



Informe Semestral  
**Segundo semestre año 2025**

# PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

**Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano**  
**Oficina de Planeación - Dirección General**

Tabla de contenido

Introducción

1. Objetivos ..... 3

1.1. Objetivo General..... 3

1.2. Objetivos Específicos ..... 3

2. Responsabilidad ..... 4

3. Aspectos generales ..... 4

4. Canales de atención ..... 5

5. Clasificación de los requerimientos ..... 6

5.1. Tipo ..... 6

5.1.1. Petición..... 7

5.1.2. Quejas ..... 8

5.1.3 Reclamos ..... 9

5.1.4 Denuncias ..... 9

5.2 Medio de presentación ..... 10

5.3 Origen..... 11

5.4 Estado ..... 11

5.5 Sede ..... 13

5.6 Traslado a otras entidades ..... 13

6. Recomendaciones acerca de los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos..... 14

7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad..... 15

8. Tiempo de respuesta a requerimientos ..... 15

9. Gestión de las PQRSD ..... 17

10. Acciones de mejora ..... 32

# PQRSD

## Introducción

El Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, tiene como función “Asesorar a la entidad en la elaboración de planes de mejoramiento y formulación de acciones correctivas y preventivas, derivados de medición de satisfacción del usuario y de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias instauradas”.

El presente documento contiene la información de los canales de atención disponibles para la interacción con el usuario interno y externo y los requerimientos en sus diferentes clasificaciones, garantizando el seguimiento en los términos de la Ley y los lineamientos internos para la mejora continua de la atención al ciudadano, en cumplimiento con sus funciones.

Este informe de PQRSD, contempla el periodo comprendido entre el 01 de junio y el 31 de diciembre de 2025.

## 1. Objetivos

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas por los diferentes canales de atención, en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, durante el periodo comprendido entre 01 de junio y el 31 de diciembre de 2025.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Dar a conocer los diferentes canales de atención disponibles para la recepción y presentación de PQRSD.
- ✓ Presentar la clasificación de los requerimientos y el estado de los mismos.
- ✓ Reportar las acciones llevadas a cabo por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano en la gestión y seguimiento del cierre en tiempos de respuesta de las PQRSD.

# PQRSD

## 2. Responsabilidad

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses es responsable de recibir y radicar las diferentes solicitudes presentadas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención y hacer seguimiento a las respuestas de las PQRSD emitidas por la entidad, así como de elaborar los planes de mejora que se deriven de ellas.

## 3. Aspectos generales

Controles, seguimientos e indicaciones que se vienen realizando, por parte del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano para el mejoramiento en la gestión de las PQRSD:

- Envío del Informe mensual del estado de las PQRSD a cada unidad organizacional responsable de la gestión para la respuesta y cierre en el aplicativo.
- Procedimiento de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” en proceso de actualización en la plataforma de ISOLUCION.
- Asignación de un responsable en diferentes Unidades Organizacionales para la gestión de las PQRSD.
- Los requerimientos se resuelven, dando cumplimiento a los términos establecidos en la 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”.
- Se actualiza la clasificación de Peticiones de acuerdo con la Resolución 000509 de 2018, “Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de petición, quejas y reclamos en al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”.
- Las Unidades Organizacionales gestionan el plan de mejoramiento a las quejas y reclamos recibidos y realizan el seguimiento correspondiente, para la mejora continua en la atención al ciudadano.

# PQRSD

## 4. Canales de atención

Canales de atención disponibles por el Instituto, para recibir los requerimientos de PQRSD interpuestas por los usuarios:

| CANALES DE ATENCIÓN |                                                                                                                                                              |                                                                                               |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANAL               | CLASE DE CANAL                                                                                                                                               | UBICACIÓN                                                                                     |
| Presencial          | Buzón                                                                                                                                                        | Puntos de atención a nivel nacional (Formato para diligenciar e introducir en buzón de PQRSD) |
| Telefónico          | Línea 01800 Anticorrupción, gratuita desde cualquier lugar del país: 018005190965                                                                            | Nivel Nacional                                                                                |
|                     | Línea 01800 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Denuncias gratuita desde cualquier lugar del país: 018005190565                                     | Nivel Nacional                                                                                |
|                     | Telefónico Dirección Regional Bogotá - Nivel Central, 6019187020 / 6019143960                                                                                | Ciudad Principal: Bogotá                                                                      |
|                     | Telefónico: Dirección Regional Norte 6053319740 / 6056549215                                                                                                 | Ciudad Principal: Barranquilla                                                                |
|                     | Telefónico: Dirección Regional Sur 6088664518 / 6088664517                                                                                                   | Ciudad Principal: Neiva                                                                       |
|                     | Telefónico: Dirección Regional Oriente 6087405879                                                                                                            | Ciudad Principal: Bogotá - Cundinamarca                                                       |
|                     | Telefónico: Dirección Regional Occidente 6063515310 / 6063515297                                                                                             | Ciudad Principal: Pereira                                                                     |
|                     | Telefónico: Dirección Regional Noroccidente 6045012420 / 6045011882                                                                                          | Ciudad Principal: Medellín                                                                    |
|                     | Telefónico: Dirección Regional Nororiente 6076854966 / 6078019500                                                                                            | Ciudad Principal: Bucaramanga                                                                 |
|                     | Telefónico: Dirección Regional Suroccidente 6023980041/ 6028274174                                                                                           | Ciudad Principal: Cali                                                                        |
| Correo              | Correo físico o certificado                                                                                                                                  | Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica y Nivel Central                                  |
| Virtual             | Buzón de PQRSD:<br><a href="https://www.medicinalegal.gov.co/pqrs">https://www.medicinalegal.gov.co/pqrs</a>                                                 | Página Web del Instituto - Parte inferior, franja negra: Formulario - Buzón de PQRS           |
|                     | Contáctenos:<br><a href="https://www.medicinalegal.gov.co/contactenos">https://www.medicinalegal.gov.co/contactenos</a>                                      | Página Web del Instituto - Parte superior: Contáctenos                                        |
|                     | Denuncias:<br><a href="https://www.medicinalegal.gov.co/desea-denunciar">https://www.medicinalegal.gov.co/desea-denunciar</a>                                | Página Web del Instituto - Parte superior: Servicios a la Ciudadanía - ¿Desea denunciar?      |
|                     | Correo electrónico Radicación de correspondencia y PQRSD<br><a href="mailto:ventanilla.unica@medicinalegal.gov.co">ventanilla.unica@medicinalegal.gov.co</a> | Nivel Nacional                                                                                |
|                     | Chat :<br><a href="http://www.medicinalegal.gov.co:8080/chat2/">http://www.medicinalegal.gov.co:8080/chat2/</a>                                              | Página Web del Instituto - Parte inferior, franja negra: Chat                                 |

# PQRSD

## 5. Clasificación de los requerimientos

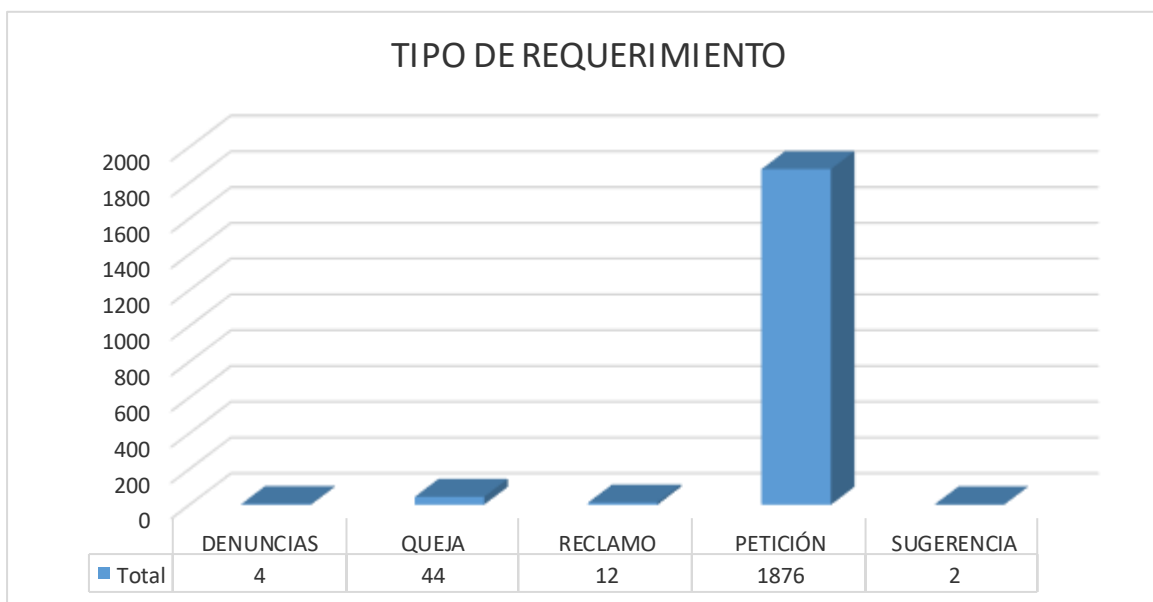
### 5.1. TIPO

Durante el segundo semestre del año 2025, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió, mil novecientos treinta y ocho (1938) requerimientos, encontrando que las Peticiones, representan un 96,8%, del total de las manifestaciones recibidas.

| TIPOLOGIA   | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL SEMESTRE | % PART |
|-------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|----------------|--------|
| PETICIÓN    | 389   | 344    | 363        | 293     | 262       | 225       | 1876           | 96,8   |
| QUEJAS      | 5     | 5      | 7          | 10      | 9         | 8         | 44             | 2,3    |
| RECLAMOS    | 4     | 0      | 0          | 5       | 2         | 1         | 12             | 0,6    |
| SUGERENCIAS | 0     | 0      | 1          | 0       | 0         | 1         | 2              | 0,1    |
| DENUNCIAS   | 0     | 0      | 0          | 1       | 1         | 2         | 4              | 0,2    |
| TOTAL MES   | 409   | 349    | 371        | 309     | 274       | 237       | 1938           | 100%   |

