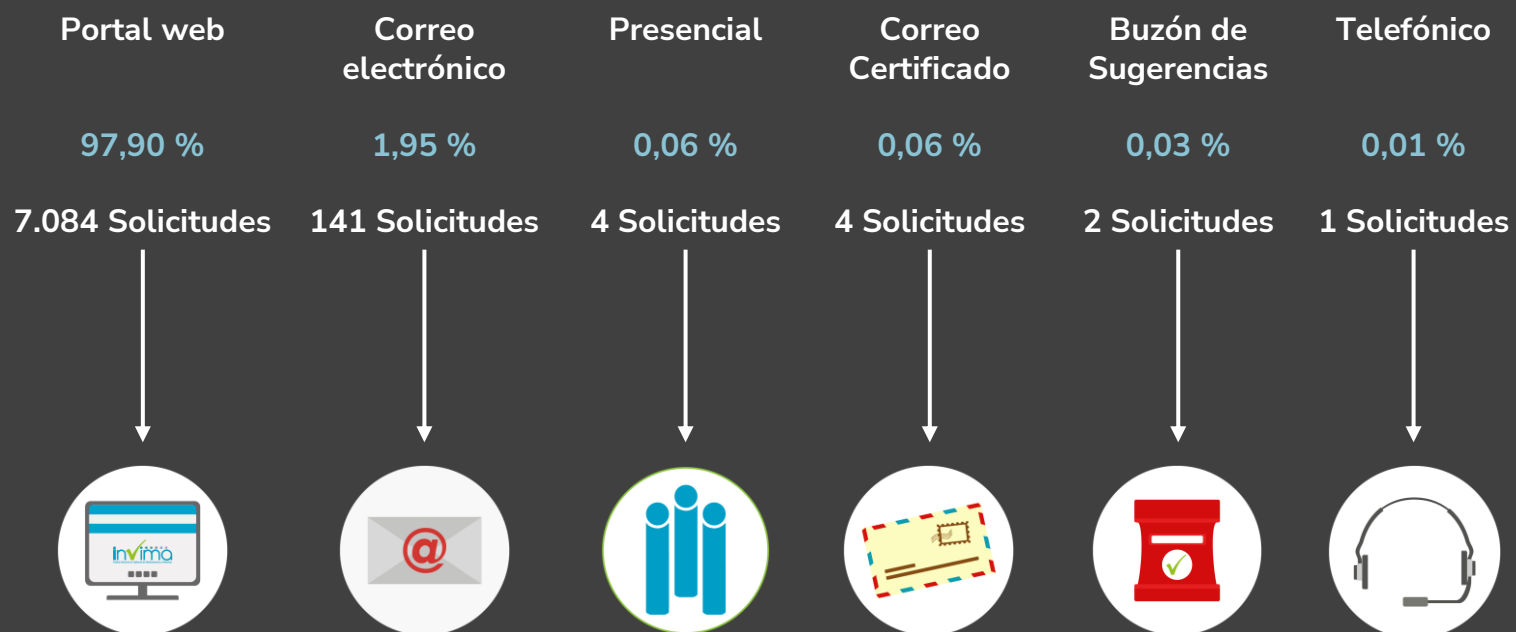
Durante el Segundo Trimestre de 2025, de un total de 52.890 usuarios atendidos a través de diversos canales, se registraron 7.236 solicitudes de PQRSDf, lo que representa el 13,68% del total.

Comparativo de ingreso de solicitudes de PQRSDF | Segundo Trimestre 2025



Se observa un aumento en las **7.236** peticiones interpuestas por los ciudadanos con un **15,40% (1.114 solicitudes)** para el Segundo Trimestre del año 2025. Comparativamente, con el Segundo Trimestre del año 2024 equivale a **6.122 solicitudes** registradas.

Análisis por canal utilizado por los ciudadanos para solicitar PQRSDF Total solicitudes 7.236 | Segundo Trimestre 2025

