

Segundo trimestre
2026



Informe trimestral **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.....	8
5.1.4.	SUGERENCIAS	9
5.1.5.	DENUNCIAS	9
5.2.	MEDIO DE PRESENTACIÓN.....	9
5.3.	ORIGEN	10
5.4.	ESTADO	11
5.5.	POR SEDE.....	11
6.	Recomendaciones acerca de los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	12
7.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad.....	13
8.	Tiempo de respuesta a requerimientos.....	14
9.	Gestión de las PQRSD	15
10.	Acciones de mejora.....	25



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 Abril 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.

4. Canales de atención

Canales de atención disponibles por el Instituto, para recibir los requerimientos de PQRSD interpuestos por los usuarios:

CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Presencial	Buzón	Puntos de atención a nivel nacional (Formato para diligenciar e introducir en buzón de PQRSD)
Teléfono	Línea 01800 Anticorrupción, gratuita desde cualquier lugar del país: 018005190965	Nivel Nacional
	Línea 01800 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Denuncias gratuita desde cualquier lugar del país. 018005190565	Nivel Nacional
	Telefónico Dirección Regional Bogotá - Nivel Central, 6019187020 / 6019143960	Ciudad Principal: Bogotá
	Telefónico: Dirección Regional Norte 6053319740 / 6056549215	Ciudad Principal: Barranquilla
	Telefónico: Dirección Regional Sur 6088664518 / 6088664517	Ciudad Principal: Neiva
	Telefónico: Dirección Regional Oriente 6087405879	Ciudad Principal: Bogotá - Cundinamarca
	Telefónico: Dirección Regional Occidente 6063515310 / 6063515297	Ciudad Principal: Pereira
	Telefónico: Dirección Regional Noroccidente 6045012420 / 6045011882	Ciudad Principal: Medellín
	Telefónico: Dirección Regional Nororiental 6076854966 / 6078019500	Ciudad Principal: Bucaramanga
	Telefónico: Dirección Regional Suroccidente 6023980041 / 6028274174	Ciudad Principal: Cali
Correo	Correo físico o certificado	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica y Nivel Central
Virtual	<u>Buzón de PQRSD:</u> http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs	Página Web del Instituto - Parte inferior, franja negra: Formulario - Buzón de PQRS
	<u>Contáctenos:</u> http://www.medicinalegal.gov.co/contactenos	Página Web del Instituto - Parte superior: Contáctenos
	<u>Denuncias:</u> http://www.medicinalegal.gov.co/desea-denunciar	Página Web del Instituto - Parte superior: Servicios a la Ciudadanía - ¿Desea denunciar?
	<u>Correo electrónico Radicación de correspondencia y PQRSD</u> ventanilla.unica@medicinalegal.gov.co	Nivel Nacional
	Chat : http://www.medicinalegal.gov.co/chat	Página Web del Instituto - Parte inferior, franja negra: Chat

5. Clasificación de los requerimientos

5.1. TIPO

Durante el segundo trimestre del año 2026, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió Mil quinientos setenta y siete (1577) requerimientos, encontrando que las Peticiones, representan un 98,41% del total de las manifestaciones recibidas.

TIPOLOGIA	ABRIL	MAY	JUNIO	TOTAL TRIM.	%PART
Petición	641	476	435	1552	98,41%
Queja	9	5	10	24	1,52%
Denuncia	0	0	1	1	0,06%
TOTAL MES	641	476	446	1577	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 mil quinientos cincuenta y dos (1552) peticiones.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL ILTRIM	%
Documentos	931	59,99 %
Entre autoridades	266	17,14 %
Información	217	13,98 %
Interés general y Particular	105	6,77 %
Consulta	29	1,87 %
Información por periodistas	2	0,13 %
Capacitación	1	0,06 %
Información por parte del Defensor del Pueblo	1	0,06 %
Total general	1552	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 segundo trimestre del año 2026, con una participación del 59.99%, relacionado con: certificado de necropsia, resultados de necropsia, resultados valoración médico legal, entre otras variables.

5.1.2. QUEJAS

Se recibieron Veinticuatro (24) quejas, siendo el Grupo nacional de patología forense registró la mayor cantidad, con dos (2) quejas por “mala atención”, uno (1) por “maltrato verbal o físico”, uno (1) por “Negación a suministrar información”, seguido también del Grupo regional de clínica, psiquiátrica y psicológica forense DRNO, una (1) queja por “mala atención”, uno (1) por “maltrato verbal o físico”, una (1) por “Negación a suministrar información”.

TIPO DE QUEJA	TOTAL II TRIMESTRE	%
Mala atención	10	41.67%
Maltrato verbal o físico	4	16,67 %
Negación a suministrar información	3	12,50%
Incumplimiento de horario de atención	2	8,33%
Incumplimiento de tareas o funciones	2	8,33%
Consulta a base de datos	1	4,17%
Falta de personal	1	4,17%
Infraestructura y sedes del Instituto	1	4,17%
Total general	24	100%

Tabla 3: Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

En relación con el Comparativo trimestral, las cifras presentadas indican que en el segundo trimestre del año 2026 se registró una disminución significativa del 68% en el número de quejas allegadas al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en comparación con el trimestre anterior.