Tabla 1: PQRSD Recibidas

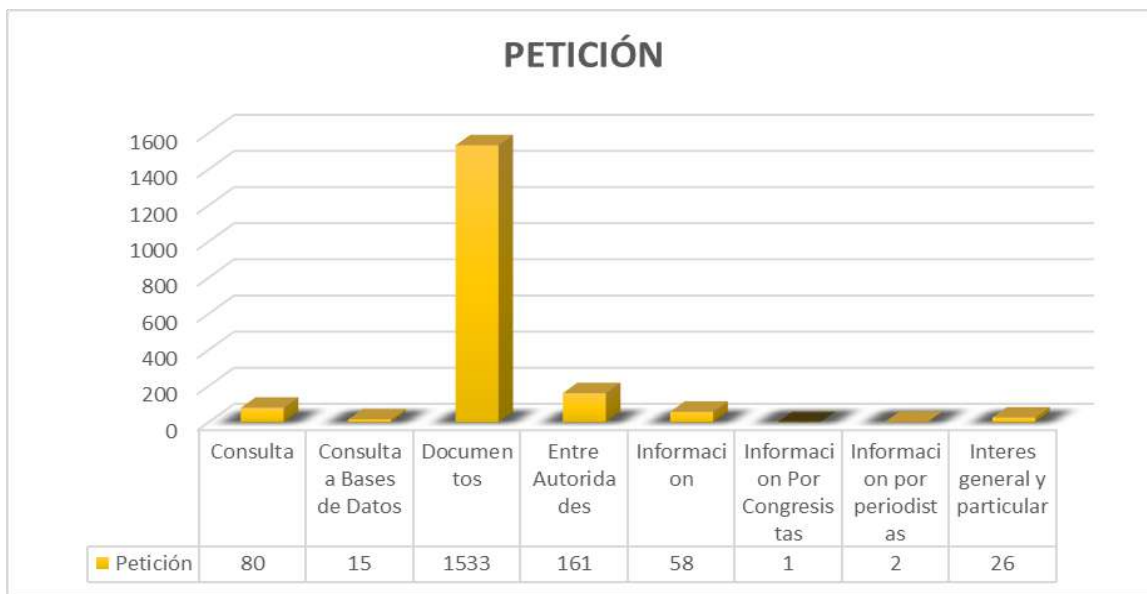
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD



Gráfica 1: PQRSD recibidas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

En la gráfica 2 se evidencian mil ochocientos setenta y seis (1876) peticiones.



Grafica 2: Petición

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

De acuerdo con el tipo de requerimientos, se evidencia que la solicitud de 'Documentos' constituye el tipo de requerimiento con mayor número de radicaciones durante el segundo semestre de 2025, con una participación del 81,7%, relacionado con: certificado de necropsia, pruebas de ADN, resultados de necropsia, resultados valoración médico legal.

| TIPO DE REQUERIMIENTO        | TOTAL II SEMESTRE | %           |
|------------------------------|-------------------|-------------|
| CONSULTA A BASES DE DATOS    | 15                | 0,8         |
| CONSULTA                     | 80                | 4,3         |
| DOCUMENTOS                   | 1533              | 81,7        |
| ENTRE AUTORIDADES            | 161               | 8,6         |
| INFORMACIÓN                  | 58                | 3,1         |
| INFORMACIÓN POR PERIODISTAS  | 2                 | 0,1         |
| INFORMACIÓN POR CONGRESISTAS | 1                 | 0,1         |
| INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR | 26                | 1,4         |
| <b>Total general</b>         | <b>1876</b>       | <b>100%</b> |

Tabla 2: Tipos de Requerimientos

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

# PQRS

## 5.1.2. QUEJAS

Se recibieron cuarenta y cuatro (44) quejas donde se evidencia que el mayor número corresponde a: diez (10) por “suministro de información incompleta o errónea”, nueve (9) por “incumplimiento de horario de atención” y nueve (9) por incumplimiento de tareas o funciones.

| TIPO DE REQUERIMIENTO                          | TOTAL SEGUNDO SEMESTRE |
|------------------------------------------------|------------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN          | 9                      |
| INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES           | 9                      |
| INDEBIDO ASESORAMIENTO                         | 1                      |
| MAL TRATO VERBAL O FISICO                      | 8                      |
| MALA ATENCION                                  | 6                      |
| SOLICITUD DE DADIVAS                           | 1                      |
| SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INCOMPLETA O ERRÓNEA | 10                     |
| <b>Total general</b>                           | <b>44</b>              |

Tabla 3: Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

En relación con el comparativo semestral, las cifras presentadas indican que en el segundo semestre de 2025 se registró una leve reducción en el número de Quejas allegadas al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en comparación con el segundo semestre de 2024.

| QUEJAS           |                   |
|------------------|-------------------|
| SEMESTRE II 2025 | JULIO A DICIEMBRE |
|                  | 44                |
| SEMESTRE II 2024 | JULIO A DICIEMBRE |
|                  | 46                |

Tabla 4: Comparativo Semestral Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

De acuerdo con la relación de Reclamos recibidos durante el segundo semestre de 2025, se evidencia que el mayor número corresponde a: siete (7) que fueron allegados a la Dirección Regional Bogotá, seguido de dos (2) a la Dirección Regional Noroccidente. Se evidencia un leve aumento de radicados en comparación con el segundo semestre de 2024.

El mayor número de Reclamos está tipificado como 'Demora en la entrega de resultados'.

| ORIGEN                          | TOTAL     |
|---------------------------------|-----------|
| DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ       | 7         |
| DIRECCIÓN GENERAL               | 1         |
| DIRECCIÓN REGIONAL NOROCCIDENTE | 2         |
| DIRECCIÓN REGIONAL SUROCCIDENTE | 1         |
| DIRECCIÓN REGIONAL NORTE        | 1         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>            | <b>12</b> |

| CAUSAS                         | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------|---------------|
| DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS   | 7             |
| NO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS | 5             |
| <b>Total general</b>           | <b>12</b>     |

Tabla 5 y 6: Origen y Causas Reclamos  
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

#### 5.1.4 DENUNCIAS

En el segundo semestre del año 2025, a nivel nacional se recibieron cuatro (4) Denuncias, las cuales corresponden a actos de corrupción, relacionadas con: presuntas conductas irregulares y de posible carácter delictivo relacionadas con personal que labora o presta servicios, no entrega de un cuerpo, inconsistencia de un dictamen pericial y ocultamiento de elemento material probatorio.

Con respecto a denuncias por conflicto de intereses, no se presentaron durante el segundo semestre de 2025.

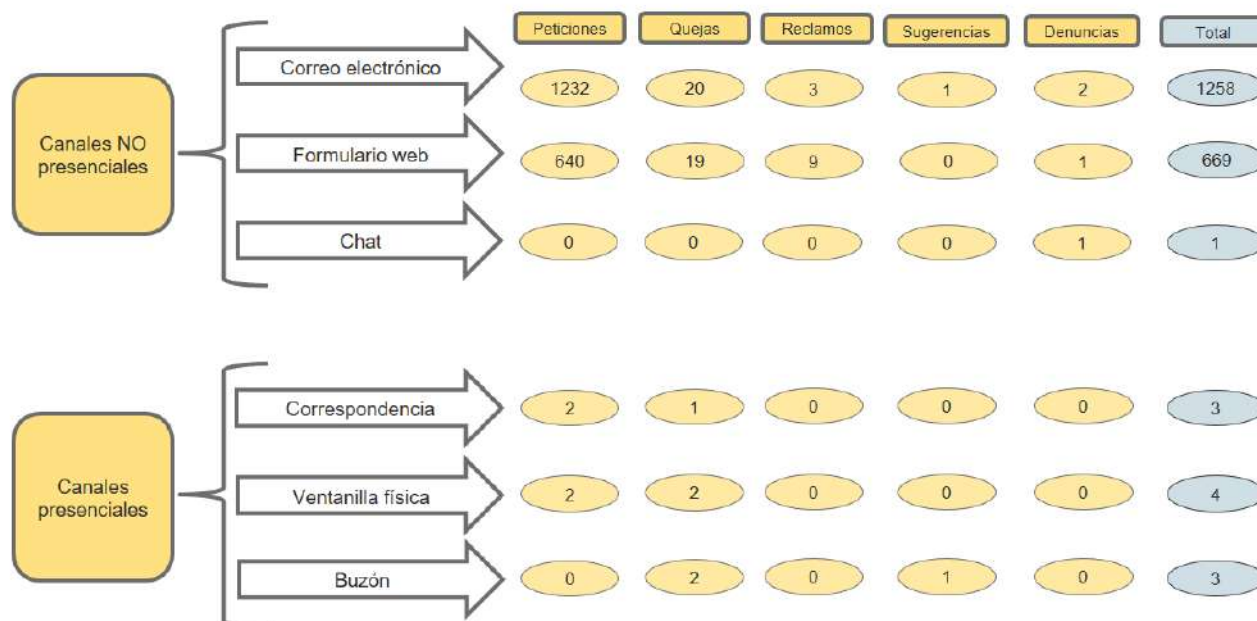
| CAUSA               | SECCIONAL BOLIVAR | DIRECCION GENERAL | GRUPO REGIONAL DE CIENCIAS FORENSES NOROCCIDENTE | SECCIONAL CUNDINAMARCA | TOTAL |
|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------------------|------------------------|-------|
| ACTOS DE CORRUPCIÓN | 1                 | 1                 | 1                                                | 1                      | 4     |

Tabla 7: Denuncias  
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

**5.2 MEDIO DE PRESENTACIÓN**

En el segundo semestre de 2025, el Instituto recibió un total de 1938 PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 64.9% y el formulario web con un 34.5%.

