



Estrategia de Servicio al Ciudadano

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Introducción

La atención y el servicio al ciudadano se ha convertido en la base fundamental del éxito de las organizaciones, en especial de las entidades públicas que deben cumplir los fines sociales del Estado para satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos, generando así resultados con valor público, con enfoque diferencial y concibiendo la gestión del servicio, como una labor integral que requiere de la total articulación entre sus dependencias y una gestión eficiente de los recursos necesarios para el desarrollo de las iniciativas institucionales. Nuestro modelo de servicio está basado en el respeto a la diversidad cultural, religiosa, étnica, de pensamiento, de género y favorece la atención preferente para personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes y adultos mayores.

Objetivo

Fortalecer la interacción con la ciudadanía en todas las etapas del ciclo del servicio.

Atención al ciudadano

Los canales de atención o mecanismos de interacción dispuestos por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses para establecer contacto con sus grupos de valor (ciudadanos y Entidades Públicas), atender sus necesidades, así como ofrecer los servicios institucionales, son los siguientes:

-Presencial

- Puntos de atención en el directorio telefónico:
<https://siclico.medicinalegal.gov.co/directorioML/>

-Telefónico

- Nivel Central (+57) 6019187020 • Occidente (+57) 6063515310
- Nororiental (+57) 6076854966 • Oriente (+57) 6087405879
- Noroccidente (+57) 6045012420 • Sur (+57) 6088664518
- Norte (+57) 6053319740

-Información personas desaparecidas o fallecidas

- Pbx(+57) 601 9187020 Ext.: 23607 - 23610 - 23606 - 23611
- Horario de atención: Lunes a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

-Líneas gratuitas

Pqrsd: 018005190565

Anticorrupción: 018005190965

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

-Virtual

Chat: <https://www.medicinalegal.gov.co:8080/chat2/>

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Pqrsd: Formulario web de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

Web: <https://www.medicinalegal.gov.co/pqrs> y formulario físico en buzones.

-Redes sociales

Cuenta X @medlegalcolombi

Facebook fanpage: Medicina Legal- Colombia

Youtube: Medlegalcolombi

-Correo electrónico

solicitudinformacion@medicinalegal.gov.co



Pautas para garantizar un buen servicio al ciudadano

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales

Compromiso con el servicio al ciudadano

Con el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Integridad, para la prestación de un servicio a la ciudadanía, el Instituto se compromete a:

- 1** Prestar un servicio con altos estándares de calidad y oportunidad de acuerdo con lo establecido en el Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- 2** Implementar acciones acordes con los estándares de calidad.
- 3** Establecer compromisos para la atención personalizada en los diferentes canales de atención a la ciudadanía.
- 4** Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información dirigida a la ciudadanía.
- 5** No utilizar los datos personales de ninguna persona que fue atendida en el Instituto para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- 6** No deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención por su forma de expresión, etnia, orientación sexual, identidad de género, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

Atributos de buen servicio

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de los servidores del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes a través del desarrollo de sus labores por los diferentes canales de atención:

Amable: consiste en ser gentil y servicial en la interacción con las demás personas, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otor-

gándole a la ciudadanía la importancia que se merece.

Confiable: brindando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones del Instituto.

Efectivo: consiste en que el servicio o la información brindada a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.

Empático: poniéndose en el lugar de los ciudadanos, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.

Incluyente: brindando un servicio de la misma calidad para todas las personas, reconociendo y respetando la diversidad socio-cultural.

Innovador: reinventando la gestión del servicio a la ciudadanía de acuerdo con sus necesidades y aprovechando las oportunidades que brindan las tecnologías de la información, las comunicaciones y las experiencias de servicio.

Oportuno: con una atención que se brinda de manera ágil, se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Respetuoso: reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.

