

Primer Semestre
2026



Informe semestral **PQRS**

Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano
Dirección General

Tabla de contenido

- 1. Objetivos 3
- 2. Responsabilidad..... 4
- 3. Aspectos generales..... 4
- 4. Canales de atención 5
- 5. Clasificación de los requerimientos 6
 - 5.1. TIPO 6
 - 5.1.1.PETICIÓN 7
 - 5.1.2.QUEJAS..... 7
 - 5.1.3.RECLAMOS..... 9
 - 5.1.4.SUGERENCIAS 9
 - 5.1.5.DENUNCIAS 9
 - 5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN 10
 - 5.3. ORIGEN 11
 - 5.4. ESTADO 12
 - 5.5. POR SEDE..... 12
 - 5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES 13
- 6. Recomendaciones acerca de los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos 14
- 7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad..... 14
- 8. Tiempo de respuesta a requerimientos..... 15
- 9. Gestión de las PQRSD 16
- 10. Acciones de mejora..... 36

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 Enero y el 30 de Junio de 2026.

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 el 01 de Abril y el 30 de Junio de 2026.

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.

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)
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 Suoccidente 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 primer semestre del año 2026, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió Dos mil seiscientos ochenta y cinco (2685) requerimientos, encontrando que las Peticiones, representan un 96,57% del total de las manifestaciones recibidas.

TIPOLOGIA	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	%PART
Petición	291	323	427	641	476	435	2592	96,54%
Queja	13	15	24	9	5	10	76	2,83%
Reclamo	3	2	7	0	0	0	13	0,48%
Denuncia	2	1	0	0	0	1	4	0,15%
TOTAL MES	309	341	458	650	481	446	2685	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 Dos mil quinientas noventa y dos (2592) peticiones.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL I SEMESTRE	%
Documentos	1741	64,17%
Entre autoridades	316	12,19%
Información	278	10,73%
Interés general y Particular	133	5,13%
Consulta	118	4,55%
Información por periodistas	3	0,12%
Información por parte del Defensor del Pueblo	2	0,08%
Capacitación	1	0,04%
Total general	2592	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 primer semestre de 2026, con una participación del 64.17%, relacionado con: certificado de necropsia, pruebas de ADN, resultados de necropsia, resultados valoración médico legal, entre otras variables.

5.1.2. QUEJAS

Se recibieron Setenta y cuatro (74) quejas, donde se evidencia que veintiocho (28) de ellas son por "mala atención", diez (10) por "maltrato verbal o físico", nueve (9) por "Incumplimiento de tareas o funciones", ocho (8) por "Negación a suministrar información", siete (7) por "demora en atención", seis (6) por "Incumplimiento de horario de atención", tres (3) por "falta de personal", una (1) por "consulta en base de datos", una (1) "infraestructura y sedes del instituto", una (1) por "Suministro de información incompleta o errónea",

TIPO DE QUEJA	TOTAL I SEMESTRE	%
Mala atención	28	37,84%
Maltrato verbal o físico	10	13,51 %
Incumplimiento de tareas o funciones	9	12,16%
Negación a suministrar información	8	10,81%
Demora en atención	7	9,46%
Incumplimiento de horario de atención	6	8,11%
Falta de personal	3	4,05%
Consulta a base de datos	1	1,35%
Infraestructura y sedes del Instituto	1	1,35%
Suministro de información incompleta o errónea	1	1,35%
Total general	74	100%

Tabla 3: Quejas
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

En relación con el Comparativo semestral, las cifras presentadas indican que en el segundo seme de 2026 se registró un aumento del 68.18% en el número de quejas allegadas al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en comparación con el semestre anterior.

QUEJAS	
SEMESTRE I 2026	ENERO A JUNIO
	74
SEMESTRE II 2025	JULIO A DICIEMBRE
	44

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

5.1.3. RECLAMOS

De acuerdo con la relación de Reclamos recibidos durante el primer semestre de 2026, se evidencia que once (11) de ellos fueron allegados a la Dirección Regional Bogotá, seguido de uno (1) a la Dirección Regional Nororiente y uno (1) Dirección Regional Suroccidente. Se evidencia una disminución de radicados en comparación con el semestre anterior. El mayor número de Reclamos está tipificado como “Demora en la entrega de resultados” y “No disponibilidad de servicios”.

CAUSAS	TOTAL	ORIGEN	TOTAL
Demora en entrega de resultados	9	DIRECCION REGIONAL BOGOTÁ	11
No disponibilidad de servicios	2	DIRECCION REGIONAL NORORIENTE	1
Mesas de trabajo	1	DIRECCIÓN REGIONAL SUROCCIDENTE	1
Mala atención	1	Total General	13
Total general	13		

Tabla 5 y 6: Causas Reclamos y Origen

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.1.4. SUGERENCIAS

En el primer semestre del 2026 NO ingresó ninguna Sugerencia en ninguna de las regionales.

5.1.5. DENUNCIAS

En el primer semestre del año 2026, a nivel nacional se recibieron seis (6) Denuncias, que corresponden a cuatro (4) por “actos de corrupción” y dos por “Conflicto de Intereses”, “evaluar si existió alguna conducta presuntamente irregular desplegada por parte de funcionarios de esa entidad.”

CAUSA	DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	Total
ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	4
CONFLICTO DE INTERESES	2	2

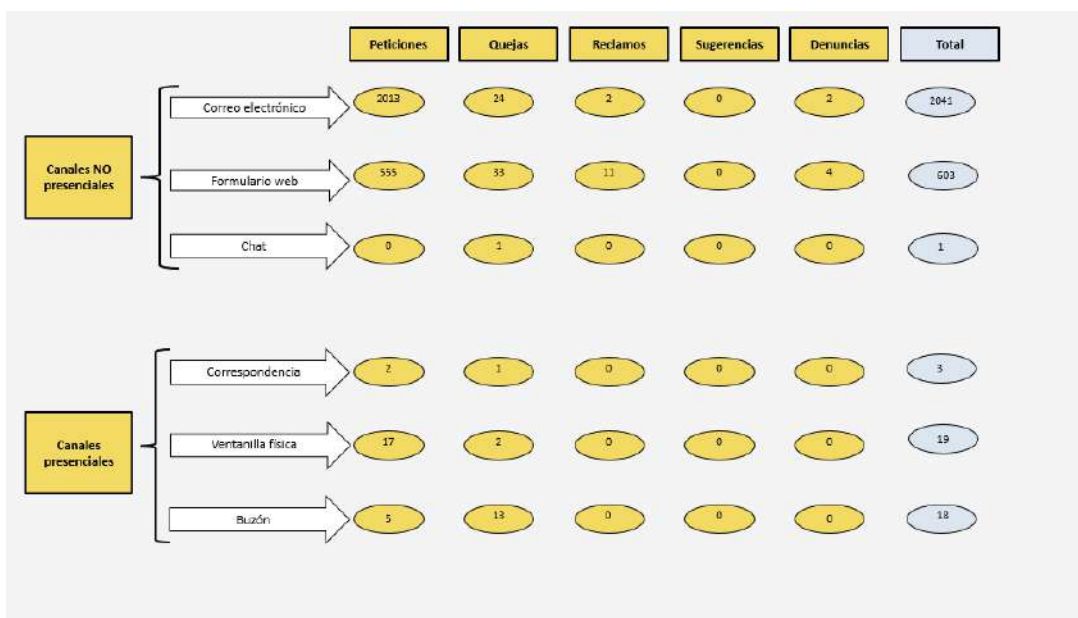
Tabla 7: Denuncias

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

En el primer semestre de 2026, el Instituto recibió un total de Dos mil seiscientos ochenta y cinco (2685) PQRS, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 76,01 % y el formulario web con un 22,46 %.