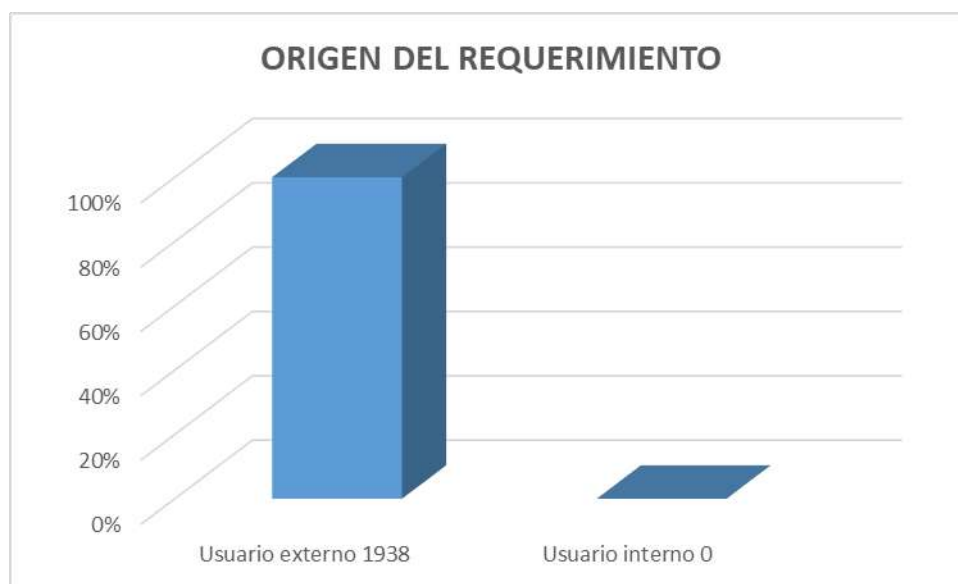
Lo anterior denota facilidad de acceso a los medios no presenciales para los peticionarios, ya que estos medios fueron utilizados en un 99.4%, para la presentación de solicitudes.



Grafica 3: Medio de presentación

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

En la gráfica 4, se evidencia que, del total de los requerimientos recibidos, mil novecientos treinta y ocho (1938) corresponden a usuarios externos y cero (0) usuarios internos.



Grafica 4: Origen del requerimiento  
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

## 5.4 ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron mil cuatrocientos veinte (1420) requerimientos, se gestionaron el 73.6,% de las peticiones que corresponden a mil trescientos ochenta y uno (1381) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información.

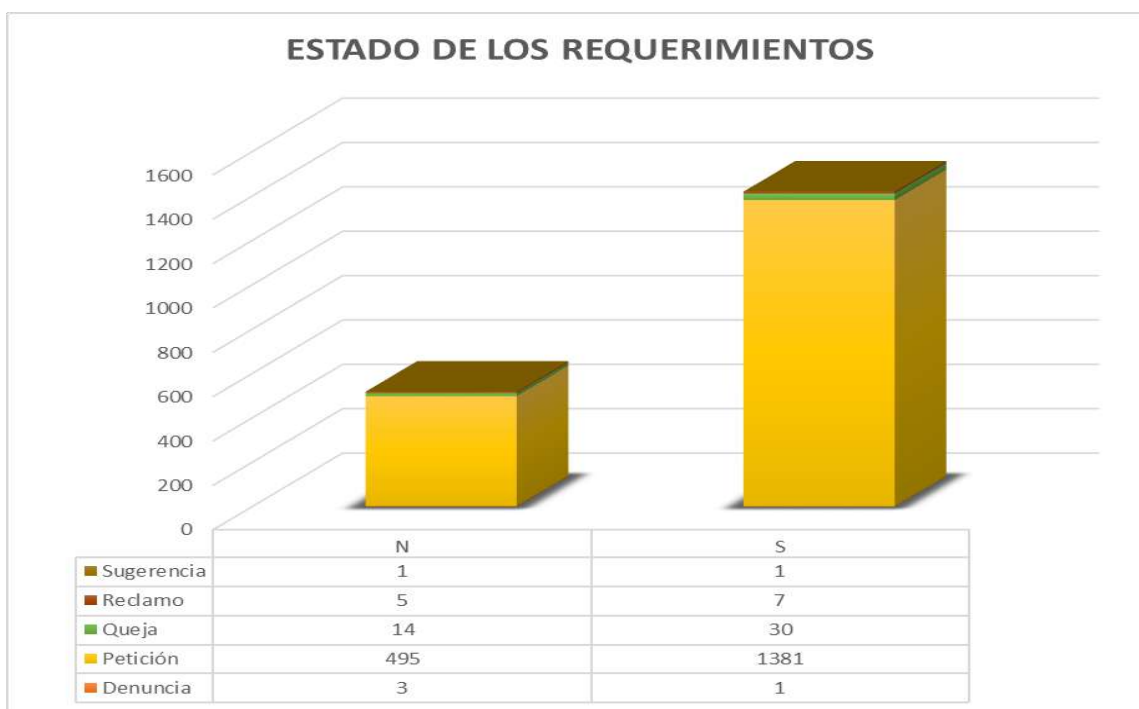
Los casos pendientes de finalizar en el aplicativo corresponden a quinientos dieciocho (518), que se encuentran en proceso de respuesta al peticionario o están pendientes por cierre en el aplicativo.

# PQRS

En caso de solicitar al peticionario ampliación de información y no recibirla, se dará cumplimiento a lo descrito en el parágrafo del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 que determina:

*“(...) vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales (...)”.*

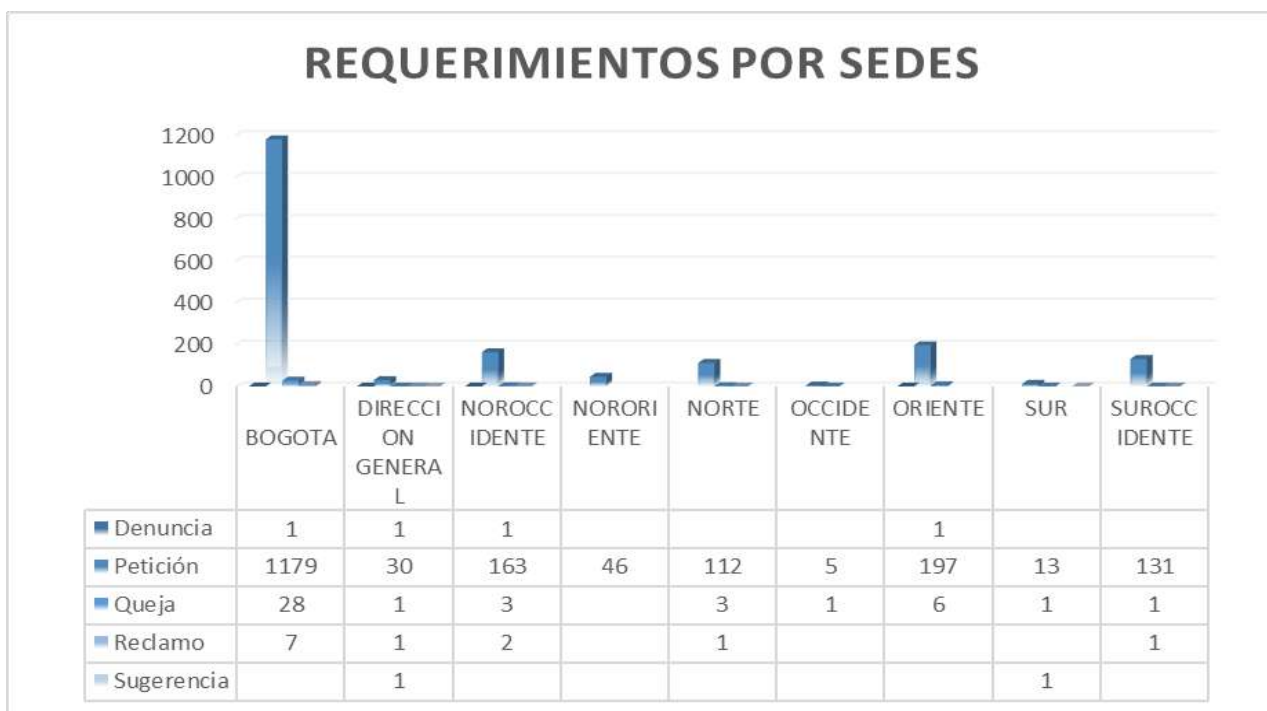
En la gráfica 5, se presenta el estado de los requerimientos en cuanto a finalizado y pendiente (en proceso de respuesta) de acuerdo al tipo de solicitud:



Grafica 5: Estado de los Requerimientos

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

En la gráfica 6, se relacionan los requerimientos segmentados por Sede del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y por tipo de solicitud.



Grafica 6: Requerimientos por sedes  
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

## 5.6 TRASLADO A OTRAS ENTIDADES

En cumplimiento al artículo 21 de la ley 1755 de 2015, el cual determina que “(...) funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente (...)."

Durante el segundo semestre del 2025 no fueron identificadas solicitudes que no son competencia del Instituto.

## 6. Recomendaciones acerca de los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos

En el segundo semestre del 2025, ingresaron cuarenta y cuatro (44) quejas a nivel nacional, de las cuales diez (10) fueron por suministro de información incompleta o errónea, nueve (9) por incumplimiento de horario de atención, nueve (9) por incumplimiento de tareas o funciones, ocho (8) por maltrato verbal o físico, seis (6) por mala atención. Las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, implementan acciones para corregir estas faltas y brindar un mejor servicio al ciudadano.

