



Informe trimestral
Cuarto trimestre 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

1.	Objetivos General.....	3
	Especificos	
2.	Responsabilidad.....	3
3.	Aspectos generales.....	4
4.	Canales de atención.....	5
5.	Clasificación de los requerimientos	6
5.1.	Tipo.....	6
5.1.1.	Petición	6
5.1.2.	Quejas	7
5.1.3.	Reclamos	8
5.1.4.	Suegerencias	8
5.1.5.	Denuncias	8
5.2.	Medio de Presentación	9
5.3.	Origen.....	9
5.4.	Estado	9
5.5.	Por Sede.....	11
5.6.	Traslado a Otras Entidades	11
6.	Recomendaciones acerca de los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	12
7.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad.....	13
8.	Tiempo de respuesta a requerimientos.....	13
9.	Gestión de las PQRSD	14
10.	Acciones de mejora.....	20



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 la 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 octubre y el 31 de diciembre de 2025.

1. Objetivos

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 octubre y el 30 de diciembre de 2025.

Específicos:

- 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 mismo.
- 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.

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.

PQRSD

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 semanal 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 las 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 el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”.
- Las Unidades Organizacionales gestionan el plan de mejoramiento derivado de las quejas y reclamos recibidos, y realizan el seguimiento correspondiente, con el fin de promover la mejora continua en la atención al ciudadano.

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)
Teléfono	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 Nororiental 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: http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs	Página Web del Instituto - Parte inferior, franja negra: Formulario - Buzón de PQRS
	Contáctenos: http://www.medicinalegal.gov.co/contactenos	Página Web del Instituto - Parte superior: Contáctenos
	Denuncias: http://www.medicinalegal.gov.co/desea-denunciar	Página Web del Instituto - Parte superior: Servicios a la Ciudadanía - ¿Desea denunciar?
	Correo electrónico Radicación de correspondencia y PQRSD ventanilla.unica@medicinalegal.gov.co	Nivel Nacional
	Chat : http://www.medicinalegal.gov.co/chat	Página Web del Instituto - Parte inferior, franja negra: Chat

5. Clasificación de los requerimientos

5.1. TIPO

Durante el cuarto trimestre del año 2025, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió Ochocientos veinte (820) requerimientos, encontrando que las Peticiones, representan un 95% del total de las manifestaciones recibidas.

TIPOLOGIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIM.	% PART
PETICIÓN	293	262	225	780	95,12
QUEJAS	10	9	8	27	3,29
RECLAMOS	5	2	1	8	0,98
DENUNCIAS	1	1	2	4	0,49
SUGERENCIAS	0	0	1	1	0,12
TOTAL MES	309	274	237	820	100%

Tabla 1: PQRSD Recibidas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO



Grafica 1: PQRSD recibidas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.1.1. PETICIÓN

En la tabla 2 se evidencian setecientos ochenta (780) peticiones.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL IV TRIM	%
Documentos	624	80
Entre autoridades	87	11,2
Consulta	24	3,1
Información	23	2,9
Interés general y particular	14	1,8
Consulta base de datos	6	0,8
Información por congresistas	1	0,1
Información por periodistas	1	0,1
Total general	780	100%

Tabla 2: Petición

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

Con relación a los tipos de requerimientos, el requerimiento de 'Documentos' es el subtema de mayor radicación en el cuarto trimestre de 2025, con una participación del 80%, relacionado con: certificado de necropsia, pruebas de ADN, resultados de necropsia y resultados valoración médico legal.

5.1.2. QUEJAS

Se recibieron veintisiete (27) quejas, siendo la Dirección Regional Bogotá la que registró la mayor cantidad con (16).

TIPO DE QUEJA	TOTAL IV TRIMESTRE	%
Incumplimiento de tareas o funciones	7	25,9
Suministro de información incompleta o errónea	7	25,9
Maltrato verbal o físico	5	18,5
Incumplimiento de horario de atención	4	14,8
Mala atención	3	11,1
Solicitud de dadivas	1	3,7
Total general	27	100%

Tabla 3: Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

En relación con el Comparativo trimestral, las cifras presentadas indican que en el cuarto trimestre de 2025 se registró un leve incremento en el número de quejas allegadas al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en comparación con el trimestre anterior.