Lo anterior denota facilidad de acceso para los peticionarios, quienes usaron en un 98,51% los medios no presenciales para la presentación de solicitudes.

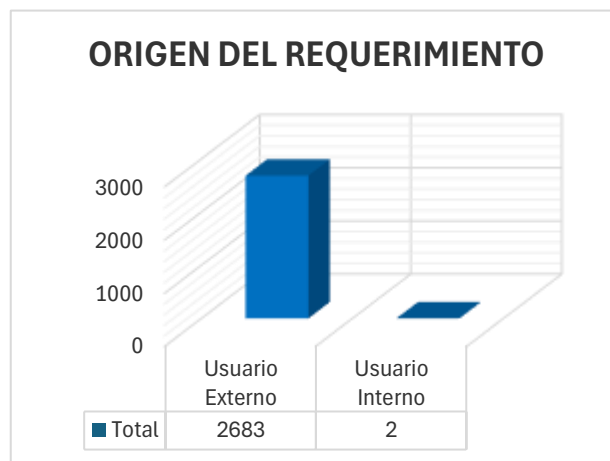


Gráfica 2: Medio de presentación

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.3. ORIGEN

El total de los requerimientos recibidos, Dos mil seiscientos ochenta y tres (2683) corresponden a usuarios externos y dos (2) a usuarios internos.



Grafica 3: Origen del requerimiento
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.4. ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron seiscientos seis (606) requerimientos, se gestionaron el 29,34% de las peticiones que corresponden a seiscientos ochenta y ocho (688) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información.

Los casos pendientes de finalizar en el aplicativo corresponden a Dos mil setenta y nueve (2079), 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, 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 (...)”.

PQRS

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:

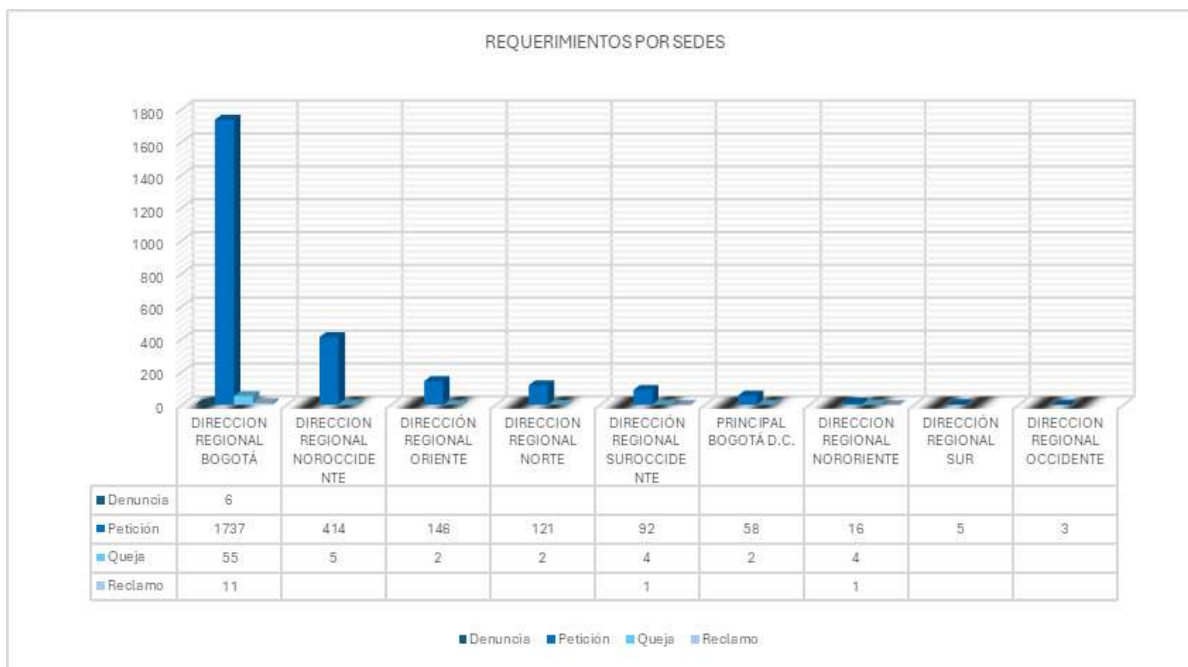


Gráfica 4: Estado de los requerimientos

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 segundo trimestre del 2026 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 primer semestre del 2026, ingresaron setenta y cuatro (74) quejas a nivel nacional, de las cuales Veintiocho (28) fueron por “Mala atención”, diez (10) por “Maltrato verbal o físico”, nueve (9) por “Incumplimiento de tareas o funciones”, 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.

PQRS

- Promover compromisos y controles individuales y de equipo para corroborar la calidad de la información que se brinda.
- Realización de jornadas de sensibilización y capacitación en servicio al ciudadano, atención al usuario y trato respetuoso.

En relación con los Reclamos se evidenció que se radicaron trece (13) durante el primer semestre el 2026, de los cuales nueve (9) fueron por “demora en la entrega de resultados”, dos (2) por “No disponibilidad de servicios” y uno (1) por “Mesas de trabajo” y uno (1) por “Mala atención” en diferentes sedes del Instituto. Por lo anterior se recomienda a las Unidades Organizacionales del Instituto brindar respuestas oportunas y adecuadas a las solicitudes de la ciudadanía, prestando un servicio de calidad y efectividad e implementar acciones que le permitan dar a la ciudadanía respuestas oportunas y pertinentes respecto a sus requerimientos.

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

En el primer semestre del 2026 aunque no ingresó ninguna sugerencia, 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 SEMESTRE	
	I SEMESTRE 2026	II SEMESTRE 2025
Cero (0) a quince (15) días	425	365
Diez y seis (16) a treinta (30) días	120	82
Treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días	32	75
De 46 días a cien (100) o más días	29	
Casos en estado Finalizado en aplicativo de PQRSD Orfeo sin fecha de respuesta	1187	920
Pendientes por gestionar	892	496
Total general	2685	1938

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

- Con respecto a los semestres anteriores aumentó el número de PQRSD que se radicaron en el Instituto Nacional de Medicina Legal.
- Comparativamente, durante los últimos semestres 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 primer semestre de 2026.

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
1	2026-61110-000651-4	30/06/2026	01/07/2026	S	1
2	2026-50160-002236-4	30/06/2026	21/07/2026	S	15
3	2026-61110-000644-4	30/06/2026	01/07/2026	S	1
4	2026-61110-000642-4	30/06/2026	14/07/2026	S	10
5	2026-61110-000641-4	30/06/2026	02/07/2026	S	2
6	2026-61110-000640-4	30/06/2026	14/07/2026	S	10
7	2026-61110-000637-4	26/06/2026	07/07/2026	S	7
8	2026-61110-000636-4	26/06/2026	14/07/2026	S	12
9	2026-61110-000633-4	26/06/2026	07/07/2026	S	7
10	2026-50160-002230-4	26/06/2026	15/07/2026	S	13
11	2026-50160-002225-4	26/06/2026	02/07/2026	S	4
12	2026-50160-002224-4	25/06/2026	21/07/2026	S	18
13	2026-50160-002221-4	25/06/2026	02/07/2026	S	5
14	2026-61110-000621-4	24/06/2026	06/07/2026	S	8
15	2026-50160-002201-4	24/06/2026	02/07/2026	S	6
16	2026-50160-002200-4	24/06/2026	28/07/2026	S	24
17	2026-61110-000620-4	24/06/2026	14/07/2026	S	14
18	2026-61110-000619-4	24/06/2026	14/07/2026	S	14
19	2026-61110-000615-4	24/06/2026	25/06/2026	S	1
20	2026-61110-000614-4	24/06/2026	25/06/2026	S	1
21	2026-61110-000613-4	24/06/2026	07/07/2026	S	9
22	2026-61110-000611-4	23/06/2026	14/07/2026	S	15
23	2026-50160-002177-4	23/06/2026	21/07/2026	S	20
24	2026-61110-000609-4	23/06/2026	21/07/2026	S	20
25	2026-50160-002173-4	23/06/2026	02/07/2026	S	7
26	2026-50160-002171-4	23/06/2026	02/07/2026	S	7
27	2026-61110-000603-4	23/06/2026	14/07/2026	S	15
28	2026-50160-002168-4	23/06/2026	24/06/2026	S	1
29	2026-62110-000027-4	23/06/2026	24/06/2026	S	1
30	2026-62110-000026-4	23/06/2026	02/07/2026	S	7

PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
31	2026-62110-000025-4	23/06/2026	06/07/2026	S	9
32	2026-50160-002164-4	23/06/2026	02/07/2026	S	7
33	2026-50160-002161-4	23/06/2026	26/06/2026	S	3
34	2026-50160-002156-4	22/06/2026	07/07/2026	S	11
35	2026-50160-002155-4	22/06/2026	22/06/2026	S	0
36	2026-61110-000595-4	22/06/2026	12/07/2026	S	14
37	2026-61110-000594-4	22/06/2026	26/06/2026	S	4
38	2026-50160-002152-4	22/06/2026	22/06/2026	S	0
39	2026-61110-000592-4	22/06/2026	07/07/2026	S	11
40	2026-61110-000591-4	22/06/2026	22/06/2026	S	0
41	2026-50160-002146-4	19/06/2026	02/07/2026	S	9
42	2026-61110-000588-4	19/06/2026	03/07/2026	S	10
43	2026-50160-002143-4	19/06/2026	07/07/2026	S	12
44	2026-50160-002142-4	19/06/2026	21/07/2026	S	22
45	2026-61110-000586-4	19/06/2026	24/06/2026	S	3
46	2026-50160-002137-4	19/06/2026	22/06/2026	S	1
47	2026-61110-000582-4	19/06/2026	24/06/2026	S	3
48	2026-61110-000578-4	19/06/2026	19/06/2026	S	0
49	2026-50160-002115-4	17/06/2026	19/06/2026	S	2
50	2026-61110-000572-4	17/06/2026	18/06/2026	S	1
51	2026-61110-000571-4	17/06/2026	23/06/2026	S	4
52	2026-61110-000569-4	17/06/2026	18/06/2026	S	1
53	2026-50160-002110-4	17/06/2026	22/06/2026	S	3
54	2026-64400-000005-4	16/06/2026	07/07/2026	S	14
55	2026-50160-002105-4	16/06/2026	22/06/2026	S	4
56	2026-61110-000560-4	16/06/2026	17/07/2026	S	23
57	2026-61110-000557-4	16/06/2026	18/06/2026	S	2
58	2026-50160-002088-4	16/06/2026	18/06/2026	S	2
59	2026-50160-002085-4	16/06/2026	22/06/2026	S	4
60	2026-61110-000555-4	12/06/2026	18/06/2026	S	4
61	2026-61110-000554-4	12/06/2026	18/06/2026	S	4
62	2026-61110-000552-4	12/06/2026	12/06/2026	S	0

Informe Semestral
Primer semestre año 2026
PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
63	2026-61110-000549-4	12/06/2026	16/07/2026	S	24
64	2026-61110-000547-4	12/06/2026	02/07/2026	S	14
65	2026-50160-002081-4	12/06/2026	19/06/2026	S	5
66	2026-61110-000545-4	12/06/2026	12/06/2026	S	0
67	2026-61110-000544-4	12/06/2026	21/07/2026	S	27
68	2026-61110-000539-4	11/06/2026	12/06/2026	S	1
69	2026-61110-000536-4	11/06/2026	21/07/2026	S	28
70	2026-50160-002077-4	11/06/2026	26/06/2026	S	11
71	2026-61110-000529-4	10/06/2026	12/06/2026	S	2
72	2026-61110-000527-4	10/06/2026	06/07/2026	S	18
73	2026-61110-000526-4	10/06/2026	16/07/2026	S	26
74	2026-61110-000525-4	10/06/2026	12/06/2026	S	2
75	2026-50160-002069-4	10/06/2026	16/06/2026	S	4
76	2026-61110-000524-4	10/06/2026	17/06/2026	S	5
77	2026-50160-002067-4	10/06/2026	12/06/2026	S	2
78	2026-61110-000523-4	10/06/2026	02/07/2026	S	16
79	2026-61110-000520-4	10/06/2026	10/06/2026	S	0
80	2026-61110-000519-4	10/06/2026	10/06/2026	S	0
81	2026-63000-000018-4	09/06/2026	17/06/2026	S	5
82	2026-61110-000515-4	09/06/2026	02/07/2026	S	17
83	2026-61110-000513-4	09/06/2026	10/06/2026	S	1
84	2026-61110-000510-4	09/06/2026	24/06/2026	S	11
85	2026-50160-002057-4	09/06/2026	07/07/2026	S	20
86	2026-61110-000509-4	09/06/2026	10/06/2026	S	1
87	2026-61110-000508-4	05/06/2026	21/07/2026	S	32
88	2026-61110-000506-4	05/06/2026	15/07/2026	S	28
89	2026-61110-000504-4	05/06/2026	26/06/2026	S	15
90	2026-61110-000501-4	05/06/2026	18/06/2026	S	9
91	2026-61110-000498-4	05/06/2026	09/06/2026	S	2
92	2026-61110-000497-4	05/06/2026	21/07/2026	S	32
93	2026-61110-000496-4	04/06/2026	12/06/2026	S	6

Informe Semestral
Primer semestre año 2026
PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
94	2026-61110-000495-4	04/06/2026	09/07/2026	S	25
95	2026-61110-000491-4	04/06/2026	12/06/2026	S	6
96	2026-61110-000490-4	04/06/2026	12/06/2026	S	6
97	2026-50160-002028-4	04/06/2026	16/06/2026	S	8
98	2026-61110-000489-4	03/06/2026	03/07/2026	S	22
99	2026-61110-000488-4	03/06/2026	12/06/2026	S	7
100	2026-61110-000487-4	03/06/2026	11/06/2026	S	6
101	2026-61110-000486-4	03/06/2026	03/07/2026	S	22
102	2026-61110-000485-4	03/06/2026	19/06/2026	S	12
103	2026-50160-002026-4	03/06/2026	04/06/2026	S	1
104	2026-61110-000484-4	03/06/2026	12/06/2026	S	7
105	2026-61110-000481-4	03/06/2026	03/07/2026	S	22
106	2026-61110-000480-4	03/06/2026	12/06/2026	S	7
107	2026-61110-000478-4	03/06/2026	11/06/2026	S	6
108	2026-61110-000477-4	03/06/2026	21/07/2026	S	34
109	2026-50160-002021-4	03/06/2026	04/06/2026	S	1
110	2026-63000-000017-4	02/06/2026	04/06/2026	S	1
111	2026-63000-000016-4	02/06/2026	05/06/2026	S	2
112	2026-63314-000015-4	02/06/2026	03/06/2026	S	0
113	2026-61110-000471-4	02/06/2026	21/07/2026	S	35
114	2026-50160-002010-4	02/06/2026	03/06/2026	S	1
115	2026-61110-000468-4	02/06/2026	26/06/2026	S	18
116	2026-61110-000467-4	02/06/2026	03/07/2026	S	23
117	2026-61110-000462-4	02/06/2026	03/07/2026	S	23
118	2026-50160-002006-4	02/06/2026	01/07/2026	S	21
119	2026-61110-000457-4	02/06/2026	09/07/2026	S	27
120	2026-50160-001998-4	01/06/2026	24/06/2026	S	17
121	2026-61110-000451-4	01/06/2026	01/06/2026	S	0
122	2026-64400-000004-4	31/05/2026	15/06/2026	S	9
123	2026-50160-001991-4	29/05/2026	29/05/2026	S	0
124	2026-50160-001984-4	28/05/2026	24/06/2026	S	19