Por lo anterior, se realizan recomendaciones dirigidas a los servidores públicos como son:

- Reforzar la cultura del servicio al ciudadano.
- Socializar y recordar los horarios oficiales de atención.
- Capacitación en atención al ciudadano y ética institucional, enfatizando la responsabilidad frente al servicio público.
- Seguir los lineamientos de la Cartilla de Atención al Ciudadano.

En relación con los Reclamos se evidenció que se radicaron doce (12) durante el segundo semestre el 2025, de los cuales siete (7) fueron por demora en entrega de resultados, cinco (5) por no disponibilidad de servicios.

Por lo anterior se recomienda a las Unidades Organizacionales del Instituto brindar respuestas oportunas y adecuadas a las solicitudes de la ciudadanía, prestando un servicio de calidad y efectividad e implementar acciones que le permitan dar a la ciudadanía respuestas oportunas y pertinentes respecto a sus requerimientos.

# PQRSD

## 7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad

En el segundo semestre del 2025 ingresaron únicamente dos (2) sugerencias, relacionadas con la mejora del servicio, por lo anterior se realizan las recomendaciones dirigidas a los servidores públicos como son:

- Aplicar los lineamientos de la cartilla relacionados con el trato amable, escucha activa y comunicación efectiva.
- Implementar protocolos de atención.
- Fortalecer los canales de atención (telefónico, virtual, presencial).

## 8. Tiempo de respuesta a requerimientos

Comparativamente se puede observar:

| TIEMPO DE RESPUESTA                                                               | CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR SEMESTRE |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|                                                                                   | II SEMESTRE<br>2025                     | II SEMESTRE<br>2024 |
| Cero (0) a quince (15) días                                                       | 365                                     | 1622                |
| Diez y seis (16) a treinta (30) días                                              | 82                                      | 256                 |
| Treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días o más                             | 75                                      | 38                  |
| Casos respondidos por correo electrónico y finalizados en el aplicativo de PQRSD. | 920                                     | 0                   |
| Pendientes por gestionar                                                          | 496                                     | 120                 |
|                                                                                   | <b>1938</b>                             | <b>2036</b>         |

Tabla 8: Tiempos de Respuesta  
Fuente: Sistema de Información PQRSD

# PQRSD

En comparación con el segundo semestre de 2024, para el 2025 el número de PQRSD que se radicaron en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses; presenta las siguientes observaciones:

- Comparativamente, se ha evidenciado que, aunque el número de PQRSD radicadas en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses disminuyó en el segundo semestre de 2025, las Unidades Organizacionales responsables de la gestión y cierre de las PQRSD no han cumplido en su totalidad con los tiempos establecidos por la ley para brindar una respuesta oportuna a los petitionarios.
- Los seguimientos al semáforo que realiza el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano no han generado el impacto que se esperaba, lo cual se ve reflejado en el número de PQRSD pendientes por gestionar, por lo anterior se han establecido nuevas estrategias con los Directores Regionales para fortalecer la gestión en el cierre de las PQRSD.
- Con respecto a los Casos respondidos por correo electrónico y finalizados en el módulo de PQRSD del aplicativo ORFEO, se evidenció que las respuestas por correo electrónico, no cuentan con fecha de cierre en el aplicativo, a pesar que desde el Grupo Nacional de Gestión Documental, se realizaron las respectivas capacitaciones a los servidores del Instituto sobre el manejo del mismo; de igual manera desde el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, se brindó apoyo con la realización de reuniones, donde se les explicó el paso a paso para finalizar los radicados en el aplicativo de PQRSD – ORFEO; sin embargo, a la fecha persiste esta novedad.

# PQRSD

## 9. Gestión de las PQRSD

El Instituto a través del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, realiza seguimiento mensual al cumplimiento de los tiempos de respuesta conforme lo establece la Ley.

En la Tabla 9, se relaciona la gestión de las PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025.