TRIMESTRE III 2025	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	5	5	7	17
TRIMESTRE IV 2025	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	10	9	8	27

Tabla 4: Comparativo Trimestral Quejas
Fuente: Herramienta informática de gestión documental
ORFEO

5.1.3. RECLAMOS

Se recibieron un total de ocho (8) Reclamos durante el trimestre, se evidencia que cuatro (4) fueron por “Demora de entrega de resultados” y cuatro (4) por “No disponibilidad de servicio”.

ORIGEN	CAUSAS	TOTAL
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	3
DIRECCIÓN REGIONAL SUROCCIDENTE		1
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	NO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	2
DIRECCIÓN REGIONAL NOROCCIDENTE		1
DIRECCIÓN GENERAL		1
TOTAL GENERAL		8

Tabla 5: Origen y Causas Reclamos
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.1.4. SUGERENCIAS

En cuarto trimestre del 2025 ingreso una (1) Sugerencia, la cual fue radicada a la Dirección General, relacionada con la mejora del servicio.

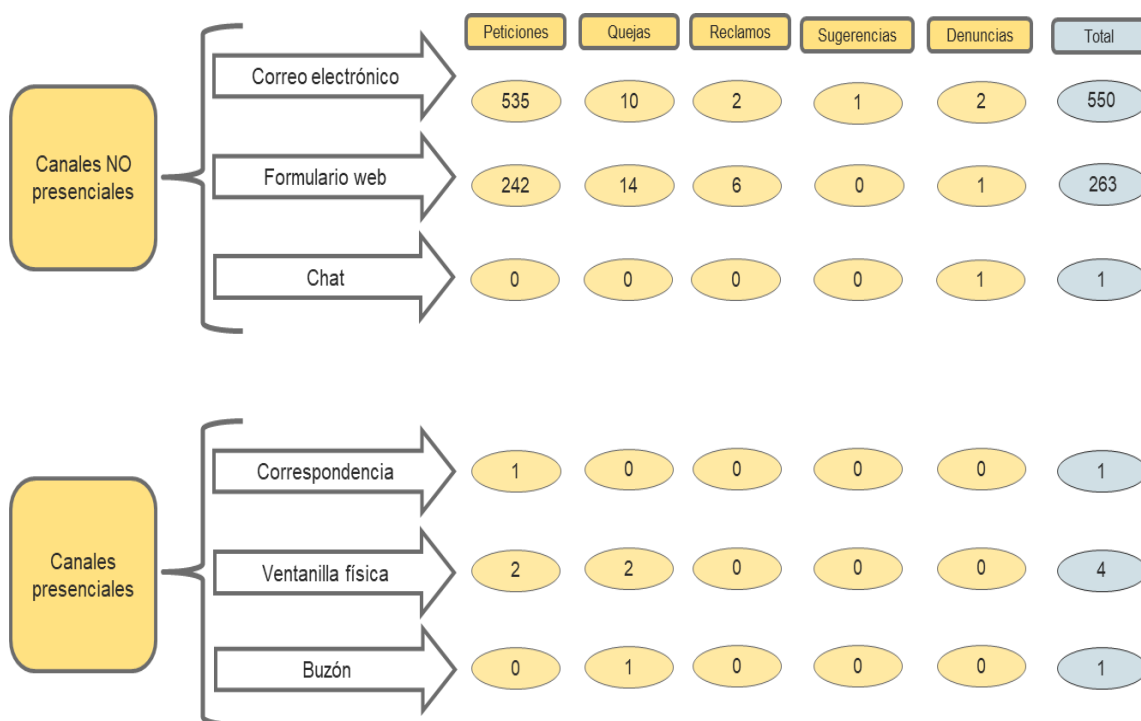
5.1.5. DENUNCIAS

En el cuarto trimestre del año 2025, se registraron cuatro (4) denuncias en la Dirección regional del Bogotá, Noroccidente, Oriente y Dirección general, una en cada regional, relacionada con “Actos de corrupción”.

