

Informe trimestral
Segundo 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

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS..... 3

 1.1. OBJETIVO GENERAL..... 3

 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS..... 3

2. RESPONSABILIDAD 3

3. ASPECTOS GENERALES..... 4

4. CANALES DE ATENCIÓN 5

5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS..... 5

 5.1. TIPO..... 6

 5.1.1. PETICIÓN 6

 5.1.2. QUEJAS 7

 5.1.3. RECLAMOS 8

 5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN 9

 5.3. ORIGEN 10

 5.4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS..... 11

 5.5. POR SEDES 12

 5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES..... 12

6. RECOMENDACIONES ACERCA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS..... 13

7. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD 14

8. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS..... 14

9. GESTIÓN DE LAS PQRSD..... 15

10. ACCIONES DE MEJORA 29

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 ciudadano y de peticiones, quejas, reclamos y de 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 abril y el 30 de junio 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 abril y el 30 de junio 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.
- 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, radicar y hacer seguimiento a las respuestas de las PQRSD presentadas a la entidad a través de los diferentes canales de atención, 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 mensual del estado de las PQRSD a cada unidad organizacional responsable de la gestión para la respuesta y cierre en el aplicativo.
- Procedimiento y aplicativo de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” actualizado en la plataforma de ISOLUCION y socializado.
- 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 el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”.
- Las Unidades Organizacionales gestionan el plan de mejoramiento a las quejas, reclamos y sugerencias recibidas y realizan el seguimiento correspondiente, para 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

PQRSD

5. Clasificación de los requerimientos

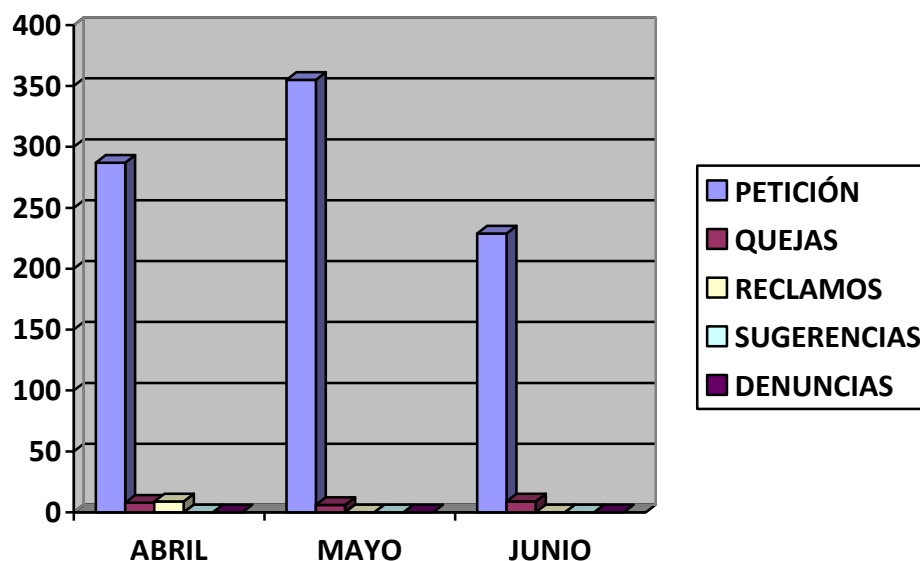
5.1. TIPO

Durante el segundo trimestre del año 2025, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió novecientos cinco (905) requerimientos, encontrando que las Peticiones, representa un 96.4%, siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para la presentación de solicitudes.

TIPOLOGIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIM.	% PART
PETICIÓN	287	355	229	871	96,4
QUEJAS	8	6	9	23	2,5
RECLAMOS	9	0	2	11	0,9
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0
TOTAL MES	304	361	238	905	100%

Tabla 1: PQRSD Recibidas

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



Grafica 1: PQRSD recibidas

Fuente Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

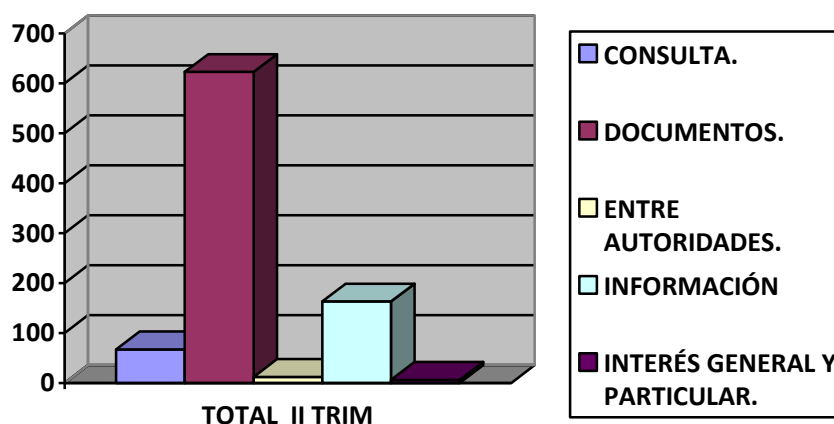
5.1.1. PETICIÓN

El total de peticiones durante el segundo trimestre del 2025 a nivel nacional, se evidencia un total ochocientos setenta y uno (871).

Con relación a los tipos de requerimientos, se evidencia que la solicitud de 'Documentos' es el subtema de mayor radicación en el segundo trimestre de 2025, con una participación del 71.5%, relacionado con: Certificado de desaparecido, Certificado de necropsia, Pruebas de ADN, Resultados de necropsia, Resultados valoración médico legal.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL II TRIM	%
CONSULTA	67	7,7
DOCUMENTOS	623	71,5
ENTRE AUTORIDADES	12	1,4
INFORMACIÓN	163	18,7
INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	6	0,7
Total general	871	100%

Tabla 2: Tipos de Requerimientos
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS



Grafica 2: Tipos de Requerimientos
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

5.1.2. QUEJAS

Se recibieron veinte y tres (23) quejas, siendo el tipo “Mala Atención” la queja que predomina a nivel nacional.