Informe Semestral
Primer semestre año 2026
PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
125	2026-50160-001983-4	28/05/2026	21/07/2026	S	38
126	2026-61110-000450-4	28/05/2026	01/06/2026	S	2
127	2026-50160-001979-4	28/05/2026	15/07/2026	S	34
128	2026-50160-001976-4	28/05/2026	01/06/2026	S	2
129	2026-61110-000440-4	27/05/2026	27/05/2026	S	0
130	2026-50160-001967-4	27/05/2026	16/07/2026	S	36
131	2026-61110-000437-4	27/05/2026	11/06/2026	S	11
132	2026-50160-001964-4	27/05/2026	24/06/2026	S	20
133	2026-50160-001963-4	27/05/2026	04/06/2026	S	6
134	2026-61110-000434-4	27/05/2026	23/06/2026	S	19
135	2026-61110-000433-4	27/05/2026	10/06/2026	S	10
136	2026-61110-000432-4	27/05/2026	27/05/2026	S	0
137	2026-61110-000430-4	27/05/2026	27/05/2026	S	0
138	2026-61110-000426-4	26/05/2026	12/06/2026	S	13
139	2026-61110-000424-4	26/05/2026	09/06/2026	S	10
140	2026-61110-000423-4	26/05/2026	27/05/2026	S	1
141	2026-61110-000417-4	26/05/2026	26/05/2026	S	0
142	2026-61110-000414-4	25/05/2026	28/05/2026	S	3
143	2026-61110-000413-4	25/05/2026	02/06/2026	S	6
144	2026-61110-000409-4	25/05/2026	26/05/2026	S	1
145	2026-61110-000402-4	22/05/2026	06/07/2026	S	31
146	2026-61110-000399-4	22/05/2026	25/05/2026	S	1
147	2026-61110-000398-4	22/05/2026	09/06/2026	S	12
148	2026-61110-000395-4	22/05/2026	25/05/2026	S	1
149	2026-61110-000394-4	22/05/2026	28/05/2026	S	4
150	2026-50160-001938-4	22/05/2026	11/06/2026	S	14
151	2026-61110-000390-4	22/05/2026	11/06/2026	S	14
152	2026-50160-001933-4	21/05/2026	01/06/2026	S	7
153	2026-50160-001932-4	21/05/2026	01/06/2026	S	7
154	2026-61110-000387-4	21/05/2026	25/05/2026	S	2
155	2026-61110-000386-4	21/05/2026	10/06/2026	S	14

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
156	2026-61110-000385-4	21/05/2026	11/06/2026	S	15
157	2026-50160-001922-4	21/05/2026	24/06/2026	S	24
158	2026-50160-001921-4	21/05/2026	15/07/2026	S	39
159	2026-61110-000381-4	21/05/2026	25/05/2026	S	2
160	2026-61110-000380-4	21/05/2026	26/05/2026	S	3
161	2026-61110-000379-4	21/05/2026	10/06/2026	S	14
162	2026-61110-000375-4	21/05/2026	26/05/2026	S	3
163	2026-61110-000371-4	20/05/2026	25/05/2026	S	3
164	2026-61110-000368-4	20/05/2026	28/05/2026	S	6
165	2026-61110-000366-4	20/05/2026	02/06/2026	S	9
166	2026-50160-001906-4	19/05/2026	29/05/2026	S	8
167	2026-50160-001905-4	19/05/2026	21/05/2026	S	2
168	2026-61110-000358-4	19/05/2026	28/05/2026	S	7
169	2026-61110-000357-4	19/05/2026	20/05/2026	S	1
170	2026-61110-000355-4	19/05/2026	27/05/2026	S	6
171	2026-61110-000354-4	19/05/2026	01/06/2026	S	9
172	2026-61110-000353-4	15/05/2026	19/06/2026	S	25
173	2026-61110-000345-4	15/05/2026	05/06/2026	S	15
174	2026-50160-001894-4	15/05/2026	01/06/2026	S	11
175	2026-50160-001890-4	15/05/2026	25/05/2026	S	6
176	2026-50160-001889-4	15/05/2026	19/05/2026	S	2
177	2026-50160-001888-4	15/05/2026	21/07/2026	S	47
178	2026-61110-000338-4	14/05/2026	15/05/2026	S	1
179	2026-50160-001883-4	14/05/2026	07/07/2026	S	38
180	2026-61110-000334-4	14/05/2026	15/05/2026	S	1
181	2026-50160-001876-4	14/05/2026	07/07/2026	S	38
182	2026-50160-001874-4	14/05/2026	14/05/2026	S	0
183	2026-50160-001873-4	14/05/2026	26/05/2026	S	8
184	2026-50160-001868-4	14/05/2026	09/07/2026	S	40
185	2026-61110-000329-4	14/05/2026	19/06/2026	S	26
186	2026-61110-000328-4	13/05/2026	09/07/2026	S	41

Informe Semestral
Primer semestre año 2026
PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
187	2026-50160-001866-4	13/05/2026	04/06/2026	S	16
188	2026-61110-000321-4	13/05/2026	28/05/2026	S	11
189	2026-50160-001857-4	13/05/2026	20/05/2026	S	5
190	2026-61110-000318-4	13/05/2026	28/05/2026	S	11
191	2026-50160-001855-4	13/05/2026	22/05/2026	S	7
192	2026-61110-000314-4	13/05/2026	10/06/2026	S	20
193	2026-61110-000313-4	13/05/2026	09/07/2026	S	41
194	2026-50160-001850-4	13/05/2026	26/05/2026	S	9
195	2026-61110-000309-4	13/05/2026	27/05/2026	S	10
196	2026-63611-000013-4	12/05/2026	12/05/2026	S	0
197	2026-50160-001843-4	12/05/2026	14/05/2026	S	2
198	2026-50160-001840-4	12/05/2026	25/05/2026	S	9
199	2026-50160-001834-4	11/05/2026	21/05/2026	S	8
200	2026-61110-000301-4	11/05/2026	25/05/2026	S	10
201	2026-50160-001831-4	11/05/2026	01/06/2026	S	15
202	2026-61110-000296-4	11/05/2026	11/06/2026	S	23
203	2026-63612-000012-4	11/05/2026	11/05/2026	S	0
204	2026-50160-001830-4	11/05/2026	12/06/2026	S	24
205	2026-50160-001828-4	11/05/2026	21/05/2026	S	8
206	2026-61110-000293-4	11/05/2026	02/06/2026	S	16
207	2026-61110-000290-4	11/05/2026	27/05/2026	S	12
208	2026-50160-001817-4	09/05/2026	19/05/2026	S	6
209	2026-61110-000288-4	08/05/2026	13/05/2026	S	3
210	2026-61110-000283-4	08/05/2026	25/05/2026	S	11
211	2026-61110-000281-4	08/05/2026	13/05/2026	S	3
212	2026-50160-001805-4	08/05/2026	22/05/2026	S	10
213	2026-50160-001804-4	08/05/2026	19/05/2026	S	7
214	2026-50160-001788-4	07/05/2026	25/05/2026	S	12
215	2026-50160-001787-4	07/05/2026	14/05/2026	S	5
216	2026-50160-001785-4	07/05/2026	14/05/2026	S	5
217	2026-61110-000279-4	07/05/2026	10/06/2026	S	24

