



# Oficina de Atención al Ciudadano

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

enero – marzo  
Primer Trimestre 2026



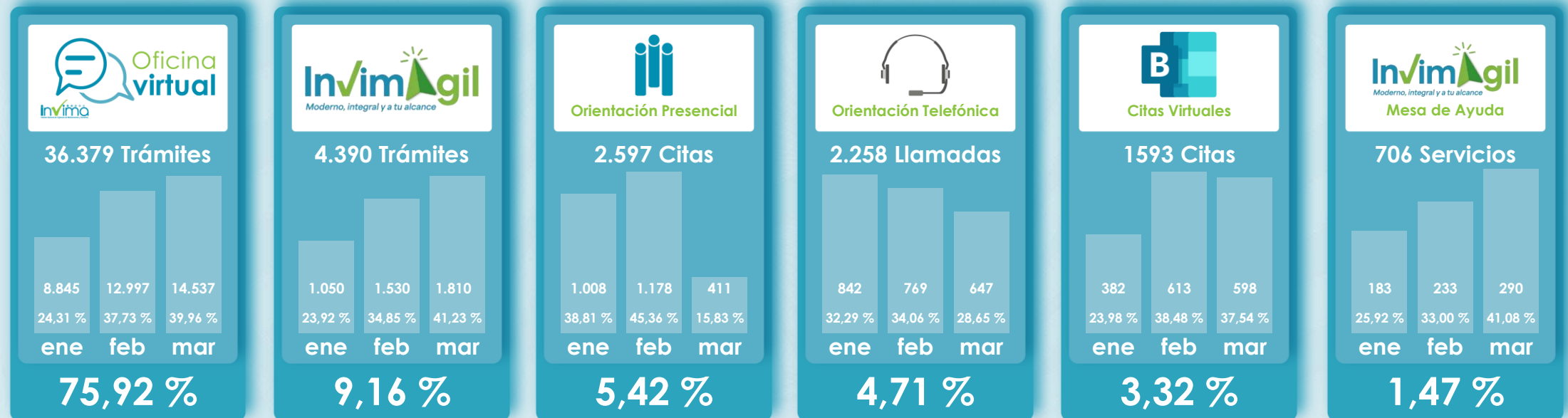
## Compromiso institucional

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 2026** 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 de 2011)**, y la **Ley 1755 de 2015**, además de la **ley 2052 de 2020** el **Invima**, 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**.

## Durante el Primer Trimestre de 2026, los ciudadanos realizaron **47.923** solicitudes de servicio a través de los diferentes canales de atención



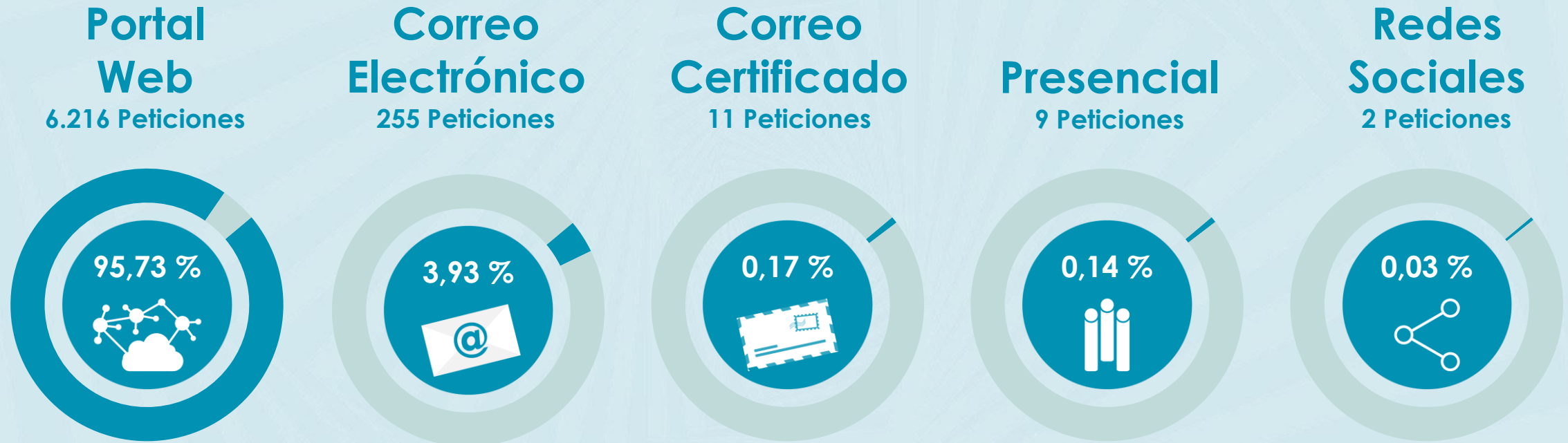
De las **47.923** solicitudes de servicio, se generaron **6.493 Peticiones**, lo que representa un **13,55 %**