La Dirección Regional Bogotá registró ocho (8) quejas durante el segundo trimestre 2025.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN	INDEBIDO ASESORAMIENTO	MALTRATO VERBAL O FISICO	MALA ATENCION	NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INCOMPLETA O ERRÓNEA	Total general
DIRECCION REGIONAL BOGOTA	2		2	2	1	1	8
DIRECCION REGIONAL NOROCCIDENTE	1	1					2
DIRECCION REGIONAL NORORIENTE				1			1
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	1			1			2
DIRECCION REGIONAL OCCIDENTE	1						1
DIRECCION REGIONAL NORTE				2	1	1	4
DIRECCION REGIONAL SUR				1	1		2
DIRECCION REGIONAL SUROCCIDENTE			1				1
GRUPO NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA GRUPO NACIONAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO				2			2
Total general	5	1	3	9	3	2	23

Tabla 3: Quejas

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

En relación con el comparativo trimestral, las cifras presentadas indican que en el segundo trimestre de 2025 se registró un aumento significativo en el número de quejas allegadas al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en comparación con el trimestre anterior. Esto demuestra que, al gestionar la correspondencia en un solo sistema (ORFEO), se mejora el control de toda la documentación recibida en el Instituto.

TRIMESTRE I 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	5	1	3	9
TRIMESTRE II 2025	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	8	6	9	23

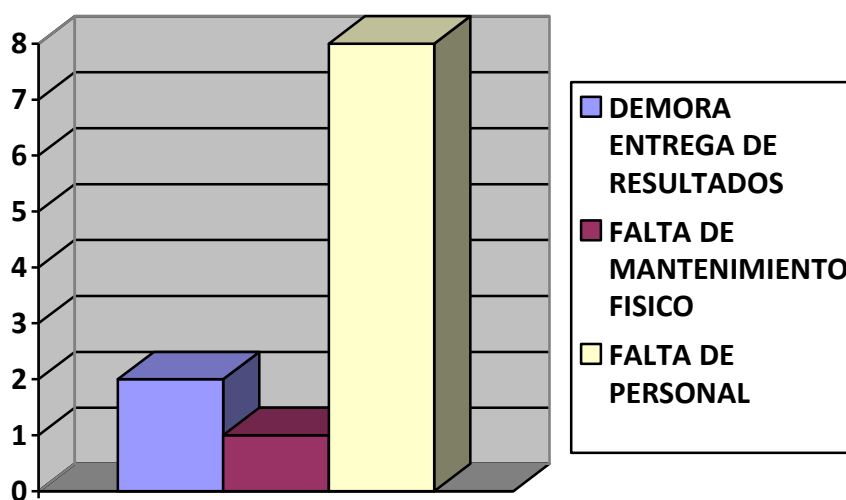
Tabla 4: Comparativo Trimestral Quejas
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

5.1.3. RECLAMOS

De acuerdo con los once (11) reclamos recibidos durante el segundo trimestre de 2025, se evidencia que ocho (8) de ellos fueron allegadas a la Dirección Regional Bogotá.

No obstante, el número de radicados aumento en comparación con el trimestre anterior, analizando que al gestionar la correspondencia en un solo sistema (ORFEO), se mejora el control de toda la documentación recibida en el Instituto.

El mayor número de tipificación de reclamos (ocho) se encuentra clasificado como 'Falta de Personal'.

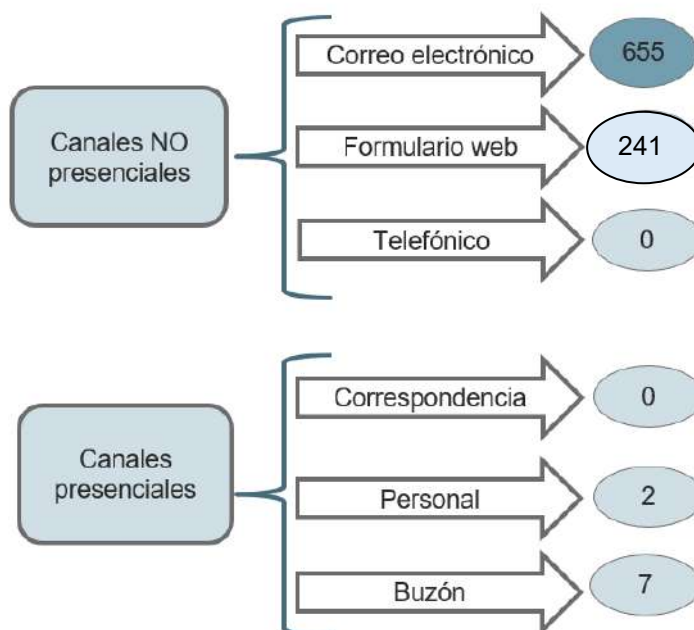


Gráfica 3: Origen y Causas Reclamos
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

En el segundo trimestre de 2025, el Instituto recibió un total de novecientos cinco (905) PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 72% y el formulario web con un 26%.

Lo anterior denota facilidad de acceso a los canales no presenciales para los peticionarios, ya que estos medios fueron utilizados en un 99%, para la presentación de solicitudes.

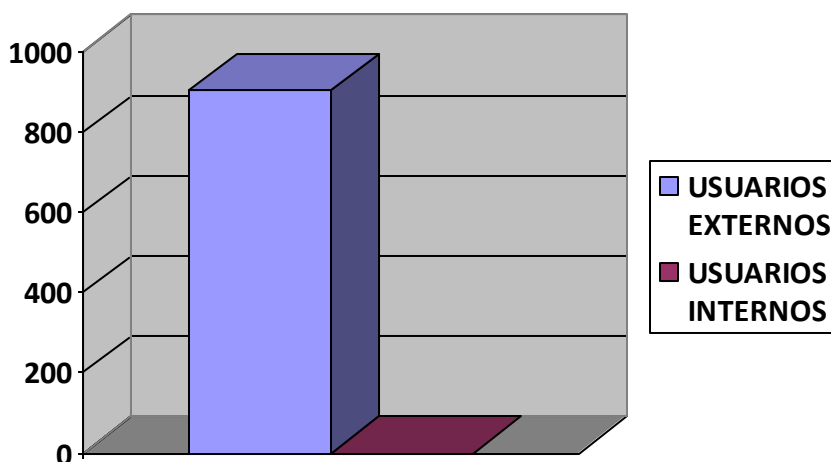


Grafica 4: Medio de presentación

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

5.3. ORIGEN

En la gráfica 5, se evidencia que, del total de los requerimientos recibidos, novecientos cinco (905), corresponden a usuarios externos y ninguno a usuarios internos.



Grafica 5: Origen del requerimiento
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO,
módulo de PQRS

5.4. ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron quinientos cuarenta y ocho (548) requerimientos, se gestionaron el 96% de las peticiones que corresponden a quinientos veinte y siete (527) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información.

Los radicados pendientes de finalizar en el aplicativo corresponden a trescientos cincuenta y siete (357), los cuales se encuentran en proceso de respuesta al peticionario.