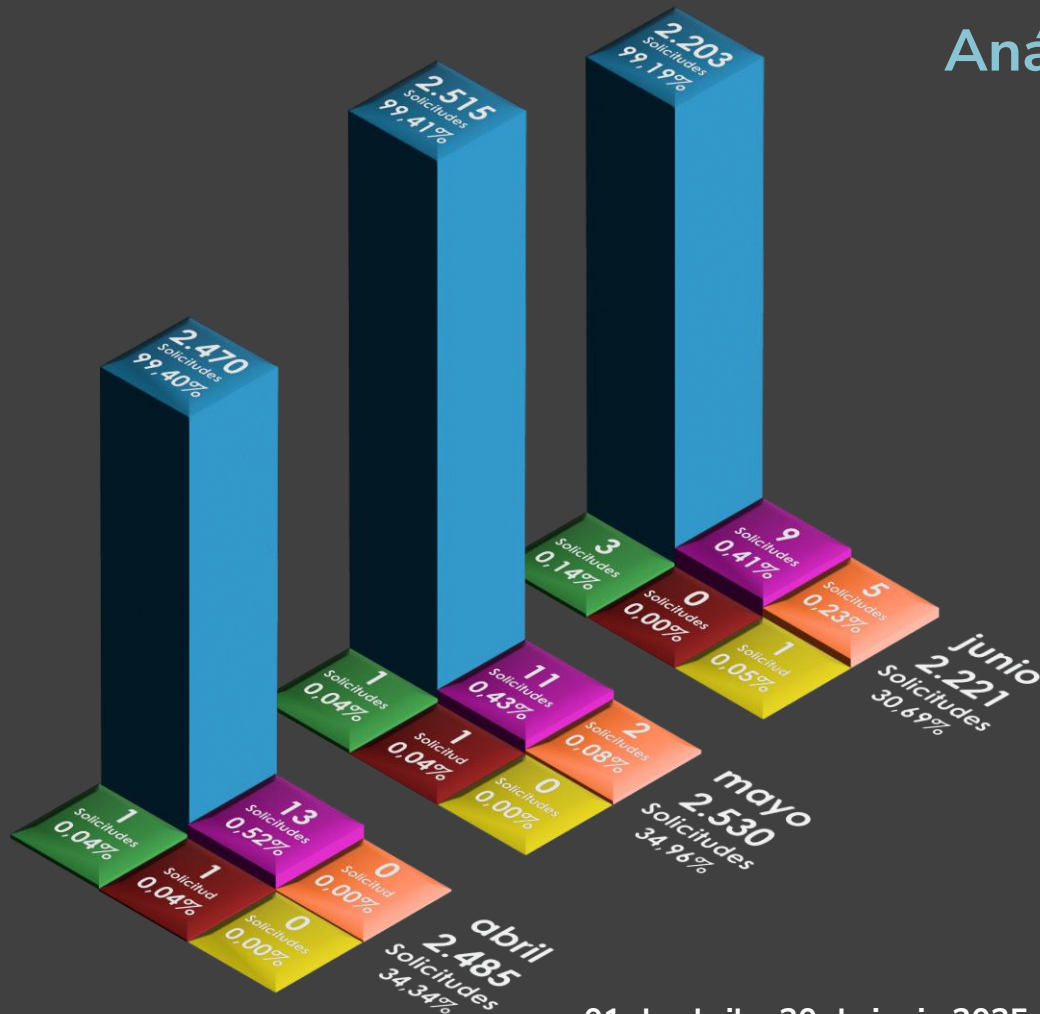


Canales preferidos por los ciudadanos para interponer manifestaciones ante el **Invima**:

Portal Web:
7.084 peticiones | 97,90%

Correo electrónico:
141 peticiones | 1,95%

Análisis por mes de las 7.236 peticiones realizadas por los ciudadanos



Derechos de petición

7.188 | 99,34%

Denuncias

33 | 0,46%

Queja

7 | 0,10%

Reclamo

5 | 0,07%

Sugerencia

2 | 0,03%

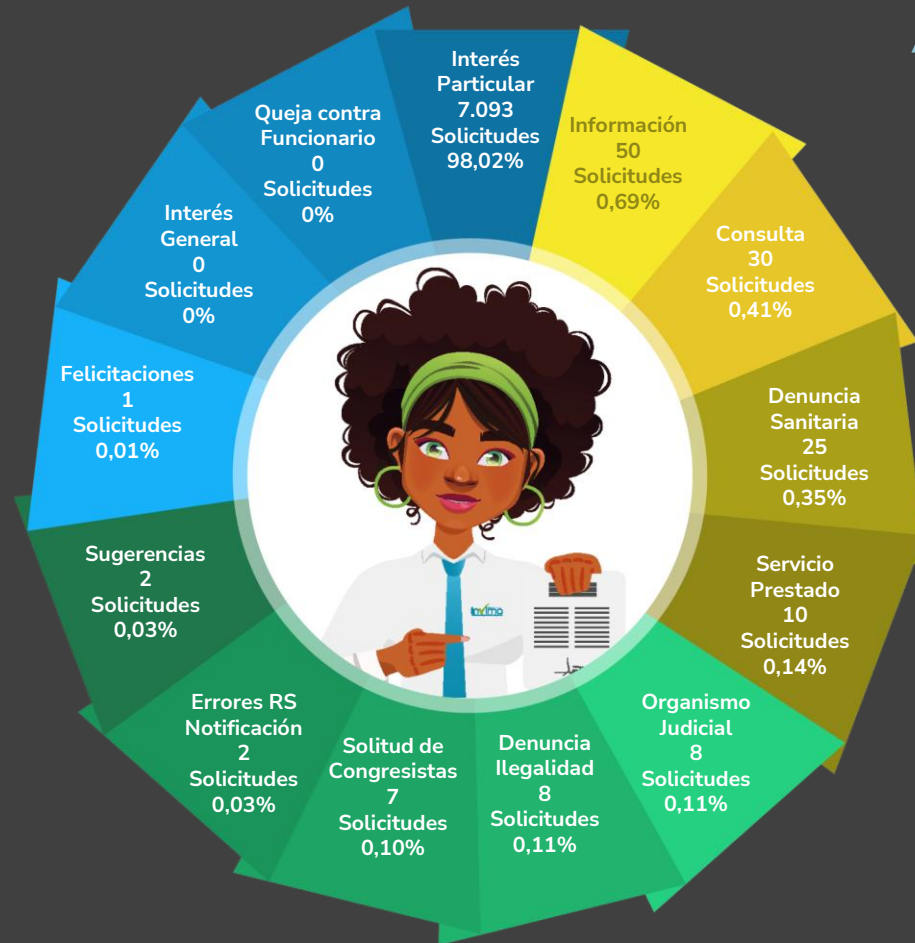
Felicitación

1 | 0,01%

7.236 solicitudes para el Segundo Trimestre del año 2025

01 de abril a 30 de junio 2025 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima 2025

Análisis por tipología de PQRSDF | 7.236 Solicitudes



Durante el Segundo Trimestre de 2025, al consolidar la información, se observó que principalmente las **peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía** corresponden a **98,43 % (7.123 solicitudes)**.

Las denuncias representaron un **0,46 % (33 solicitudes)**, las **peticiones de información 0,90 % (65 solicitudes)**, en cuanto a **quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, estas constituyeron el **0,21 % (15 solicitudes)**.

www.invima.gov.co



@Invimacolombia



Invima Colombia