## Comparativo de ingreso de peticiones | Primer Trimestre 2026



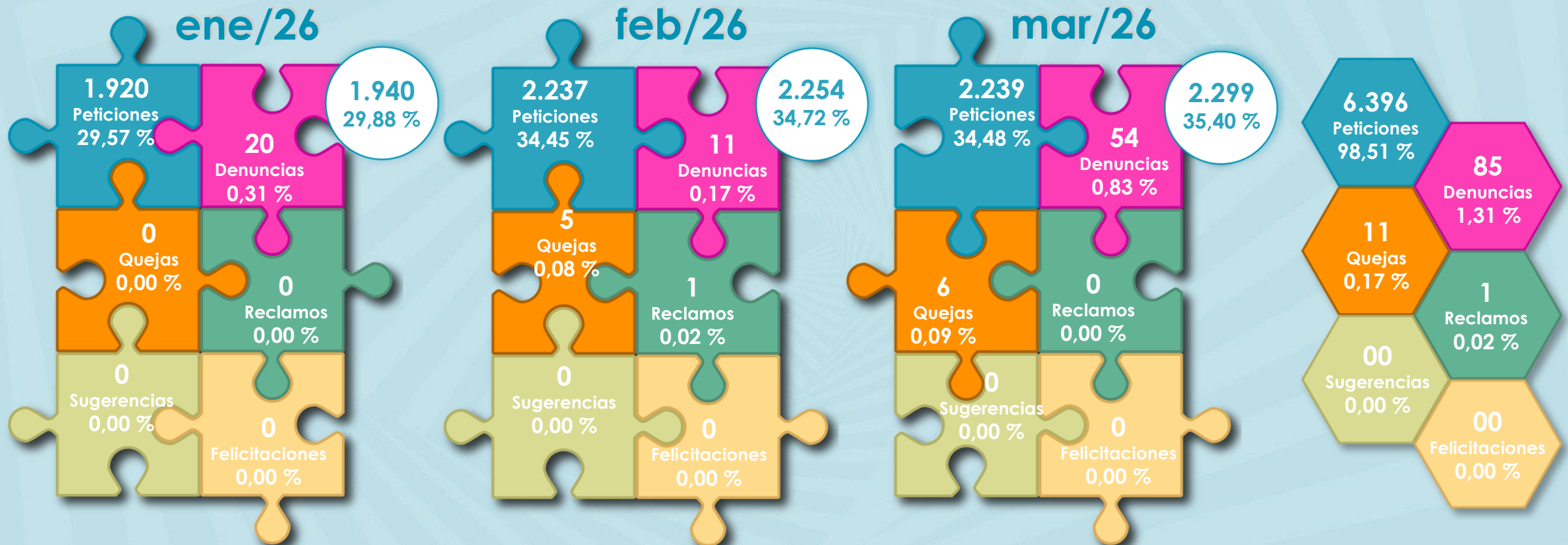
En el Primer Trimestre de 2026 se registraron **6.493** peticiones de los ciudadanos, evidenciando un incremento del **5,30 % (327 peticiones)** frente al mismo periodo de 2025, en el que se registraron 6.166 peticiones.