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, la cual 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 tabla 7, se presenta el estado de los requerimientos en cuanto a finalizado y pendiente (en proceso de respuesta) de acuerdo al tipo de solicitud:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS			
REQUERIMIENTO	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL
DENUNCIAS	0	0	0
QUEJA	12	11	23
RECLAMO	9	2	11
PETICIÓN	527	344	871
SUGERENCIA	0	0	0
TOTAL	548	357	905

Tabla 5: Estado de los requerimientos
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

5.5. POR SEDES

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



Gráfica 6: Por sedes
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRS

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 remititorio 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 trimestre de 2025, se identificaron veinte y uno (21) solicitudes, que fueron trasladadas a otras entidades durante el mes de abril; es importante aclarar que durante el mes de junio por medio del aplicativo ORFEO se trasladaron tres (3) solicitudes, dirigidas dos (2) a la Presidencia de la República y una (1) a la Fiscalía General de la Nación.

TRASLADO DE MANIFESTACIONES OTRA AUTORIDAD		FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	HOSPITAL/CLÍNICA	INPEC	JUZGADO	POLICÍA NACIONAL	Total nombre Autoridad
DIRECCION	SUBDIRECCION DE SERVICIOS FORENSES	1	0	0	0	0	1
NOROCCIDENTE	DIRECCION SECCIONAL ANTIOQUIA	4	0	0	0	0	4
NORORIENTE	DIRECCION REGIONAL NORORIENTE	1	0	0	0	0	1
NORTE	DIRECCION SECCIONAL GUAJIRA	1	0	1	0	0	2
ORIENTE	DIRECCION SECCIONAL CUNDINAMARCA	1	0	0	0	0	1
	DIRECCION SECCIONAL META	1	0	0	1	0	2
SUR	DIRECCION REGIONAL SUR	6	1	0	0	1	8
SUROCCIDENTE	DIRECCION REGIONAL SUROCCIDENTE	1	0	0	0	0	1
	DIRECCION SECCIONAL VALLE DEL CAUCA	1	0	0	0	0	1
Total Regional		17	1	1	1	1	21

Tabla 6: Traslado a otras Entidades

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

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

En el segundo trimestre del 2025, ingresaron veinte y tres (23) Quejas a nivel nacional, de las cuales nueve (9) fueron 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:

- ✓ Seguir los lineamientos de la Cartilla de Atención al Ciudadano
- ✓ Generar capacitaciones permanentes
- ✓ Planificar el tiempo para atender adecuadamente a la ciudadanía
- ✓ Coordinar las tareas con el horario de trabajo, y
- ✓ Tomar las pausas activas establecidas.

En relación con los Reclamos se evidenció que se radicaron once (11) durante el segundo trimestre el 2025, de los cuales ocho (8) fueron por “falta de personal” en diferentes sedes del Instituto.

Por lo anterior, se recomienda a las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, garantizar la prestación del servicio para que los usuarios perciban un servicio de calidad e implementar acciones que le permitan dar a la ciudadanía respuestas oportunas y pertinentes respecto a sus requerimientos.

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

En segundo trimestre del 2025 no ingresaron Sugerencias.

8. Tiempo de respuesta a requerimientos

Comparativo con trimestres anteriores:

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR TRIMESTRE		
	II TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2024
Cero (0) a quince (15) días	515	875	807
Diez y seis (16) a treinta (30) días	32	120	95
Treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días o más	2	2	12
Pendientes por gestionar	356	158	106
	905	1155	1020

Tabla 7: Tiempos de Respuesta
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO, módulo de PQRSD

- Con respecto al trimestre anterior disminuyó el número de PQRSD que se radicaron en el Instituto Nacional de Medicina Legal.
- En los últimos tres (3) trimestres las unidades organizacionales encargadas de gestionar y cerrar las PQRSD han gestionado lo pertinente para dar cumplimiento a los tiempos de ley para responder oportunamente a los peticionarios.
- Se continúa con el seguimiento al semáforo implementado por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, como una estrategia para fortalecer el seguimiento a la gestión oportuna de las PQRSD.
- El informe del segundo trimestre del año 2025 se consolidó con información recolectada del aplicativo PQRSD y de la herramienta de gestión documental ORFEO.
- En el segundo trimestre del año 2025, no se recibieron Sugerencias ni Denuncias a nivel nacional.
- Se evidencia un aumento significativo en el número de quejas recibidas por medio del correo electrónico y la página web, radicadas por medio del aplicativo ORFEO.

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 8, se relaciona la gestión de las PQRSD correspondiente al segundo trimestre de 2025.

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01240	2025/04/01	2025/04/10	S	7
2025GNASC01241	2025/04/01	2025/04/04	S	3
2025GNASC01242	2025/04/01	2025/04/09	S	6
2025GNASC01243	2025/04/01	2025/04/10	S	7
2025GNASC01245	2025/04/01	2025/04/11	S	8
2025GNASC01246	2025/04/01	2025/04/22	S	13
2025GNASC01247	2025/04/01	2025/04/21	S	12
2025GNASC01249	2025/04/01	2025/04/24	S	15
2025GNASC01250	2025/04/01	2025/04/15	S	10
2025GNASC01251	2025/04/01	2025/04/25	S	16
2025GNASC01252	2025/04/01	2025/04/08	S	5
2025GNASC01253	2025/04/01	2025/04/21	S	12
2025GNASC01254	2025/04/01	2025/04/23	S	14
2025GNASC01255	2025/04/01	2025/04/07	S	4
2025GNASC01256	2025/04/01	2025/04/25	S	16
2025GNASC01257	2025/04/01	2025/04/16	S	11
2025GNASC01258	2025/04/01	2025/04/08	S	5
2025GNASC01259	2025/04/02	2025/04/16	S	10
2025GNASC01261	2025/04/02	2025/04/25	S	15
2025GNASC01262	2025/04/02	2025/04/03	S	1
2025GNASC01264	2025/04/02	2025/04/10	S	6
2025GNASC01265	2025/04/02	2025/04/24	S	14
2025GNASC01266	2025/04/02	2025/04/23	S	13
2025GNASC01267	2025/04/02	2025/04/07	S	3
2025GNASC01268	2025/04/02	2025/04/05	S	2
2025GNASC01269	2025/04/02	2025/04/24	S	14
2025GNASC01270	2025/04/02	2025/04/08	S	4
2025GNASC01271	2025/04/02	2025/04/10	S	6
2025GNASC01272	2025/04/02	2025/04/23	S	13

