

Primer trimestre
2026



Informe trimestral **PQRS**

Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano
Dirección General

PQRSD

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	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	9
5.5.	POR SEDE	10
5.6.	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	10
6.	Recomendaciones acerca de los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	11
7.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad.....	12
8.	Tiempo de respuesta a requerimientos	13
9.	Gestión de las PQRSD	14
10.	Acciones de mejora.....	20



PQRSD

Introducción

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

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

Este informe de PQRSD, contempla el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo 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 período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo 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.

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 realizar los informes y hacer seguimiento de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de atención.

3. Aspectos Generales

Para la gestión de las PQRSD se tendrán en cuenta 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” y 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

Canales de atención

Canales de atención dispuestos 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
	Teléfono Dirección Regional Bogotá - Nivel Central, 6019187020 / 6019143960	Ciudad Principal: Bogotá
	Teléfono: Dirección Regional Norte 6053319740 / 6056549215	Ciudad Principal: Barranquilla
	Teléfono: Dirección Regional Sur 6088664518 / 6088664517	Ciudad Principal: Neiva
	Teléfono: Dirección Regional Oriente 6087405879	Ciudad Principal: Bogotá - Cundinamarca
	Teléfono: Dirección Regional Occidente 6063515310 / 6063515297	Ciudad Principal: Pereira
	Teléfono: Dirección Regional Noroccidente 6045012420 / 6045011882	Ciudad Principal: Medellín
	Teléfono: Dirección Regional Nororiente 6076854966 / 6078019500	Ciudad Principal: Bucaramanga
	Teléfono: Dirección Regional Suroccidente 6023980041 / 6028274174	Ciudad Principal: Cali
Correo	Correo físico o certificado	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica y Nivel Central
Virtual	<u>Buzón de PQRSD:</u> 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

4. Clasificación de los requerimientos

4.1. TIPO

Durante el primer trimestre del año 2026, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió Mil Ochenta y dos (1082) requerimientos, encontrando que las Peticiones, representan un 92,3% del total de las manifestaciones recibidas.

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM.	% PART
Denuncia	0	1	4	5	0,5%
Petición	262	323	414	999	92,3%
Queja	13	17	45	75	6,9%
Reclamo	0	1	2	3	0,3%
TOTAL MES	275	342	465	1082	100%

Tabla 1: PQRSD Recibidas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO



Gráfica 1: PQRSD recibidas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

4.1.1. PETICIÓN

En la tabla 2 se evidencian novecientos noventa y nueve (999) peticiones.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL I TRIM	%
Documentos	755	75,6
Entre autoridades	175	17,5
Consulta	39	3,9
Información	17	1,7
Interés general y particular	5	0,5
Consulta base de datos	5	0,5
Información por congresistas	2	0,2
Información por periodistas	1	0,1
Total general	999	100%

Tabla 2: Petición

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

PQRSD

Con relación a los tipos de requerimientos, el requerimiento de 'Documentos' es el subtema de mayor radicación en el primer trimestre de 2026, con una participación del 75,6%, relacionado con: certificado de necropsia, pruebas de ADN, resultados de necropsia y resultados de valoración médico legal.

4.1.2. QUEJAS

Se recibieron setenta y cinco (75) quejas, siendo la Dirección Regional Bogotá la que registró la mayor cantidad, con veintiocho (28) quejas por "mala atención", veintidós (22) por "Suministro de información incompleta o errónea", trece (13) por "Incumplimiento de tareas o funciones", cinco (5) por "maltrato verbal o físico" y cuatro (4) por "Incumplimiento de horario de atención".

TIPO DE QUEJA	TOTAL I TRIMESTRE	%
Mala atención	28	37,3%
Suministro de información incompleta o errónea	22	29,3%
Incumplimiento de tareas o funciones	13	17,3%
Maltrato verbal o físico	5	6,7%
Incumplimiento de horario de atención	4	5,3%
Otro	3	4,0%
Total general	75	100%

Tabla 3: Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

En relación con el Comparativo trimestral, las cifras presentadas indican que en el primer trimestre de 2026 se registró un incremento significativo del 178% en el número de quejas allegadas al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en comparación con el trimestre anterior.