## Canales de Atención | Así envió la ciudadanía sus Peticiones



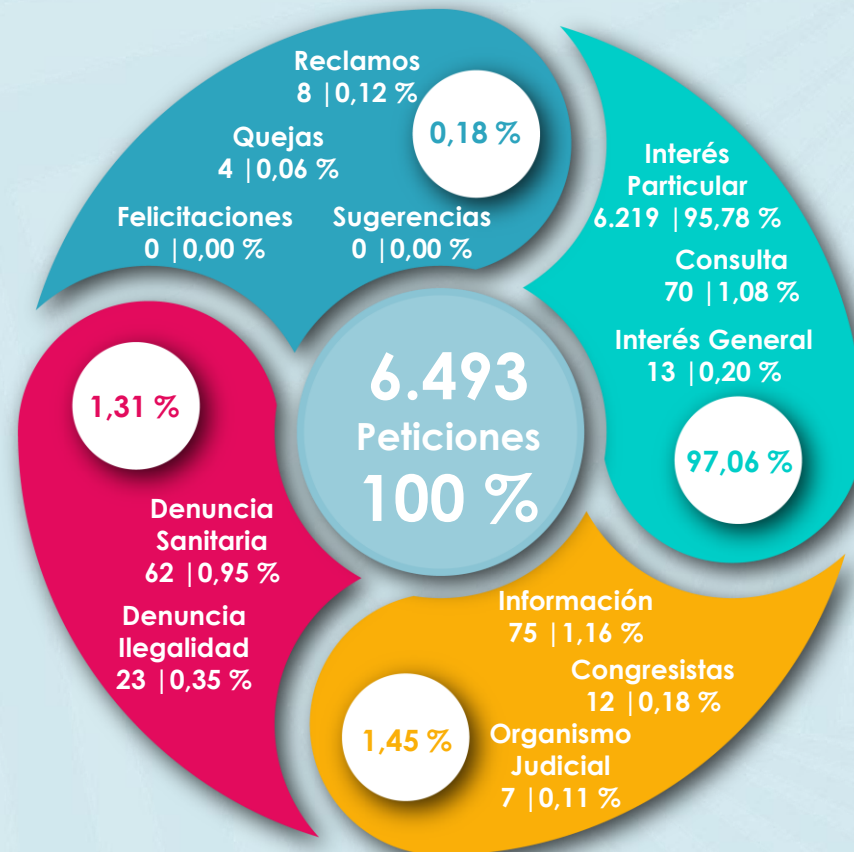
01 de enero a 31 de marzo 2026 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima - 2026

## Comportamiento mensual de las 6.493 peticiones ciudadanas



01 de enero a 31 de marzo 2026 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima - 2026

## Análisis por tipología de las 6.493 peticiones ciudadanas



Durante el **Primer Trimestre de 2026**, al consolidar la información, se observó que principalmente las **peticiones de interés particular, general y consultas de la ciudadanía** corresponden al **97,06 % (6.302 peticiones)**.

Las **peticiones de información** representaron el **1,45 % (94 peticiones)**, las **denuncias** con el **1,31 % (85 peticiones)**, en cuanto a **quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, estas constituyeron el **0,18 % (12 peticiones)**.

## Comportamiento de las Peticiones por Direcciones Técnicas



De las **6.493 Peticiones** registradas, **5.467** fueron asignadas a las Direcciones Técnicas, lo que representa el **84,20 %** del total.  
**Las Peticiones no atendidas ingresan a medida de control.**

01 de enero a 31 de marzo 2026 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima - 2026

## Comportamiento de las Peticiones por Oficinas



### Atención Al Ciudadano

#### Gestión

En Tiempo	572	91,96 %
Extemporánea	5	0,80 %
Pendientes	45	7,24 %
No atendidas	0	0,00 %

622 Peticiones  
9,58 %



### Tecnologías de la Información

#### Gestión

En Tiempo	73	90,12 %
Extemporánea	1	1,24 %
Pendientes	7	8,64 %
No atendidas	0	0,00 %