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01273	2025/04/02	2025/04/07	S	3
2025GNASC01275	2025/04/02	2025/04/05	S	2
2025GNASC01276	2025/04/02	2025/04/10	S	6
2025GNASC01277	2025/04/02	2025/04/23	S	13
2025GNASC01278	2025/04/02	2025/04/11	S	7
2025GNASC01279	2025/04/03	2025/04/07	S	2
2025GNASC01281	2025/04/03	2025/04/22	S	11
2025GNASC01282	2025/04/03	2025/04/16	S	9
2025GNASC01283	2025/04/03	2025/04/08	S	3
2025GNASC01284	2025/04/03	2025/04/30	S	17
2025GNASC01285	2025/04/03	2025/04/08	S	3
2025GNASC01286	2025/04/03	2025/04/08	S	3
2025GNASC01287	2025/04/03	2025/04/08	S	3
2025GNASC01288	2025/04/03	2025/04/05	S	1
2025GNASC01289	2025/04/03	2025/04/11	S	6
2025GNASC01290	2025/04/03	2025/04/24	S	13
2025GNASC01291	2025/04/03	2025/05/19	S	29
2025GNASC01292	2025/04/03	2025/04/21	S	10
2025GNASC01293	2025/04/03	2025/04/15	S	8
2025GNASC01297	2025/04/04	2025/05/05	S	18
2025GNASC01298	2025/04/04	2025/04/30	S	16
2025GNASC01299	2025/04/04	2025/04/09	S	3
2025GNASC01300	2025/04/04	2025/04/05	S	0
2025GNASC01302	2025/04/04	2025/04/23	S	11
2025GNASC01303	2025/04/04	2025/04/10	S	4
2025GNASC01304	2025/04/04	2025/04/05	S	0
2025GNASC01305	2025/04/04	2025/05/02	S	17
2025GNASC01306	2025/04/04	2025/04/05	S	0
2025GNASC01307	2025/04/04	2025/04/05	S	0
2025GNASC01308	2025/04/04	2025/04/16	S	8
2025GNASC01309	2025/04/04	2025/04/16	S	8
2025GNASC01310	2025/04/04	2025/04/05	S	0
2025GNASC01311	2025/04/04	2025/04/23	S	11
2025GNASC01312	2025/04/04	2025/04/22	S	10
2025GNASC01314	2025/04/05	2025/04/23	S	10
2025GNASC01315	2025/04/05	2025/04/14	S	5
2025GNASC01316	2025/04/05	2025/04/07	S	0
2025GNASC01317	2025/04/05	2025/04/16	S	7

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01318	2025/04/05	2025/04/07	S	0
2025GNASC01319	2025/04/05	2025/04/07	S	0
2025GNASC01320	2025/04/05	2025/04/07	S	0
2025GNASC01321	2025/04/05	2025/04/09	S	2
2025GNASC01322	2025/04/06	2025/04/16	S	7
2025GNASC01323	2025/04/07	2025/04/14	S	5
2025GNASC01324	2025/04/07	2025/04/14	S	5
2025GNASC01325	2025/04/07	2025/04/14	S	5
2025GNASC01326	2025/04/07	2025/04/14	S	5
2025GNASC01327	2025/04/07	2025/04/21	S	8
2025GNASC01328	2025/04/07	2025/04/14	S	5
2025GNASC01329	2025/04/07	2025/04/14	S	5
2025GNASC01330	2025/04/07	2025/04/14	S	5
2025GNASC01331	2025/04/07	2025/04/16	S	7
2025GNASC01332	2025/04/07	2025/04/21	S	8
2025GNASC01333	2025/04/07	2025/04/23	S	10
2025GNASC01334	2025/04/07	2025/04/11	S	4
2025GNASC01337	2025/04/07	2025/04/21	S	8
2025GNASC01338	2025/04/07	2025/04/22	S	9
2025GNASC01339	2025/04/08	2025/04/28	S	12
2025GNASC01341	2025/04/08	2025/04/14	S	4
2025GNASC01342	2025/04/08	2025/05/22	S	29
2025GNASC01343	2025/04/08	2025/04/30	S	14
2025GNASC01344	2025/04/08	2025/04/23	S	9
2025GNASC01345	2025/04/08	2025/04/15	S	5
2025GNASC01348	2025/04/08	2025/04/24	S	10
2025GNASC01351	2025/04/08	2025/04/14	S	4
2025GNASC01352	2025/04/08	2025/05/02	S	15
2025GNASC01353	2025/04/08	2025/05/02	S	15
2025GNASC01354	2025/04/08	2025/04/15	S	5
2025GNASC01355	2025/04/08	2025/04/15	S	5
2025GNASC01356	2025/04/08	2025/04/15	S	5
2025GNASC01357	2025/04/08	2025/04/14	S	4
2025GNASC01358	2025/04/08	2025/04/24	S	10
2025GNASC01359	2025/04/08	2025/04/23	S	9
2025GNASC01360	2025/04/08	2025/05/02	S	15
2025GNASC01361	2025/04/08	2025/05/02	S	15
2025GNASC01362	2025/04/08	2025/04/14	S	4

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01364	2025/04/09	2025/04/16	S	5
2025GNASC01365	2025/04/09	2025/04/21	S	6
2025GNASC01366	2025/04/09	2025/04/24	S	9
2025GNASC01367	2025/04/09	2025/05/05	S	15
2025GNASC01368	2025/04/09	2025/04/24	S	9
2025GNASC01369	2025/04/09	2025/04/23	S	8
2025GNASC01370	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01371	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01372	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01373	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01374	2025/04/09	2025/04/21	S	6
2025GNASC01375	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01376	2025/04/09	2025/05/02	S	14
2025GNASC01377	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01378	2025/04/09	2025/05/26	S	30
2025GNASC01379	2025/04/09	2025/04/11	S	2
2025GNASC01380	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01381	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01382	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01383	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01384	2025/04/09	2025/04/10	S	1
2025GNASC01386	2025/04/10	2025/04/24	S	8
2025GNASC01387	2025/04/10	2025/04/23	S	7
2025GNASC01388	2025/04/10	2025/05/06	S	15
2025GNASC01390	2025/04/10	2025/04/21	S	5
2025GNASC01391	2025/04/10	2025/04/23	S	7
2025GNASC01392	2025/04/10	2025/04/23	S	7
2025GNASC01393	2025/04/10	2025/05/05	S	14
2025GNASC01394	2025/04/10	2025/04/28	S	10
2025GNASC01395	2025/04/10	2025/05/06	S	15
2025GNASC01396	2025/04/10	2025/04/23	S	7
2025GNASC01398	2025/04/10	2025/05/05	S	14
2025GNASC01399	2025/04/10	2025/04/10	S	0
2025GNASC01400	2025/04/10	2025/04/22	S	6
2025GNASC01401	2025/04/10	2025/04/11	S	1
2025GNASC01402	2025/04/10	2025/04/14	S	2
2025GNASC01404	2025/04/10	2025/05/02	S	13
2025GNASC01405	2025/04/11	2025/04/22	S	5