TRIMESTRE IV 2025	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	10	9	8	27
TRIMESTRE I 2026	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	13	17	45	75

Tabla 4: Comparativo Trimestral Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

PQRSD

4.1.3. RECLAMOS

Se recibieron un total de tres (3) reclamos durante el trimestre; en su totalidad fueron por “Demora en la entrega de resultados”.

ORIGEN	CAUSAS	TOTAL
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	2
DIRECCIÓN REGIONAL ORIENTE		1
TOTAL GENERAL		3

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

4.1.4. SUGERENCIAS

En el primer trimestre del 2026 NO ingresó ninguna Sugerencia a nivel nacional.

4.1.5. DENUNCIAS

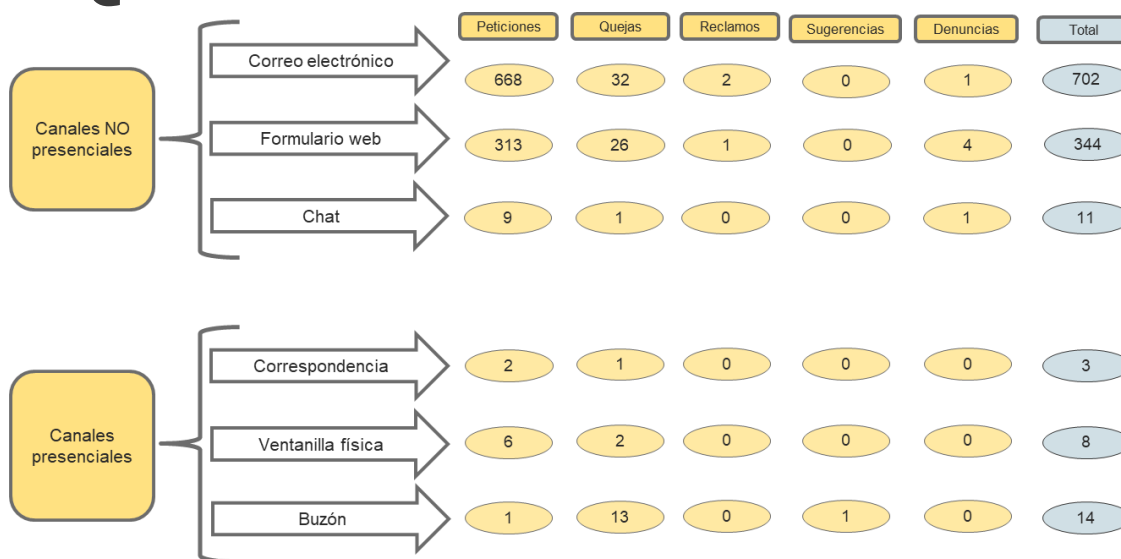
En el primer trimestre del año 2026, se registraron cinco (5) denuncias, dos (2) en la Dirección Regional de Bogotá. Mientras que en la Dirección Regional Norte, Oriente y Sur, se registró una en cada regional, relacionada con “Actos de corrupción”.

4.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

En el primer trimestre de 2026, el Instituto recibió un total de 1082 PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 65% y el formulario web con un 31,8%.

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

PQRSD



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

4.3. ORIGEN

El total de los requerimientos recibidos, mil setenta y ocho (1078) corresponden a usuarios externos y cuatro (4) a usuarios internos.

5.4. ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron doscientos dos (202) requerimientos, se gestionaron el 99% de las peticiones que corresponden a mil setenta y uno (1071) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información.