81 Peticiones  
1,25 %



### Asesora Jurídica

En Tiempo	44	68,75 %
Extemporánea	12	18,75 %
Pendientes	5	7,81 %
No atendidas	3	4,69 %

64 Peticiones  
0,99 %



### Laboratorios y Control de Calidad

#### Gestión

En Tiempo	20	100,00 %
Extemporánea	0	0,00 %
Pendientes	0	0,00 %
No atendidas	0	0,00 %

20 Peticiones  
0,31 %



### Control Interno

#### Gestión

En Tiempo	4	80,00 %
Extemporánea	1	20,00 %
Pendientes	0	0,00 %
No atendidas	0	0,00 %

5 Peticiones  
0,08 %



### Asuntos Internacionales

#### Gestión

En Tiempo	1	33,33 %
Extemporánea	0	0,00 %
Pendientes	2	66,67 %
No atendidas	0	0,00 %

3 Peticiones  
0,05 %



### Asesora de Planeación

#### Gestión

En Tiempo	2	66,67 %
Extemporánea	0	0,00 %
Pendientes	1	33,33 %
No atendidas	0	0,00 %

3 Peticiones  
0,05 %

De las **6.493 Peticiones** registradas, **798** fueron asignadas a las Oficinas, lo que representa el **12,29 %** del total.  
Las Peticiones **no atendidas** ingresan a medida de control.

01 de enero a 31 de marzo 2026 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima - 2026

## Comportamiento de las Peticiones de la Dirección General y Secretaria General



De las **6.493 Peticiones** registradas, **228** fueron asignadas a la Dirección General y Secretaria General, lo que representa el **3,51 %** del total.  
**Las Peticiones no atendidas ingresan a medida de control.**

01 de enero a 31 de marzo 2026 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima - 2026

## Picos altos y bajos de ingreso de las Peticiones por mes

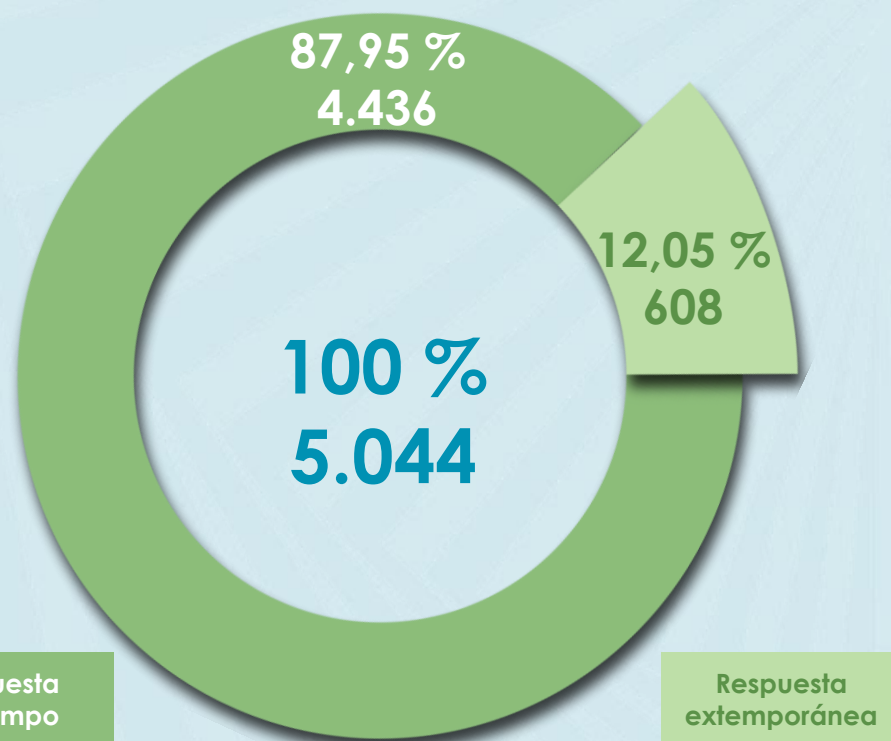


Durante el primer trimestre, el pico más alto de ingresos ciudadanos se registró el **2 de marzo**, alcanzando **157 peticiones**. En contraste, el **15 de marzo** se reportó el nivel más bajo, **con una única solicitud** ciudadana.