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01407	2025/04/11	2025/04/25	S	8
2025GNASC01408	2025/04/11	2025/05/20	S	24
2025GNASC01410	2025/04/11	2025/06/05	S	35
2025GNASC01411	2025/04/11	2025/04/23	S	6
2025GNASC01412	2025/04/11	2025/04/23	S	6
2025GNASC01413	2025/04/13	2025/04/23	S	5
2025GNASC01414	2025/04/14	2025/05/13	S	18
2025GNASC01415	2025/04/14	2025/05/05	S	12
2025GNASC01416	2025/04/14	2025/05/20	S	23
2025GNASC01417	2025/04/14	2025/04/14	S	0
2025GNASC01418	2025/04/14	2025/05/06	S	13
2025GNASC01419	2025/04/14	2025/04/14	S	0
2025GNASC01420	2025/04/14	2025/04/14	S	0
2025GNASC01421	2025/04/14	2025/04/28	S	8
2025GNASC01422	2025/04/14	2025/04/21	S	3
2025GNASC01423	2025/04/14	2025/04/14	S	0
2025GNASC01424	2025/04/14	2025/04/14	S	0
2025GNASC01425	2025/04/14	2025/04/16	S	2
2025GNASC01426	2025/04/14	2025/05/06	S	13
2025GNASC01427	2025/04/14	2025/04/21	S	3
2025GNASC01428	2025/04/14	2025/04/16	S	2
2025GNASC01429	2025/04/14	2025/04/16	S	2
2025GNASC01430	2025/04/14	2025/04/21	S	3
2025GNASC01431	2025/04/14	2025/05/06	S	13
2025GNASC01432	2025/04/14	2025/04/16	S	2
2025GNASC01433	2025/04/14	2025/05/06	S	13
2025GNASC01434	2025/04/14	2025/05/06	S	13
2025GNASC01438	2025/04/14	2025/05/06	S	13
2025GNASC01439	2025/04/14	2025/04/22	S	4
2025GNASC01441	2025/04/14	2025/04/16	S	2
2025GNASC01443	2025/04/14	2025/04/15	S	1
2025GNASC01444	2025/04/15	2025/04/22	S	3
2025GNASC01445	2025/04/15	2025/04/15	S	0
2025GNASC01446	2025/04/15	2025/05/09	S	15
2025GNASC01447	2025/04/15	2025/04/15	S	0
2025GNASC01448	2025/04/15	2025/04/15	S	0
2025GNASC01449	2025/04/15	2025/04/15	S	0
2025GNASC01450	2025/04/15	2025/04/25	S	6

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01451	2025/04/15	2025/05/16	S	20
2025GNASC01452	2025/04/15	2025/04/15	S	0
2025GNASC01453	2025/04/15	2025/04/22	S	3
2025GNASC01454	2025/04/15	2025/04/22	S	3
2025GNASC01455	2025/04/15	2025/04/15	S	0
2025GNASC01456	2025/04/15	2025/04/16	S	1
2025GNASC01461	2025/04/15	2025/04/16	S	1
2025GNASC01463	2025/04/16	2025/05/06	S	11
2025GNASC01465	2025/04/16	2025/04/16	S	0
2025GNASC01466	2025/04/16	2025/04/16	S	0
2025GNASC01467	2025/04/16	2025/04/16	S	0
2025GNASC01468	2025/04/16	2025/04/16	S	0
2025GNASC01469	2025/04/16	2025/05/09	S	14
2025GNASC01470	2025/04/16	2025/05/06	S	11
2025GNASC01471	2025/04/16	2025/05/06	S	11
2025GNASC01472	2025/04/17	2025/05/20	S	20
2025GNASC01473	2025/04/17	2025/04/28	S	5
2025GNASC01474	2025/04/19	2025/05/19	S	19
2025GNASC01475	2025/04/20	2025/04/29	S	6
2025GNASC01476	2025/04/21	2025/05/12	S	14
2025GNASC01477	2025/04/21	2025/04/24	S	3
2025GNASC01478	2025/04/21	2025/05/07	S	11
2025GNASC01479	2025/04/21	2025/05/12	S	14
2025GNASC01481	2025/04/21	2025/04/28	S	5
2025GNASC01482	2025/04/21	2025/05/08	S	12
2025GNASC01483	2025/04/21	2025/05/07	S	11
2025GNASC01484	2025/04/21	2025/05/13	S	15
2025GNASC01485	2025/04/21	2025/04/23	S	2
2025GNASC01486	2025/04/21	2025/05/13	S	15
2025GNASC01487	2025/04/21	2025/04/29	S	6
2025GNASC01488	2025/04/22	2025/04/30	S	6
2025GNASC01489	2025/04/22	2025/05/07	S	10
2025GNASC01490	2025/04/22	2025/05/05	S	8
2025GNASC01491	2025/04/22	2025/05/02	S	7
2025GNASC01492	2025/04/22	2025/05/09	S	12
2025GNASC01495	2025/04/23	2025/05/05	S	7
2025GNASC01496	2025/04/23	2025/05/16	S	16
2025GNASC01497	2025/04/23	2025/05/28	S	24