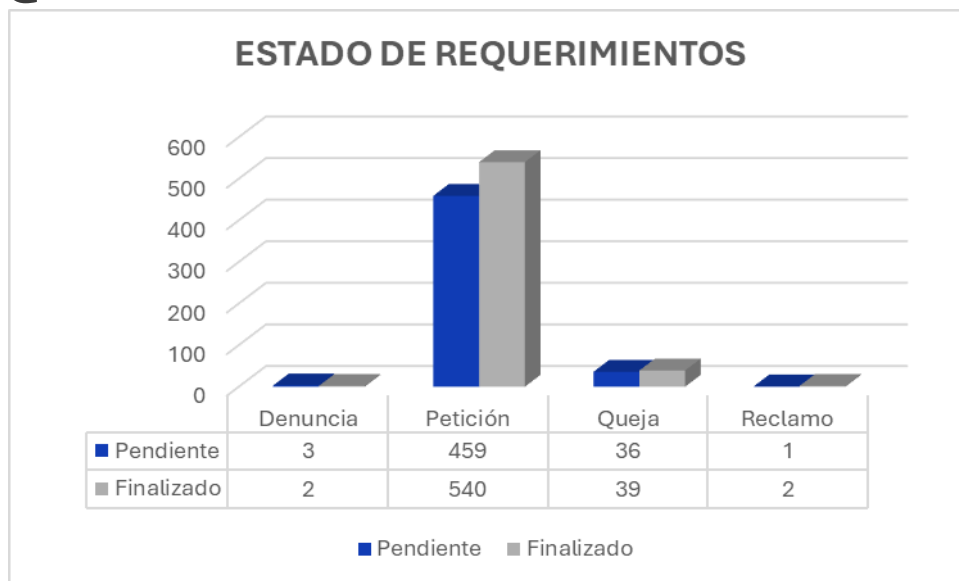
Los casos pendientes de finalizar en el aplicativo corresponden a cuatrocientos noventa y nueve (499), se encuentran en proceso de respuesta al peticionario.

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 (...)”.

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:

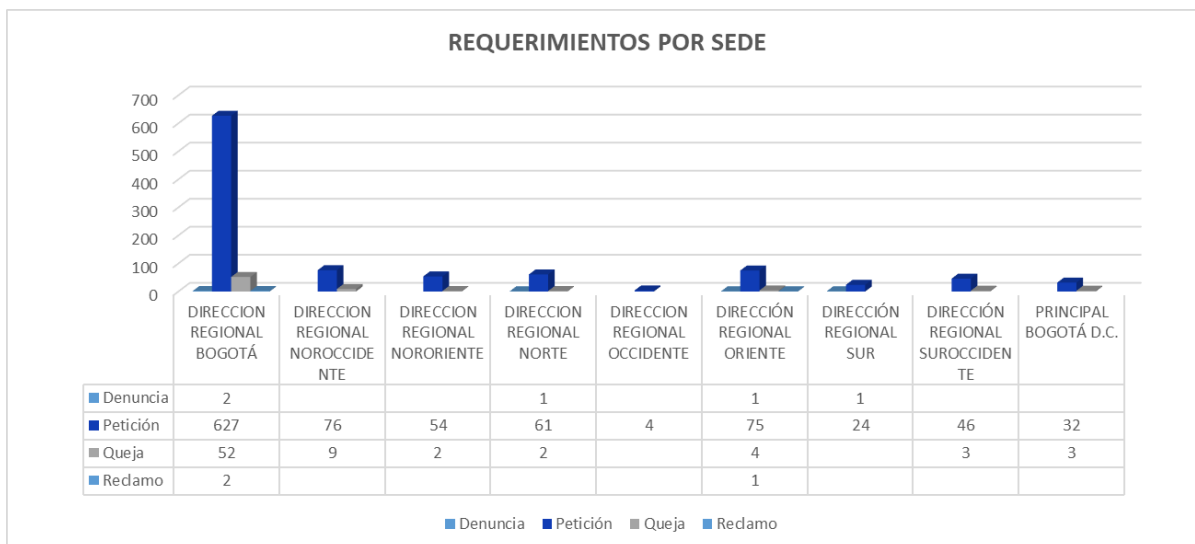
PQRSD



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

PQRSD

5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES

En cumplimiento del 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 primer trimestre del 2026 no fueron identificadas solicitudes que no fueran competencia del Instituto.

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

En el primer trimestre del 2026, ingresaron setenta y cinco (75) quejas a nivel nacional, de las cuales veintiocho (28) fueron por “mala atención” y veintidós (22) por “suministro de información incompleta o errónea”. Las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto implementan acciones para corregir estas situaciones y brindar un mejor servicio al ciudadano.

Por lo anterior, se realizan las siguientes recomendaciones dirigidas a los servidores públicos:

- 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.

PQRSD

- Promover compromisos individuales y de equipo sobre el cumplimiento del horario.
- Promover compromisos y controles individuales y de equipo para corroborar la calidad de la información que se brinda.

En relación con los reclamos se evidenció que se radicaron tres (3) durante el primer trimestre de 2026, todos por “demora en la entrega de resultados”.

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

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

En el primer trimestre del 2026, aunque no ingresó ninguna sugerencia por parte de los ciudadanos, el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano formula las siguientes recomendaciones dirigidas a los servidores públicos:

- 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).

PQRSD

8. Tiempo de respuesta a requerimientos

Comparativamente con trimestres anteriores:

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR TRIMESTRE			
	I TRIMESTRE 2026	IV TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025
Cero (0) a quince (15) días	160	177	173	513
Dieciséis (16) a treinta (30) días	39	29	34	31
Treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días o más	3	8	33	3
Pendientes por gestionar	880	606	878	357
	1082	820	1118	904

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.

PQRSD

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 trimestre de 2026.

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2026-63300-000007-4	31/03/2026	31/03/2026	S	0
2026-61110-000045-4	31/03/2026	01/04/2026	S	1
2026-50160-001094-4	27/03/2026	01/04/2026	S	3
2026-61110-000033-4	26/03/2026	31/03/2026	S	3
2026-50160-001058-4	25/03/2026	27/03/2026	S	2
2026-61110-000022-4	25/03/2026	31/03/2026	S	4
2026-50160-001057-4	25/03/2026	25/03/2026	S	0
2026-50160-001053-4	25/03/2026	25/03/2026	S	0
2026-50160-001042-4	24/03/2026	06/04/2026	S	9
2026-50160-001038-4	24/03/2026	27/03/2026	S	3
2026-50160-001037-4	24/03/2026	01/04/2026	S	6
2026-61110-000017-4	24/03/2026	25/03/2026	S	1
2026-61110-000015-4	24/03/2026	26/03/2026	S	2
2026-61110-000008-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
2026-50160-001024-4	20/03/2026	01/04/2026	S	8
2026-61110-000007-4	20/03/2026	24/03/2026	S	2
2026-61110-000006-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
2026-61110-000005-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
2026-61110-000004-4	20/03/2026	25/03/2026	S	3
2026-50160-001019-4	20/03/2026	26/03/2026	S	4
2026-50160-001013-4	19/03/2026	21/03/2026	S	1
2026-50160-001009-4	19/03/2026	25/03/2026	S	4
2026-50160-001007-4	19/03/2026	21/03/2026	S	1
2026-50160-001005-4	19/03/2026	20/03/2026	S	1