### Picos altos y bajos de ingreso de peticiones por mes

enero	febrero	marzo
62.58 peticiones	80.50 peticiones	82.10 peticiones
↑ jueves 29 con 133 ↓ domingo 11 con 3	↑ lunes 23 con 128 ↓ sábado 14 con 3	↑ lunes 2 con 157 ↓ domingo 15 con 1

## Oportunidad de respuesta | Peticiones cerradas

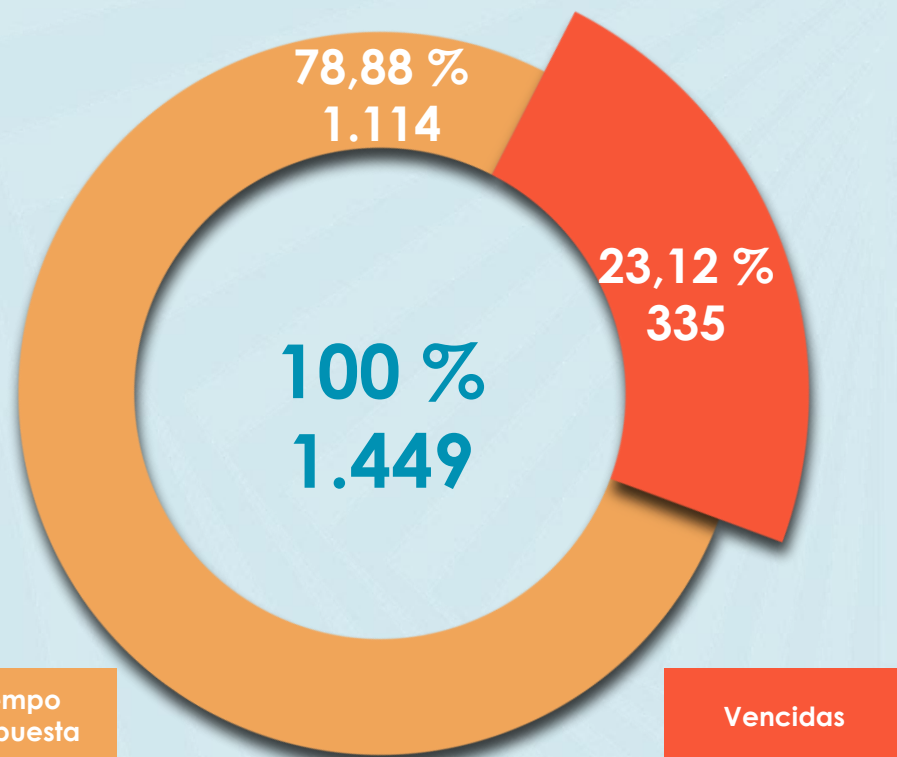


Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron un total de **6.493 peticiones**, de las cuales fueron cerradas **5.044**, lo que representa un **nivel de gestión del 77,68 %** sobre el Ingreso total. Este comportamiento evidencia una capacidad operativa importante para atender y finalizar solicitudes dentro del periodo evaluado.

Del total de peticiones cerradas, **4.436 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, equivalentes al 87,95 %** de los casos cerrados, mientras que **608 se gestionaron de manera extemporánea, representando el 12,05 %**.

Estos resultados permiten identificar un cumplimiento mayoritario de los tiempos de respuesta, aunque persiste un porcentaje de trámites fuera del plazo que requiere seguimiento y fortalecimiento en los procesos de atención.