TRIMESTRE I 2026	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	13	17	45	75
TRIMESTRE II 2026	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	9	5	10	24

Tabla 4: Comparativo Trimestral Quejas

Fuente: Herramienta informática de gestión documental
ORFEO

5.1.3. RECLAMOS

En el segundo trimestre del año 2026 NO ingresó ningún Reclamo en ninguna de las regionales.

ORIGEN	CAUSAS	TOTAL
0	0	0
Total General		0

Tabla 5: Origen y Causas Reclamos

Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.1.4. SUGERENCIAS

En el segundo trimestre del año 2026 NO ingresó ninguna Sugerencia en ninguna de las regionales.

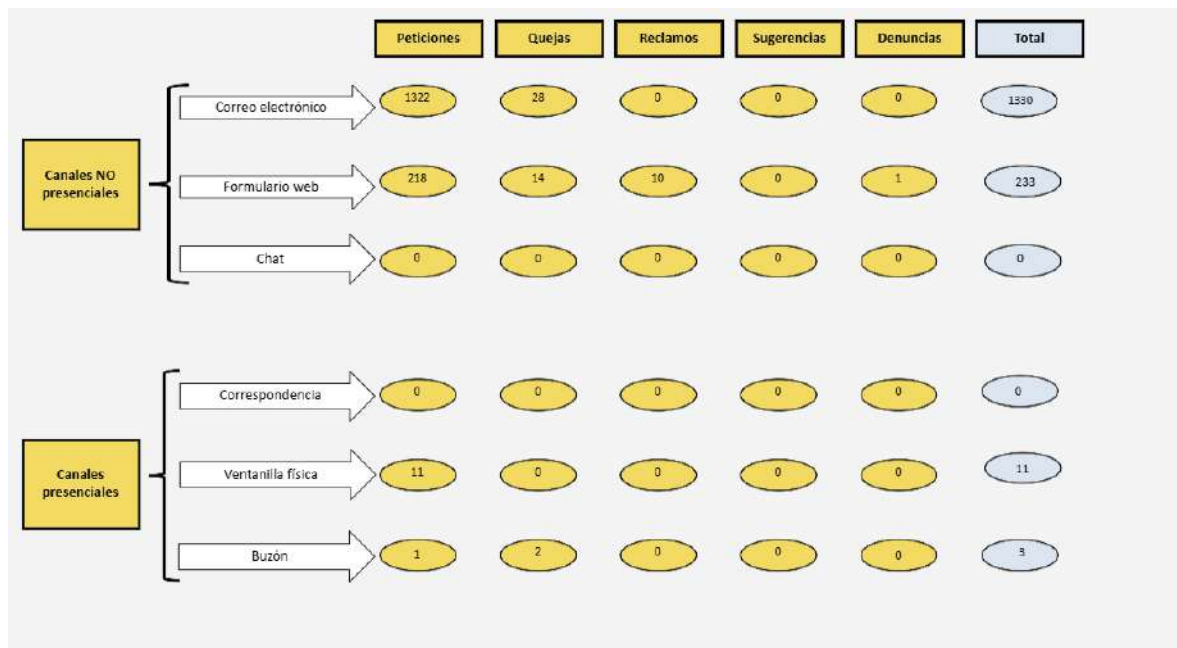
5.1.5. DENUNCIAS

En el segundo trimestre del año 2026, se registró una (1) denuncia, en Dirección regional del Bogotá, relacionada con “Actos de corrupción”.

5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

En el segundo trimestre del año 2026, el Instituto recibió un total de 1577 PQRSD, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 84,34 % y el formulario web con un 14,77 %.

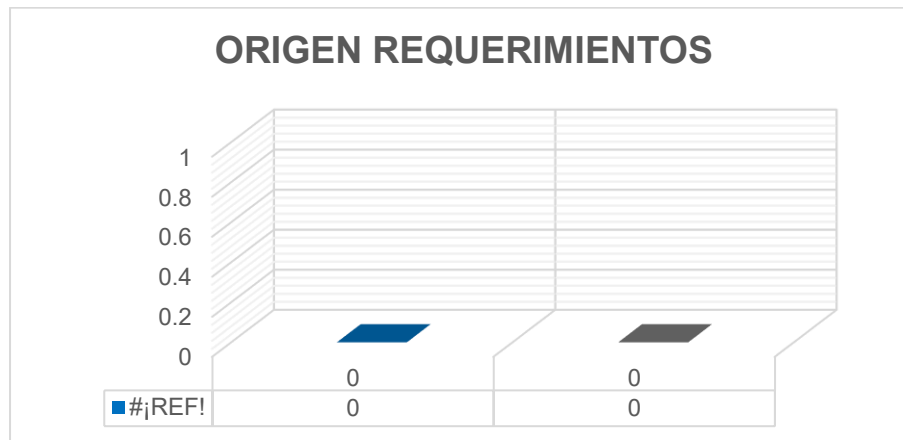
Lo anterior denota facilidad de acceso para los peticionarios, quienes usaron en un 99% los medios no presenciales para la presentación de solicitudes.