5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

En el cuarto trimestre de 2025, el Instituto recibió un total de 820 PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 67% y el formulario web con un 32%.

Lo anterior denota facilidad de acceso para los peticionarios, quienes usaron en un 99% los medios no presenciales para la presentación de solicitudes.



Grafica 3: Medio de presentación
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.3. ORIGEN

El total de los requerimientos recibidos, Ochocientos veinte (820) corresponden a usuarios externos y ninguno a usuarios internos.

5.4. ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron quinientos nueve (509) requerimientos, se gestionaron el 99% de las peticiones que corresponden a quinientos cuatro (504) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información.

Los casos pendientes de finalizar en el aplicativo corresponden a doscientos setenta y uno (271), se encuentran en proceso de respuesta al peticionario.

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



Gráfica 4: Estado de los requerimientos
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.5. POR SEDE

En la gráfica 5, se relacionan los requerimientos segmentados por Regionales del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y por tipo de solicitud.



Gráfica 5: Estado por sede
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

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 cuarto trimestre 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 cuarto trimestre del 2025, ingresaron veintisiete (27) quejas a nivel nacional, de las cuales siete (7) fueron por “Incumplimiento de tareas o funciones” y siete (7) por “Suministro de información incompleta o errónea”, 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 el manual de funciones e información que cada servidor debe brindar a la ciudadanía.
- Capacitación en la manera y cantidad de información que se debe brindar a la ciudadanía.
- Capacitación en atención al ciudadano y ética institucional, enfatizando la responsabilidad frente al servicio público.
- Promover compromisos individuales y de equipo sobre el cumplimiento del horario.
- Promover compromisos y controles individuales y de equipo para corroborar la calidad de la información que se brinda.

En relación con los reclamos se evidenció que se radicaron ocho (8) durante el cuarto trimestre el 2025, de los cuales cuatro (4) fueron por “demora en la entrega de resultados y cuatro (4) por “No disponibilidad de servicios”.

Por lo anterior, se recomienda a las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, implementar acciones que le permitan dar a la ciudadanía respuestas oportunas y pertinentes respecto a sus requerimientos; a su vez garantizar la prestación del servicio para que los usuarios perciban un servicio de calidad, entre las que pueden destacar la implementación de carteleros en las que se informe a la comunidad cuando exista una contingencia o evento de fuerza mayor que impida la prestación del servicio de manera normal.

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

En el cuarto trimestre del 2025 ingreso una (1) sugerencia, relacionada 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 con trimestres anteriores:

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR TRIMESTRE			
	IV TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2025
Cero (0) a quince (15) días	177	173	513	875
Diez y seis (16) a treinta (30) días	29	34	31	120
Treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días o más	8	33	3	2
Pendientes por gestionar	606	878	357	158
	820	1118	904	1155

Tabla 6: Tiempos de Respuesta
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

- Con respecto a los trimestres anteriores disminuyó el número de PQRSD que se radicaron en el Instituto Nacional de Medicina Legal.
- Comparativamente, durante los últimos trimestres se ha evidenciado que 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 peticionarios.

PQRSD

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.

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 7, se relaciona la gestión de las PQRSD correspondiente al cuarto trimestre de 2025.

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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	0
2025-50160-001676-4	2025-10-01	2025-10-12	S	7
2025-50160-001677-4	2025-10-01	2025-10-02	S	1
2025-50160-001678-4	2025-10-01	2025-10-28	S	19
2025-50160-001683-4	2025-10-01	2025-10-14	S	9
2025-50160-001686-4	2025-10-01	2025-11-13	S	31
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	11
2025-50160-001704-4	2025-10-03	2025-10-18	S	10
2025-50160-001705-4	2025-10-03	2025-10-16	S	9
2025-50160-001706-4	2025-10-03	2025-10-22	S	13
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	8
2025-50160-001718-4	2025-10-06	2025-10-06	S	0