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
218	2026-50160-001784-4	07/05/2026	19/05/2026	S	8
219	2026-50160-001779-4	07/05/2026	19/05/2026	S	8
220	2026-61110-000275-4	07/05/2026	25/05/2026	S	12
221	2026-61110-000274-4	07/05/2026	27/05/2026	S	14
222	2026-50160-001774-4	07/05/2026	01/06/2026	S	17
223	2026-61110-000266-4	06/05/2026	11/06/2026	S	26
224	2026-61110-000265-4	06/05/2026	12/05/2026	S	4
225	2026-50160-001764-4	06/05/2026	07/05/2026	S	1
226	2026-50160-001763-4	06/05/2026	08/05/2026	S	2
227	2026-61110-000258-4	06/05/2026	06/05/2026	S	0
228	2026-61110-000257-4	06/05/2026	28/05/2026	S	16
229	2026-50160-001758-4	05/05/2026	23/07/2026	S	57
230	2026-61110-000254-4	05/05/2026	25/05/2026	S	14
231	2026-61110-000253-4	05/05/2026	13/05/2026	S	6
232	2026-61110-000252-4	05/05/2026	27/05/2026	S	16
233	2026-61110-000249-4	05/05/2026	27/05/2026	S	16
234	2026-50160-001755-4	05/05/2026	12/06/2026	S	28
235	2026-50160-001748-4	05/05/2026	05/07/2026	S	43
236	2026-61110-000246-4	04/05/2026	05/05/2026	S	1
237	2026-61110-000244-4	04/05/2026	13/05/2026	S	7
238	2026-50160-001744-4	04/05/2026	19/05/2026	S	11
239	2026-61110-000241-4	04/05/2026	04/05/2026	S	0
240	2026-61110-000239-4	04/05/2026	25/05/2026	S	15
241	2026-50160-001737-4	04/05/2026	17/06/2026	S	32
242	2026-50160-001735-4	03/05/2026	25/05/2026	S	15
243	2026-50160-001734-4	03/05/2026	15/05/2026	S	9
244	2026-50160-001731-4	30/04/2026	12/05/2026	S	7
245	2026-63000-000011-4	30/04/2026	30/04/2026	S	0
246	2026-61110-000234-4	30/04/2026	06/05/2026	S	4
247	2026-61110-000233-4	30/04/2026	02/05/2026	S	1
248	2026-61110-000231-4	30/04/2026	25/05/2026	S	17

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
249	2026-50160-001720-4	30/04/2026	06/05/2026	S	4
250	2026-50160-001718-4	30/04/2026	06/05/2026	S	4
251	2026-61110-000230-4	29/04/2026	06/05/2026	S	5
252	2026-61110-000229-4	29/04/2026	21/05/2026	S	16
253	2026-61110-000228-4	29/04/2026	14/05/2026	S	11
254	2026-61110-000227-4	29/04/2026	05/05/2026	S	4
255	2026-50160-001714-4	28/04/2026	10/05/2026	S	7
256	2026-61110-000225-4	28/04/2026	02/06/2026	S	25
257	2026-50160-001706-4	28/04/2026	09/06/2026	S	30
258	2026-61110-000224-4	28/04/2026	17/06/2026	S	36
259	2026-50160-001705-4	28/04/2026	29/05/2026	S	23
260	2026-63000-000010-4	28/04/2026	20/05/2026	S	16
261	2026-61110-000223-4	28/04/2026	21/05/2026	S	17
262	2026-61110-000222-4	28/04/2026	28/04/2026	S	0
263	2026-61110-000221-4	28/04/2026	28/04/2026	S	0
264	2026-61110-000220-4	28/04/2026	05/05/2026	S	5
265	2026-61110-000218-4	28/04/2026	21/05/2026	S	17
266	2026-61110-000214-4	28/04/2026	21/05/2026	S	17
267	2026-50160-001699-4	28/04/2026	17/06/2026	S	36
268	2026-50160-001697-4	28/04/2026	09/06/2026	S	30
269	2026-50160-001694-4	27/04/2026	08/05/2026	S	9
270	2026-50160-001689-4	27/04/2026	04/05/2026	S	5
271	2026-50160-001686-4	27/04/2026	12/05/2026	S	11
272	2026-61110-000211-4	27/04/2026	02/05/2026	S	4
273	2026-50160-001676-4	27/04/2026	05/05/2026	S	6
274	2026-50160-001675-4	27/04/2026	05/05/2026	S	6
275	2026-50160-001672-4	26/04/2026	18/05/2026	S	15
276	2026-50160-001671-4	25/04/2026	04/05/2026	S	5
277	2026-50160-001667-4	24/04/2026	27/04/2026	S	1
278	2026-61110-000204-4	24/04/2026	28/04/2026	S	2
279	2026-50160-001659-4	24/04/2026	31/05/2026	S	25

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
280	2026-50160-001658-4	24/04/2026	25/05/2026	S	21
281	2026-50160-001655-4	24/04/2026	21/05/2026	S	19
282	2026-50160-001646-4	23/04/2026	25/05/2026	S	22
283	2026-50160-001634-4	22/04/2026	10/07/2026	S	57
284	2026-61110-000182-4	22/04/2026	22/07/2026	S	65
285	2026-50160-001631-4	22/04/2026	05/05/2026	S	9
286	2026-61110-000167-4	21/04/2026	21/04/2026	S	0
287	2026-50160-001609-4	21/04/2026	06/05/2026	S	11
288	2026-50160-001607-4	21/04/2026	07/05/2026	S	12
289	2026-64400-000003-4	21/04/2026	06/05/2026	S	11
290	2026-50160-001597-4	20/04/2026	25/05/2026	S	25
291	2026-61110-000152-4	20/04/2026	21/04/2026	S	1
292	2026-50160-001593-4	20/04/2026	26/05/2026	S	26
293	2026-50160-001592-4	20/04/2026	25/05/2026	S	25
294	2026-50160-001590-4	20/04/2026	07/05/2026	S	13
295	2026-50160-001586-4	20/04/2026	02/07/2026	S	53
296	2026-50160-001585-4	20/04/2026	28/05/2026	S	28
297	2026-50160-001547-4	15/04/2026	27/04/2026	S	8
298	2026-61110-000106-4	14/04/2026	17/04/2026	S	3
299	2026-61110-000105-4	14/04/2026	17/04/2026	S	3
300	2026-50160-001531-4	13/04/2026	20/06/2026	S	48
301	2026-61110-000102-4	13/04/2026	09/06/2026	S	41
302	2026-61110-000091-4	13/04/2026	27/04/2026	S	10
303	2026-61110-000088-4	13/04/2026	14/04/2026	S	1
304	2026-50160-001508-4	13/04/2026	22/04/2026	S	7
305	2026-61110-000082-4	13/04/2026	24/04/2026	S	9
306	2026-50160-001507-4	13/04/2026	24/04/2026	S	9
307	2026-61110-000080-4	13/04/2026	23/04/2026	S	8
308	2026-50160-001502-4	10/04/2026	04/05/2026	S	16
309	2026-50160-001498-4	10/04/2026	21/04/2026	S	7
310	2026-50160-001496-4	10/04/2026	04/05/2026	S	16