Grafica 2: Medio de presentación
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.3. ORIGEN

El total de los requerimientos recibidos, Mil quinientos setenta y cinco (1575) corresponden a usuarios externos y dos (2) a usuarios internos.



Gráfica 3: Origen del requerimientos
Fuente: Herramienta informática de gestión documental ORFEO

5.4. ESTADO

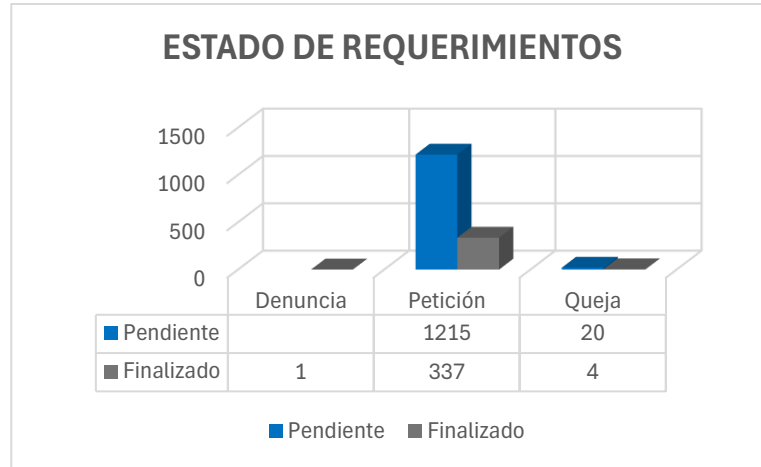
A la fecha de este informe, se finalizaron trescientos cuarenta y dos (342) requerimientos, se gestionaron el 21,7% de las peticiones que corresponden a mil quinientos cincuenta y dos (1552) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información.

Los casos pendientes de finalizar en el aplicativo corresponden a Mil doscientos treinta y cinco (1235), 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:



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

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 año 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 segundo trimestre del año 2026, ingresaron dieciocho (24) quejas a nivel nacional, de las cuales siete (10) fueron por “Mala atención”, tres (4) por “Maltrato verbal o físico”, tres (3) por “Negación a suministrar información”, tres (3) “incumplimiento de horario de atención”, tres (3) incumplimiento de tareas y funciones”, uno (1) por “consulta a base de datos”, uno (1) por falta de personal”, uno (1) por “infraestructura y sedes del instituto”. Las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, implementan acciones para corregir estas faltas y brindar un mejor servicio al ciudadano.

Por lo anterior, se realizan recomendaciones dirigidas a los servidores públicos como son:

- Reforzar la cultura del servicio al ciudadano.
- Socializar el manual de funciones e información que cada servidor debe brindar a la ciudadanía.
- Capacitación en la manera y cantidad de información que se debe brindar a la ciudadanía.

- Capacitación en atención al ciudadano y ética institucional, enfatizando la responsabilidad frente al servicio público.
- Promover compromisos individuales y de equipo sobre el cumplimiento del horario.
- Promover compromisos y controles individuales y de equipo para corroborar la calidad de la información que se brinda.
- Realización de jornadas de sensibilización y capacitación en servicio al ciudadano, atención al usuario y trato respetuoso.

En este segundo trimestre del año 2026 No ingresó un requerimiento relacionado con reclamos.

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

En el segundo trimestre del año 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 TRIMESTRE			
	II TRIMESTRE	I TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	III TRIMESTRE
	2026	2026	2025	2025
Cero (0) a quince (15) días	247	160	177	173
Diez y seis (16) a treinta (30) días	68	39	29	34
Treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días	21	3	8	33
Cuarenta y seis (46) a cien (100) o más días	6	0	0	0
Casos en estado Finalizado en el aplicativo de PQRSD Orfeo sin fecha de respuesta	610	0	0	0
Pendientes por gestionar	625	880	606	878
Total general	1577	1082	820	1118

Tabla 7: 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 8, se relaciona la gestión de las PQRSD correspondiente al segundo trimestre del año 2026.

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha 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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha 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	15
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
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	6
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
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	2
111	2026-63000-000016-4	02/06/2026	05/06/2026	S	3
112	2026-63314-000015-4	02/06/2026	03/06/2026	S	1
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
122	2026-64400-000004-4	31/05/2026	15/06/2026	S	10
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
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de res- puesta. Días hábiles
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
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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	8
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
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	8
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

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
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	49
301	2026-61110-000102-4	13/04/2026	09/06/2026	S	41

Número	Radicado	Fecha Ingreso	Fecha respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
342	2026-50160-001278-4	05/04/2026	21/04/2026	S	11

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.

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
Proyectó	Aura Alexandra Rosero Meza – Asistente -Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	<i>Aura Alexandra Rosero Meza</i>	2026-08-28
Revisó	Javier Andres Gómez Ordoñez – Profesional Especializado con Funciones de Coordinación Coordinador, Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	<i>Jgomezor</i>	2026-08-28
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.		