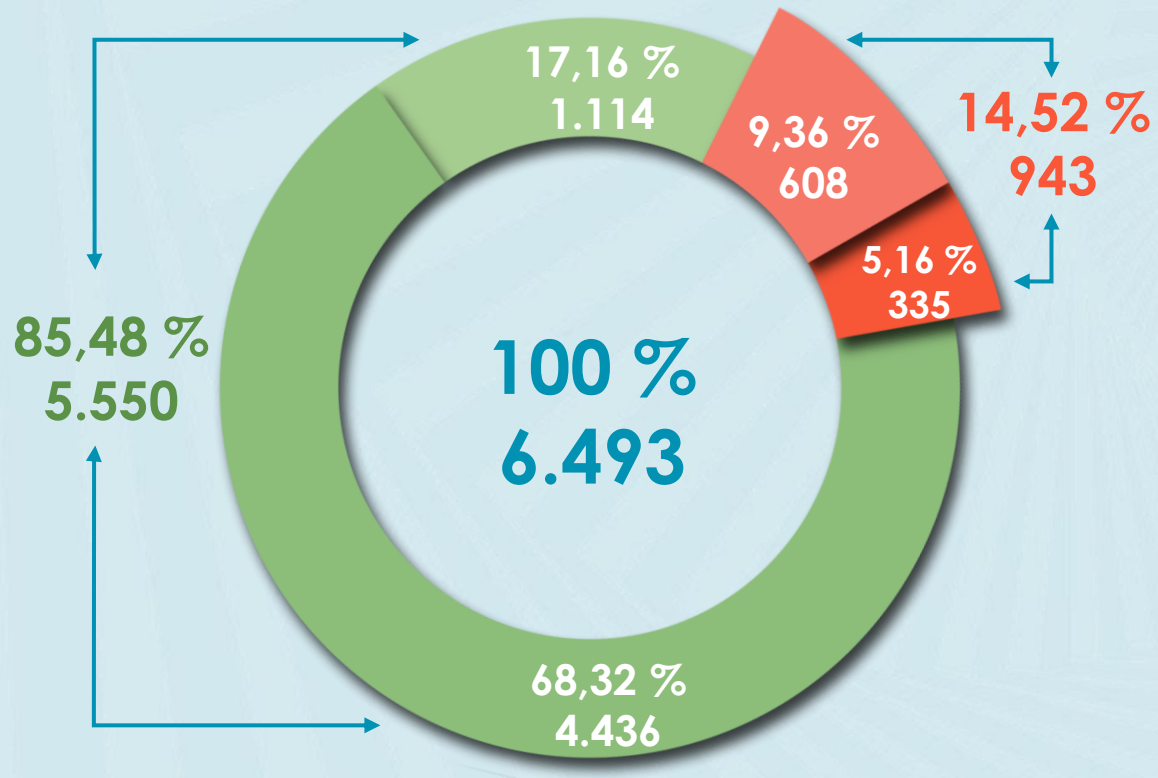
## Oportunidad de respuesta | Peticiones abiertas



Al cierre del trimestre **permanecen abiertas 1.449 peticiones**, correspondientes al **22,32 % del total recibido**. De estas, **1.114 se encuentran pendientes, pero aún dentro de los tiempos de respuesta**, lo cual indica una carga operativa en curso que mantiene condiciones normales de atención. Sin embargo, **335 solicitudes se encuentran vencidas, equivalente al 23,12 % de las peticiones abiertas**, situación que refleja acumulación de casos atrasados afectando el cumplimiento de los estándares de oportunidad y satisfacción del ciudadano.

01 de enero a 31 de marzo 2026 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima - 2026

## Oportunidad de respuesta | Balance de gestión



En general, la gestión de peticiones durante el periodo fue favorable, destacándose el alto porcentaje de respuestas emitidas en tiempo.

Como medida de control y mejora continua, se efectúan revisiones semanales de las peticiones abiertas para hacer seguimiento a los tiempos de atención, impulsar el cierre de casos pendientes y prevenir el incremento de solicitudes vencidas.



01 de enero a 31 de marzo 2026 | Fuente: Gestor de Correspondencia Invima - 2026

[www.invima.gov.co](http://www.invima.gov.co)



@Invimacolombia



Invima Colombia

