



INFORME
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
CUARTO TRIMESTRE DE 2019

1. INFORMACION GENERAL

Durante el cuarto trimestre del año, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió 291 requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información (Gráfica 1).

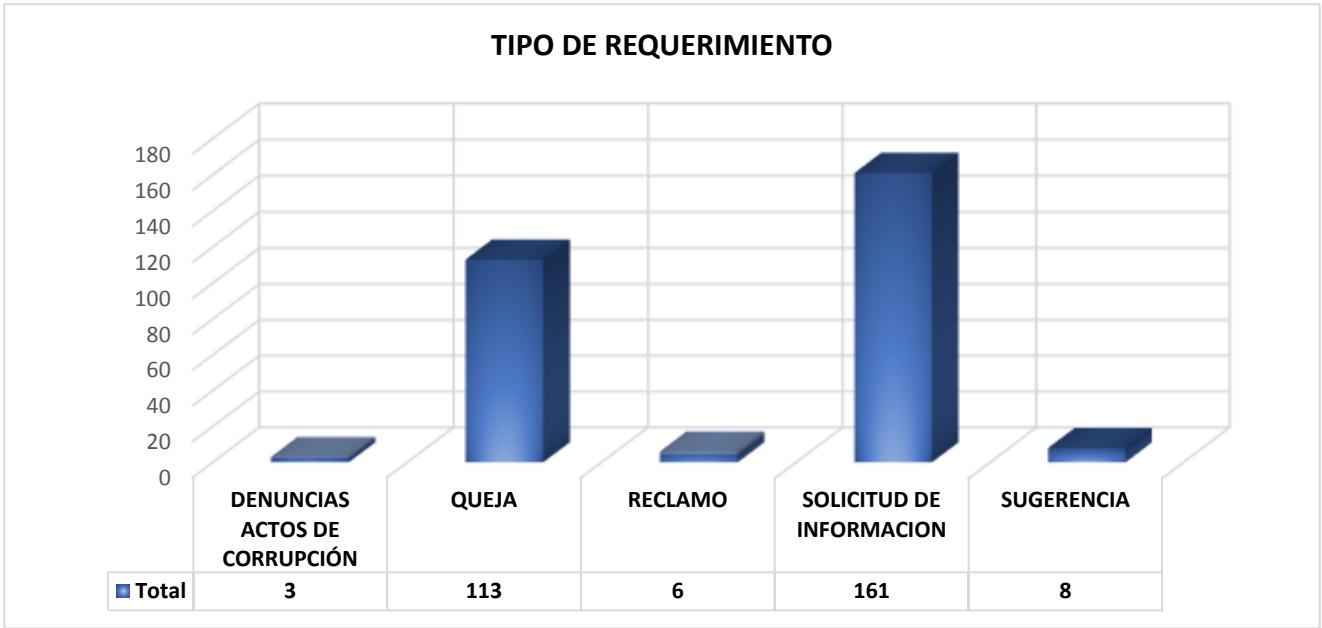


Grafico 1 Tipo Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRS

En la gráfica 2 se evidencia que el medio de presentación más usado es la WEB, los peticionarios pueden acceder al portal del WEB del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en la sección *atención y participación ciudadana* para registrar sus PQRS.