PQRSD

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2026-50160-000988-4	18/03/2026	06/04/2026	S	13
2026-50160-000981-4	18/03/2026	21/03/2026	S	2
2026-50160-000959-4	17/03/2026	21/03/2026	S	3
2026-50160-000958-4	17/03/2026	24/03/2026	S	5
2026-50160-000957-4	17/03/2026	21/03/2026	S	3
2026-50160-000944-4	16/03/2026	21/03/2026	S	4
2026-50160-000929-4	14/03/2026	24/03/2026	S	6
2026-50160-000919-4	13/03/2026	21/03/2026	S	5
2026-50160-000917-4	13/03/2026	21/03/2026	S	5
2026-50160-000914-4	13/03/2026	13/03/2026	S	0
2026-50160-000910-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
2026-50160-000909-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
2026-50160-000905-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
2026-50160-000903-4	12/03/2026	13/03/2026	S	1
2026-50160-000901-4	12/03/2026	06/04/2026	S	17
2026-50160-000898-4	12/03/2026	21/03/2026	S	6
2026-50160-000894-4	11/03/2026	27/03/2026	S	12
2026-50160-000891-4	11/03/2026	16/03/2026	S	3
2026-50160-000890-4	11/03/2026	16/03/2026	S	3
2026-50160-000885-4	11/03/2026	24/03/2026	S	9
2026-50160-000879-4	10/03/2026	25/03/2026	S	11
2026-50160-000875-4	10/03/2026	16/03/2026	S	4
2026-50160-000873-4	10/03/2026	21/03/2026	S	8
2026-50160-000871-4	10/03/2026	16/03/2026	S	4
2026-50160-000870-4	10/03/2026	16/03/2026	S	4
2026-50160-000868-4	10/03/2026	13/03/2026	S	3
2026-50160-000865-4	09/03/2026	16/03/2026	S	5
2026-50160-000862-4	09/03/2026	16/03/2026	S	5
2026-50160-000859-4	09/03/2026	21/03/2026	S	9
2026-50160-000856-4	09/03/2026	16/03/2026	S	5

PQRSD

2026-50160-000848-4	07/03/2026	31/03/2026	S	16
2026-50160-000841-4	06/03/2026	12/03/2026	S	4
2026-50160-000830-4	06/03/2026	10/03/2026	S	2
2026-50160-000825-4	06/03/2026	16/03/2026	S	6
2026-50160-000822-4	05/03/2026	21/03/2026	S	11
2026-50160-000814-4	05/03/2026	17/03/2026	S	8
2026-63300-000003-4	04/03/2026	04/03/2026	S	0

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2026-50160-000792-4	04/03/2026	06/03/2026	S	2
2026-50160-000790-4	04/03/2026	09/03/2026	S	3
2026-50160-000778-4	03/03/2026	13/03/2026	S	8
2026-50160-000775-4	03/03/2026	05/03/2026	S	2
2026-50160-000763-4	02/03/2026	10/03/2026	S	6
2026-50160-000757-4	02/03/2026	09/03/2026	S	5
2026-50160-000755-4	02/03/2026	04/03/2026	S	2
2026-50160-000751-4	01/03/2026	12/03/2026	S	8
2026-50160-000744-4	27/02/2026	12/03/2026	S	9
2026-50160-000743-4	27/02/2026	16/03/2026	S	11
2026-50160-000733-4	27/02/2026	13/03/2026	S	10
2026-50160-000723-4	26/02/2026	20/03/2026	S	16
2026-50160-000714-4	26/02/2026	21/03/2026	S	16
2026-50160-000708-4	26/02/2026	04/03/2026	S	4
2026-50160-000706-4	26/02/2026	31/03/2026	S	23
2026-50160-000702-4	25/02/2026	16/03/2026	S	13
2026-50160-000700-4	25/02/2026	16/03/2026	S	13
2026-50160-000699-4	25/02/2026	07/03/2026	S	7
2026-50160-000696-4	25/02/2026	05/03/2026	S	6
2026-50160-000695-4	25/02/2026	02/03/2026	S	3
2026-50160-000684-4	24/02/2026	21/03/2026	S	18
2026-50160-000683-4	24/02/2026	04/03/2026	S	6
2026-50160-000681-4	24/02/2026	04/03/2026	S	6
2026-50160-000680-4	24/02/2026	20/03/2026	S	18
2026-64400-000001-4	24/02/2026	02/03/2026	S	4
2026-50160-000672-4	24/02/2026	04/03/2026	S	6
2026-50160-000658-4	23/02/2026	03/03/2026	S	6
2026-50160-000657-4	23/02/2026	17/03/2026	S	16
2026-50160-000650-4	23/02/2026	01/04/2026	S	27
2026-50160-000647-4	23/02/2026	24/02/2026	S	1

