

Informe trimestral
Tercer 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 4
- 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. SUGERENCIAS 8
 - 5.1.5. DENUNCIAS 8
 - 5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN 8
 - 5.3. ORIGEN 9
 - 5.4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS..... 9
 - 5.5. POR SEDE.....10
 - 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 12
- 8. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS.....12
- 9. GESTIÓN DE LAS PQRSD.....13
- 10. ACCIONES DE MEJORA..... 19

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 julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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.
- 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 a través del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir, radicar y hacer seguimiento a la respuesta de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de atención.

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 y aplicativo de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” actualizado en la plataforma de ISOLUCION y socializado.
- 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.

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 Nororient 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 tercer trimestre del año 2025, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió mil ciento diez y ocho (1118) requerimientos, encontrando que las Peticiones, representan un 98% del total de las manifestaciones recibidas.

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIM.	% PART
PETICIÓN	389	344	363	1096	98,03
QUEJAS	5	5	7	17	1,52
RECLAMOS	4	0	0	4	0,36
SUGERENCIAS	0	0	1	1	0,09
DENUNCIAS	0	0	0	0	-
TOTAL MES	398	349	371	1118	100%

Tabla 1: PQRSD Recibidas
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO



Gráfica 1: PQRSD recibidas
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.1.1. PETICIÓN

En la tabla 2 se evidencian mil noventa y seis (1096) peticiones.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL III TRIM	%
Consulta	56	5
Consulta Bases de Datos	8	44,4
Documentos	909	82,9
Entre Autoridades	74	6,8
Información	30	2,7
Información por Periodistas	1	0,1
Interés General y Particular	18	1,6
Total general	1096	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 tercer trimestre de 2025, con una participación del 82.9%, relacionado con: certificado de desaparecido, certificado de necropsia, pruebas de ADN, resultados de necropsia, resultados valoración médico legal.

5.1.2. QUEJAS

Se recibieron diez y siete (17) quejas, siendo la Dirección Regional Bogotá la que registró la mayor cantidad, con cinco (5) quejas por “incumplimiento del horario de atención”.

TIPO DE QUEJA	TOTAL III TRIMESTRE	%
Incumplimiento de horario de atención	5	29,4
Incumplimiento de tareas o funciones	2	11,8
Indebido asesoramiento	1	5,9
Mala atención	3	17,6
Maltrato verbal o físico	3	17,6
Suministro de información incompleta o errónea	3	17,6
Total general	17	100%

Tabla 3: Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

En relación con el Comparativo trimestral, las cifras presentadas indican que en el tercer trimestre 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 trimestre anterior.

TRIMESTRE II 2025	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	8	6	9	23
TRIMESTRE III 2025	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	5	5	7	17

Tabla 4: Comparativo Trimestral Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.1.3. RECLAMOS

Se recibieron un total de cuatro (4) Reclamos durante el trimestre, se evidencia que dos (2) de ellos fueron allegados a la Dirección Regional Bogotá, relacionados con la 'Demora entrega de resultados'.

ORIGEN	CAUSAS	TOTAL
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	2
DIRECCIÓN REGIONAL NOROCCIDENTE		1
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE	NO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1
TOTAL GENERAL		4