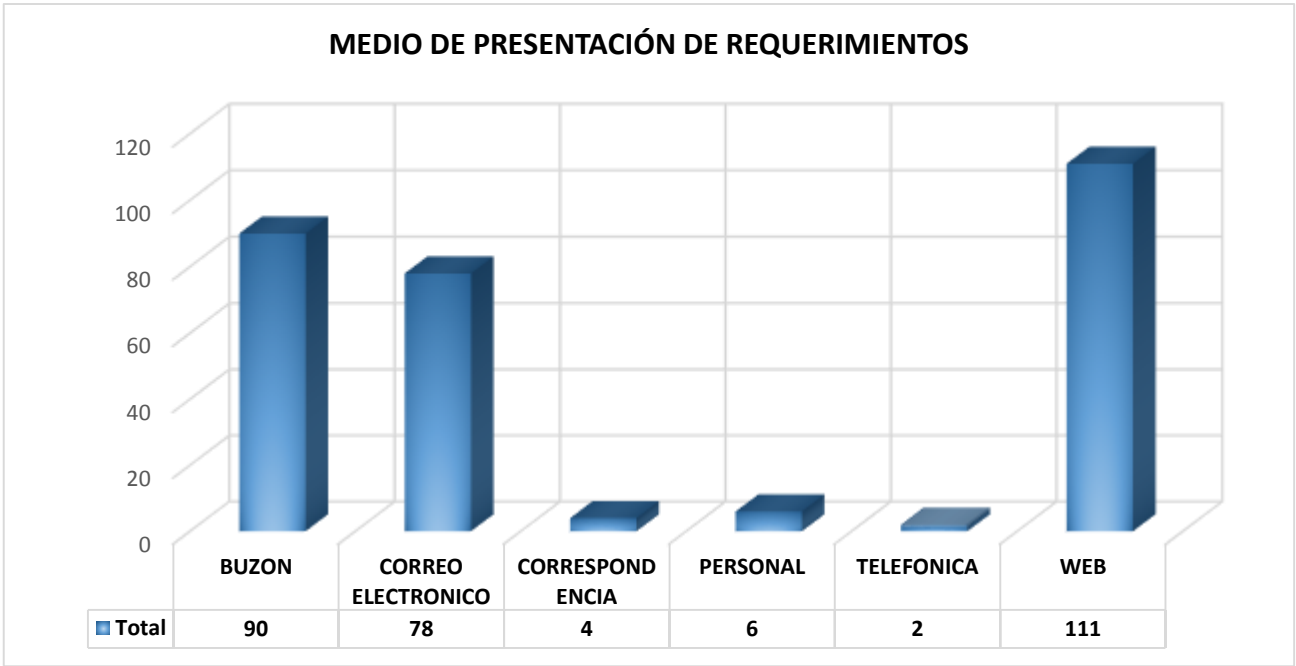
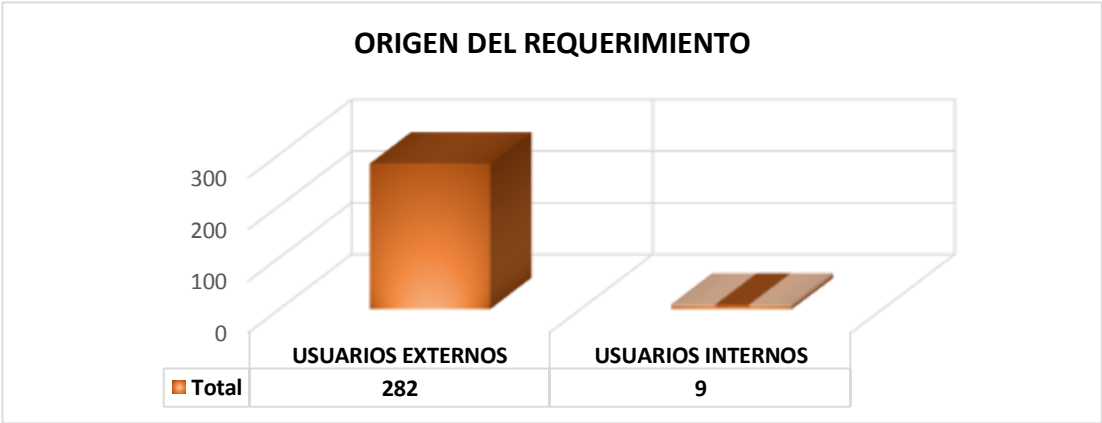


Grafico 2 Medios de Presentación de Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRS

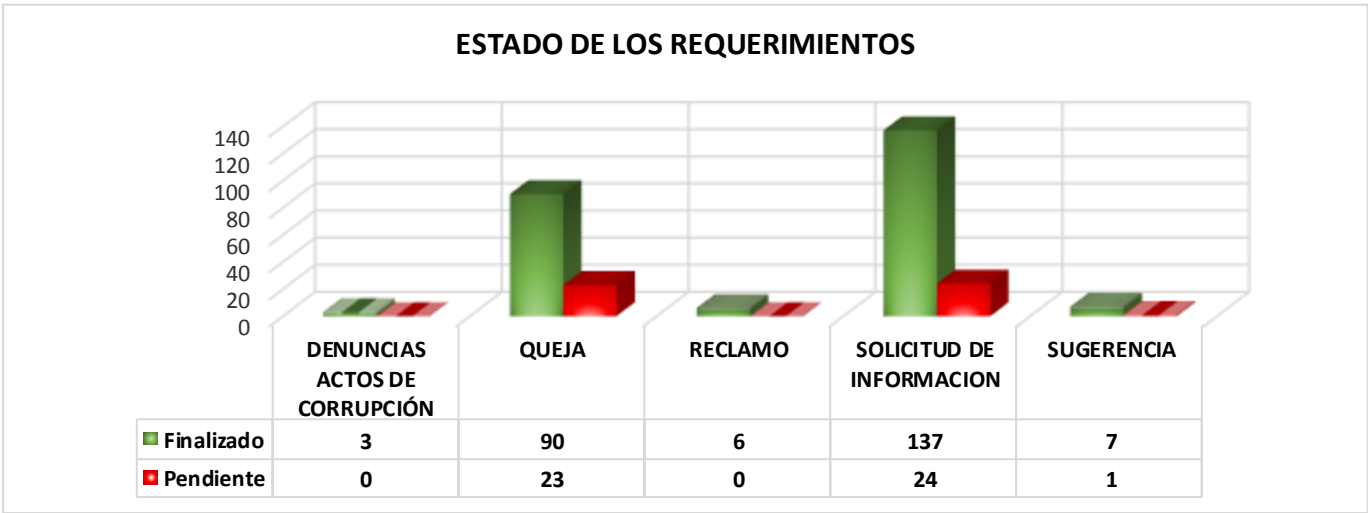


En la Grafica 3, se evidencia que del total de los requerimientos recibidos, 282 corresponden a usuarios Externos, y 9 a usuarios internos de la entidad.