Actividades previstas para la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano vigencia 2025

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA (AAAA-MM-DD)
Aplicar la estrategia de cliente incógnito para detectar aspectos que puedan mejorarse en la prestación del servicio.	Informe de evaluación de la estrategia en los puntos de atención seleccionados.	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	2025-05-28 2025-09-17
Realizar campaña por pantallas de los Turnos, de cómo radicar una PQRSD y los canales de atención disponibles	Pantallas con campaña	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	2025-05-15
Realizar cursos virtuales de inducción o reinducción.	Cursos virtuales.	Oficina de Personal	2025-12-31
Realizar campaña de socialización del código de integridad y valores institucionales.	Campaña de socialización del código de integridad y valores institucionales.	Oficina de Personal	2025-12-31



Continuar con la capacitación de los servidores públicos en temas como lenguaje claro y atención y servicio al cliente.	Listados y/o certificados de los Cursos	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	2025-05
Realizar seguimiento a la implementación de los planes de mejoramiento formulados por los procesos y las unidades organizaciones para las Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas, a partir del reporte de acciones generado por el Grupo Nacional de Mejoramiento Continuo del SIG.	Reporte de acciones asociadas con quejas, reclamos y sugerencias Informe de seguimiento a la implementación de las acciones asociadas con quejas, reclamos y sugerencias	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	2025-04-30h 2025-08-29 2025-12-11
Elaborar un documento de lenguaje claro que sea guía para todas las gestiones institucional y documentos que lo requieran	Documento guía elaborado	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	2025-12-31
Sensibilizar a nivel nacional en atención a personas en condición de discapacidad visual, auditiva, física, psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva), uso de herramientas como Centro de Relevó, Sistemas de Interpretación -SIEL u otros.	Acciones de Sensibilización para la atención de personas en condición de discapacidad visual, auditiva, física, psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva).	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	2025-12-31
Realizar informes periódicos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas, y plan de mejoramiento.	Informes de PQRS, y plan de mejoramiento	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	2025-12-31
publicar en el página web, el calendario nacional de espacios de participación	Calendario publicado en el página web	Oficina de Planeación	2025-12-31

Normatividad relacionada con el Servicio al Ciudadano

A continuación, encuentra el soporte normativo que regula el Servicio al Ciudadano:

- Constitución Política de Colombia – 1991: Arts. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011: Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles
- Ley 1341 de 2009: “Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1955 de 2019: “Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.
- Decreto 103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2573 de 2014: “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1377 de 2013: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” Ley de Habeas Data.
- Decreto 2641 de 2012: “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

Reglamentarios

- Decreto 2482 de 2012: “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones”.
- Decreto 2364 de 2011: “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.



- Decreto 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2326 del 2009: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 1538 de 2005: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2150 de 1995: “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”
- Decreto 1499 de 2017: “Por medio de cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2017”.

Otra Reglamentación

- CONPES 3785 de 2013: Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- CONPES 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- CONPES 3650 de 2010: Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- NTC 6047: “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.”
- NTCGP 1000:2009: Norma Técnica de Calidad para la gestión pública.
- NTC 4140: “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”.
- NTC 4143: “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.
- NTC 4245: “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.
- NTC 4201: “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.
- NTC 4145: “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores”
- Manual Gobierno anexo 4 Lineamientos Generales Servicios Ciudadanos Digitales
- Constitución Política de Colombia.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Bibliografía

- CONPES 3649 de marzo de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades públicas, noviembre de 2011, disponible en: http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf Cartillas de Administración Pública.
- Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.
- Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales, disponible en: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-7996.html>
- Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -DNP.
<https://www.adr.gov.co/wp-content/uploads/2023/04/ADR-Estrategia-de-Servicio-al-Ciudadano.pdf>
<https://www.ant.gov.co/wp-content/uploads/2022/07/Estrategia-de-Servicio-al-Ciudadano-VF-2022.pdf>
- Carta de Trato Digno, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Sitios web:

www.funcionpublica.gov.co

www.dnp.gov.co

www.anticorrupcion.gov.co

www.presidencia.gov.co

www.dps.gov.co

Documento elaborado por:

Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, 2025