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-000581-4 | 2025-07-01    | 2025-07-01      | S          | 0                                 |
| 2025-50000-000588-4 | 2025-07-01    | 2025-07-09      | S          | 6                                 |
| 2025-50000-000589-4 | 2025-07-01    | 2025-07-02      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-000591-4 | 2025-07-01    | 2025-07-10      | S          | 7                                 |
| 2025-50000-000592-4 | 2025-07-01    | 2025-08-11      | S          | 28                                |
| 2025-50160-000593-4 | 2025-07-01    | 2025-07-10      | S          | 7                                 |
| 2025-50000-000598-4 | 2025-07-02    | 2025-12-29      | S          | 121                               |
| 2025-50000-000603-4 | 2025-07-02    | 2025-07-02      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-000612-4 | 2025-07-02    | 2025-07-10      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-000614-4 | 2025-07-02    | 2025-07-03      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-000615-4 | 2025-07-03    | 2025-07-17      | S          | 10                                |
| 2025-50160-000637-4 | 2025-07-04    | 2025-07-14      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-000638-4 | 2025-07-04    | 2025-09-02      | S          | 40                                |
| 2025-50000-000640-4 | 2025-07-05    | 2025-07-18      | S          | 9                                 |
| 2025-50000-000641-4 | 2025-07-06    | 2025-07-07      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-000642-4 | 2025-07-07    | 2025-07-10      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-000643-4 | 2025-07-07    | 2025-07-08      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-000649-4 | 2025-07-07    | 2025-07-09      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-000651-4 | 2025-07-07    | 2025-11-20      | S          | 93                                |
| 2025-50160-000654-4 | 2025-07-07    | 2025-10-03      | S          | 62                                |
| 2025-50160-000656-4 | 2025-07-07    | 2025-07-16      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-000668-4 | 2025-07-08    | 2025-10-28      | S          | 77                                |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta.<br>Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|--------------------------------------|
| 2025-50160-000671-4 | 2025-07-08    | 2025-07-30      | S          | 16                                   |
| 2025-50000-000672-4 | 2025-07-08    | 2025-08-11      | S          | 23                                   |
| 2025-50160-000676-4 | 2025-07-08    | 2025-08-12      | S          | 24                                   |
| 2025-50160-000680-4 | 2025-07-08    | 2025-07-16      | S          | 6                                    |
| 2025-50160-000682-4 | 2025-07-08    | 2025-07-11      | S          | 3                                    |
| 2025-50000-000683-4 | 2025-07-08    | 2026-01-09      | S          | 126                                  |
| 2025-50160-000687-4 | 2025-07-09    | 2025-11-20      | S          | 91                                   |
| 2025-50160-000693-4 | 2025-07-09    | 2025-07-16      | S          | 5                                    |
| 2025-50160-000696-4 | 2025-07-10    | 2025-11-15      | S          | 87                                   |
| 2025-50000-000699-4 | 2025-07-10    | 2026-01-01      | S          | 118                                  |
| 2025-50160-000701-4 | 2025-07-10    | 2025-11-13      | S          | 86                                   |
| 2025-50160-000721-4 | 2025-07-11    | 2025-10-04      | S          | 58                                   |
| 2025-50000-000724-4 | 2025-07-12    | 2025-07-15      | S          | 1                                    |
| 2025-50000-000725-4 | 2025-07-12    | 2025-07-23      | S          | 7                                    |
| 2025-50160-000726-4 | 2025-07-14    | 2025-10-04      | S          | 57                                   |
| 2025-50160-000729-4 | 2025-07-14    | 2025-10-04      | S          | 57                                   |
| 2025-50160-000730-4 | 2025-07-14    | 2025-12-22      | S          | 109                                  |
| 2025-50160-000731-4 | 2025-07-14    | 2025-09-19      | S          | 47                                   |
| 2025-50160-000735-4 | 2025-07-14    | 2025-10-04      | S          | 57                                   |
| 2025-50160-000736-4 | 2025-07-14    | 2025-10-04      | S          | 57                                   |
| 2025-50000-000737-4 | 2025-07-14    | 2025-07-16      | S          | 2                                    |
| 2025-50160-000740-4 | 2025-07-14    | 2025-08-04      | S          | 15                                   |
| 2025-50160-000743-4 | 2025-07-14    | 2025-07-28      | S          | 10                                   |
| 2025-50160-000744-4 | 2025-07-14    | 2025-07-31      | S          | 13                                   |
| 2025-50000-000745-4 | 2025-07-14    | 2025-10-04      | S          | 57                                   |
| 2025-50000-000747-4 | 2025-07-15    | 2025-10-04      | S          | 56                                   |
| 2025-50160-000758-4 | 2025-07-15    | 2025-11-20      | S          | 87                                   |
| 2025-50160-000765-4 | 2025-07-16    | 2025-09-19      | S          | 45                                   |
| 2025-50160-000766-4 | 2025-07-16    | 2025-07-16      | S          | 0                                    |
| 2025-50160-000772-4 | 2025-07-16    | 2025-07-17      | S          | 1                                    |
| 2025-50160-000775-4 | 2025-07-16    | 2025-11-20      | S          | 86                                   |
| 2025-50160-000777-4 | 2025-07-16    | 2025-08-04      | S          | 13                                   |
| 2025-50160-000779-4 | 2025-07-16    | 2026-01-16      | S          | 125                                  |
| 2025-50160-000780-4 | 2025-07-16    | 2025-08-11      | S          | 17                                   |
| 2025-50160-000790-4 | 2025-07-17    | 2025-11-13      | S          | 81                                   |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-000798-4 | 2025-07-17    | 2025-09-02      | S          | 31                                |
| 2025-50160-000799-4 | 2025-07-17    | 2025-08-04      | S          | 12                                |
| 2025-50000-000803-4 | 2025-07-17    | 2025-08-06      | S          | 14                                |
| 2025-50160-000805-4 | 2025-07-17    | 2025-08-11      | S          | 16                                |
| 2025-50160-000806-4 | 2025-07-17    | 2025-07-18      | S          | 1                                 |
| 2025-10111-000810-4 | 2025-07-18    | 2025-07-31      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-000813-4 | 2025-07-18    | 2025-07-23      | S          | 3                                 |
| 2025-50000-000817-4 | 2025-07-18    | 2025-07-21      | S          | 1                                 |
| 2025-50000-000818-4 | 2025-07-18    | 2025-09-01      | S          | 29                                |
| 2025-50160-000828-4 | 2025-07-21    | 2025-08-04      | S          | 10                                |
| 2025-50000-000832-4 | 2025-07-21    | 2025-07-21      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-000833-4 | 2025-07-21    | 2025-10-05      | S          | 52                                |
| 2025-50000-000840-4 | 2025-07-21    | 2025-08-04      | S          | 10                                |
| 2025-50160-000846-4 | 2025-07-22    | 2025-07-24      | S          | 2                                 |
| 2025-50000-000848-4 | 2025-07-22    | 2025-08-11      | S          | 13                                |
| 2025-50160-000859-4 | 2025-07-23    | 2025-08-04      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-000862-4 | 2025-07-23    | 2025-08-11      | S          | 12                                |
| 2025-50160-000865-4 | 2025-07-23    | 2025-09-02      | S          | 27                                |
| 2025-50160-000866-4 | 2025-07-23    | 2025-11-13      | S          | 77                                |
| 2025-50160-000867-4 | 2025-07-23    | 2025-10-05      | S          | 50                                |
| 2025-50160-000877-4 | 2025-07-23    | 2025-08-04      | S          | 8                                 |
| 2025-50000-000878-4 | 2025-07-23    | 2025-09-01      | S          | 26                                |
| 2025-50160-000882-4 | 2025-07-24    | 2025-07-24      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-000891-4 | 2025-07-24    | 2025-07-31      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-000894-4 | 2025-07-24    | 2025-07-31      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-000904-4 | 2025-07-25    | 2025-07-29      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-000908-4 | 2025-07-25    | 2025-08-11      | S          | 10                                |
| 2025-50000-000916-4 | 2025-07-27    | 2025-10-05      | S          | 47                                |
| 2025-50160-000920-4 | 2025-07-28    | 2025-08-11      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-000921-4 | 2025-07-28    | 2025-08-04      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-000927-4 | 2025-07-28    | 2025-09-22      | S          | 38                                |
| 2025-50160-000929-4 | 2025-07-28    | 2025-08-05      | S          | 6                                 |
| 2025-50000-000938-4 | 2025-07-29    | 2025-08-29      | S          | 21                                |
| 2025-50160-000944-4 | 2025-07-29    | 2025-09-20      | S          | 36                                |
| 2025-50160-000945-4 | 2025-07-29    | 2025-09-20      | S          | 36                                |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-000954-4 | 2025-07-30    | 2025-07-30      | S          | 0                                 |
| 2025-50000-000956-4 | 2025-07-30    | 2025-08-12      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-000959-4 | 2025-07-31    | 2025-09-21      | S          | 34                                |
| 2025-50000-000960-4 | 2025-07-31    | 2025-08-19      | S          | 11                                |
| 2025-50160-000964-4 | 2025-07-31    | 2025-08-13      | S          | 8                                 |
| 2025-50000-000965-4 | 2025-07-31    | 2025-08-08      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-000966-4 | 2025-07-31    | 2025-11-13      | S          | 71                                |
| 2025-50000-000967-4 | 2025-07-31    | 2025-08-01      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-000976-4 | 2025-08-01    | 2025-09-15      | S          | 29                                |
| 2025-50000-000978-4 | 2025-08-01    | 2025-08-15      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-000982-4 | 2025-08-04    | 2025-09-15      | S          | 28                                |
| 2025-50160-000983-4 | 2025-08-04    | 2025-11-13      | S          | 69                                |
| 2025-50160-000984-4 | 2025-08-04    | 2025-08-11      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-000985-4 | 2025-08-04    | 2025-11-13      | S          | 69                                |
| 2025-50160-000986-4 | 2025-08-04    | 2025-09-22      | S          | 33                                |
| 2025-50000-000991-4 | 2025-08-04    | 2025-09-15      | S          | 28                                |
| 2025-50160-000993-4 | 2025-08-04    | 2025-08-12      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-000996-4 | 2025-08-04    | 2025-11-13      | S          | 69                                |
| 2025-50160-000998-4 | 2025-08-04    | 2025-08-12      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001001-4 | 2025-08-05    | 2025-08-05      | S          | 0                                 |
| 2025-50000-001007-4 | 2025-08-05    | 2025-08-19      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-001010-4 | 2025-08-05    | 2025-08-29      | S          | 16                                |
| 2025-50160-001013-4 | 2025-08-05    | 2025-09-22      | S          | 32                                |
| 2025-50000-001016-4 | 2025-08-05    | 2025-09-15      | S          | 27                                |
| 2025-50160-001021-4 | 2025-08-06    | 2025-08-12      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001022-4 | 2025-08-06    | 2025-10-05      | S          | 40                                |
| 2025-50160-001023-4 | 2025-08-06    | 2025-08-12      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001025-4 | 2025-08-06    | 2025-10-05      | S          | 40                                |
| 2025-50000-001032-4 | 2025-08-07    | 2025-08-11      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001033-4 | 2025-08-08    | 2025-08-12      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001034-4 | 2025-08-08    | 2025-11-13      | S          | 66                                |
| 2025-50160-001040-4 | 2025-08-08    | 2025-11-13      | S          | 66                                |
| 2025-50000-001045-4 | 2025-08-08    | 2025-09-15      | S          | 25                                |
| 2025-50160-001046-4 | 2025-08-08    | 2025-08-08      | S          | 0                                 |
| 2025-50000-001050-4 | 2025-08-08    | 2025-08-25      | S          | 10                                |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50000-001056-4 | 2025-08-09    | 2025-08-11      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001065-4 | 2025-08-11    | 2025-08-16      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001066-4 | 2025-08-11    | 2025-08-11      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001074-4 | 2025-08-11    | 2025-08-26      | S          | 10                                |
| 2025-50000-001079-4 | 2025-08-11    | 2025-08-12      | S          | 1                                 |
| 2025-50000-001090-4 | 2025-08-12    | 2025-08-25      | S          | 8                                 |
| 2025-50000-001096-4 | 2025-08-12    | 2025-08-27      | S          | 10                                |
| 2025-50000-001098-4 | 2025-08-12    | 2025-08-12      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001102-4 | 2025-08-12    | 2025-08-29      | S          | 12                                |
| 2025-50160-001106-4 | 2025-08-13    | 2025-10-05      | S          | 36                                |
| 2025-50160-001109-4 | 2025-08-13    | 2025-10-05      | S          | 36                                |
| 2025-50160-001110-4 | 2025-08-13    | 2025-09-05      | S          | 16                                |
| 2025-50000-001111-4 | 2025-08-13    | 2025-08-13      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001114-4 | 2025-08-13    | 2025-08-29      | S          | 11                                |
| 2025-50000-001117-4 | 2025-08-13    | 2025-09-10      | S          | 19                                |
| 2025-50160-001123-4 | 2025-08-14    | 2025-10-05      | S          | 35                                |
| 2025-50160-001128-4 | 2025-08-14    | 2025-08-25      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-001131-4 | 2025-08-14    | 2025-09-02      | S          | 12                                |