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01498	2025/04/23	2025/05/12	S	12
2025GNASC01499	2025/04/23	2025/05/07	S	9
2025GNASC01500	2025/04/23	2025/05/12	S	12
2025GNASC01501	2025/04/23	2025/05/12	S	12
2025GNASC01502	2025/04/23	2025/05/28	S	24
2025DRB00010	2025/04/23	2025/05/13	S	13
2025GNASC01503	2025/04/23	2025/05/12	S	12
2025GNASC01504	2025/04/23	2025/05/12	S	12
2025DRB00011	2025/04/23	2025/05/13	S	13
2025DRB00012	2025/04/23	2025/05/13	S	13
2025DRB00013	2025/04/23	2025/05/13	S	13
2025DRB00014	2025/04/23	2025/05/13	S	13
2025GNASC01505	2025/04/23	2025/05/08	S	10
2025DRB00015	2025/04/24	2025/05/13	S	12
2025GNASC01506	2025/04/24	2025/05/06	S	7
2025DRB00016	2025/04/24	2025/05/13	S	12
2025GNASC01508	2025/04/24	2025/04/24	S	0
2025GNASC01509	2025/04/24	2025/04/30	S	4
2025GNASC01510	2025/04/24	2025/04/24	S	0
2025GNASC01511	2025/04/24	2025/05/05	S	6
2025GNASC01512	2025/04/24	2025/04/24	S	0
2025GNASC01513	2025/04/24	2025/04/24	S	0
2025GNASC01514	2025/04/24	2025/05/30	S	25
2025GNASC01518	2025/04/25	2025/05/07	S	7
2025GNASC01520	2025/04/25	2025/05/05	S	5
2025GNASC01521	2025/04/25	2025/05/12	S	10
2025GNASC01522	2025/04/25	2025/05/02	S	4
2025GNASC01523	2025/04/25	2025/05/06	S	6
2025GNASC01524	2025/04/25	2025/05/13	S	11
2025GNASC01526	2025/04/25	2025/05/06	S	6
2025GNASC01527	2025/04/25	2025/05/13	S	11
2025GNASC01528	2025/04/25	2025/05/12	S	10
2025GNASC01530	2025/04/25	2025/05/09	S	9
2025GNASC01531	2025/04/27	2025/05/23	S	18
2025GNASC01533	2025/04/28	2025/05/12	S	9
2025GNASC01534	2025/04/28	2025/05/12	S	9
2025GNASC01535	2025/04/28	2025/05/05	S	4
2025GNASC01536	2025/04/28	2025/05/09	S	8

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025GNASC01537	2025/04/28	2025/05/09	S	8
2025GNASC01538	2025/04/28	2025/05/08	S	7
2025GNASC01539	2025/04/28	2025/05/23	S	18
2025GNASC01540	2025/04/28	2025/05/20	S	15
2025GNASC01542	2025/04/28	2025/05/08	S	7
2025GNASC01543	2025/04/28	2025/05/20	S	15
2025GNASC01544	2025/04/28	2025/05/06	S	5
2025GNASC01546	2025/04/28	2025/05/20	S	15
2025GNASC01547	2025/04/28	2025/05/08	S	7
2025GNASC01548	2025/04/28	2025/05/06	S	5
2025GNASC01550	2025/04/29	2025/05/14	S	10
2025GNASC01551	2025/04/29	2025/05/12	S	8
2025GNASC01552	2025/04/29	2025/05/19	S	13
2025GNASC01553	2025/04/29	2025/05/08	S	6
2025GNASC01554	2025/04/29	2025/05/09	S	7
2025GNASC01555	2025/04/29	2025/05/12	S	8
2025GNASC01556	2025/04/29	2025/05/07	S	5
2025GNASC01557	2025/04/29	2025/04/29	S	0
2025GNASC01559	2025/04/29	2025/05/26	S	18
2025GNASC01560	2025/04/29	2025/05/05	S	3
2025GNASC01561	2025/04/29	2025/05/02	S	2
2025GNASC01562	2025/04/29	2025/05/08	S	6
2025GNASC01563	2025/04/29	2025/05/08	S	6
2025GNASC01564	2025/04/29	2025/04/30	S	1
2025GNASC01565	2025/04/30	2025/05/08	S	5
2025GNASC01566	2025/04/30	2025/05/22	S	15
2025GNASC01567	2025/04/30	2025/05/06	S	3
2025GNASC01568	2025/04/30	2025/05/12	S	7
2025GNASC01569	2025/04/30	2025/05/21	S	14
2025GNASC01570	2025/04/30	2025/05/16	S	11
2025GNASC01571	2025/04/30	2025/05/26	S	17
2025GNASC01572	2025/04/30	2025/05/08	S	5
2025GNASC01573	2025/04/30	2025/05/07	S	4
2025GNASC01574	2025/04/30	2025/05/09	S	6
2025-63300-000004-4	2025-04-25	2025-04-25	S	0
2025-50000-000001-4	2025-04-25	2025-04-25	S	0
2025-50000-000004-4	2025-05-02	2025-05-19	S	11
2025-50000-000012-4	2025-05-07	2025-05-16	S	7

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-000014-4	2025-05-08	2025-06-17	S	27
2025-50160-000015-4	2025-05-08	2025-05-09	S	1
2025-50160-000016-4	2025-05-08	2025-05-08	S	0
2025-50160-000018-4	2025-05-08	2025-05-26	S	12
2025-50160-000020-4	2025-05-08	2025-05-08	S	0
2025-50000-000024-4	2025-05-08	2025-05-19	S	7
2025-50000-000025-4	2025-05-08	2025-05-26	S	12
2025-50160-000028-4	2025-05-08	2025-05-09	S	1
2025-50160-000030-4	2025-05-09	2025-05-09	S	0
2025-50160-000031-4	2025-05-09	2025-05-09	S	0
2025-50160-000033-4	2025-05-09	2025-05-09	S	0
2025-50160-000034-4	2025-05-09	2025-05-09	S	0
2025-50160-000035-4	2025-05-09	2025-05-28	S	13
2025-50160-000036-4	2025-05-09	2025-05-09	S	0
2025-50160-000037-4	2025-05-09	2025-05-12	S	1
2025-50160-000038-4	2025-05-09	2025-05-09	S	0
2025-50160-000039-4	2025-05-09	2025-05-19	S	6
2025-50160-000041-4	2025-05-09	2025-05-12	S	1
2025-50160-000043-4	2025-05-09	2025-05-12	S	1
2025-50160-000044-4	2025-05-09	2025-05-12	S	1
2025-50000-000046-4	2025-05-10	2025-05-12	S	0
2025-50000-000047-4	2025-05-11	2025-06-04	S	16
2025-50160-000048-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000049-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000050-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000051-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000052-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000053-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000054-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000055-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000056-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000057-4	2025-05-12	2025-05-12	S	0
2025-50160-000058-4	2025-05-12	2025-05-13	S	1
2025-50160-000059-4	2025-05-12	2025-05-13	S	1
2025-50160-000060-4	2025-05-12	2025-05-13	S	1
2025-50160-000061-4	2025-05-12	2025-05-13	S	1
2025-50160-000062-4	2025-05-12	2025-05-13	S	1
2025-50000-000064-4	2025-05-12	2025-07-02	S	34