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
311	2026-50160-001478-4	09/04/2026	28/04/2026	S	13
312	2026-50160-001473-4	09/04/2026	20/04/2026	S	7
313	2026-63000-000008-4	09/04/2026	09/04/2026	S	0
314	2026-50160-001469-4	08/04/2026	28/04/2026	S	14
315	2026-61110-000069-4	08/04/2026	27/04/2026	S	13
316	2026-50160-001461-4	08/04/2026	09/04/2026	S	1
317	2026-50160-001459-4	08/04/2026	28/04/2026	S	14
318	2026-50160-001458-4	08/04/2026	28/04/2026	S	14
319	2026-50160-001455-4	08/04/2026	08/04/2026	S	0
320	2026-50160-001452-4	08/04/2026	15/04/2026	S	5
321	2026-50160-001423-4	08/04/2026	15/04/2026	S	5
322	2026-50160-001422-4	08/04/2026	14/04/2026	S	4
323	2026-50160-001421-4	08/04/2026	14/04/2026	S	4
324	2026-61110-000064-4	08/04/2026	25/05/2026	S	33
325	2026-50160-001413-4	07/04/2026	21/04/2026	S	10
326	2026-50160-001410-4	07/04/2026	22/05/2026	S	33
327	2026-50160-001376-4	06/04/2026	27/04/2026	S	14
328	2026-50160-001372-4	06/04/2026	17/05/2026	S	28
329	2026-50160-001371-4	06/04/2026	17/05/2026	S	29
330	2026-50160-001361-4	06/04/2026	14/04/2026	S	6
331	2026-61110-000052-4	06/04/2026	07/05/2026	S	23
332	2026-50160-001341-4	06/04/2026	07/04/2026	S	1
333	2026-50160-001340-4	06/04/2026	14/04/2026	S	6
334	2026-50160-001337-4	06/04/2026	14/04/2026	S	6
335	2026-50160-001314-4	06/04/2026	14/04/2026	S	6
336	2026-50160-001307-4	06/04/2026	27/04/2026	S	15
337	2026-50160-001295-4	06/04/2026	14/04/2026	S	6
338	2026-61110-000049-4	06/04/2026	07/04/2026	S	1
339	2026-61110-000048-4	06/04/2026	07/05/2026	S	23
340	2026-61110-000047-4	06/04/2026	07/05/2026	S	23
341	2026-50160-001279-4	05/04/2026	21/04/2026	S	11

Tabla 7: Gestión

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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
342	2026-50160-001278-4	05/04/2026	21/04/2026	S	11
343	2026-63300-000007-4	31/03/2026	31/03/2026	S	0
344	2026-50160-001188-4	31/03/2026	21/04/2026	S	15
345	2026-50160-001186-4	31/03/2026	21/04/2026	S	15
346	2026-50160-001185-4	31/03/2026	21/04/2026	S	15
347	2026-50160-001184-4	31/03/2026	21/04/2026	S	15
348	2026-61110-000045-4	31/03/2026	01/04/2026	S	1
349	2026-61110-000044-4	31/03/2026	07/05/2026	S	27
350	2026-50160-001177-4	31/03/2026	14/05/2026	S	32
351	2026-50160-001174-4	31/03/2026	11/04/2026	S	8
352	2026-50160-001121-4	30/03/2026	05/07/2026	S	69
353	2026-50160-001117-4	30/03/2026	21/04/2026	S	16
354	2026-50160-001112-4	30/03/2026	03/05/2026	S	24
355	2026-50160-001111-4	30/03/2026	05/07/2026	S	69
356	2026-50160-001110-4	30/03/2026	05/07/2026	S	69
357	2026-50160-001109-4	30/03/2026	05/07/2026	S	69
358	2026-63514-000006-4	27/03/2026	08/04/2026	S	8
359	2026-50160-001102-4	27/03/2026	07/04/2026	S	7
360	2026-50160-001094-4	27/03/2026	01/04/2026	S	3
361	2026-61110-000035-4	26/03/2026	07/05/2026	S	30
362	2026-50160-001086-4	26/03/2026	21/04/2026	S	18
363	2026-61110-000033-4	26/03/2026	31/03/2026	S	3
364	2026-50160-001080-4	26/03/2026	15/04/2026	S	14
365	2026-50160-001077-4	26/03/2026	14/04/2026	S	13
366	2026-50160-001073-4	25/03/2026	13/04/2026	S	12
367	2026-63000-000005-4	25/03/2026	15/04/2026	S	15
368	2026-50160-001067-4	25/03/2026	26/04/2026	S	22
369	2026-63000-000004-4	25/03/2026	15/04/2026	S	15
370	2026-50160-001059-4	25/03/2026	10/04/2026	S	12
371	2026-61110-000027-4	25/03/2026	11/05/2026	S	33
372	2026-50160-001058-4	25/03/2026	27/03/2026	S	2

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
373	2026-61110-000022-4	25/03/2026	31/03/2026	S	4
374	2026-50160-001057-4	25/03/2026	25/03/2026	S	0
375	2026-50160-001055-4	25/03/2026	05/05/2026	S	29
376	2026-50160-001053-4	25/03/2026	25/03/2026	S	0
377	2026-50160-001050-4	25/03/2026	07/04/2026	S	9
378	2026-50160-001046-4	24/03/2026	31/03/2026	S	4
379	2026-50160-001043-4	24/03/2026	13/04/2026	S	14
380	2026-50160-001042-4	24/03/2026	06/04/2026	S	9
381	2026-50160-001038-4	24/03/2026	27/03/2026	S	3
382	2026-50160-001037-4	24/03/2026	01/04/2026	S	6
383	2026-61110-000017-4	24/03/2026	25/03/2026	S	1
384	2026-61110-000015-4	24/03/2026	26/03/2026	S	2
385	2026-61110-000014-4	24/03/2026	24/04/2026	S	23
386	2026-61110-000012-4	24/03/2026	11/05/2026	S	34
387	2026-61110-000011-4	24/03/2026	07/05/2026	S	32
388	2026-61110-000009-4	21/03/2026	07/05/2026	S	33
389	2026-50160-001025-4	21/03/2026	01/06/2026	S	50
390	2026-61110-000008-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
391	2026-50160-001024-4	20/03/2026	01/04/2026	S	8
392	2026-61110-000007-4	20/03/2026	24/03/2026	S	2
393	2026-61110-000006-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
394	2026-61110-000005-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
395	2026-61110-000004-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
396	2026-50160-001019-4	20/03/2026	26/03/2026	S	4
397	2026-50160-001018-4	19/03/2026	01/06/2026	S	51
398	2026-50160-001013-4	19/03/2026	21/03/2026	S	1
399	2026-50160-001009-4	19/03/2026	25/03/2026	S	4
400	2026-50160-001007-4	19/03/2026	21/03/2026	S	1
401	2026-50160-001005-4	19/03/2026	20/03/2026	S	1
402	2026-50160-000992-4	18/03/2026	14/04/2026	S	19
403	2026-50160-000988-4	18/03/2026	06/04/2026	S	13

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
404	2026-50160-000987-4	18/03/2026	08/05/2026	S	37
405	2026-50160-000985-4	18/03/2026	14/04/2026	S	19
406	2026-50160-000981-4	18/03/2026	21/03/2026	S	2
407	2026-50160-000960-4	17/03/2026	22/04/2026	S	26
408	2026-50160-000959-4	17/03/2026	21/03/2026	S	3
409	2026-50160-000958-4	17/03/2026	24/03/2026	S	5
410	2026-50160-000957-4	17/03/2026	21/03/2026	S	3
411	2026-50160-000948-4	16/03/2026	15/04/2026	S	22
412	2026-50160-000944-4	16/03/2026	21/03/2026	S	4
413	2026-50160-000929-4	14/03/2026	24/03/2026	S	6
414	2026-50160-000923-4	13/03/2026	09/04/2026	S	19
415	2026-50160-000919-4	13/03/2026	21/03/2026	S	5
416	2026-50160-000917-4	13/03/2026	21/03/2026	S	5
417	2026-50160-000914-4	13/03/2026	13/03/2026	S	0
418	2026-50160-000910-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
419	2026-50160-000909-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
420	2026-50160-000905-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
421	2026-50160-000903-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
422	2026-50160-000901-4	12/03/2026	06/04/2026	S	17
423	2026-50160-000898-4	12/03/2026	21/03/2026	S	6
424	2026-50160-000894-4	11/03/2026	27/03/2026	S	11
425	2026-50160-000891-4	11/03/2026	16/03/2026	S	3
426	2026-50160-000890-4	11/03/2026	16/03/2026	S	3
427	2026-50160-000885-4	11/03/2026	24/03/2026	S	9
428	2026-50160-000879-4	10/03/2026	25/03/2026	S	10
429	2026-50160-000875-4	10/03/2026	16/03/2026	S	4
430	2026-50160-000873-4	10/03/2026	21/03/2026	S	8
431	2026-50160-000872-4	10/03/2026	24/03/2026	S	10
432	2026-50160-000871-4	10/03/2026	16/03/2026	S	4
433	2026-50160-000870-4	10/03/2026	16/03/2026	S	4
434	2026-50160-000868-4	10/03/2026	13/03/2026	S	3

PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
435	2026-50160-000865-4	09/03/2026	16/03/2026	S	4
436	2026-50160-000862-4	09/03/2026	16/03/2026	S	4
437	2026-50160-000859-4	09/03/2026	21/03/2026	S	9
438	2026-50160-000856-4	09/03/2026	16/03/2026	S	5
439	2026-50160-000848-4	07/03/2026	31/03/2026	S	16
440	2026-50160-000841-4	06/03/2026	12/03/2026	S	4
441	2026-50160-000830-4	06/03/2026	10/03/2026	S	2
442	2026-50160-000825-4	06/03/2026	16/03/2026	S	6
443	2026-50160-000822-4	05/03/2026	21/03/2026	S	11
444	2026-50160-000814-4	05/03/2026	17/03/2026	S	8
445	2026-62412-000020-4	05/03/2026	10/03/2026	S	3
446	2026-63300-000003-4	04/03/2026	04/03/2026	S	0
447	2026-50160-000792-4	04/03/2026	06/03/2026	S	2
448	2026-50160-000790-4	04/03/2026	09/03/2026	S	3
449	2026-50160-000778-4	03/03/2026	13/03/2026	S	8
450	2026-50160-000775-4	03/03/2026	05/03/2026	S	2
451	2026-50160-000764-4	02/03/2026	05/03/2026	S	2
452	2026-50160-000763-4	02/03/2026	10/03/2026	S	5
453	2026-50160-000757-4	02/03/2026	09/03/2026	S	5
454	2026-50160-000755-4	02/03/2026	04/03/2026	S	2
455	2026-50160-000751-4	01/03/2026	12/03/2026	S	8
456	2026-50160-000744-4	27/02/2026	12/03/2026	S	9
457	2026-50160-000743-4	27/02/2026	16/03/2026	S	11
458	2026-50160-000733-4	27/02/2026	13/03/2026	S	10
459	2026-50160-000731-4	27/02/2026	10/03/2026	S	7
460	2026-50160-000723-4	26/02/2026	20/03/2026	S	15
461	2026-50160-000720-4	26/02/2026	04/03/2026	S	4
462	2026-50160-000714-4	26/02/2026	21/03/2026	S	16
463	2026-50160-000708-4	26/02/2026	04/03/2026	S	4
464	2026-50160-000706-4	26/02/2026	31/03/2026	S	23
465	2026-50160-000702-4	25/02/2026	16/03/2026	S	12

PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
466	2026-50160-000700-4	25/02/2026	16/03/2026	S	12
467	2026-50160-000699-4	25/02/2026	07/03/2026	S	7
468	2026-50160-000696-4	25/02/2026	05/03/2026	S	6
469	2026-50160-000695-4	25/02/2026	02/03/2026	S	3
470	2026-50160-000689-4	24/02/2026	14/05/2026	S	56
471	2026-50160-000684-4	24/02/2026	21/03/2026	S	18
472	2026-50160-000683-4	24/02/2026	04/03/2026	S	6
473	2026-50160-000681-4	24/02/2026	04/03/2026	S	6
474	2026-50160-000680-4	24/02/2026	20/03/2026	S	18
475	2026-64400-000001-4	24/02/2026	02/03/2026	S	4
476	2026-50160-000672-4	24/02/2026	04/03/2026	S	6
477	2026-50160-000663-4	23/02/2026	27/07/2026	S	110
478	2026-50160-000658-4	23/02/2026	03/03/2026	S	6
479	2026-50160-000657-4	23/02/2026	17/03/2026	S	16
480	2026-50160-000650-4	23/02/2026	01/04/2026	S	27
481	2026-50160-000647-4	23/02/2026	24/02/2026	S	1
482	2026-50160-000630-4	21/02/2026	06/03/2026	S	9
483	2026-50160-000628-4	21/02/2026	13/04/2026	S	35
484	2026-50160-000613-4	20/02/2026	06/03/2026	S	10
485	2026-50160-000611-4	20/02/2026	27/02/2026	S	5
486	2026-50160-000598-4	19/02/2026	27/02/2026	S	6
487	2026-50160-000593-4	19/02/2026	21/03/2026	S	21
488	2026-50160-000583-4	18/02/2026	18/03/2026	S	20
489	2026-50160-000579-4	18/02/2026	10/03/2026	S	14
490	2026-50160-000576-4	18/02/2026	26/02/2026	S	6
491	2026-50160-000569-4	18/02/2026	11/03/2026	S	15
492	2026-50160-000568-4	18/02/2026	07/04/2026	S	34
493	2026-50160-000564-4	17/02/2026	12/03/2026	S	17
494	2026-50160-000562-4	17/02/2026	18/02/2026	S	1
495	2026-50160-000554-4	17/02/2026	06/03/2026	S	13
496	2026-50160-000543-4	16/02/2026	14/05/2026	S	62

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
497	2026-50160-000535-4	16/02/2026	16/03/2026	S	20
498	2026-50160-000534-4	16/02/2026	20/03/2026	S	24
499	2026-50160-000533-4	16/02/2026	02/03/2026	S	10
500	2026-50160-000531-4	16/02/2026	20/02/2026	S	4
501	2026-50160-000506-4	13/02/2026	20/02/2026	S	5
502	2026-50160-000497-4	13/02/2026	16/02/2026	S	1
503	2026-50160-000496-4	12/02/2026	16/03/2026	S	22
504	2026-50160-000493-4	12/02/2026	19/02/2026	S	5
505	2026-50160-000491-4	12/02/2026	16/02/2026	S	2
506	2026-50160-000490-4	12/02/2026	16/02/2026	S	2
507	2026-50160-000480-4	12/02/2026	25/05/2026	S	72
508	2026-50160-000460-4	11/02/2026	16/03/2026	S	23
509	2026-50160-000455-4	11/02/2026	23/03/2026	S	28
510	2026-50160-000444-4	10/02/2026	16/02/2026	S	4
511	2026-50160-000436-4	10/02/2026	12/02/2026	S	2
512	2026-50160-000422-4	09/02/2026	04/03/2026	S	16
513	2026-50160-000417-4	09/02/2026	26/03/2026	S	33
514	2026-50160-000416-4	09/02/2026	16/02/2026	S	5
515	2026-50160-000412-4	09/02/2026	26/02/2026	S	13
516	2026-50160-000410-4	09/02/2026	16/02/2026	S	5
517	2026-50160-000393-4	06/02/2026	16/02/2026	S	6
518	2026-50160-000392-4	06/02/2026	16/02/2026	S	6
519	2026-50160-000388-4	06/02/2026	10/02/2026	S	2
520	2026-50160-000381-4	05/02/2026	09/03/2026	S	22
521	2026-50160-000379-4	05/02/2026	17/02/2026	S	8
522	2026-50160-000373-4	05/02/2026	12/03/2026	S	25
523	2026-50160-000372-4	05/02/2026	18/02/2026	S	9
524	2026-50160-000370-4	05/02/2026	26/02/2026	S	15
525	2026-50160-000369-4	05/02/2026	19/03/2026	S	30
526	2026-50160-000368-4	05/02/2026	19/02/2026	S	10
527	2026-50160-000365-4	04/02/2026	11/03/2026	S	24