| 2025-50160-001133-4 | 2025-08-15    | 2025-08-17      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001139-4 | 2025-08-15    | 2025-11-13      | S          | 61                                |
| 2025-50000-001140-4 | 2025-08-15    | 2025-09-16      | S          | 21                                |
| 2025-50160-001150-4 | 2025-08-19    | 2025-10-05      | S          | 33                                |
| 2025-50160-001152-4 | 2025-08-19    | 2025-10-05      | S          | 33                                |
| 2025-50160-001153-4 | 2025-08-19    | 2025-09-19      | S          | 23                                |
| 2025-50160-001157-4 | 2025-08-19    | 2025-10-05      | S          | 33                                |
| 2025-50000-001158-4 | 2025-08-19    | 2025-08-20      | S          | 1                                 |
| 2025-50000-001161-4 | 2025-08-19    | 2025-09-05      | S          | 13                                |
| 2025-50000-001162-4 | 2025-08-19    | 2025-09-17      | S          | 21                                |
| 2025-50160-001163-4 | 2025-08-19    | 2025-10-05      | S          | 33                                |
| 2025-50000-001171-4 | 2025-08-20    | 2025-08-22      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001172-4 | 2025-08-20    | 2025-10-05      | S          | 32                                |
| 2025-50000-001177-4 | 2025-08-20    | 2025-08-22      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001182-4 | 2025-08-21    | 2025-08-25      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001185-4 | 2025-08-21    | 2025-10-05      | S          | 31                                |
| 2025-50160-001188-4 | 2025-08-21    | 2025-09-17      | S          | 19                                |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50000-001190-4 | 2025-08-21    | 2025-08-29      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-001194-4 | 2025-08-22    | 2025-10-05      | S          | 30                                |
| 2025-50000-001196-4 | 2025-08-22    | 2025-09-04      | S          | 9                                 |
| 2025-50000-001197-4 | 2025-08-22    | 2026-01-01      | S          | 89                                |
| 2025-50160-001200-4 | 2025-08-22    | 2025-10-05      | S          | 30                                |
| 2025-50000-001202-4 | 2025-08-23    | 2025-08-28      | S          | 3                                 |
| 2025-50000-001205-4 | 2025-08-24    | 2025-08-25      | S          | 0                                 |
| 2025-50000-001206-4 | 2025-08-24    | 2025-08-25      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001211-4 | 2025-08-25    | 2025-10-05      | S          | 29                                |
| 2025-50000-001212-4 | 2025-08-25    | 2025-10-04      | S          | 29                                |
| 2025-50160-001213-4 | 2025-08-25    | 2025-08-25      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001220-4 | 2025-08-25    | 2025-09-05      | S          | 9                                 |
| 2025-50000-001224-4 | 2025-08-25    | 2025-08-27      | S          | 2                                 |
| 2025-50000-001225-4 | 2025-08-25    | 2025-08-27      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001229-4 | 2025-08-26    | 2025-09-04      | S          | 7                                 |
| 2025-50000-001233-4 | 2025-08-26    | 2025-09-16      | S          | 15                                |
| 2025-50000-001236-4 | 2025-08-26    | 2025-08-28      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001243-4 | 2025-08-26    | 2025-10-05      | S          | 28                                |
| 2025-50160-001254-4 | 2025-08-27    | 2025-10-05      | S          | 27                                |
| 2025-50160-001264-4 | 2025-08-27    | 2025-12-07      | S          | 69                                |
| 2025-50000-001265-4 | 2025-08-27    | 2025-09-20      | S          | 17                                |
| 2025-50000-001267-4 | 2025-08-27    | 2025-08-29      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001273-4 | 2025-08-28    | 2025-10-05      | S          | 26                                |
| 2025-50160-001276-4 | 2025-08-28    | 2025-09-09      | S          | 8                                 |
| 2025-50000-001292-4 | 2025-08-28    | 2025-10-17      | S          | 35                                |
| 2025-50160-001295-4 | 2025-08-29    | 2025-10-05      | S          | 25                                |
| 2025-50160-001297-4 | 2025-08-29    | 2025-10-06      | S          | 26                                |
| 2025-50160-001299-4 | 2025-08-29    | 2025-10-06      | S          | 26                                |
| 2025-50160-001304-4 | 2025-08-29    | 2025-09-24      | S          | 18                                |
| 2025-50000-001305-4 | 2025-08-29    | 2025-09-02      | S          | 2                                 |
| 2025-50000-001306-4 | 2025-08-29    | 2025-09-02      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001329-4 | 2025-09-01    | 2025-09-03      | S          | 2                                 |
| 2025-50000-001333-4 | 2025-09-01    | 2025-09-02      | S          | 1                                 |
| 2025-50000-001334-4 | 2025-09-01    | 2025-09-02      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001335-4 | 2025-09-01    | 2025-11-13      | S          | 51                                |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-001337-4 | 2025-09-01    | 2025-09-22      | S          | 15                                |
| 2025-50160-001338-4 | 2025-09-01    | 2025-11-13      | S          | 51                                |
| 2025-50160-001346-4 | 2025-09-02    | 2025-10-13      | S          | 28                                |
| 2025-50160-001347-4 | 2025-09-02    | 2025-11-13      | S          | 50                                |
| 2025-50160-001361-4 | 2025-09-03    | 2025-10-11      | S          | 27                                |
| 2025-50160-001364-4 | 2025-09-03    | 2025-11-13      | S          | 49                                |
| 2025-50000-001371-4 | 2025-09-03    | 2025-09-04      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001377-4 | 2025-09-04    | 2025-09-10      | S          | 4                                 |
| 2025-50000-001381-4 | 2025-09-04    | 2025-09-20      | S          | 11                                |
| 2025-50160-001393-4 | 2025-09-05    | 2025-09-15      | S          | 6                                 |
| 2025-50000-001400-4 | 2025-09-05    | 2025-09-08      | S          | 1                                 |
| 2025-50000-001403-4 | 2025-09-07    | 2025-09-08      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001405-4 | 2025-09-08    | 2025-09-22      | S          | 10                                |
| 2025-50160-001407-4 | 2025-09-08    | 2025-09-10      | S          | 2                                 |
| 2025-50000-001416-4 | 2025-09-08    | 2025-09-09      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001417-4 | 2025-09-08    | 2025-09-11      | S          | 3                                 |
| 2025-50000-001421-4 | 2025-09-08    | 2025-09-11      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001424-4 | 2025-09-09    | 2025-09-20      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-001425-4 | 2025-09-09    | 2025-10-11      | S          | 23                                |
| 2025-50000-001434-4 | 2025-09-09    | 2025-09-11      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001437-4 | 2025-09-10    | 2025-09-23      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-001438-4 | 2025-09-10    | 2025-11-13      | S          | 44                                |
| 2025-50160-001440-4 | 2025-09-10    | 2025-09-12      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001442-4 | 2025-09-10    | 2025-09-20      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001445-4 | 2025-09-10    | 2025-10-11      | S          | 22                                |
| 2025-50160-001446-4 | 2025-09-10    | 2025-10-11      | S          | 22                                |
| 2025-50160-001447-4 | 2025-09-10    | 2025-09-23      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-001449-4 | 2025-09-11    | 2025-09-15      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001450-4 | 2025-09-11    | 2025-09-15      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001454-4 | 2025-09-11    | 2025-09-11      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001461-4 | 2025-09-11    | 2025-09-12      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001463-4 | 2025-09-11    | 2025-09-12      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001464-4 | 2025-09-11    | 2025-10-26      | S          | 30                                |
| 2025-50000-001466-4 | 2025-09-11    | 2025-09-24      | S          | 9                                 |
| 2025-50000-001468-4 | 2025-09-11    | 2025-09-23      | S          | 8                                 |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50000-001474-4 | 2025-09-12    | 2025-09-24      | S          | 8                                 |
| 2025-50000-001478-4 | 2025-09-12    | 2025-09-15      | S          | 1                                 |
| 2025-50000-001484-4 | 2025-09-12    | 2025-09-15      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001486-4 | 2025-09-12    | 2025-09-28      | S          | 10                                |
| 2025-50160-001488-4 | 2025-09-12    | 2025-09-15      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001491-4 | 2025-09-15    | 2025-09-15      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001493-4 | 2025-09-15    | 2025-10-11      | S          | 19                                |
| 2025-50160-001494-4 | 2025-09-15    | 2025-11-14      | S          | 42                                |
| 2025-50160-001495-4 | 2025-09-15    | 2025-10-11      | S          | 19                                |
| 2025-50160-001499-4 | 2025-09-15    | 2025-09-15      | S          | 0                                 |
| 2025-50000-001508-4 | 2025-09-15    | 2025-09-29      | S          | 10                                |
| 2025-50160-001512-4 | 2025-09-16    | 2025-09-22      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001518-4 | 2025-09-16    | 2025-09-23      | S          | 5                                 |
| 2025-50000-001522-4 | 2025-09-16    | 2025-09-16      | S          | 0                                 |
| 2025-50000-001524-4 | 2025-09-16    | 2025-10-17      | S          | 22                                |
| 2025-50000-001525-4 | 2025-09-16    | 2025-10-01      | S          | 11                                |
| 2025-50160-001527-4 | 2025-09-17    | 2025-10-11      | S          | 17                                |
| 2025-50160-001528-4 | 2025-09-17    | 2025-09-28      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001529-4 | 2025-09-17    | 2025-10-11      | S          | 17                                |
| 2025-50160-001530-4 | 2025-09-17    | 2025-11-14      | S          | 40                                |
| 2025-50160-001535-4 | 2025-09-17    | 2025-09-19      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001536-4 | 2025-09-17    | 2025-10-01      | S          | 10                                |
| 2025-50160-001538-4 | 2025-09-17    | 2025-09-24      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001540-4 | 2025-09-17    | 2025-10-11      | S          | 17                                |
| 2025-50000-001543-4 | 2025-09-17    | 2025-09-18      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001546-4 | 2025-09-18    | 2025-10-12      | S          | 16                                |
| 2025-50160-001548-4 | 2025-09-18    | 2025-10-12      | S          | 16                                |
| 2025-50160-001551-4 | 2025-09-18    | 2025-09-24      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001554-4 | 2025-09-18    | 2025-09-25      | S          | 5                                 |
| 2025-50000-001559-4 | 2025-09-18    | 2025-09-26      | S          | 6                                 |
| 2025-50000-001561-4 | 2025-09-18    | 2025-11-03      | S          | 30                                |
| 2025-63300-000006-4 | 2025-09-19    | 2025-10-02      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-001569-4 | 2025-09-19    | 2025-11-14      | S          | 38                                |
| 2025-50000-001570-4 | 2025-09-19    | 2025-10-23      | S          | 23                                |
| 2025-50000-001574-4 | 2025-09-21    | 2025-10-11      | S          | 14                                |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-001577-4 | 2025-09-22    | 2025-09-22      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001578-4 | 2025-09-22    | 2025-10-12      | S          | 14                                |
| 2025-50160-001580-4 | 2025-09-22    | 2025-10-12      | S          | 14                                |
| 2025-50160-001585-4 | 2025-09-22    | 2025-10-12      | S          | 14                                |
| 2025-50160-001587-4 | 2025-09-22    | 2025-10-02      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-001589-4 | 2025-09-22    | 2025-10-12      | S          | 14                                |
| 2025-50160-001593-4 | 2025-09-22    | 2025-11-14      | S          | 37                                |
| 2025-50160-001594-4 | 2025-09-23    | 2025-10-12      | S          | 13                                |
| 2025-67200-000003-4 | 2025-09-23    | 2025-10-14      | S          | 14                                |
| 2025-50160-001598-4 | 2025-09-23    | 2025-09-27      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001603-4 | 2025-09-24    | 2025-09-26      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001609-4 | 2025-09-24    | 2025-10-03      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001612-4 | 2025-09-24    | 2025-09-27      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001614-4 | 2025-09-24    | 2025-10-12      | S          | 12                                |
| 2025-50160-001619-4 | 2025-09-25    | 2025-11-14      | S          | 34                                |
| 2025-50160-001625-4 | 2025-09-25    | 2025-09-25      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001629-4 | 2025-09-25    | 2025-10-12      | S          | 11                                |
| 2025-50160-001633-4 | 2025-09-25    | 2025-10-12      | S          | 11                                |
| 2025-50160-001637-4 | 2025-09-26    | 2025-10-12      | S          | 10                                |
| 2025-50160-001647-4 | 2025-09-30    | 2025-10-19      | S          | 12                                |
| 2025-50160-001648-4 | 2025-09-30    | 2025-11-07      | S          | 26                                |
| 2025-50160-001651-4 | 2025-09-30    | 2025-11-07      | S          | 26                                |
| 2025-50160-001658-4 | 2025-09-30    | 2025-10-18      | S          | 12                                |