Grafica 3 Origen del Requerimiento
Fuente Sistema de Información PQRSD

De los 291 requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; del total, 243 se encuentran finalizados, es decir se emitió respuesta al solicitante y 48 se encuentran en proceso de finalización, algunos están dentro de los términos de respuesta y en la mayoría de los casos dependen de información adicional que debe ser proporcionada por el peticionario, en caso de no recibirla se dará cumplimiento a lo descrito en el parágrafo del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 determina que “(...) 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 (...)”.

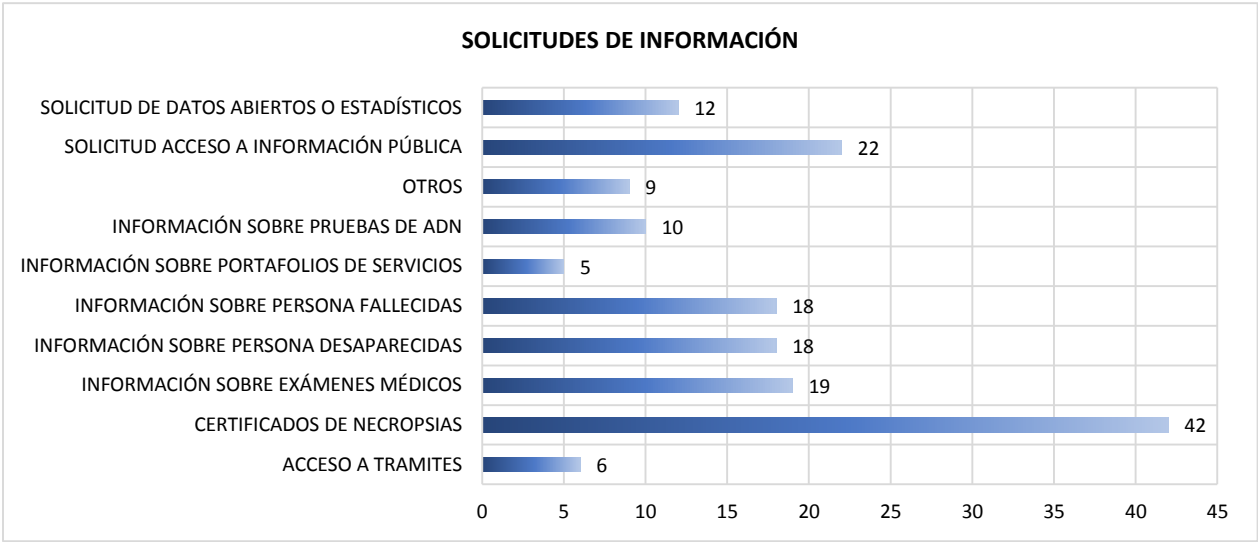


Grafica 4 Estado de los Requerimientos
Fuente Sistema de Información PQRSD

2. Clasificación de los Requerimientos.

2.1. Solicitud de Información

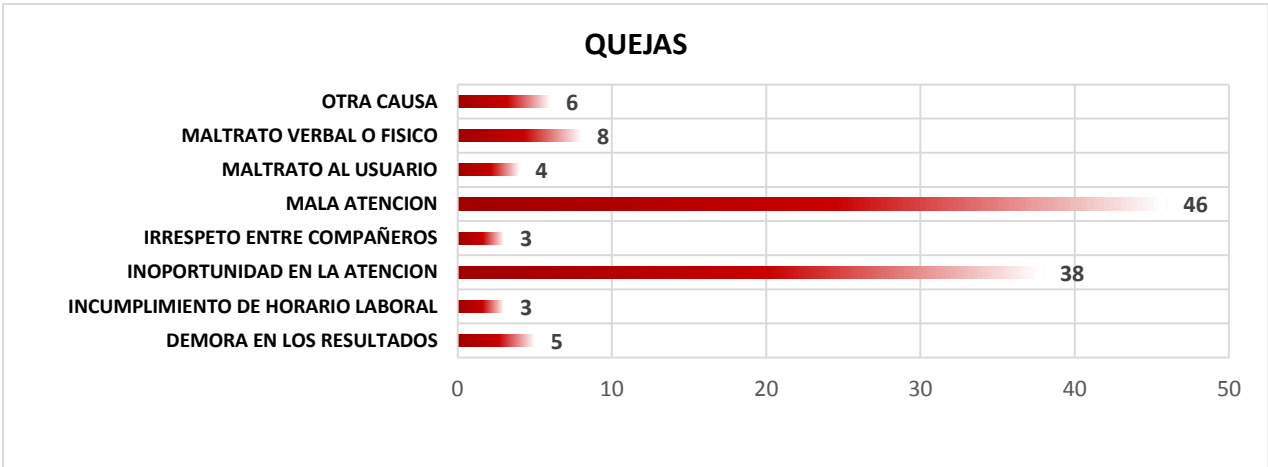
En el cuarto trimestre se recibieron 161 Solicitudes de información, de las cuales, la mayoría corresponden a certificados de Necropsia con 42 requerimientos; 22 solicitudes de acceso a la información pública y 19 a información sobre exámenes médicos.