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2025-50160-001719-4	2025-10-06	2025-11-14	S	29
2025-50160-001726-4	2025-10-07	2025-10-07	S	0
2025-50160-001731-4	2025-10-07	2025-11-15	S	28
2025-50160-001733-4	2025-10-07	2025-10-18	S	8
2025-50160-001737-4	2025-10-07	2025-11-05	S	21
2025-50160-001740-4	2025-10-07	2025-11-10	S	24
2025-50160-001743-4	2025-10-08	2025-10-08	S	0
2025-50160-001744-4	2025-10-08	2025-10-21	S	9
2025-50160-001747-4	2025-10-08	2025-10-08	S	0
2025-50160-001751-4	2025-10-08	2025-10-20	S	8
2025-50160-001753-4	2025-10-08	2025-11-13	S	26
2025-50160-001759-4	2025-10-08	2025-10-20	S	8
2025-50160-001764-4	2025-10-08	2025-10-16	S	6
2025-50160-001766-4	2025-10-09	2025-11-14	S	26
2025-50160-001771-4	2025-10-09	2025-11-14	S	26
2025-50160-001772-4	2025-10-09	2025-11-06	S	20
2025-50160-001774-4	2025-10-09	2025-10-16	S	5
2025-50160-001780-4	2025-10-10	2025-10-13	S	1
2025-50160-001786-4	2025-10-10	2025-10-20	S	6
2025-50160-001796-4	2025-10-14	2025-10-20	S	4
2025-50160-001797-4	2025-10-14	2025-10-20	S	4
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	42
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	47
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	44

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2025-50160-001863-4	2025-10-20	2025-12-22	S	45
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	12
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	6
2025-50160-001911-4	2025-10-27	2025-10-27	S	0
2025-50160-001915-4	2025-10-27	2025-11-06	S	8
2025-50160-001916-4	2025-10-27	2025-11-13	S	13
2025-50160-001919-4	2025-10-27	2025-11-05	S	7
2025-50160-001921-4	2025-10-27	2025-11-04	S	6
2025-50160-001926-4	2025-10-28	2025-10-28	S	0
2025-50160-001930-4	2025-10-28	2025-11-04	S	5
2025-50160-001961-4	2025-10-30	2025-10-30	S	0
2025-50160-002022-4	2025-11-05	2025-11-05	S	0
2025-50160-001933-4	2025-10-28	2025-11-15	S	13
2025-50160-001935-4	2025-10-29	2025-11-13	S	11
2025-50160-001941-4	2025-10-29	2025-11-08	S	7
2025-50160-001944-4	2025-10-29	2025-12-22	S	38
2025-50160-001945-4	2025-10-29	2025-12-19	S	37
2025-50160-001951-4	2025-10-29	2025-11-12	S	10
2025-50160-001953-4	2025-10-29	2025-11-25	S	19
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	13
2025-50160-001968-4	2025-10-31	2025-11-05	S	3
2025-50160-001969-4	2025-10-31	2025-11-11	S	7
2025-50160-001983-4	2025-11-04	2025-12-09	S	25
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	13
2025-50160-001989-4	2025-11-04	2025-11-09	S	3

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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	10
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	23
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	8
2025-50160-002028-4	2025-11-06	2025-11-21	S	11
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	30
2025-50160-002040-4	2025-11-07	2025-11-14	S	5
2025-50160-002044-4	2025-11-07	2025-11-28	S	15
2025-50160-002060-4	2025-11-10	2025-11-11	S	1
2025-50160-002064-4	2025-11-10	2025-11-20	S	8
2025-50160-002072-4	2025-11-10	2025-12-22	S	30
2025-50160-002074-4	2025-11-11	2025-12-03	S	16
2025-50160-002078-4	2025-11-11	2025-12-05	S	18
2025-50160-002084-4	2025-11-11	2025-11-13	S	2
2025-50160-002086-4	2025-11-11	2025-11-18	S	5
2025-50160-002093-4	2025-11-12	2025-11-12	S	0
2025-50160-002100-4	2025-11-12	2025-12-11	S	21
2025-50160-002102-4	2025-11-12	2025-11-15	S	2
2025-50160-002106-4	2025-11-12	2025-11-24	S	8
2025-50160-002109-4	2025-11-13	2025-12-19	S	26
2025-50160-002110-4	2025-11-13	2025-11-20	S	5
2025-50160-002114-4	2025-11-13	2025-11-20	S	5
2025-50160-002116-4	2025-11-13	2025-12-09	S	18
2025-50160-002118-4	2025-11-13	2025-11-20	S	5
2025-50160-002119-4	2025-11-13	2025-12-19	S	26
2025-50160-002124-4	2025-11-14	2025-11-20	S	4
2025-50160-002130-4	2025-11-14	2025-11-20	S	4
2025-50160-002144-4	2025-11-18	2025-11-20	S	2