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

5.1.4. SUGERENCIAS

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

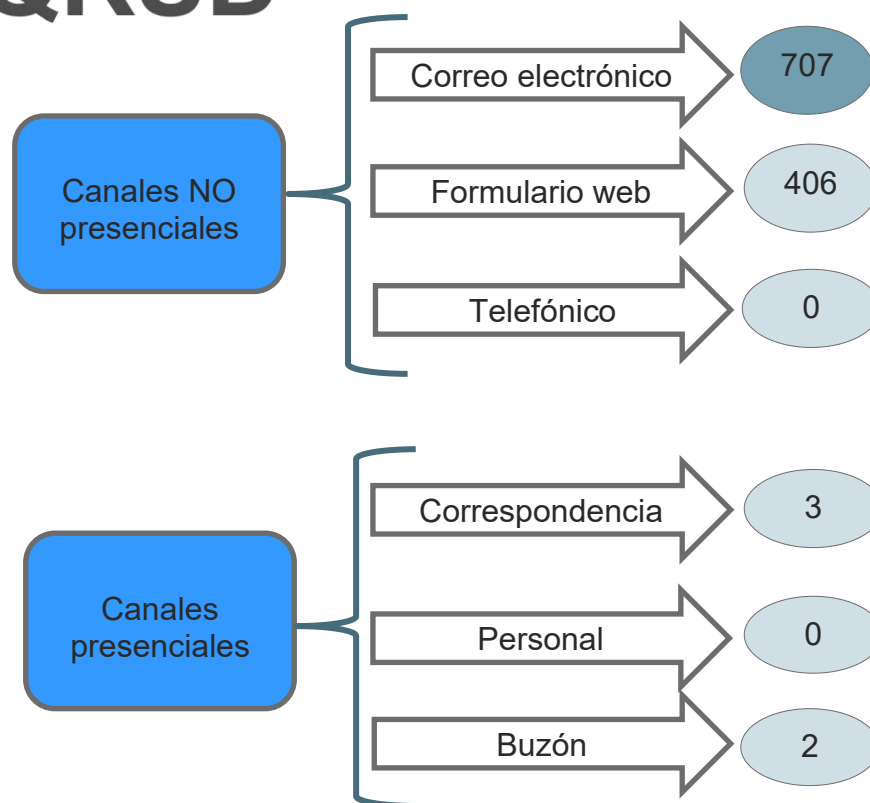
5.1.5. DENUNCIAS

En el tercer trimestre del año 2025, no se recibieron denuncias.

5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

En el tercer trimestre de 2025, el Instituto recibió un total de 1118 PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 63% y el formulario web con un 36%.

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, mil ciento diez y ocho (1118) corresponden a usuarios externos y ninguno a usuarios internos.

5.4. ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron 455 requerimientos, se gestionaron el 99% de las peticiones que corresponden a cuatrocientas cuarenta y tres (443) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información.

Los casos pendientes de finalizar en el aplicativo corresponden a seis cientos sesenta y tres (663), 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 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,

PQRSD

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 (...).

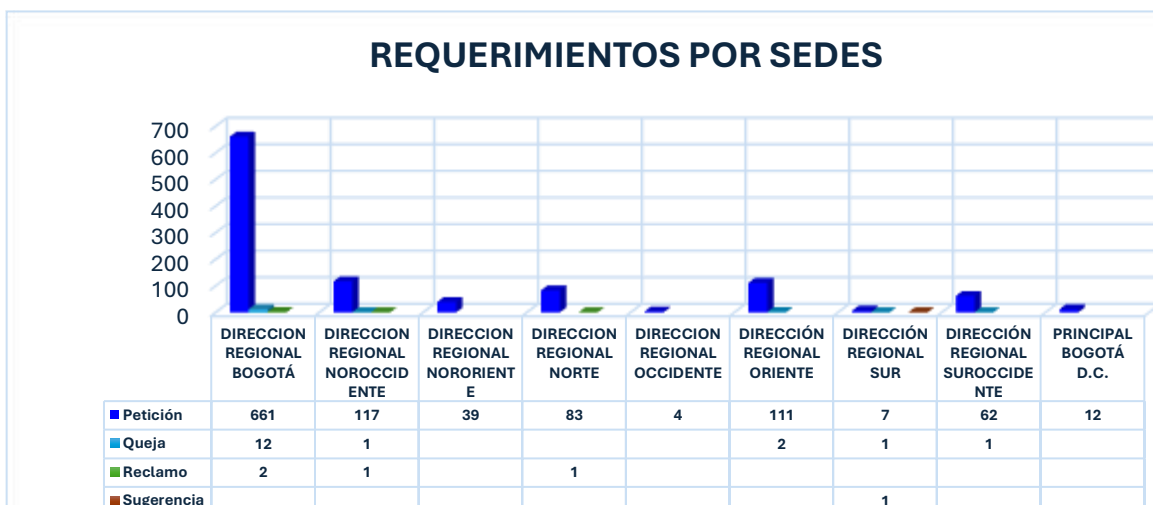
En la gráfica 4, se presenta el estado de los requerimientos en cuanto a finalizado y pendiente (en proceso de respuesta) de acuerdo al tipo de solicitud:



Grafica 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.



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

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 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 tercer 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 tercer trimestre del 2025, ingresaron diez y siete (17) quejas a nivel nacional, de las cuales cinco (5) fueron por “Incumplimiento de horario de 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.
- Reforzar la importancia del cumplimiento del horario dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano.
- 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.

En relación con los reclamos se evidenció que se radicaron cuatro (4) durante el tercer trimestre el 2025, de los cuales tres (3) fueron por “demora en la entrega de resultados y uno (1) No disponibilidad de servicios.

PQRSD

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.

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

En tercer 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		
	III TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2025
Cero (0) a quince (15) días	173	515	875
Diez y seis (16) a treinta (30) días	34	32	120
Treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días o más	33	2	2
Pendientes por gestionar	878	356	158
	1118	905	1155

Tabla 6: Tiempos de Respuesta

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

- Con respecto a los trimestres anteriores aumentó 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.

- 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 tercer trimestre de 2025.

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50000-000588-4	01/07/2025	09/07/2025	S	6
2025-50000-000589-4	01/07/2025	02/07/2025	S	1
2025-50160-000591-4	01/07/2025	10/07/2025	S	7
2025-50000-000592-4	01/07/2025	11/08/2025	S	28
2025-50160-000593-4	01/07/2025	10/07/2025	S	7
2025-50000-000603-4	02/07/2025	02/07/2025	S	0
2025-50160-000612-4	02/07/2025	10/07/2025	S	6
2025-50160-000614-4	02/07/2025	03/07/2025	S	1
2025-50160-000615-4	03/07/2025	17/07/2025	S	10
2025-50160-000637-4	04/07/2025	14/07/2025	S	6
2025-50160-000638-4	04/07/2025	02/09/2025	S	40
2025-50000-000640-4	05/07/2025	18/07/2025	S	9
2025-50000-000641-4	06/07/2025	07/07/2025	S	0
2025-50160-000642-4	07/07/2025	10/07/2025	S	3
2025-50160-000643-4	07/07/2025	08/07/2025	S	1
2025-50160-000649-4	07/07/2025	09/07/2025	S	2
2025-50160-000654-4	07/07/2025	03/10/2025	S	62
2025-50160-000671-4	08/07/2025	30/07/2025	S	16
2025-50000-000672-4	08/07/2025	11/08/2025	S	23
2025-50160-000676-4	08/07/2025	12/08/2025	S	24

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-000680-4	08/07/2025	16/07/2025	S	6
2025-50160-000682-4	08/07/2025	11/07/2025	S	3
2025-50160-000693-4	09/07/2025	16/07/2025	S	5
2025-50160-000721-4	11/07/2025	04/10/2025	S	58
2025-50000-000724-4	12/07/2025	15/07/2025	S	1
2025-50000-000725-4	12/07/2025	23/07/2025	S	7
2025-50160-000726-4	14/07/2025	04/10/2025	S	57
2025-50160-000729-4	14/07/2025	04/10/2025	S	57
2025-50160-000731-4	14/07/2025	19/09/2025	S	47
2025-50160-000735-4	14/07/2025	04/10/2025	S	57
2025-50000-000737-4	14/07/2025	16/07/2025	S	2
2025-50160-000740-4	14/07/2025	04/08/2025	S	15
2025-50160-000743-4	14/07/2025	28/07/2025	S	10
2025-50000-000745-4	14/07/2025	04/10/2025	S	57
2025-50000-000747-4	15/07/2025	04/10/2025	S	56
2025-50160-000765-4	16/07/2025	19/09/2025	S	45
2025-50160-000766-4	16/07/2025	16/07/2025	S	0
2025-50160-000772-4	16/07/2025	17/07/2025	S	1
2025-50160-000777-4	16/07/2025	04/08/2025	S	13
2025-50160-000780-4	16/07/2025	11/08/2025	S	17
2025-50160-000798-4	17/07/2025	02/09/2025	S	31
2025-50160-000799-4	17/07/2025	04/08/2025	S	12
2025-50000-000803-4	17/07/2025	06/08/2025	S	14
2025-50160-000805-4	17/07/2025	11/08/2025	S	16
2025-50160-000806-4	17/07/2025	18/07/2025	S	1
2025-10111-000810-4	18/07/2025	31/07/2025	S	9
2025-50160-000813-4	18/07/2025	23/07/2025	S	3
2025-50000-000817-4	18/07/2025	21/07/2025	S	1
2025-50000-000818-4	18/07/2025	01/09/2025	S	29
2025-50160-000828-4	21/07/2025	04/08/2025	S	10
2025-50160-000833-4	21/07/2025	05/10/2025	S	52
2025-50000-000840-4	21/07/2025	04/08/2025	S	10
2025-50160-000846-4	22/07/2025	24/07/2025	S	2
2025-50000-000848-4	22/07/2025	11/08/2025	S	13

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-000859-4	23/07/2025	04/08/2025	S	8
2025-50160-000862-4	23/07/2025	11/08/2025	S	12
2025-50160-000865-4	23/07/2025	02/09/2025	S	27
2025-50160-000867-4	23/07/2025	05/10/2025	S	50
2025-50160-000877-4	23/07/2025	04/08/2025	S	8
2025-50000-000878-4	23/07/2025	01/09/2025	S	26
2025-50160-000882-4	24/07/2025	24/07/2025	S	0
2025-50160-000891-4	24/07/2025	31/07/2025	S	5
2025-50160-000894-4	24/07/2025	31/07/2025	S	5
2025-50160-000904-4	25/07/2025	29/07/2025	S	2
2025-50160-000908-4	25/07/2025	11/08/2025	S	10
2025-50160-000920-4	28/07/2025	11/08/2025	S	9
2025-50160-000921-4	28/07/2025	04/08/2025	S	5
2025-50160-000927-4	28/07/2025	22/09/2025	S	38
2025-50160-000929-4	28/07/2025	05/08/2025	S	6
2025-50000-000938-4	29/07/2025	29/08/2025	S	21
2025-50160-000944-4	29/07/2025	20/09/2025	S	36
2025-50160-000945-4	29/07/2025	20/09/2025	S	36
2025-50160-000954-4	30/07/2025	30/07/2025	S	0
2025-50000-000956-4	30/07/2025	12/08/2025	S	8
2025-50160-000959-4	31/07/2025	21/09/2025	S	34
2025-50000-000960-4	31/07/2025	19/08/2025	S	11
2025-50000-000965-4	31/07/2025	08/08/2025	S	5
2025-50160-000976-4	01/08/2025	15/09/2025	S	29
2025-50000-000978-4	01/08/2025	15/08/2025	S	9
2025-50160-000982-4	04/08/2025	15/09/2025	S	28
2025-50160-000984-4	04/08/2025	11/08/2025	S	4
2025-50160-000986-4	04/08/2025	22/09/2025	S	33
2025-50000-000991-4	04/08/2025	15/09/2025	S	28
2025-50160-000993-4	04/08/2025	12/08/2025	S	5
2025-50160-000998-4	04/08/2025	12/08/2025	S	5
2025-50160-001001-4	05/08/2025	05/08/2025	S	0
2025-50000-001007-4	05/08/2025	19/08/2025	S	8
2025-50160-001010-4	05/08/2025	29/08/2025	S	16

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-001013-4	05/08/2025	22/09/2025	S	32
2025-50000-001016-4	05/08/2025	15/09/2025	S	27
2025-50160-001021-4	06/08/2025	12/08/2025	S	3
2025-50160-001022-4	06/08/2025	05/10/2025	S	40
2025-50160-001023-4	06/08/2025	12/08/2025	S	3
2025-50160-001025-4	06/08/2025	05/10/2025	S	40
2025-50000-001032-4	07/08/2025	11/08/2025	S	1
2025-50160-001033-4	08/08/2025	12/08/2025	S	2
2025-50000-001045-4	08/08/2025	15/09/2025	S	25
2025-50160-001046-4	08/08/2025	08/08/2025	S	0
2025-50000-001050-4	08/08/2025	25/08/2025	S	10
2025-50000-001056-4	09/08/2025	11/08/2025	S	0
2025-50160-001065-4	11/08/2025	16/08/2025	S	4
2025-50160-001066-4	11/08/2025	11/08/2025	S	0
2025-50160-001074-4	11/08/2025	26/08/2025	S	10
2025-50000-001079-4	11/08/2025	12/08/2025	S	1
2025-50000-001090-4	12/08/2025	25/08/2025	S	8
2025-50000-001096-4	12/08/2025	27/08/2025	S	10
2025-50000-001098-4	12/08/2025	12/08/2025	S	0
2025-50160-001109-4	13/08/2025	05/10/2025	S	36
2025-50000-001111-4	13/08/2025	13/08/2025	S	0
2025-50160-001114-4	13/08/2025	29/08/2025	S	11
2025-50000-001117-4	13/08/2025	10/09/2025	S	19
2025-50160-001123-4	14/08/2025	05/10/2025	S	35
2025-50160-001128-4	14/08/2025	25/08/2025	S	6
2025-50160-001131-4	14/08/2025	02/09/2025	S	12
2025-50000-001140-4	15/08/2025	16/09/2025	S	21
2025-50160-001153-4	19/08/2025	19/09/2025	S	23
2025-50000-001158-4	19/08/2025	20/08/2025	S	1
2025-50000-001161-4	19/08/2025	05/09/2025	S	13
2025-50000-001162-4	19/08/2025	17/09/2025	S	21
2025-50000-001171-4	20/08/2025	22/08/2025	S	2
2025-50000-001177-4	20/08/2025	22/08/2025	S	2
2025-50160-001182-4	21/08/2025	25/08/2025	S	2

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-001188-4	21/08/2025	17/09/2025	S	19
2025-50000-001190-4	21/08/2025	29/08/2025	S	6
2025-50000-001196-4	22/08/2025	04/09/2025	S	9
2025-50000-001202-4	23/08/2025	28/08/2025	S	3
2025-50000-001205-4	24/08/2025	25/08/2025	S	0
2025-50000-001206-4	24/08/2025	25/08/2025	S	0
2025-50000-001212-4	25/08/2025	04/10/2025	S	29
2025-50160-001213-4	25/08/2025	25/08/2025	S	0
2025-50160-001220-4	25/08/2025	05/09/2025	S	9
2025-50000-001224-4	25/08/2025	27/08/2025	S	2
2025-50000-001225-4	25/08/2025	27/08/2025	S	2
2025-50160-001229-4	26/08/2025	04/09/2025	S	7
2025-50000-001233-4	26/08/2025	16/09/2025	S	15
2025-50000-001265-4	27/08/2025	20/09/2025	S	17
2025-50000-001267-4	27/08/2025	29/08/2025	S	2
2025-50160-001276-4	28/08/2025	09/09/2025	S	8
2025-50000-001305-4	29/08/2025	02/09/2025	S	2
2025-50000-001306-4	29/08/2025	02/09/2025	S	2
2025-50160-001329-4	01/09/2025	03/09/2025	S	2
2025-50000-001333-4	01/09/2025	02/09/2025	S	1
2025-50000-001334-4	01/09/2025	02/09/2025	S	1
2025-50160-001337-4	01/09/2025	22/09/2025	S	15
2025-50000-001381-4	04/09/2025	20/09/2025	S	11
2025-50160-001393-4	05/09/2025	15/09/2025	S	6
2025-50000-001400-4	05/09/2025	08/09/2025	S	1
2025-50000-001403-4	07/09/2025	08/09/2025	S	0
2025-50160-001405-4	08/09/2025	22/09/2025	S	10
2025-50160-001407-4	08/09/2025	10/09/2025	S	2
2025-50000-001416-4	08/09/2025	09/09/2025	S	1
2025-50160-001417-4	08/09/2025	11/09/2025	S	3
2025-50000-001421-4	08/09/2025	11/09/2025	S	3
2025-50160-001424-4	09/09/2025	20/09/2025	S	8
2025-50000-001434-4	09/09/2025	11/09/2025	S	2
2025-50160-001437-4	10/09/2025	23/09/2025	S	9

PQRS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-001440-4	10/09/2025	12/09/2025	S	2
2025-50160-001442-4	10/09/2025	20/09/2025	S	7
2025-50160-001447-4	10/09/2025	23/09/2025	S	9
2025-50160-001449-4	11/09/2025	15/09/2025	S	2
2025-50160-001450-4	11/09/2025	15/09/2025	S	2
2025-50160-001454-4	11/09/2025	11/09/2025	S	0
2025-50160-001461-4	11/09/2025	12/09/2025	S	1
2025-50160-001463-4	11/09/2025	12/09/2025	S	1
2025-50000-001466-4	11/09/2025	24/09/2025	S	9
2025-50000-001468-4	11/09/2025	23/09/2025	S	8
2025-50000-001474-4	12/09/2025	24/09/2025	S	8
2025-50000-001478-4	12/09/2025	15/09/2025	S	1
2025-50000-001484-4	12/09/2025	15/09/2025	S	1
2025-50160-001486-4	12/09/2025	28/09/2025	S	10
2025-50160-001488-4	12/09/2025	15/09/2025	S	1
2025-50160-001491-4	15/09/2025	15/09/2025	S	0
2025-50160-001499-4	15/09/2025	15/09/2025	S	0
2025-50000-001508-4	15/09/2025	29/09/2025	S	10
2025-50160-001512-4	16/09/2025	22/09/2025	S	4
2025-50160-001518-4	16/09/2025	23/09/2025	S	5
2025-50000-001522-4	16/09/2025	16/09/2025	S	0
2025-50000-001525-4	16/09/2025	01/10/2025	S	11
2025-50160-001528-4	17/09/2025	28/09/2025	S	7
2025-50160-001535-4	17/09/2025	19/09/2025	S	2
2025-50160-001536-4	17/09/2025	01/10/2025	S	10
2025-50160-001538-4	17/09/2025	24/09/2025	S	5
2025-50160-001554-4	18/09/2025	25/09/2025	S	5
2025-50000-001559-4	18/09/2025	26/09/2025	S	6
2025-63300-000006-4	19/09/2025	02/10/2025	S	9
2025-50160-001577-4	22/09/2025	22/09/2025	S	0
2025-50160-001587-4	22/09/2025	02/10/2025	S	8
2025-50160-001598-4	23/09/2025	27/09/2025	S	3
2025-50160-001603-4	24/09/2025	26/09/2025	S	2
2025-50160-001609-4	24/09/2025	03/10/2025	S	7

PQRSD

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta días hábiles
2025-50160-001612-4	24/09/2025	27/09/2025	S	2
2025-50160-001625-4	25/09/2025	25/09/2025	S	0

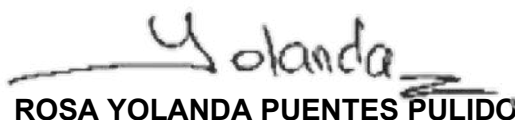
Tabla 7: Gestión

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

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).
- 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.


ROSA YOLANDA PUENTES PULIDO

Coordinadora
Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyecto	Olga Patricia Roncancio Barón – Profesional Especializado -Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2025-10-29
Revisó	Rosa Yolanda Puentes Pulido – Coordinadora, Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2025-10-31
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.		