Grafica 5 Solicitudes de información
Fuente Sistema de Información PQRS

2.2. Quejas

Para el cuarto trimestre se recibieron 113 quejas, de las cuales en su mayoría corresponden a la categoría de mala atención con 46 requerimientos.



Grafica 6 Quejas
Fuente Sistema de Información PQRS

2.3. Sugerencias

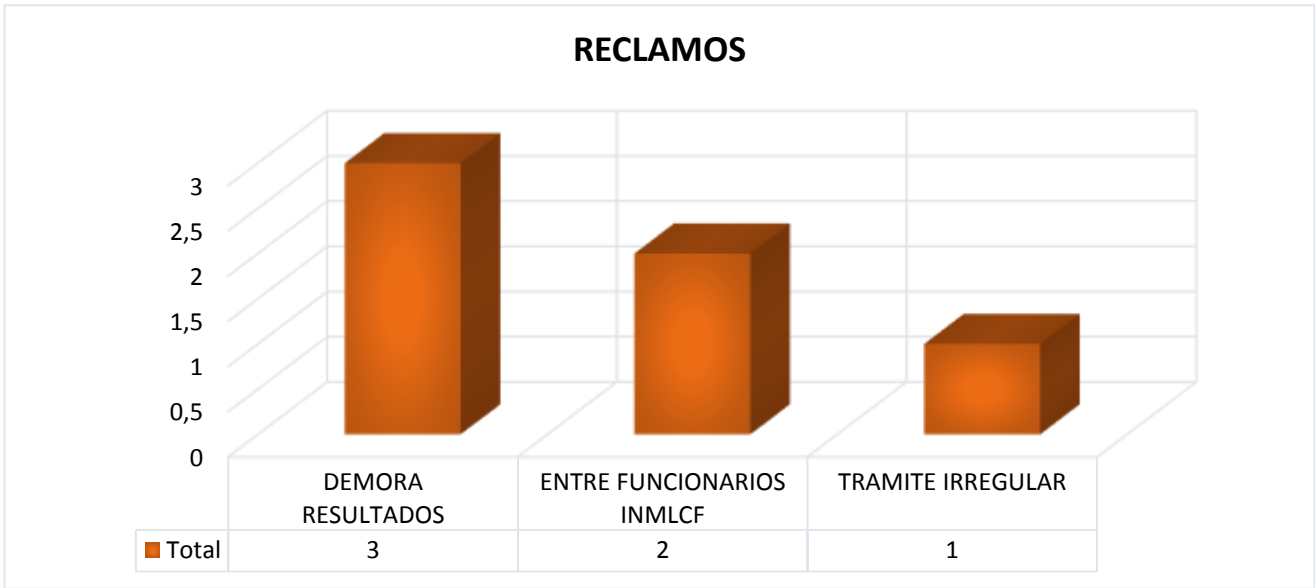
Se recibieron un total de 8 sugerencias, las cuales en su mayoría corresponden a adecuación en las instalaciones.



Grafica 7 Sugerencias
Fuente Sistema de Información PQRS

2.4. Reclamos

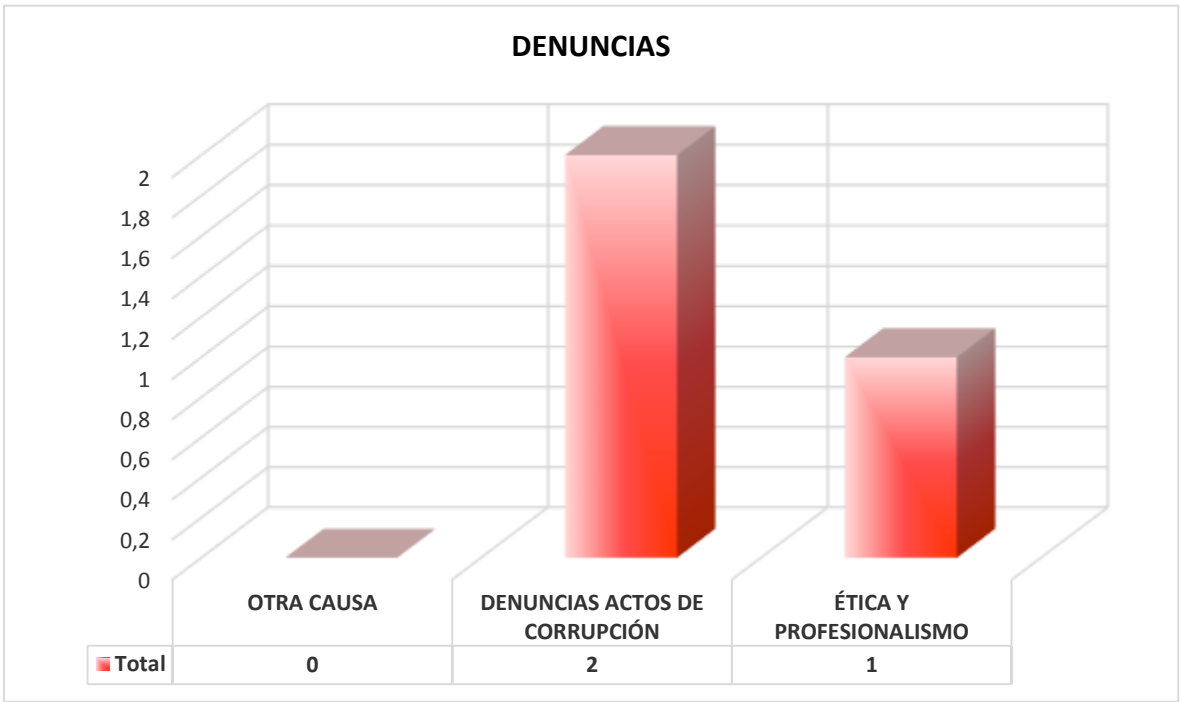
Se recibieron 6 reclamos los cuales en su gran mayoría corresponden a la categoría Demora Resultados.