| 2025-50160-001659-4 | 2025-09-30    | 2025-10-07      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001666-4 | 2025-09-30    | 2025-10-14      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-002363-4 | 2025-12-10    | 2025-12-10      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001816-4 | 2025-10-15    | 2025-10-15      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001934-4 | 2025-10-28    | 2025-10-28      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001932-4 | 2025-10-28    | 2025-10-28      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-002364-4 | 2025-12-10    | 2025-12-10      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001700-4 | 2025-10-03    | 2025-10-03      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-002051-4 | 2025-11-07    | 2025-11-07      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001854-4 | 2025-10-18    | 2025-10-18      | S          | -1                                |
| 2025-50160-001676-4 | 2025-10-01    | 2025-10-12      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001677-4 | 2025-10-01    | 2025-10-02      | S          | 1                                 |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-001678-4 | 2025-10-01    | 2025-10-28      | S          | 18                                |
| 2025-50160-001683-4 | 2025-10-01    | 2025-10-14      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-001686-4 | 2025-10-01    | 2025-11-13      | S          | 29                                |
| 2025-50160-001689-4 | 2025-10-01    | 2025-10-12      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001690-4 | 2025-10-02    | 2025-10-04      | S          | 1                                 |
| 2025-61300-000005-4 | 2025-10-02    | 2025-10-02      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001692-4 | 2025-10-02    | 2025-10-17      | S          | 10                                |
| 2025-50160-001704-4 | 2025-10-03    | 2025-10-18      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-001705-4 | 2025-10-03    | 2025-10-16      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-001706-4 | 2025-10-03    | 2025-10-22      | S          | 12                                |
| 2025-50160-001708-4 | 2025-10-03    | 2025-10-07      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001709-4 | 2025-10-03    | 2025-10-09      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001712-4 | 2025-10-03    | 2025-10-15      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001718-4 | 2025-10-06    | 2025-10-06      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001719-4 | 2025-10-06    | 2025-11-14      | S          | 27                                |
| 2025-50160-001726-4 | 2025-10-07    | 2025-10-07      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001731-4 | 2025-10-07    | 2025-11-15      | S          | 26                                |
| 2025-50160-001733-4 | 2025-10-07    | 2025-10-18      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001737-4 | 2025-10-07    | 2025-11-05      | S          | 19                                |
| 2025-50160-001740-4 | 2025-10-07    | 2025-11-10      | S          | 22                                |
| 2025-50160-001743-4 | 2025-10-08    | 2025-10-08      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001744-4 | 2025-10-08    | 2025-10-21      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-001747-4 | 2025-10-08    | 2025-10-08      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001751-4 | 2025-10-08    | 2025-10-20      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001753-4 | 2025-10-08    | 2025-11-13      | S          | 24                                |
| 2025-50160-001759-4 | 2025-10-08    | 2025-10-20      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001764-4 | 2025-10-08    | 2025-10-16      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001766-4 | 2025-10-09    | 2025-11-14      | S          | 24                                |
| 2025-50160-001771-4 | 2025-10-09    | 2025-11-14      | S          | 24                                |
| 2025-50160-001772-4 | 2025-10-09    | 2025-11-06      | S          | 18                                |
| 2025-50160-001774-4 | 2025-10-09    | 2025-10-16      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001780-4 | 2025-10-10    | 2025-10-13      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001786-4 | 2025-10-10    | 2025-10-20      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001796-4 | 2025-10-14    | 2025-10-20      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001797-4 | 2025-10-14    | 2025-10-20      | S          | 4                                 |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-001799-4 | 2025-10-14    | 2025-10-14      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001800-4 | 2025-10-14    | 2025-10-20      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001801-4 | 2025-10-14    | 2025-12-11      | S          | 39                                |
| 2025-50160-001807-4 | 2025-10-14    | 2025-10-28      | S          | 10                                |
| 2025-50160-001810-4 | 2025-10-14    | 2025-10-23      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001811-4 | 2025-10-14    | 2025-10-20      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001812-4 | 2025-10-15    | 2025-10-23      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-001821-4 | 2025-10-15    | 2025-10-16      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001823-4 | 2025-10-15    | 2025-10-20      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001831-4 | 2025-10-15    | 2025-10-28      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-001839-4 | 2025-10-16    | 2025-12-22      | S          | 44                                |
| 2025-50160-001849-4 | 2025-10-17    | 2025-10-22      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001851-4 | 2025-10-17    | 2025-10-23      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001855-4 | 2025-10-20    | 2025-10-21      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-001859-4 | 2025-10-20    | 2025-10-23      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001860-4 | 2025-10-20    | 2025-12-19      | S          | 41                                |
| 2025-50160-001863-4 | 2025-10-20    | 2025-12-22      | S          | 42                                |
| 2025-50160-001865-4 | 2025-10-20    | 2025-10-28      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-001872-4 | 2025-10-21    | 2025-10-27      | S          | 4                                 |
| 2025-63300-000007-4 | 2025-10-21    | 2025-10-21      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001881-4 | 2025-10-21    | 2025-10-28      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001884-4 | 2025-10-22    | 2025-10-27      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-001898-4 | 2025-10-24    | 2025-11-11      | S          | 11                                |
| 2025-50160-001904-4 | 2025-10-24    | 2025-10-28      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001905-4 | 2025-10-24    | 2025-10-28      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-001909-4 | 2025-10-24    | 2025-10-31      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001910-4 | 2025-10-27    | 2025-11-04      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001911-4 | 2025-10-27    | 2025-10-27      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001915-4 | 2025-10-27    | 2025-11-06      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-001916-4 | 2025-10-27    | 2025-11-13      | S          | 12                                |
| 2025-50160-001919-4 | 2025-10-27    | 2025-11-05      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-001921-4 | 2025-10-27    | 2025-11-04      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-001926-4 | 2025-10-28    | 2025-10-28      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-001930-4 | 2025-10-28    | 2025-11-04      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-001961-4 | 2025-10-30    | 2025-10-30      | S          | 0                                 |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta.<br>Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|--------------------------------------|
| 2025-50160-002022-4 | 2025-11-05    | 2025-11-05      | S          | 0                                    |
| 2025-50160-001933-4 | 2025-10-28    | 2025-11-15      | S          | 12                                   |
| 2025-50160-001935-4 | 2025-10-29    | 2025-11-13      | S          | 10                                   |
| 2025-50160-001941-4 | 2025-10-29    | 2025-11-08      | S          | 6                                    |
| 2025-50160-001944-4 | 2025-10-29    | 2025-12-22      | S          | 35                                   |
| 2025-50160-001945-4 | 2025-10-29    | 2025-12-19      | S          | 34                                   |
| 2025-50160-001951-4 | 2025-10-29    | 2025-11-12      | S          | 9                                    |
| 2025-50160-001953-4 | 2025-10-29    | 2025-11-25      | S          | 17                                   |
| 2025-50160-001957-4 | 2025-10-30    | 2025-10-31      | S          | 1                                    |
| 2025-50160-001959-4 | 2025-10-30    | 2025-10-31      | S          | 1                                    |
| 2025-50160-001964-4 | 2025-10-30    | 2025-11-18      | S          | 11                                   |
| 2025-50160-001968-4 | 2025-10-31    | 2025-11-05      | S          | 2                                    |
| 2025-50160-001969-4 | 2025-10-31    | 2025-11-11      | S          | 6                                    |
| 2025-50160-001983-4 | 2025-11-04    | 2025-12-09      | S          | 23                                   |
| 2025-50160-001986-4 | 2025-11-04    | 2025-11-11      | S          | 5                                    |
| 2025-50160-001987-4 | 2025-11-04    | 2025-11-15      | S          | 8                                    |
| 2025-50160-001988-4 | 2025-11-04    | 2025-11-21      | S          | 12                                   |
| 2025-50160-001989-4 | 2025-11-04    | 2025-11-09      | S          | 3                                    |
| 2025-50160-001997-4 | 2025-11-04    | 2025-11-11      | S          | 5                                    |
| 2025-50160-001998-4 | 2025-11-04    | 2025-11-10      | S          | 4                                    |
| 2025-50160-001999-4 | 2025-11-04    | 2025-11-18      | S          | 9                                    |
| 2025-50160-002011-4 | 2025-11-05    | 2025-11-07      | S          | 2                                    |
| 2025-67130-000006-4 | 2025-11-05    | 2025-11-05      | S          | 0                                    |
| 2025-50160-002012-4 | 2025-11-05    | 2025-11-11      | S          | 4                                    |
| 2025-50160-002013-4 | 2025-11-05    | 2025-12-08      | S          | 21                                   |
| 2025-50160-002019-4 | 2025-11-05    | 2025-11-13      | S          | 6                                    |
| 2025-50160-002020-4 | 2025-11-05    | 2025-11-13      | S          | 6                                    |
| 2025-50160-002023-4 | 2025-11-06    | 2025-11-18      | S          | 7                                    |
| 2025-50160-002028-4 | 2025-11-06    | 2025-11-21      | S          | 10                                   |
| 2025-50160-002030-4 | 2025-11-06    | 2025-11-07      | S          | 1                                    |
| 2025-67130-000007-4 | 2025-11-06    | 2025-11-06      | S          | 0                                    |
| 2025-50160-002032-4 | 2025-11-06    | 2025-11-10      | S          | 2                                    |
| 2025-50160-002035-4 | 2025-11-07    | 2025-12-19      | S          | 28                                   |
| 2025-50160-002040-4 | 2025-11-07    | 2025-11-14      | S          | 5                                    |
| 2025-50160-002044-4 | 2025-11-07    | 2025-11-28      | S          | 14                                   |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-002060-4 | 2025-11-10    | 2025-11-11      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-002064-4 | 2025-11-10    | 2025-11-20      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-002072-4 | 2025-11-10    | 2025-12-22      | S          | 28                                |
| 2025-50160-002074-4 | 2025-11-11    | 2025-12-03      | S          | 15                                |
| 2025-50160-002078-4 | 2025-11-11    | 2025-12-05      | S          | 17                                |
| 2025-50160-002084-4 | 2025-11-11    | 2025-11-13      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002086-4 | 2025-11-11    | 2025-11-18      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002093-4 | 2025-11-12    | 2025-11-12      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-002100-4 | 2025-11-12    | 2025-12-11      | S          | 19                                |
| 2025-50160-002102-4 | 2025-11-12    | 2025-11-15      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002106-4 | 2025-11-12    | 2025-11-24      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-002109-4 | 2025-11-13    | 2025-12-19      | S          | 24                                |
| 2025-50160-002110-4 | 2025-11-13    | 2025-11-20      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002114-4 | 2025-11-13    | 2025-11-20      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002116-4 | 2025-11-13    | 2025-12-09      | S          | 16                                |
| 2025-50160-002118-4 | 2025-11-13    | 2025-11-20      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002119-4 | 2025-11-13    | 2025-12-19      | S          | 24                                |
| 2025-50160-002124-4 | 2025-11-14    | 2025-11-20      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-002130-4 | 2025-11-14    | 2025-11-20      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-002144-4 | 2025-11-18    | 2025-11-20      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002146-4 | 2025-11-18    | 2025-11-25      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002154-4 | 2025-11-19    | 2025-11-24      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-002158-4 | 2025-11-19    | 2025-12-16      | S          | 18                                |
| 2025-50160-002168-4 | 2025-11-20    | 2025-11-24      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002171-4 | 2025-11-20    | 2025-11-24      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002174-4 | 2025-11-20    | 2025-12-19      | S          | 20                                |
| 2025-50160-002175-4 | 2025-11-20    | 2025-11-28      | S          | 6                                 |
| 2025-50160-002184-4 | 2025-11-21    | 2025-11-25      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002185-4 | 2025-11-21    | 2025-11-24      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-002194-4 | 2025-11-24    | 2025-12-01      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002196-4 | 2025-11-24    | 2025-12-18      | S          | 17                                |
| 2025-50160-002200-4 | 2025-11-24    | 2025-12-19      | S          | 18                                |
| 2025-50160-002201-4 | 2025-11-24    | 2025-12-04      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-002205-4 | 2025-11-25    | 2025-11-27      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002206-4 | 2025-11-25    | 2025-12-18      | S          | 16                                |