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-000065-4	2025-05-13	2025-05-16	S	3
2025-50160-000066-4	2025-05-13	2025-06-03	S	14
2025-50000-000071-4	2025-05-13	2025-06-03	S	14
2025-50160-000075-4	2025-05-13	2025-05-16	S	3
2025-50160-000076-4	2025-05-13	2025-05-16	S	3
2025-50160-000078-4	2025-05-13	2025-05-16	S	3
2025-50160-000088-4	2025-05-14	2025-05-16	S	2
2025-50160-000089-4	2025-05-14	2025-05-16	S	2
2025-50160-000090-4	2025-05-14	2025-05-16	S	2
2025-50160-000091-4	2025-05-14	2025-06-03	S	13
2025-50160-000094-4	2025-05-14	2025-05-16	S	2
2025-50160-000095-4	2025-05-14	2025-05-16	S	2
2025-50160-000108-4	2025-05-15	2025-05-19	S	2
2025-50160-000110-4	2025-05-15	2025-05-19	S	2
2025-50160-000111-4	2025-05-15	2025-05-19	S	2
2025-50160-000114-4	2025-05-15	2025-05-19	S	2
2025-50160-000120-4	2025-05-15	2025-05-19	S	2
2025-50160-000121-4	2025-05-15	2025-06-27	S	29
2025-50160-000122-4	2025-05-16	2025-06-16	S	20
2025-50160-000123-4	2025-05-16	2025-05-19	S	1
2025-50160-000124-4	2025-05-16	2025-05-19	S	1
2025-50160-000125-4	2025-05-16	2025-05-19	S	1
2025-50160-000127-4	2025-05-16	2025-06-16	S	20
2025-50160-000128-4	2025-05-16	2025-05-19	S	1
2025-50160-000129-4	2025-05-16	2025-05-16	S	0
2025-50160-000130-4	2025-05-16	2025-05-19	S	1
2025-50160-000133-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000135-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000136-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000137-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000138-4	2025-05-19	2025-05-28	S	7
2025-50160-000139-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000140-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000141-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000142-4	2025-05-19	2025-05-19	S	0
2025-50160-000146-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000147-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000148-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-000149-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000150-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000151-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000153-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000154-4	2025-05-19	2025-06-11	S	16
2025-50160-000155-4	2025-05-19	2025-06-11	S	16
2025-50160-000156-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000157-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000161-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000162-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000163-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000164-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000165-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000166-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000167-4	2025-05-19	2025-05-20	S	1
2025-50160-000168-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50000-000169-4	2025-05-19	2025-05-28	S	7
2025-50160-000170-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50160-000172-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50160-000173-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50160-000174-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50160-000177-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50160-000178-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50160-000179-4	2025-05-19	2025-05-21	S	2
2025-50160-000181-4	2025-05-20	2025-05-20	S	0
2025-50160-000182-4	2025-05-20	2025-05-20	S	0
2025-50160-000183-4	2025-05-20	2025-05-20	S	0
2025-50160-000184-4	2025-05-20	2025-05-21	S	1
2025-50160-000185-4	2025-05-20	2025-05-21	S	1
2025-50160-000186-4	2025-05-20	2025-05-21	S	1
2025-50160-000188-4	2025-05-20	2025-05-21	S	1
2025-50000-000189-4	2025-05-20	2025-06-03	S	9
2025-50160-000190-4	2025-05-20	2025-05-21	S	1
2025-50160-000191-4	2025-05-20	2025-05-21	S	1
2025-50000-000193-4	2025-05-20	2025-06-03	S	9
2025-50160-000197-4	2025-05-21	2025-05-21	S	0
2025-50160-000198-4	2025-05-21	2025-05-21	S	0
2025-50160-000199-4	2025-05-21	2025-05-21	S	0

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-000200-4	2025-05-21	2025-05-21	S	0
2025-50000-000201-4	2025-05-21	2025-06-17	S	18
2025-50160-000204-4	2025-05-21	2025-05-21	S	0
2025-50160-000206-4	2025-05-22	2025-05-22	S	0
2025-50160-000207-4	2025-05-22	2025-05-22	S	0
2025-50160-000208-4	2025-05-22	2025-05-22	S	0
2025-50160-000209-4	2025-05-22	2025-05-22	S	0
2025-50160-000210-4	2025-05-22	2025-05-23	S	1
2025-50160-000212-4	2025-05-22	2025-05-23	S	1
2025-50160-000214-4	2025-05-22	2025-05-22	S	0
2025-50160-000218-4	2025-05-22	2025-05-22	S	0
2025-50160-000219-4	2025-05-22	2025-05-23	S	1
2025-10111-000220-4	2025-05-22	2025-05-27	S	3
2025-50160-000221-4	2025-05-22	2025-05-22	S	0
2025-50160-000222-4	2025-05-22	2025-05-26	S	2
2025-50160-000230-4	2025-05-23	2025-06-16	S	15
2025-50160-000232-4	2025-05-23	2025-05-23	S	0
2025-50160-000234-4	2025-05-23	2025-05-26	S	1
2025-50160-000236-4	2025-05-23	2025-06-03	S	6
2025-50160-000237-4	2025-05-23	2025-05-26	S	1
2025-50160-000239-4	2025-05-23	2025-05-23	S	0
2025-50160-000245-4	2025-05-23	2025-05-23	S	0
2025-50160-000247-4	2025-05-23	2025-06-05	S	8
2025-50000-000253-4	2025-05-24	2025-06-10	S	10
2025-50160-000257-4	2025-05-26	2025-05-26	S	0
2025-50160-000260-4	2025-05-26	2025-05-26	S	0
2025-50160-000265-4	2025-05-26	2025-05-26	S	0
2025-50160-000274-4	2025-05-26	2025-05-27	S	1
2025-50000-000278-4	2025-05-26	2025-05-29	S	3
2025-61110-000001-4	2025-05-26	2025-06-16	S	14
2025-50160-000284-4	2025-05-26	2025-05-27	S	1
2025-50160-000286-4	2025-05-26	2025-05-27	S	1
2025-50160-000291-4	2025-05-27	2025-05-27	S	0
2025-50160-000293-4	2025-05-27	2025-05-28	S	1
2025-50160-000301-4	2025-05-27	2025-06-03	S	4
2025-50000-000302-4	2025-05-27	2025-06-06	S	7
2025-50160-000303-4	2025-05-27	2025-06-06	S	7
2025-50160-000305-4	2025-05-27	2025-06-03	S	4