Grafica 8 Reclamos
Fuente Sistema de Información PQRS

2.5. Denuncias

En el cuarto trimestre, se recibieron 3 denuncias por actos de corrupción las cuales fueron trasladadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Instituto, quien se encarga de evaluarlas, determinar si es necesario abrir un proceso disciplinario en contra de los funcionarios denunciados y dar respuesta al denunciante



Grafica 9 Denuncias
Fuente Sistema de Información PQRS

2.6. Traslado de Requerimientos a Otra Autoridad

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 remitario 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 (...)*”, se trasladaron en total 9 requerimientos.



Grafica 10 Traslado de Manifestación otra Autoridad
Fuente Sistema de Información PQRS



3. PLAN DE MEJORAMIENTO

- Se inicia el proceso de encuesta a las peticiones, quejas, reclamos, a las respuestas, con las cual se desea saber el nivel de satisfacción frente a las respuestas entregadas por el Instituto.
- Se realizara seguimiento a las quejas, reclamos sugerencias que de conformidad al procedimiento con código DG-C-P-003, versión 5 de ISOLUCION, el cual determina la Gestión, de Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias, y Gestión de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de mejora, DG-C-P 014, versión 12.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2019DG-GNSC01121	2019/10/01	2019/10/02	S	1
2019DG-GNSC01122	2019/10/01	2019/10/02	S	1
2019DG-GNSC01123	2019/10/01	2019/10/03	S	2
2019DG-GNSC01124	2019/10/01	2019/12/13	S	50
2019DG-GNSC01125	2019/10/01	2019/10/03	S	2
2019DG-GNSC01126	2019/10/02	2019/10/09	S	5
2019DG-GNSC01127	2019/10/02	2019/12/13	S	49
2019DG-GNSC01128	2019/10/02	2019/10/18	S	11
2019DRB00052	2019/10/03	2019/11/05	S	21
2019DRB00053	2019/10/03	2019/10/31	S	19
2019DG-GNSC01129	2019/10/03	2019/12/13	S	48
2019DG-GNSC01130	2019/10/04	2019/10/21	S	10
2019DG-GNSC01131	2019/10/07	2019/10/08	S	1
2019DG-GNSC01132	2019/10/07	2019/10/17	S	7
2019DG-GNSC01133	2019/10/07	2019/12/13	S	46
2019DG-GNSC01134	2019/10/07	2019/10/25	S	13
2019DG-GNSC01135	2019/10/07	2019/12/13	S	46
2019DG-GNSC01136	2019/10/07	2019/10/09	S	2
2019DG-GNSC01137	2019/10/07	2019/10/25	S	13
2019DG-GNSC01138	2019/10/07	2019/10/25	S	13
2019DG-GNSC01139	2019/10/07	2019/10/25	S	13
2019DG-GNSC01140	2019/10/07	2019/10/25	S	13
2019DG-GNSC01141	2019/10/07	2019/10/25	S	13
2019DG-GNSC01142	2019/10/07	2019/10/25	S	13
2019DG-GNSC01143	2019/10/07	2019/10/28	S	14
2019DG-GNSC01144	2019/10/08	2019/10/15	S	4
2019SUROCCIDENTE00041	2019/10/08	2019/10/08	S	0
2019DRB00054	2019/10/08	2019/10/31	S	16
2019DG-GNSC01145	2019/10/08	2019/12/19	S	49
2019DG-GNSC01146	2019/10/08	2019/12/31	S	56
2019DG-GNSC01147	2019/10/08	2019/11/08	S	21
2019DG-GNSC01148	2019/10/08	2019/10/17	S	6
2019DG-GNSC01149	2019/10/09	2019/12/13	S	44
2019DG-GNSC01151	2019/10/09	2019/12/13	S	44
2019DG-GNSC01152	2019/10/09	2019/10/21	S	7
2019DG-GNSC01153	2019/10/09	2019/11/12	S	21
2019DG-GNSC01154	2019/10/09	2019/10/17	S	5