PQRSD

2026-50160-000630-4	21/02/2026	06/03/2026	S	9
2026-50160-000613-4	20/02/2026	06/03/2026	S	10
2026-50160-000611-4	20/02/2026	27/02/2026	S	5
2026-50160-000598-4	19/02/2026	27/02/2026	S	6
2026-50160-000593-4	19/02/2026	21/03/2026	S	21
2026-50160-000583-4	18/02/2026	18/03/2026	S	20
2026-50160-000579-4	18/02/2026	10/03/2026	S	14

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2026-50160-000576-4	18/02/2026	26/02/2026	S	6
2026-50160-000564-4	17/02/2026	12/03/2026	S	17
2026-50160-000562-4	17/02/2026	18/02/2026	S	1
2026-50160-000554-4	17/02/2026	06/03/2026	S	13
2026-50160-000535-4	16/02/2026	16/03/2026	S	20
2026-50160-000534-4	16/02/2026	20/03/2026	S	24
2026-50160-000533-4	16/02/2026	02/03/2026	S	10
2026-50160-000531-4	16/02/2026	20/02/2026	S	4
2026-50160-000506-4	13/02/2026	20/02/2026	S	5
2026-50160-000497-4	13/02/2026	16/02/2026	S	1
2026-50160-000496-4	12/02/2026	16/03/2026	S	22
2026-50160-000493-4	12/02/2026	19/02/2026	S	5
2026-50160-000491-4	12/02/2026	16/02/2026	S	2
2026-50160-000490-4	12/02/2026	16/02/2026	S	2
2026-50160-000460-4	11/02/2026	16/03/2026	S	23
2026-50160-000455-4	11/02/2026	23/03/2026	S	28
2026-50160-000444-4	10/02/2026	16/02/2026	S	4
2026-50160-000436-4	10/02/2026	12/02/2026	S	2
2026-50160-000422-4	09/02/2026	04/03/2026	S	17
2026-50160-000417-4	09/02/2026	26/03/2026	S	33
2026-50160-000416-4	09/02/2026	16/02/2026	S	5
2026-50160-000412-4	09/02/2026	26/02/2026	S	13
2026-50160-000410-4	09/02/2026	16/02/2026	S	5
2026-50160-000393-4	06/02/2026	16/02/2026	S	6
2026-50160-000392-4	06/02/2026	16/02/2026	S	6
2026-50160-000388-4	06/02/2026	10/02/2026	S	2
2026-50160-000373-4	05/02/2026	12/03/2026	S	25
2026-50160-000372-4	05/02/2026	18/02/2026	S	9
2026-50160-000370-4	05/02/2026	26/02/2026	S	15
2026-50160-000369-4	05/02/2026	19/03/2026	S	30

PQRSD

2026-50160-000365-4	04/02/2026	11/03/2026	S	25
2026-50160-000361-4	04/02/2026	14/03/2026	S	27
2026-50160-000351-4	04/02/2026	06/02/2026	S	2
2026-63300-000002-4	03/02/2026	05/02/2026	S	2
2026-50160-000341-4	03/02/2026	10/03/2026	S	25
2026-50160-000340-4	03/02/2026	09/03/2026	S	24
2026-50160-000339-4	03/02/2026	25/02/2026	S	16