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-000311-4	2025-05-28	2025-05-30	S	2
2025-50160-000313-4	2025-05-28	2025-06-16	S	12
2025-50160-000317-4	2025-05-29	2025-06-03	S	2
2025-50160-000318-4	2025-05-29	2025-06-16	S	11
2025-50160-000321-4	2025-05-29	2025-06-11	S	8
2025-50160-000326-4	2025-05-29	2025-06-11	S	8
2025-50160-000335-4	2025-06-03	2025-06-11	S	6
2025-50160-000336-4	2025-06-03	2025-06-12	S	7
2025-50000-000338-4	2025-06-03	2025-06-09	S	4
2025-50160-000346-4	2025-06-03	2025-06-19	S	12
2025-50160-000347-4	2025-06-03	2025-06-17	S	10
2025-50000-000351-4	2025-06-03	2025-06-05	S	2
2025-50160-000368-4	2025-06-04	2025-06-17	S	9
2025-50160-000370-4	2025-06-05	2025-06-18	S	9
2025-50160-000386-4	2025-06-09	2025-06-17	S	6
2025-50000-000389-4	2025-06-09	2025-06-12	S	3
2025-50160-000401-4	2025-06-10	2025-06-24	S	9
2025-50000-000414-4	2025-06-10	2025-07-02	S	14
2025-50000-000415-4	2025-06-11	2025-06-11	S	0
2025-50000-000416-4	2025-06-11	2025-06-11	S	0
2025-50000-000417-4	2025-06-11	2025-06-12	S	1
2025-50160-000421-4	2025-06-11	2025-06-17	S	4
2025-50000-000434-4	2025-06-11	2025-06-24	S	8
2025-50160-000439-4	2025-06-12	2025-06-17	S	3
2025-50000-000443-4	2025-06-12	2025-06-12	S	0
2025-50000-000452-4	2025-06-12	2025-06-12	S	0
2025-50000-000454-4	2025-06-12	2025-06-13	S	1
2025-50000-000455-4	2025-06-13	2025-06-13	S	0
2025-50160-000458-4	2025-06-13	2025-06-27	S	9
2025-50160-000462-4	2025-06-16	2025-07-04	S	12
2025-50000-000465-4	2025-06-16	2025-06-27	S	8
2025-50000-000466-4	2025-06-16	2025-07-03	S	11
2025-50000-000468-4	2025-06-16	2025-06-16	S	0
2025-50000-000472-4	2025-06-16	2025-06-27	S	8
2025-50160-000478-4	2025-06-17	2025-06-18	S	1
2025-50000-000482-4	2025-06-17	2025-06-27	S	7
2025-50000-000485-4	2025-06-17	2025-06-18	S	1
2025-50180-000488-4	2025-06-17	2025-06-17	S	0

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50000-000492-4	2025-06-18	2025-06-20	S	2
2025-50160-000493-4	2025-06-18	2025-06-22	S	2
2025-50160-000495-4	2025-06-18	2025-06-24	S	3
2025-50160-000506-4	2025-06-19	2025-06-24	S	2
2025-50160-000507-4	2025-06-19	2025-06-24	S	2
2025-50160-000512-4	2025-06-20	2025-06-25	S	2
2025-50160-000515-4	2025-06-20	2025-06-24	S	1
2025-50160-000523-4	2025-06-24	2025-06-24	S	0
2025-50160-000531-4	2025-06-24	2025-06-24	S	0
2025-50160-000542-4	2025-06-24	2025-06-26	S	2
2025-50160-000544-4	2025-06-24	2025-06-25	S	1
2025-50160-000545-4	2025-06-24	2025-06-27	S	3
2025-50000-000555-4	2025-06-25	2025-07-02	S	4
2025-50000-000558-4	2025-06-25	2025-06-27	S	2
2025-50000-000560-4	2025-06-25	2025-06-26	S	1
2025-50160-002891-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002892-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002893-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002895-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002896-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002897-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002898-2	2025-05-05	2025-05-23	S	14
2025-50160-002899-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002902-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002903-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002904-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002907-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002913-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002952-2	2025-05-05	2025-05-26	S	15
2025-50160-002954-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002956-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002957-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002958-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002960-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002962-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002964-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002968-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-002991-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-002995-2	2025-05-06	2025-05-27	S	15
2025-50160-003008-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003009-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003010-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003012-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003013-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003014-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003016-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003020-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003021-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003039-2	2025-05-07	2025-05-28	S	15
2025-50160-003067-2	2025-05-08	2025-05-29	S	15
2025-50160-003185-2	2025-05-12	2025-06-02	S	14
2025-50160-003204-2	2025-05-13	2025-06-03	S	14
2025-50160-003414-2	2025-05-16	2025-06-06	S	14
2025-50160-003429-2	2025-05-19	2025-06-09	S	14
2025-50160-003431-2	2025-05-19	2025-06-02	S	9
2025-50160-003432-2	2025-05-19	2025-06-02	S	9
2025-50160-003459-2	2025-05-19	2025-06-09	S	14
2025-50160-004571-2	2025-06-13	2025-07-25	S	28
2025-50160-004812-2	2025-06-18	2025-07-02	S	8
2025-50160-005110-2	2025-06-27	2025-07-18	S	14
2025-50160-005114-2	2025-06-27	2025-07-11	S	9
2025-50160-005120-2	2025-06-27	2025-07-11	S	9

Tabla 8: Gestión

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

10. Acciones de mejora

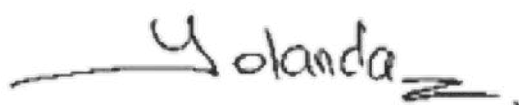
El Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano se rige conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, enfocándose en la implementación de estrategias para mejorar la gestión de las PQRSD.

Entre las acciones llevadas a cabo se encuentran:

- Acompañamiento en la gestión de las PQRSD.
- Monitoreo constante de la gestión de las PQRSD utilizando el semáforo como herramienta de control.

PQRSD

- Revisión periódica con los Directores Regionales para verificar el estado de las PQRSD y definir estrategias que aseguren el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Actualización del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (DG-C-P-003).
- Reunión con el Grupo Nacional de Gestión Documental para desarrollo y ajustes al módulo de PQRSD en la nueva herramienta informática de gestión documental ORFEO.



ROSA YOLANDA PUENTES PULIDO*

Coordinadora

Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Olga Patricia Roncancio Barón – Profesional Especializado -Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2025-07-15
Revisó	Rosa Yolanda Puentes Pulido – Coordinadora, Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2025-07-15
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.			