“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Página 7 de 11

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2019DG-GNSC01155	2019/10/09	2019/11/18	S	25
2019DRB00055	2019/10/10	2019/10/24	S	9
2019DRB00056	2019/10/10	2019/11/07	S	18
2019DG-GNSC01156	2019/10/10	2019/12/27	S	52
2019DRB00057	2019/10/10	2019/10/24	S	9
2019DRB00058	2019/10/10	2019/10/24	S	9
2019DRB00059	2019/10/10	2019/11/05	S	16
2019DRB00060	2019/10/10	2019/10/28	S	11
2019DRB00061	2019/10/10	2019/11/07	S	18
2019DRB00062	2019/10/10	2019/11/05	S	16
2019DRB00063	2019/10/10	2019/11/28	S	32
2019DRB00064	2019/10/10	2019/11/19	S	25
2019DRB00065	2019/10/10	2019/11/07	S	18
2019DG-GNSC01157	2019/10/10	2019/10/24	S	9
2019DG-GNSC01158	2019/10/11	2019/10/15	S	1
2019SUROCCIDENTE00042	2019/10/11	2019/10/24	S	8
2019SUROCCIDENTE00043	2019/10/11	2019/10/24	S	8
2019SUROCCIDENTE00044	2019/10/11	2019/10/24	S	8
2019SUROCCIDENTE00045	2019/10/11	2019/10/24	S	8
2019SUROCCIDENTE00046	2019/10/11	2019/10/11	S	0
2019DG-GNSC01159	2019/10/16	2019/12/13	S	40
2019DG-GNSC01160	2019/10/16	2019/11/20	S	23
2019DG-GNSC01161	2019/10/17	2019/11/18	S	20
2019DRSUR00033	2019/10/17	2019/10/29	S	8
2019DRSUR00034	2019/10/17	2019/10/29	S	8
2019DRSUR00035	2019/10/17	2019/10/29	S	8
2019DG-GNSC01162	2019/10/17	2019/12/18	S	42
2019SUROCCIDENTE00047	2019/10/18	2019/10/24	S	4
2019DG-GNSC01163	2019/10/21	2019/11/05	S	10
2019DG-GNSC01164	2019/10/21	2019/10/22	S	1
2019DG-GNSC01165	2019/10/21	2019/10/29	S	6
2019DG-GNSC01166	2019/10/21	2019/10/31	S	8
2019DG-GNSC01167	2019/10/21	2019/10/21	S	0
2019DG-GNSC01168	2019/10/21	2019/11/08	S	13
2019DG-GNSC01169	2019/10/21	2019/11/06	S	11
2019DG-GNSC01170	2019/10/21	2019/10/22	S	1
2019DG-GNSC01171	2019/10/21	2019/10/22	S	1
2019DG-GNSC01172	2019/10/21	2019/10/22	S	1
2019DG-GNSC01173	2019/10/21	2019/11/18	S	18
2019DG-GNSC01174	2019/10/21	2019/10/22	S	1
2019DG-GNSC01175	2019/10/21	2019/10/22	S	1
2019DG-GNSC01176	2019/10/21	2019/11/20	S	20
2019DG-GNSC01177	2019/10/21	2019/10/22	S	1
2019DG-GNSC01178	2019/10/21	2019/10/23	S	2
2019DRB00066	2019/10/22	2019/12/06	S	31
2019DG-GNSC01179	2019/10/22	2019/10/23	S	1
2019DRB00067	2019/10/22	2019/10/29	S	5