# PQRSD

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-002207-4 | 2025-11-25    | 2025-11-27      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002214-4 | 2025-11-25    | 2025-12-22      | S          | 18                                |
| 2025-50160-002218-4 | 2025-11-26    | 2025-12-09      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-002224-4 | 2025-11-26    | 2025-11-28      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002228-4 | 2025-11-26    | 2025-11-27      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-002230-4 | 2025-11-26    | 2025-12-19      | S          | 16                                |
| 2025-50160-002231-4 | 2025-11-26    | 2025-11-27      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-002233-4 | 2025-11-26    | 2025-11-28      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002236-4 | 2025-11-27    | 2025-12-22      | S          | 16                                |
| 2025-50160-002244-4 | 2025-11-27    | 2025-12-11      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-002247-4 | 2025-11-28    | 2025-12-01      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-002254-4 | 2025-12-01    | 2025-12-03      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002256-4 | 2025-12-01    | 2025-12-19      | S          | 13                                |
| 2025-50160-002260-4 | 2025-12-01    | 2025-12-12      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-002261-4 | 2025-12-01    | 2025-12-12      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-002264-4 | 2025-12-01    | 2025-12-05      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002265-4 | 2025-12-02    | 2025-12-19      | S          | 12                                |
| 2025-50160-002272-4 | 2025-12-02    | 2025-12-18      | S          | 11                                |
| 2025-50160-002274-4 | 2025-12-02    | 2026-01-05      | S          | 22                                |
| 2025-50160-002291-4 | 2025-12-02    | 2025-12-18      | S          | 11                                |
| 2025-50160-002294-4 | 2025-12-02    | 2025-12-12      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-002297-4 | 2025-12-03    | 2025-12-09      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-002299-4 | 2025-12-03    | 2025-12-18      | S          | 10                                |
| 2025-50160-002304-4 | 2025-12-03    | 2025-12-09      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-002316-4 | 2025-12-04    | 2025-12-18      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-002318-4 | 2025-12-04    | 2025-12-04      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-002324-4 | 2025-12-04    | 2025-12-05      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-002325-4 | 2025-12-04    | 2025-12-12      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002327-4 | 2025-12-05    | 2025-12-19      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-002335-4 | 2025-12-07    | 2025-12-22      | S          | 9                                 |
| 2025-50160-002338-4 | 2025-12-09    | 2025-12-29      | S          | 13                                |
| 2025-50160-002342-4 | 2025-12-09    | 2025-12-30      | S          | 14                                |
| 2025-50160-002352-4 | 2025-12-10    | 2025-12-19      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-002367-4 | 2025-12-11    | 2025-12-12      | S          | 1                                 |
| 2025-50160-002368-4 | 2025-12-11    | 2025-12-16      | S          | 3                                 |

# PQRS

| Radicado            | Fecha Ingreso | Fecha Respuesta | Finalizado | Tiempo de respuesta. Días hábiles |
|---------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------------------|
| 2025-50160-002373-4 | 2025-12-12    | 2025-12-18      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002374-4 | 2025-12-12    | 2025-12-31      | S          | 12                                |
| 2025-50160-002375-4 | 2025-12-12    | 2025-12-18      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002376-4 | 2025-12-12    | 2025-12-12      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-002380-4 | 2025-12-12    | 2025-12-19      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002381-4 | 2025-12-12    | 2025-12-16      | S          | 2                                 |
| 2025-50160-002383-4 | 2025-12-12    | 2025-12-12      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-002387-4 | 2025-12-12    | 2025-12-18      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002394-4 | 2025-12-12    | 2025-12-18      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002395-4 | 2025-12-12    | 2025-12-19      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002399-4 | 2025-12-15    | 2025-12-19      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002401-4 | 2025-12-15    | 2025-12-22      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002403-4 | 2025-12-15    | 2025-12-26      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-002409-4 | 2025-12-15    | 2025-12-22      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002416-4 | 2025-12-16    | 2025-12-22      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002419-4 | 2025-12-16    | 2025-12-29      | S          | 8                                 |
| 2025-50160-002425-4 | 2025-12-16    | 2025-12-19      | S          | 3                                 |
| 2025-50160-002429-4 | 2025-12-17    | 2025-12-29      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-002433-4 | 2025-12-18    | 2025-12-30      | S          | 7                                 |
| 2025-50160-002435-4 | 2025-12-19    | 2025-12-29      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002438-4 | 2025-12-19    | 2025-12-29      | S          | 5                                 |
| 2025-50160-002441-4 | 2025-12-21    | 2025-12-22      | S          | 0                                 |
| 2025-50160-002455-4 | 2025-12-23    | 2025-12-30      | S          | 4                                 |
| 2025-50160-002480-4 | 2025-12-30    | 2026-01-05      | S          | 4                                 |

Tabla 9: Gestión  
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

# PQRSD

## 10. Acciones de mejora

El Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano se rige conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, enfocándose en la implementación de estrategias para mejorar continuamente el proceso de PQRSD. Entre las acciones llevadas a cabo se encuentran:

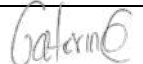
- Acompañamiento en la gestión de las PQRSD.
- Monitoreo constante de la gestión de las PQRSD con envío de oficios y utilizando el semáforo como herramienta de control.
- Revisión periódica con los Directores Regionales para evaluar el estado de las PQRSD, definir estrategias que aseguren el cumplimiento de los tiempos de respuesta y para asesorar sobre el correcto cierre de los radicados en el aplicativo de PQRSD – ORFEO, teniendo en cuenta que el Instituto adquirió este nuevo sistema y se está en proceso de transición.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (DG-C-P-003), el cual se encuentra en proceso de actualización.
- Reuniones regulares con el Grupo Nacional de Gestión Documental para el desarrollo y ajustes al módulo de PQRSD en el nuevo aplicativo de ORFEO.



**HELVER ANTONY OCAMPO ORTIZ**

Coordinador (E)

Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

|          | Nombre, apellido y cargo                                                                                                                                                                             | Firma                                                                                 | Fecha      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Proyecto | Caterine Grajales Herrera – Asistente -Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano                                                                                                            |  | 2026-01-21 |
| Revisó   | Helver Antony Ocampo Ortiz – Coordinador (E), Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano                                                                                                     |  | 2026-01-21 |
| Aprobó   | Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma. |                                                                                       |            |