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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	19
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	21
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	18
2025-50160-002200-4	2025-11-24	2025-12-19	S	19
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	17
2025-50160-002207-4	2025-11-25	2025-11-27	S	2
2025-50160-002214-4	2025-11-25	2025-12-22	S	19
2025-50160-002218-4	2025-11-26	2025-12-09	S	9
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	17
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	17
2025-50160-002244-4	2025-11-27	2025-12-11	S	10
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	14
2025-50160-002260-4	2025-12-01	2025-12-12	S	9
2025-50160-002261-4	2025-12-01	2025-12-12	S	9
2025-50160-002264-4	2025-12-01	2025-12-05	S	4
2025-50160-002265-4	2025-12-02	2025-12-19	S	13
2025-50160-002272-4	2025-12-02	2025-12-18	S	12
2025-50160-002274-4	2025-12-02	2026-01-05	S	24
2025-50160-002291-4	2025-12-02	2025-12-18	S	12
2025-50160-002294-4	2025-12-02	2025-12-12	S	8
2025-50160-002297-4	2025-12-03	2025-12-09	S	4

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2025-50160-002299-4	2025-12-03	2025-12-18	S	11
2025-50160-002304-4	2025-12-03	2025-12-09	S	4
2025-50160-002316-4	2025-12-04	2025-12-18	S	10
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	6
2025-50160-002327-4	2025-12-05	2025-12-19	S	10
2025-50160-002335-4	2025-12-07	2025-12-22	S	10
2025-50160-002338-4	2025-12-09	2025-12-29	S	14
2025-50160-002342-4	2025-12-09	2025-12-30	S	15
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
2025-50160-002373-4	2025-12-12	2025-12-18	S	4
2025-50160-002374-4	2025-12-12	2025-12-31	S	13
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	9
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	9
2025-50160-002425-4	2025-12-16	2025-12-19	S	3
2025-50160-002429-4	2025-12-17	2025-12-29	S	8
2025-50160-002433-4	2025-12-18	2025-12-30	S	8
2025-50160-002435-4	2025-12-19	2025-12-29	S	6
2025-50160-002438-4	2025-12-19	2025-12-29	S	6
2025-50160-002441-4	2025-12-21	2025-12-22	S	0
2025-50160-002455-4	2025-12-23	2025-12-30	S	5
2025-50160-002480-4	2025-12-30	2026-01-05	S	4

PQRSD

10. Acciones de mejora

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

- Monitoreo constante de la gestión de las PQRSD utilizando el semáforo como herramienta de control.
- Revisión periódica con los Directores Regionales para evaluar el estado de las PQRSD y definir estrategias que aseguren el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Actualización de la versión del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (DG-C-P-003).en proceso de actualización
- Retroalimentación a las Unidades Organizacionales en relación a la congruencia, completitud y claridad de las respuestas emitidas a los peticionarios.
- Capacitación continua del personal involucrado en la gestión de las PQRSD a nivel nacional.
- Reuniones regulares con el Grupo Nacional de Gestión Documental para el desarrollo del módulo de PQRSD en ORFEO.

Helver Antony Ocampo
Coordinador(e)

Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyecto	Javier Andrés Gómez O – Profesional Especializado -Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2025-12-31
Revisó	Helver Antony Ocampo – Coordinador(e) Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2025-12-31
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.			