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Página 8 de 11

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2019DG-GNSC01180	2019/10/22	2019/10/22	S	0
2019DG-GNSC01181	2019/10/22	2019/12/23	S	42
2019DG-GNSC01182	2019/10/22	2019/11/05	S	9
2019DG-GNSC01183	2019/10/23	2019/12/13	S	35
2019DG-GNSC01184	2019/10/23	2019/10/23	S	0
2019DG-GNSC01185	2019/10/23	2019/11/05	S	8
2019DG-GNSC01186	2019/10/23	2019/12/13	S	35
2019DG-GNSC01188	2019/10/23	2019/12/31	S	46
2019DG-GNSC01189	2019/10/23	2019/10/25	S	2
2019DRB00068	2019/10/23	2019/12/31	S	46
2019DRB00070	2019/10/23	2019/11/14	S	14
2019DROCC00020	2019/10/24	2019/10/24	S	0
2019DROCC00021	2019/10/24	2019/10/24	S	0
2019DROCC00022	2019/10/24	2019/10/24	S	0
2019DG-GNSC01190	2019/10/24	2019/11/05	S	7
2019DRNT00046	2019/10/24	2019/11/01	S	6
2019DG-GNSC01191	2019/10/24	2019/10/25	S	1
2019DG-GNSC01192	2019/10/24	2019/11/07	S	9
2019DG-GNSC01193	2019/10/25	2019/10/31	S	4
2019DG-GNSC01194	2019/10/25	2019/12/13	S	33
2019DG-GNSC01195	2019/10/25	2019/10/25	S	0
2019DG-GNSC01196	2019/10/25	2019/10/28	S	1
2019DG-GNSC01197	2019/10/25	2019/10/25	S	0
2019DG-GNSC01198	2019/10/25	2019/11/05	S	6
2019DG-GNSC01199	2019/10/28	2019/11/06	S	6
2019DRNOCC00020	2019/10/28	2019/11/15	S	12
2019DG-GNSC01200	2019/10/29	2019/11/27	S	19
2019DG-GNSC01201	2019/10/29	2019/12/27	S	40
2019DG-GNSC01202	2019/10/29	2019/12/31	S	42
2019DG-GNSC01203	2019/10/30	2019/12/31	S	41
2019DG-GNSC01204	2019/10/30	2019/12/13	S	30
2019DRB00071	2019/10/30	2019/10/31	S	1
2019DG-GNSC01205	2019/10/30	2019/12/27	S	39
2019DG-GNSC01206	2019/10/30	2019/12/31	S	41
2019DG-GNSC01207	2019/10/31	2019/10/31	S	0
2019DRB00072	2019/10/31	2019/12/31	S	40
2019DG-GNSC01208	2019/10/31	2019/11/10	S	5
2019DG-GNSC01209	2019/11/01	2019/12/26	S	36
2019DG-GNSC01210	2019/11/01	2019/11/05	S	1
2019DG-GNSC01211	2019/11/01	2019/11/05	S	1
2019DG-GNSC01212	2019/11/01	2019/11/05	S	1
2019DG-GNSC01213	2019/11/01	2019/11/19	S	10
2019DG-GNSC01214	2019/11/01	2019/11/14	S	7
2019DG-GNSC01215	2019/11/01	2019/11/20	S	11
2019DG-GNSC01216	2019/11/04	2019/11/20	S	10
2019DG-GNSC01217	2019/11/04	2019/11/20	S	10
2019DG-GNSC01218	2019/11/05	2019/12/06	S	22



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Página 9 de 11

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2019SUROCCIDENTE00048	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019SUROCCIDENTE00049	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019SUROCCIDENTE00050	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019SUROCCIDENTE00051	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019SUROCCIDENTE00052	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019SUROCCIDENTE00053	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019SUROCCIDENTE00054	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019SUROCCIDENTE00055	2019/11/05	2019/11/05	S	0
2019DG-GNSC01219	2019/11/05	2019/12/27	S	36
2019DG-GNSC01220	2019/11/05	2019/12/27	S	36
2019DG-GNSC01221	2019/11/05	2019/12/13	S	27
2019DG-GNSC01222	2019/11/05	2019/12/13	S	27
2019DG-GNSC01223	2019/11/05	2019/12/11	S	25
2019DRB00073	2019/11/06	2019/12/06	S	21
2019DRB00074	2019/11/06	2019/12/06	S	21
2019DRB00075	2019/11/06	2019/12/06	S	21
2019DG-GNSC01225	2019/11/07	2019/11/07	S	0
2019DG-GNSC01226	2019/11/07	2019/11/07	S	0
2019DG-GNSC01228	2019/11/07	2019/12/12	S	24
2019DRB00076	2019/11/07	2019/12/31	S	36
2019DRB00077	2019/11/07	2019/12/11	S	23
2019DG-GNSC01229	2019/11/08	2019/12/09	S	20
2019DG-GNSC01230	2019/11/08	2019/11/08	S	0
2019DG-GNSC01231	2019/11/10	2019/12/10	S	20
2019DG-GNSC01232	2019/11/12	2019/12/27	S	32
2019DG-GNSC01233	2019/11/12	2019/11/19	S	5
2019DG-GNSC01235	2019/11/12	2019/11/12	S	0
2019DG-GNSC01236	2019/11/12	2019/12/23	S	29
2019DG-GNSC01237	2019/11/12	2019/12/03	S	15
2019DG-GNSC01238	2019/11/12	2019/11/13	S	1
2019DRNOCC00023	2019/11/13	2019/12/02	S	13
2019DG-GNSC01239	2019/11/13	2019/12/16	S	23
2019DG-GNSC01240	2019/11/14	2019/12/10	S	18
2019DG-GNSC01241	2019/11/14	2019/12/27	S	30
2019DG-GNSC01242	2019/11/15	2019/11/15	S	0
2019DG-GNSC01243	2019/11/15	2019/11/18	S	1
2019DG-GNSC01244	2019/11/18	2019/11/18	S	0
2019DG-GNSC01245	2019/11/18	2019/11/27	S	7
2019DG-GNSC01246	2019/11/18	2019/12/31	S	30
2019DG-GNSC01247	2019/11/18	2019/12/19	S	23
2019DG-GNSC01248	2019/11/19	2019/12/02	S	9
2019DG-GNSC01249	2019/11/19	2019/12/10	S	15
2019DRB00078	2019/11/19	2019/12/06	S	13
2019DG-GNSC01251	2019/11/20	2019/12/31	S	28
2019DG-GNSC01252	2019/11/21	2019/12/31	S	27
2019DG-GNSC01253	2019/11/22	2019/12/10	S	12
2019DG-GNSC01254	2019/11/22	2019/12/03	S	7