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
528	2026-50160-000363-4	04/02/2026	13/04/2026	S	48
529	2026-50160-000361-4	04/02/2026	14/03/2026	S	27
530	2026-50160-000358-4	04/02/2026	15/04/2026	S	50
531	2026-50160-000354-4	04/02/2026	25/05/2026	S	78
532	2026-50160-000351-4	04/02/2026	06/02/2026	S	2
533	2026-63300-000002-4	03/02/2026	05/02/2026	S	1
534	2026-50160-000341-4	03/02/2026	10/03/2026	S	25
535	2026-50160-000340-4	03/02/2026	09/03/2026	S	24
536	2026-50160-000339-4	03/02/2026	25/02/2026	S	16
537	2026-50160-000338-4	03/02/2026	06/02/2026	S	3
538	2026-50160-000335-4	03/02/2026	25/02/2026	S	15
539	2026-50160-000334-4	03/02/2026	25/02/2026	S	16
540	2026-50160-000328-4	02/02/2026	26/02/2026	S	18
541	2026-50160-000326-4	02/02/2026	25/02/2026	S	17
542	2026-50160-000308-4	02/02/2026	14/03/2026	S	29
543	2026-50160-000306-4	01/02/2026	07/04/2026	S	46
544	2026-50160-000302-4	31/01/2026	11/03/2026	S	27
545	2026-50160-000301-4	30/01/2026	04/02/2026	S	2
546	2026-50160-000300-4	30/01/2026	04/02/2026	S	2
547	2026-50160-000295-4	30/01/2026	26/02/2026	S	19
548	2026-50160-000294-4	30/01/2026	02/02/2026	S	1
549	2026-50160-000292-4	30/01/2026	06/02/2026	S	5
550	2026-63300-000001-4	29/01/2026	29/01/2026	S	0
551	2026-50160-000281-4	29/01/2026	02/02/2026	S	2
552	2026-50160-000279-4	28/01/2026	02/05/2026	S	66
553	2026-50160-000276-4	28/01/2026	04/02/2026	S	5
554	2026-50160-000271-4	28/01/2026	04/02/2026	S	5
555	2026-50160-000265-4	28/01/2026	03/02/2026	S	4
556	2026-50160-000262-4	28/01/2026	23/04/2026	S	61
557	2026-50160-000261-4	28/01/2026	03/02/2026	S	4
558	2026-50160-000254-4	26/01/2026	16/04/2026	S	57

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
559	2026-50160-000238-4	26/01/2026	26/02/2026	S	23
560	2026-50160-000225-4	23/01/2026	28/01/2026	S	3
561	2026-50160-000220-4	23/01/2026	11/02/2026	S	13
562	2026-50160-000216-4	22/01/2026	28/01/2026	S	4
563	2026-50160-000214-4	22/01/2026	02/05/2026	S	71
564	2026-50160-000211-4	22/01/2026	14/05/2026	S	80
565	2026-50160-000207-4	22/01/2026	23/01/2026	S	1
566	2026-50160-000198-4	21/01/2026	18/02/2026	S	20
567	2026-50160-000197-4	21/01/2026	27/01/2026	S	4
568	2026-50160-000183-4	20/01/2026	21/01/2026	S	1
569	2026-50160-000179-4	20/01/2026	26/01/2026	S	4
570	2026-50160-000177-4	20/01/2026	23/01/2026	S	3
571	2026-50160-000175-4	20/01/2026	21/01/2026	S	1
572	2026-50160-000171-4	19/01/2026	20/01/2026	S	1
573	2026-50160-000169-4	19/01/2026	07/04/2026	S	56
574	2026-50160-000154-4	19/01/2026	22/01/2026	S	3
575	2026-50160-000150-4	19/01/2026	22/01/2026	S	3
576	2026-50160-000147-4	19/01/2026	20/01/2026	S	1
577	2026-50160-000137-4	16/01/2026	31/01/2026	S	10
578	2026-50160-000131-4	16/01/2026	22/01/2026	S	4
579	2026-50160-000125-4	16/01/2026	03/02/2026	S	12
580	2026-50160-000124-4	15/01/2026	20/01/2026	S	2
581	2026-50160-000120-4	15/01/2026	20/01/2026	S	3
582	2026-50160-000113-4	15/01/2026	19/01/2026	S	2
583	2026-50160-000111-4	15/01/2026	08/02/2026	S	16
584	2026-50160-000110-4	15/01/2026	08/02/2026	S	16
585	2026-50160-000109-4	15/01/2026	20/01/2026	S	3
586	2026-50160-000097-4	14/01/2026	27/01/2026	S	9
587	2026-50160-000084-4	13/01/2026	16/01/2026	S	3
588	2026-50160-000074-4	12/01/2026	30/04/2026	S	77
589	2026-50160-000073-4	12/01/2026	30/04/2026	S	77

Informe Semestral
Primer semestre año 2026

PQRS

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha de respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
590	2026-50160-000066-4	09/01/2026	26/02/2026	S	34
591	2026-50160-000065-4	09/01/2026	14/01/2026	S	3
592	2026-50160-000061-4	09/01/2026	22/01/2026	S	9
593	2026-50160-000055-4	08/01/2026	11/05/2026	S	87
594	2026-50160-000053-4	08/01/2026	19/01/2026	S	7
595	2026-50160-000050-4	07/01/2026	23/01/2026	S	12
596	2026-50160-000045-4	07/01/2026	18/02/2026	S	30
597	2026-50160-000040-4	07/01/2026	20/01/2026	S	9
598	2026-50160-000028-4	06/01/2026	07/01/2026	S	1
599	2026-50160-000026-4	06/01/2026	20/01/2026	S	10
600	2026-50160-000021-4	05/01/2026	07/01/2026	S	2
601	2026-50160-000018-4	05/01/2026	07/01/2026	S	2
602	2026-50160-000012-4	05/01/2026	10/01/2026	S	4
603	2026-50160-000009-4	04/01/2026	08/01/2026	S	3
604	2026-50160-000008-4	03/01/2026	27/01/2026	S	16
605	2026-50160-000007-4	02/01/2026	14/01/2026	S	8
606	2026-50160-000004-4	02/01/2026	18/02/2026	S	33

10. Acciones de mejora

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

- Monitorear de manera constante la gestión de las PQRSD utilizando el semáforo como herramienta de control.
- Revisar periódicamente con los Directores Regionales para evaluar el estado de las PQRSD y definir estrategias que aseguren el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Actualizar la versión del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (DG-C-P-003).
- Retroalimentar a las Unidades Organizacionales en relación a la congruencia, completitud y claridad de las respuestas emitidas a los peticionarios.
- Realizar procesos de capacitación continua del personal involucrado en la gestión de las PQRSD a nivel nacional.
- Generar espacios de reuniones regulares con el Grupo Nacional de Gestión Documental para el desarrollo del módulo de PQRSD en ORFEO.
- Actualización y seguimiento de protocolos, procedimientos y herramientas asociadas a la gestión de atención al ciudadano.
- Consolidación y análisis de las causas recurrentes de peticiones, quejas y reclamos para la formulación de acciones preventivas y correctivas

Javier Andrés Gómez O.

JAVIER ANDRES GOMEZ ORDOÑEZ

Profesional Especializado con Funciones de Coordinador
Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyecto	Aura Alexandra Rosero Meza – Asistente -Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	<i>Aura Alexandra Rosero Meza</i>	2026-09-01
Revisó	Javier Andres Gómez Ordoñez – Profesional Especializado con Funciones de Coordinación Coordinador, Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	<i>Jgomezor</i>	2026-09-01
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.		