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2026-50160-000338-4	03/02/2026	06/02/2026	S	3
2026-50160-000335-4	03/02/2026	25/02/2026	S	16
2026-50160-000334-4	03/02/2026	25/02/2026	S	16
2026-50160-000328-4	02/02/2026	26/02/2026	S	18
2026-50160-000326-4	02/02/2026	25/02/2026	S	17
2026-50160-000308-4	02/02/2026	14/03/2026	S	29
2026-50160-000302-4	31/01/2026	11/03/2026	S	27
2026-50160-000301-4	30/01/2026	04/02/2026	S	3
2026-50160-000300-4	30/01/2026	04/02/2026	S	3
2026-50160-000295-4	30/01/2026	26/02/2026	S	19
2026-50160-000294-4	30/01/2026	02/02/2026	S	1
2026-50160-000292-4	30/01/2026	06/02/2026	S	5
2026-63300-000001-4	29/01/2026	29/01/2026	S	0
2026-50160-000281-4	29/01/2026	02/02/2026	S	2
2026-50160-000276-4	28/01/2026	04/02/2026	S	5
2026-50160-000271-4	28/01/2026	04/02/2026	S	5
2026-50160-000265-4	28/01/2026	03/02/2026	S	4
2026-50160-000261-4	28/01/2026	03/02/2026	S	4
2026-50160-000238-4	26/01/2026	26/02/2026	S	23
2026-50160-000225-4	23/01/2026	28/01/2026	S	3
2026-50160-000220-4	23/01/2026	11/02/2026	S	13
2026-50160-000216-4	22/01/2026	28/01/2026	S	4
2026-50160-000207-4	22/01/2026	23/01/2026	S	1
2026-50160-000198-4	21/01/2026	18/02/2026	S	20
2026-50160-000197-4	21/01/2026	27/01/2026	S	4
2026-50160-000183-4	20/01/2026	21/01/2026	S	1
2026-50160-000179-4	20/01/2026	26/01/2026	S	4
2026-50160-000177-4	20/01/2026	23/01/2026	S	3
2026-50160-000175-4	20/01/2026	21/01/2026	S	1
2026-50160-000171-4	19/01/2026	20/01/2026	S	1

PQRSD

2026-50160-000154-4	19/01/2026	22/01/2026	S	3
2026-50160-000147-4	19/01/2026	20/01/2026	S	1
2026-50160-000125-4	16/01/2026	03/02/2026	S	12
2026-50160-000124-4	15/01/2026	20/01/2026	S	3
2026-50160-000120-4	15/01/2026	20/01/2026	S	3
2026-50160-000113-4	15/01/2026	19/01/2026	S	2
2026-50160-000111-4	15/01/2026	08/02/2026	S	16

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2026-50160-000110-4	15/01/2026	08/02/2026	S	16
2026-50160-000109-4	15/01/2026	20/01/2026	S	3
2026-50160-000097-4	14/01/2026	27/01/2026	S	9
2026-50160-000084-4	13/01/2026	16/01/2026	S	3
2026-50160-000066-4	09/01/2026	26/02/2026	S	34
2026-50160-000065-4	09/01/2026	14/01/2026	S	3
2026-50160-000053-4	08/01/2026	19/01/2026	S	7
2026-50160-000050-4	07/01/2026	23/01/2026	S	12
2026-50160-000045-4	07/01/2026	18/02/2026	S	30
2026-50160-000040-4	07/01/2026	20/01/2026	S	9
2026-50160-000028-4	06/01/2026	07/01/2026	S	1
2026-50160-000026-4	06/01/2026	20/01/2026	S	10
2026-50160-000021-4	05/01/2026	07/01/2026	S	2
2026-50160-000018-4	05/01/2026	07/01/2026	S	2
2026-50160-000012-4	05/01/2026	10/01/2026	S	4
2026-50160-000009-4	04/01/2026	08/01/2026	S	3
2026-50160-000008-4	03/01/2026	27/01/2026	S	16
2026-50160-000007-4	02/01/2026	14/01/2026	S	8
2026-50160-000004-4	02/01/2026	18/02/2026	S	33

PQRSD

9. 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.



MIREYA DEL PILAR SABA GUIO

Profesional Especializado con Funciones de Coordinadora (e)
Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Javier Andrés Gómez Ordoñez – Profesional Especializado -Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2026-03-31
Revisó	Mireya del Pilar Saba Guio – Profesional Especializado con Funciones de Coordinadora (e), Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano		2026-03-31
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.		