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Página 10 de 11

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2019DRSUR00036	2019/11/22	2019/11/22	S	0
2019DG-GNSC01255	2019/11/22	2019/12/27	S	24
2019DG-GNSC01257	2019/11/23	2019/12/10	S	11
2019DRSUR00037	2019/11/23	2019/12/11	S	12
2019SUROCCIDENTE00056	2019/11/25	2019/11/25	S	0
2019SUROCCIDENTE00057	2019/11/25	2019/11/25	S	0
2019DRO00010	2019/11/25	2019/11/25	S	0
2019DROCC00023	2019/11/26	2019/12/20	S	18
2019DG-GNSC01259	2019/11/26	2019/12/16	S	14
2019DG-GNSC01260	2019/11/27	2019/12/02	S	3
2019DG-GNSC01262	2019/11/28	2019/12/05	S	5
2019DG-GNSC01263	2019/11/29	2019/12/16	S	11
2019SUROCCIDENTE00058	2019/11/29	2019/11/29	S	0
2019DG-GNSC01264	2019/11/29	2019/12/18	S	13
2019DG-GNSC01265	2019/11/29	2019/12/06	S	5
2019DRSUR00038	2019/11/29	2019/12/20	S	15
2019DG-GNSC01267	2019/12/02	2019/12/27	S	18
2019DG-GNSC01268	2019/12/02	2019/12/09	S	5
2019DG-GNSC01269	2019/12/02	2019/12/05	S	3
2019DG-GNSC01272	2019/12/02	2019/12/09	S	5
2019DG-GNSC01273	2019/12/02	2019/12/09	S	5
2019DG-GNSC01274	2019/12/03	2019/12/27	S	17
2019DG-GNSC01276	2019/12/03	2019/12/27	S	17
2019DRNOCC00024	2019/12/03	2019/12/03	S	0
2019DG-GNSC01278	2019/12/03	2019/12/30	S	18
2019DG-GNSC01279	2019/12/04	2019/12/09	S	3
2019DG-GNSC01280	2019/12/04	2019/12/05	S	1
2019DRNT00047	2019/12/04	2019/12/18	S	10
2019DG-GNSC01281	2019/12/05	2019/12/05	S	0
2019DG-GNSC01282	2019/12/06	2019/12/26	S	13
2019DG-GNSC01283	2019/12/06	2019/12/27	S	14
2019SUROCCIDENTE00059	2019/12/06	2019/12/06	S	0
2019DG-GNSC01284	2019/12/08	2019/12/19	S	8
2019SUROCCIDENTE00060	2019/12/09	2019/12/19	S	8
2019SUROCCIDENTE00061	2019/12/09	2019/12/19	S	8
2019SUROCCIDENTE00062	2019/12/09	2019/12/23	S	10
2019DG-GNSC01288	2019/12/09	2019/12/09	S	0
2019DG-GNSC01290	2019/12/09	2019/12/23	S	10
2019SUROCCIDENTE00063	2019/12/10	2019/12/19	S	7
2019DRB00079	2019/12/11	2019/12/31	S	13
2019DG-GNSC01291	2019/12/11	2019/12/13	S	2
2019DRSUR00039	2019/12/11	2019/12/23	S	8
2019DRSUR00040	2019/12/11	2019/12/23	S	8
2019DRSUR00041	2019/12/11	2019/12/23	S	8
2019DG-GNSC01293	2019/12/12	2019/12/12	S	0
2019DG-GNSC01294	2019/12/12	2019/12/18	S	4
2019DRB00080	2019/12/12	2019/12/27	S	10



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2019DRB00083	2019/12/12	2019/12/27	S	10
2019DRB00084	2019/12/12	2019/12/27	S	10
2019DRB00085	2019/12/12	2019/12/27	S	10
2019DRB00086	2019/12/12	2019/12/27	S	10
2019DRB00087	2019/12/12	2019/12/27	S	10
2019DRB00088	2019/12/12	2019/12/27	S	10
2019DRB00089	2019/12/12	2019/12/30	S	11
2019DRB00090	2019/12/12	2019/12/30	S	11
2019DRB00091	2019/12/12	2019/12/27	S	10
2019DG-GNSC01295	2019/12/13	2019/12/18	S	3
2019DG-GNSC01302	2019/12/18	2019/12/18	S	0
2019SUROCCIDENTE00064	2019/12/19	2019/12/23	S	2
2019DRSUR00042	2019/12/19	2019/12/19	S	0
2019DG-GNSC01303	2019/12/23	2019/12/30	S	4
2019DRSUR00043	2019/12/23	2019/12/31	S	5
2019DG-GNSC01305	2019/12/24	2019/12/30	S	3
2019DG-GNSC01306	2019/12/27	2019/12/31	S	2
2019DG-GNSC01308	2019/12/30	2019/12/30	S	0

JOSE RAÚL INSUASTY MORA

Coordinador

Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Proyectó: Luz Ginnetd Cortes Romero. Asistente. Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional
Revisó y aprobó: José Raúl Insuasty Mora. Coordinador. Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional