



DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRIMER SEMESTRE
AÑO 2020

Bogotá, D.C., Julio de 2020



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS.....	3
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2. RESPONSABILIDAD.....	3
3. ASPECTOS GENERALES.....	4
4. CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PQRS.....	4
5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.....	5
5.1. TIPO.....	5
5.1.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	5
5.1.2. QUEJAS.....	6
5.1.3. RECLAMOS.....	6
5.1.4. SUGERENCIAS.....	7
5.1.5. DENUNCIAS.....	7
5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN.....	8
5.3. ORIGEN.....	8
5.4. ESTADO.....	9
5.5. POR SEDE.....	10
5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES.....	10
6. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS.....	11
7. CONCLUSIONES.....	24



INTRODUCCIÓN

El Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional, tiene como función “Orientar a la entidad en la elaboración de los planes de mejoramiento y formulación de acciones correctivas y preventivas, derivados de los mecanismos de medición de Satisfacción del usuario y de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias instauradas”.

En este informe se encuentra la información de los canales de comunicación 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 direccionamientos internos, con el fin de la mejora continua en la Entidad, en cumplimiento con la Resolución No. 830 del 18 de noviembre de 2019, artículo 1.2, “Por lo cual se actualizan los grupos de trabajo, se establecen sus funciones y se dictan otras disposiciones”.

Este informe de PQRSD, contempla el periodo comprendido entre el enero 1 y junio 30 de 2020.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas por los diferentes canales de comunicación, en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, durante el periodo comprendido entre enero 1 y el 30 de junio del año 2020.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.2.1. Dar a conocer los diferentes canales de comunicación habilitados para la recepción y presentación de PQRSD
- 1.2.2. Mostrar la clasificación de los requerimientos en sus diferentes ítems.
- 1.2.3. Informar la gestión del grupo frente a la gestión de las PQRSD.

2. RESPONSABILIDAD

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses a través del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional, 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 comunicación.

Sin embargo, es importante aclarar que, la responsabilidad de la respuesta a cada requerimiento corresponde a la Unidad Organizacional a la cual le fue direccionada la solicitud.



3. ASPECTOS GENERALES

Relación de controles, seguimientos e indicaciones que se vienen realizando, por parte del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional para el mejoramiento en la gestión de las PQRSD:

- 3.1. Reuniones mensuales con el Grupo de Tecnologías de la Información y desarrollo para seguimiento y mejoramiento del aplicativo de PQRSD.
- 3.2. Informe del estado de las PQRSD a cada unidad organizacional, para su seguimiento, gestión y cierre.
- 3.3. Procedimiento de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” vigente.
- 3.4. Socialización del procedimiento anterior.
- 3.5. Actualización del procedimiento de PQRSD, para la mejora continua.
- 3.6. Asignación de un responsable en diferentes Unidades Organizacionales para la gestión de las PQRSD.
- 3.7. Todos los requerimientos se le da tratamiento de Derecho de Petición.
- 3.8. Plan de Mejoramiento: El Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional gestiona a través de las diferentes áreas del Instituto, los requerimientos radicados por los usuarios, y realiza seguimiento a los mismos, recordando a los responsables el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Cada Unidad Organizacional es responsable de realizar las acciones pertinentes y hacer seguimiento para la mejora continua en la atención al ciudadano.

4. CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PQRSD

Medio por el cual la entidad utiliza para recibir los requerimientos PQRSD del usuario.

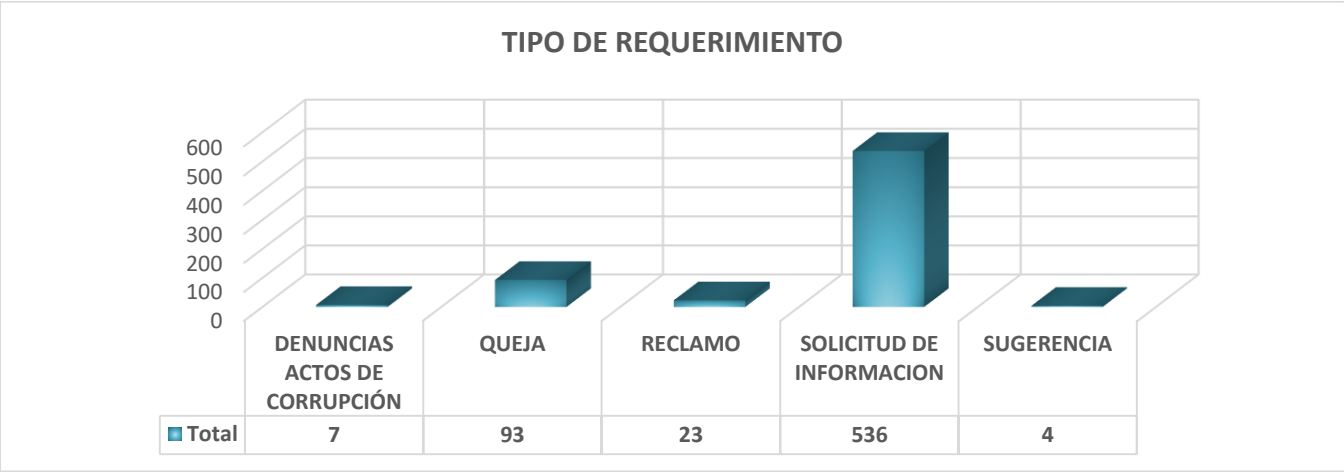
CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible	Buzones	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (El usuario deberá diligenciar el formato ubicado en cada buzón e introducirlo en el mismo una vez diligenciado).
	Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional	Calle 7 A No. 12 A 51
Teléfono	01800113263 línea Anticorrupción	Nivel Nacional
	4 06 99 44 - 4 06 99 77 Líneas Fijas Bogotá	Bogotá D.C.
	01800914862 línea Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias. Línea gratuita desde cualquier lugar del país.	Nivel Nacional
Correo físico o por correo certificado	-	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (Para este caso, la solicitud del usuario será tramitada por el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional).
Correo electrónico institucional	solicitudinformacion@medicinallegal.gov.co atencionalciudadano@medicinallegal.gov.co	N/A
Formulario virtual en la página Web	http://www.medicinallegal.gov.co/pqrs	N/A
Chat	http://www.medicinallegal.gov.co/chat	Página WEB



5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

5.1. TIPO

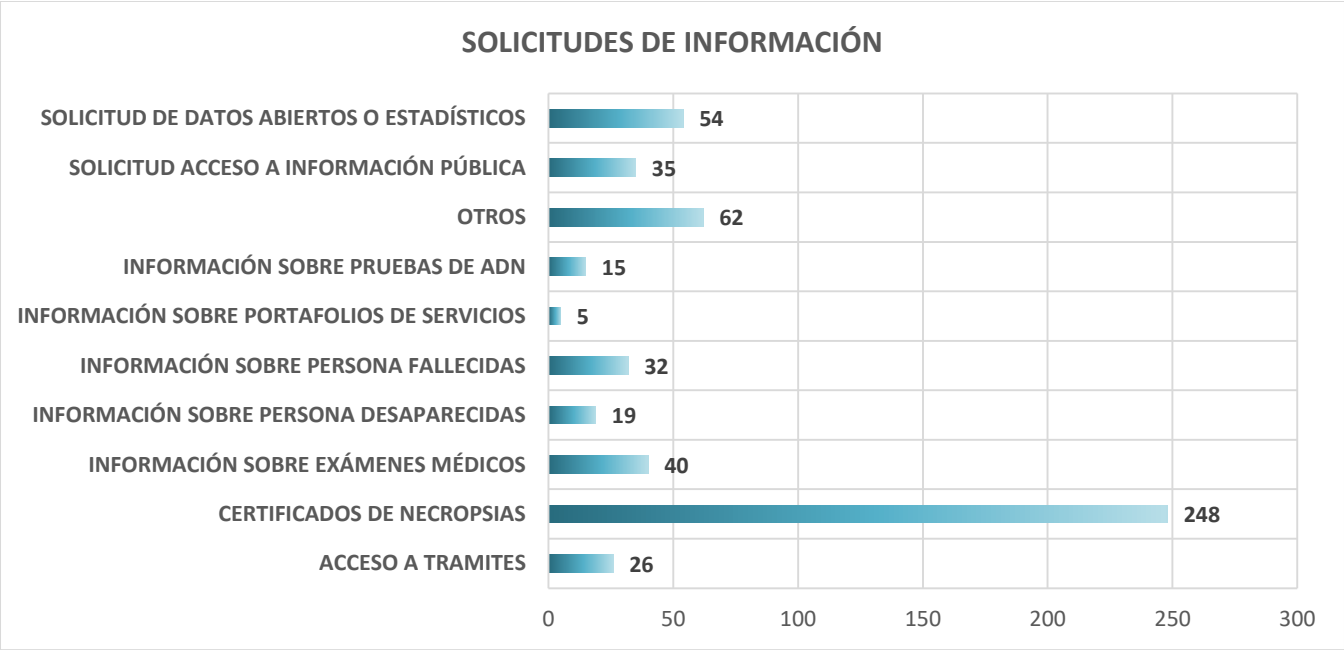
Durante el primer semestre del año 2020, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió seiscientos sesenta y tres (663) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a *solicitudes de información* (Gráfica 1).



Grafica 1 Tipo de Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

5.1.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

En la Gráfica 2 se evidencia que, de las 536 solicitudes de información, el mayor número corresponde a la categoría “Certificados de Necropsias” seguido de “Otros”.

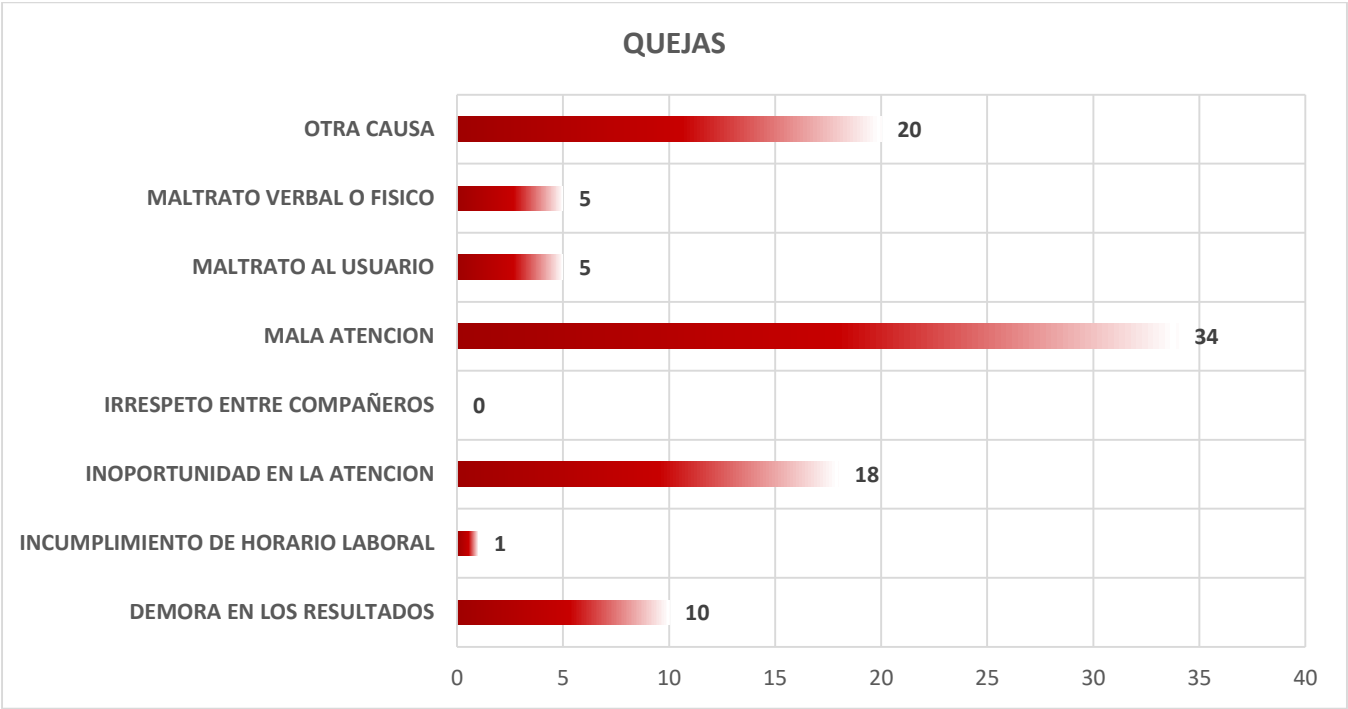


Grafica 2 Solicitud de Información
Fuente: Sistema Informativo PQRSD



5.1.2. QUEJAS

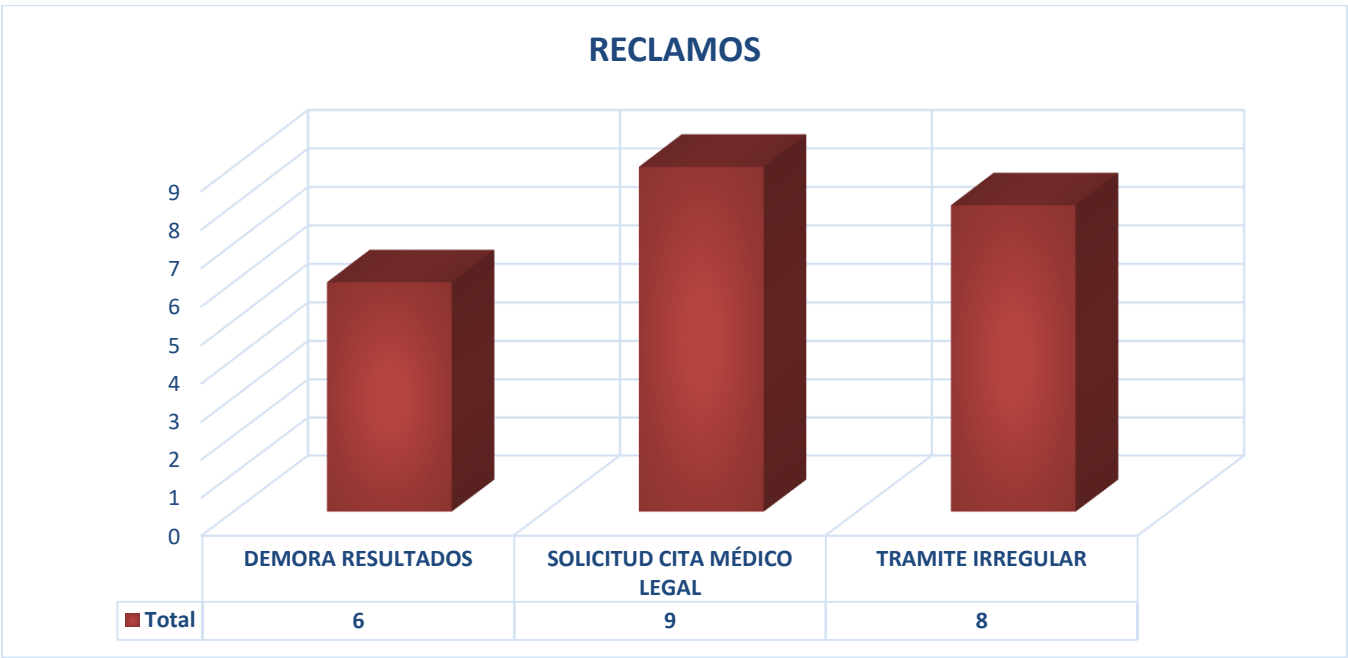
La gráfica 3 muestra que a nivel nacional se recibieron noventa y tres (93) quejas, la mayoría de ellas corresponden a mala atención prestada por parte de la entidad.



Grafica 3 Quejas
Fuentes: Sistema Información PQRS

5.1.3. RECLAMOS

A nivel nacional, se recibieron veintitrés (23) reclamos; como se muestra en la gráfica 4, de los cuales, nueve (9) corresponden a “Solicitud Cita Médico Legal”, ocho (8) corresponden a “Trámite Irregular” y seis (6) Demora en los Resultados.

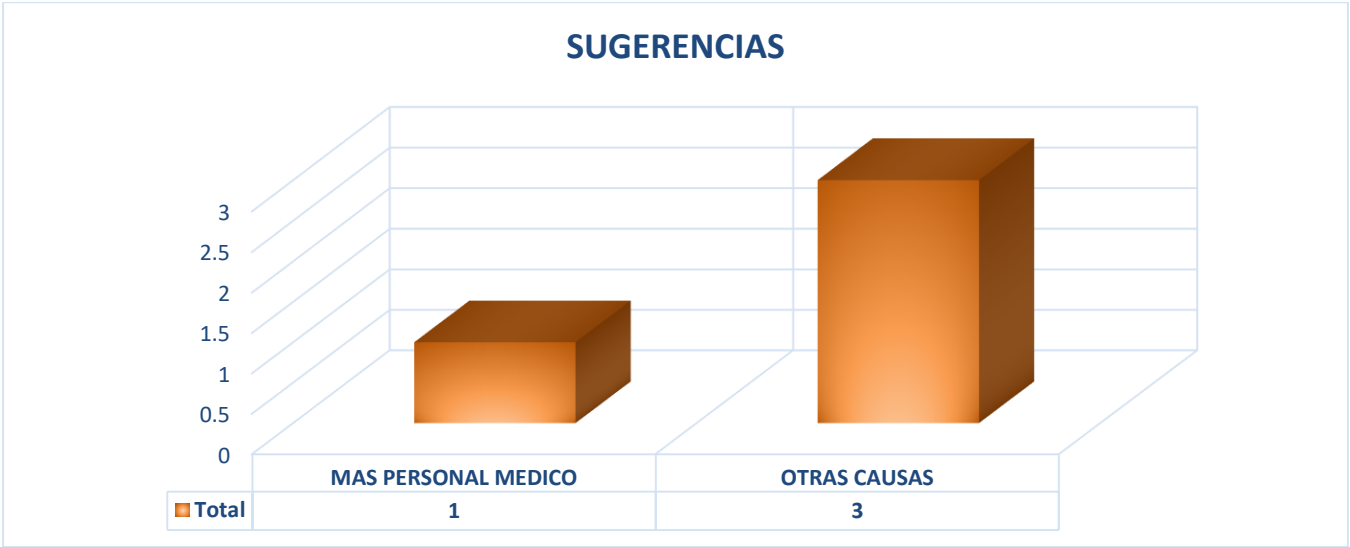


Grafica 4 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRS



5.1.4. SUGERENCIAS

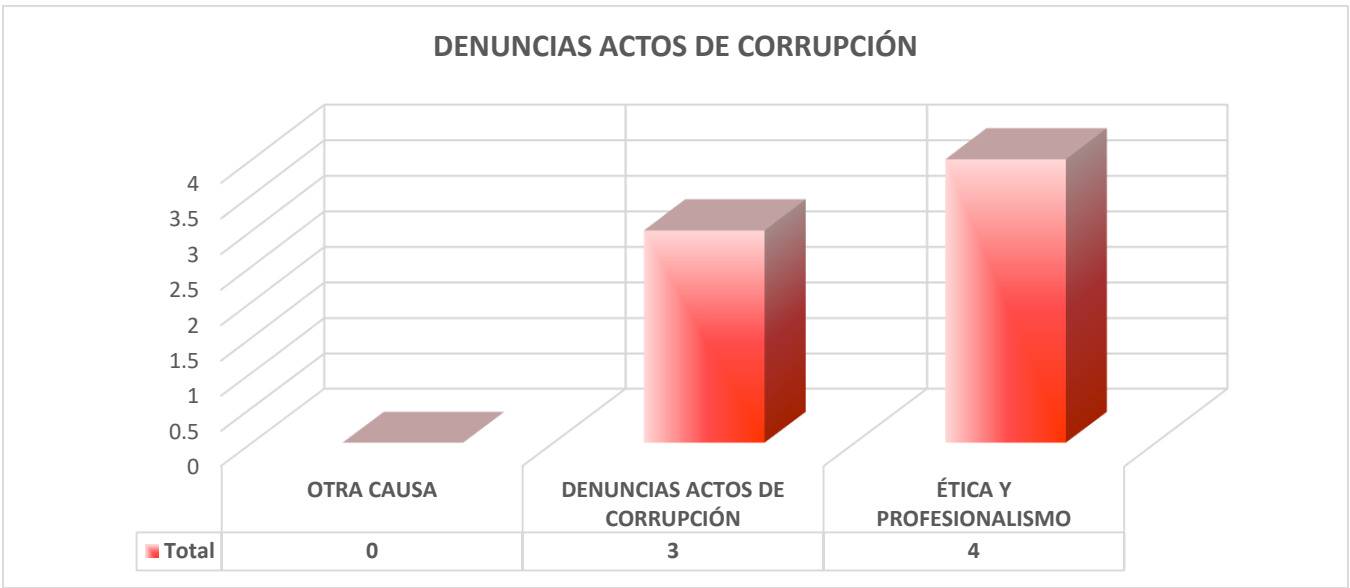
Se recibieron cuatro (4) sugerencias por parte de los usuarios, la mayoría de ellas registradas como “otras causas” asociadas con el tiempo de servicio. Ver gráfica 5:



Grafica 5 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRS

5.1.5. DENUNCIAS

En el primer semestre de 2020, se recibieron siete (7) denuncias; de las cuales, cuatro (4) corresponden a ética y profesionalismo y fueron trasladadas a diferentes Unidades Organizacionales para el trámite y por el ítem Otra Causa no se recibió ninguna denuncia como se muestra en la gráfica 6:

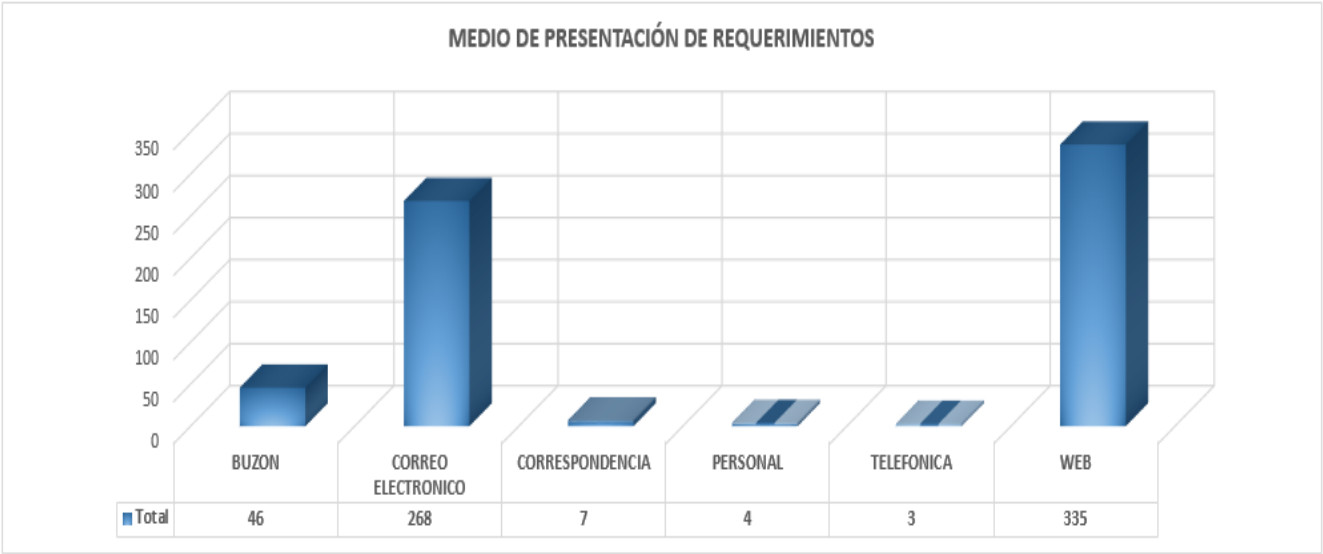


Grafica 6 Denuncias
Fuentes: Sistema Información PQRS



5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

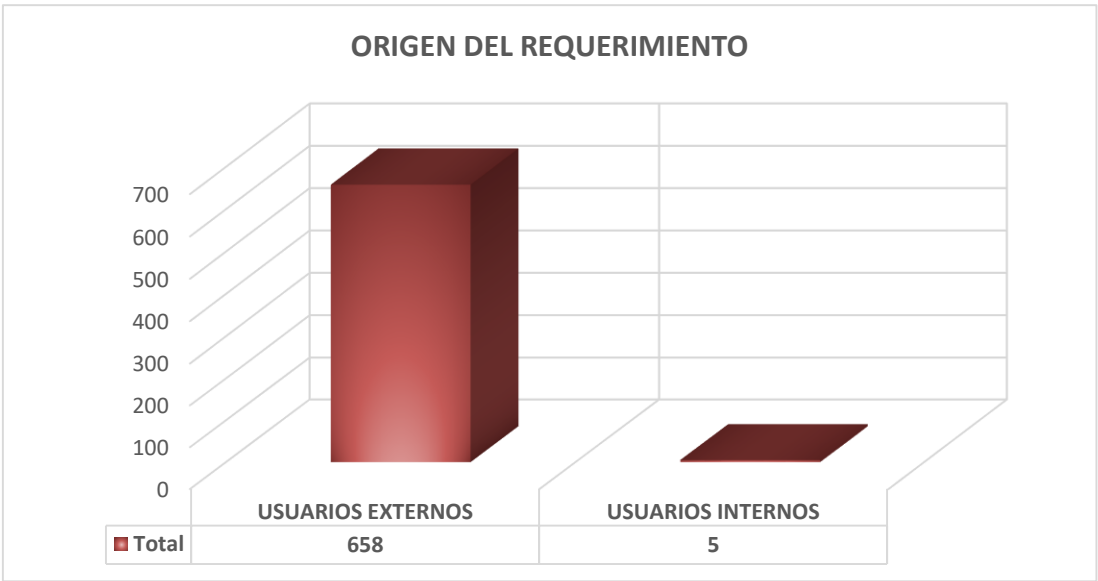
En la gráfica 7 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por los usuarios es la página web, a través del formulario dispuesto en la misma, seguido del correo electrónico a través de las direcciones: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co y solicitudinformación@medicinalegal.gov.co.



Grafica 7 Medio de Presentación
Fuente Sistema de Información PQRSD

5.3. ORIGEN

En la Gráfica 8, se evidencia que, del total de los requerimientos recibidos, 658 corresponden a usuarios externos y 5 usuarios internos.



Grafica 8 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

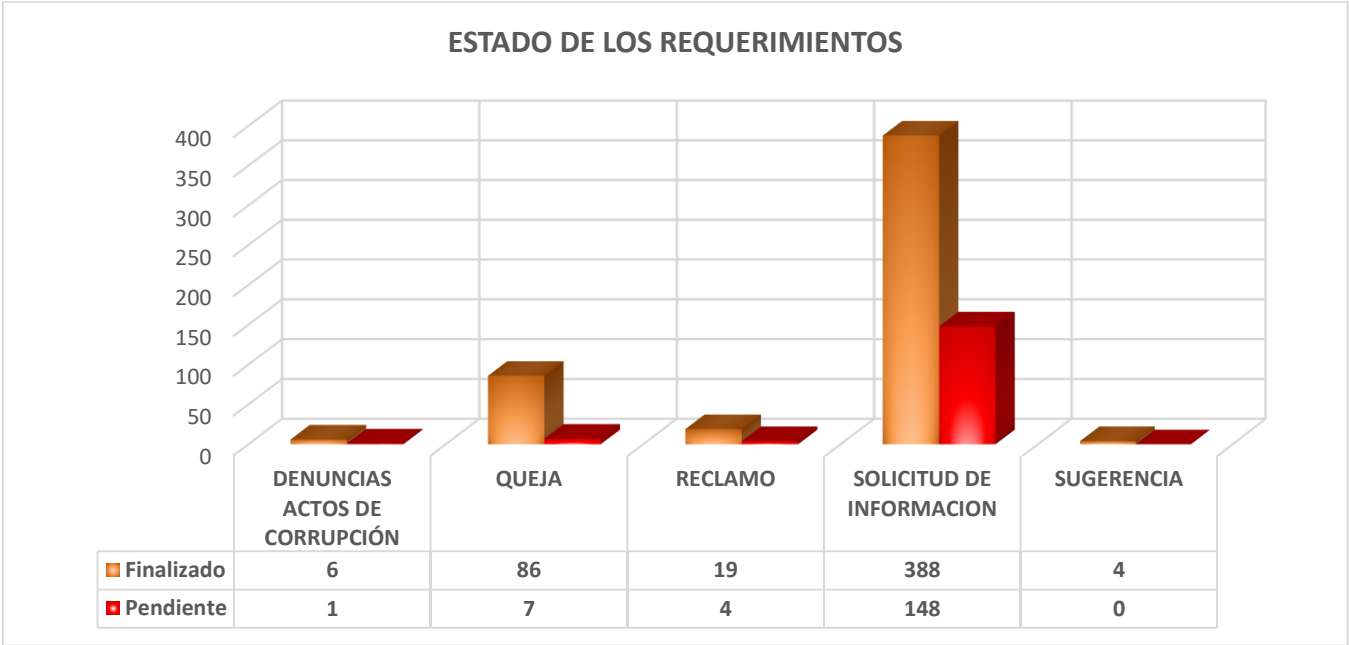


5.4. ESTADO

De los 663 requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; del total, 404 se encuentran finalizados, es decir se emitió respuesta al solicitante y 259 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 (...).”

En la gráfica 9, se encuentra el estado de los requerimientos en cuanto a finalizado y pendiente de finalizar de acuerdo al tipo de solicitud:

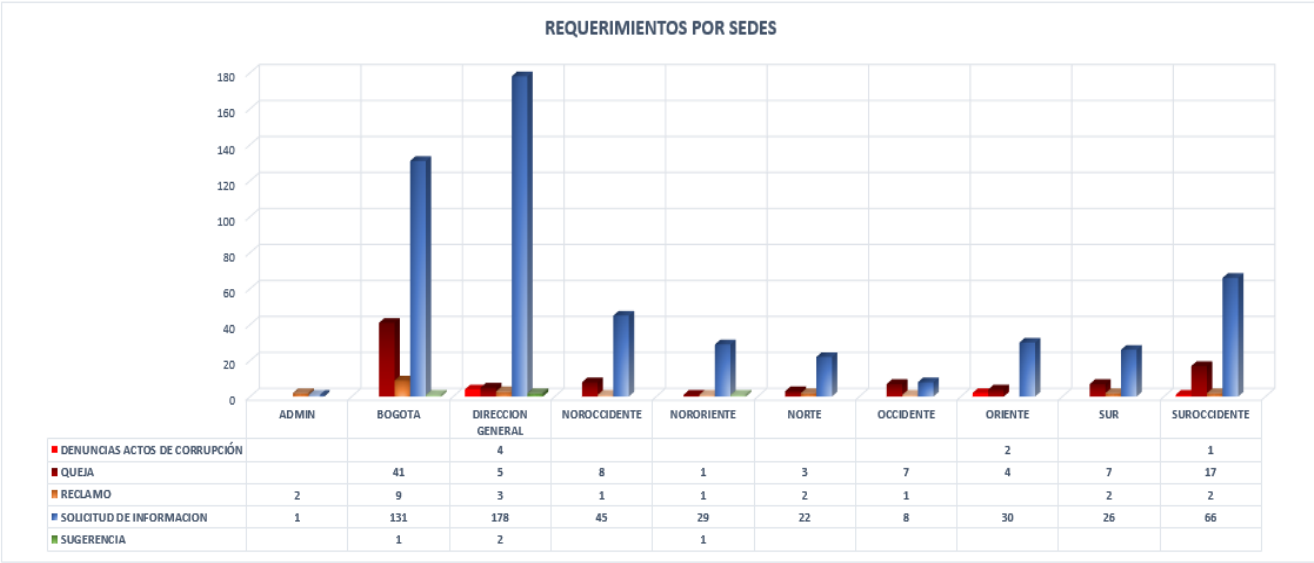


Grafica 9 Estado de los Requerimientos
Fuentes: Sistema de Información PQRSD



5.5. POR SEDE

En la Gráfica 10, se relacionan los requerimientos segmentados por Unidad Organizacional del INMLCF y por tipo de solicitud.



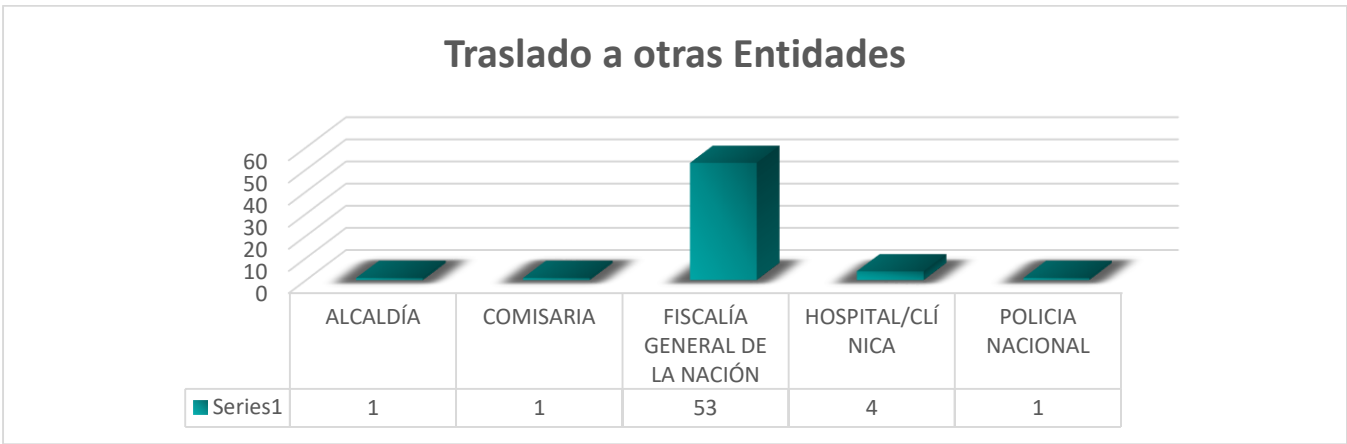
Nota: En esta gráfica "ADMIN" corresponde (Escuela de Medicina Legal y Ciencias Forenses)
Grafica 10 Requerimientos por Sedes
Fuentes: Sistema de Información PQRSD

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 (...)", se trasladaron en total sesenta (60) requerimientos, de acuerdo a lo que muestra la gráfica 11:



Grafica 11 Traslado a Otras Entidades
Fuentes: Sistema Información PQRSD



6. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00001	1/01/2020	18/02/2020	S	32
2020DG-GNSC00002	02/01/2020	16/03/2020	S	51
2020DROCC00001	03/01/2020	03/01/2020	S	0
2020DG-GNSC00003	03/01/2020	18/02/2020	S	31
2020SUROCCIDENTE00001	03/01/2020	14/01/2020	S	6
2020DG-GNSC00004	07/01/2020	29/04/2020	S	78
2020DRSUR00001	09/01/2020	25/02/2020	S	33
2020DRB00001	10/01/2020	16/01/2020	S	4
2020DRB00002	10/01/2020	13/01/2020	S	1
2020DG-GNSC00006	11/01/2020	28/01/2020	S	11
2020DROCC00002	13/01/2020	14/01/2020	S	1
2020DG-GNSC00008	13/01/2020	13/05/2020	S	83
2020DG-GNSC00009	14/01/2020	03/02/2020	S	14
2020SUROCCIDENTE00002	15/01/2020	15/01/2020	S	0
2020DRB00003	16/01/2020	17/01/2020	S	1
2020DRB00004	16/01/2020	17/01/2020	S	1
2020DG-GNSC00010	17/01/2020	05/02/2020	S	13
2020DG-GNSC00011	17/01/2020	29/04/2020	S	70
2020DG-GNSC00012	17/01/2020	31/01/2020	S	10
2020DG-GNSC00013	17/01/2020	21/01/2020	S	2
2020DG-GNSC00015	18/01/2020	04/02/2020	S	11
2020DRSUR00002	20/01/2020	31/01/2020	S	9
2020DRB00005	20/01/2020	21/01/2020	S	1
2020DG-GNSC00016	20/01/2020	05/02/2020	S	12
2020DG-GNSC00017	21/01/2020	05/02/2020	S	11
2020DG-GNSC00018	21/01/2020	31/01/2020	S	8
2020DROCC00003	22/01/2020	18/02/2020	S	19
2020DG-GNSC00019	22/01/2020	05/02/2020	S	10
2020DG-GNSC00020	22/01/2020	05/02/2020	S	10
2020DG-GNSC00021	22/01/2020	06/05/2020	S	71
2020DG-GNSC00022	22/01/2020	19/02/2020	S	20
2020DG-GNSC00023	22/01/2020	29/04/2020	S	67
2020DG-GNSC00024	22/01/2020	18/06/2020	S	100
2020DG-GNSC00025	22/01/2020	05/02/2020	S	10
2020DG-GNSC00026	22/01/2020	06/02/2020	S	11
2020DG-GNSC00027	22/01/2020	06/02/2020	S	11
2020DG-GNSC00028	22/01/2020	24/04/2020	S	64
2020DG-GNSC00029	23/01/2020	30/01/2020	S	5
2020DG-GNSC00030	23/01/2020	05/02/2020	S	9
2020DG-GNSC00031	23/01/2020	19/03/2020	S	40
2020DG-GNSC00032	23/01/2020	02/03/2020	S	27
2020DG-GNSC00033	23/01/2020	05/02/2020	S	9
2020DG-GNSC00034	23/01/2020	05/02/2020	S	9
2020DG-GNSC00035	23/01/2020	05/02/2020	S	9
2020DG-GNSC00036	24/01/2020	30/01/2020	S	4
2020DG-GNSC00037	24/01/2020	06/02/2020	S	9



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00038	24/01/2020	06/02/2020	S	9
2020DG-GNSC00039	24/01/2020	02/03/2020	S	26
2020DG-GNSC00040	24/01/2020	30/01/2020	S	4
2020DG-GNSC00041	24/01/2020	29/04/2020	S	65
2020DG-GNSC00042	24/01/2020	04/02/2020	S	7
2020DG-GNSC00043	25/01/2020	27/02/2020	S	23
2020DG-GNSC00046	26/01/2020	29/04/2020	S	64
2020DG-GNSC00047	26/01/2020	28/05/2020	S	83
2020DG-GNSC00048	27/01/2020	11/02/2020	S	11
2020DG-GNSC00049	27/01/2020	29/04/2020	S	64
2020DG-GNSC00050	27/01/2020	29/04/2020	S	64
2020DG-GNSC00051	27/01/2020	04/02/2020	S	6
2020DG-GNSC00052	27/01/2020	08/02/2020	S	9
2020DG-GNSC00053	27/01/2020	03/03/2020	S	26
2020DG-GNSC00055	27/01/2020	29/04/2020	S	64
2020DRB00006	28/01/2020	17/03/2020	S	35
2020DG-GNSC00056	28/01/2020	11/02/2020	S	10
2020DG-GNSC00057	28/01/2020	11/02/2020	S	10
2020DG-GNSC00058	28/01/2020	11/03/2020	S	31
2020DRSUR00003	29/01/2020	04/02/2020	S	4
2020DG-GNSC00059	29/01/2020	12/02/2020	S	10
2020DG-GNSC00060	29/01/2020	29/04/2020	S	62
2020DG-GNSC00061	30/01/2020	05/02/2020	S	4
2020DG-GNSC00062	31/01/2020	19/03/2020	S	34
2020DG-GNSC00063	31/01/2020	05/02/2020	S	3
2020DG-GNSC00064	31/01/2020	20/02/2020	S	14
2020DG-GNSC00065	31/01/2020	12/05/2020	S	68
2020DG-GNSC00066	31/01/2020	27/02/2020	S	19
2020DG-GNSC00069	31/01/2020	03/03/2020	S	22
2020DG-GNSC00070	31/01/2020	20/04/2020	S	53
2020DG-GNSC00072	31/01/2020	03/03/2020	S	22
2020DG-GNSC00073	31/01/2020	27/02/2020	S	19
2020DG-GNSC00074	01/02/2020	29/04/2020	S	59
2020DG-GNSC00075	03/02/2020	27/02/2020	S	18
2020DG-GNSC00076	03/02/2020	16/03/2020	S	30
2020DRB00007	03/02/2020	05/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00077	04/02/2020	17/04/2020	S	50
2020DG-GNSC00078	04/02/2020	12/02/2020	S	6
2020DG-GNSC00079	04/02/2020	03/03/2020	S	20
2020DG-GNSC00080	05/02/2020	12/03/2020	S	26
2020DG-GNSC00081	05/02/2020	07/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00082	05/02/2020	06/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00083	05/02/2020	19/03/2020	S	31
2020DG-GNSC00084	05/02/2020	16/03/2020	S	28
2020DG-GNSC00085	05/02/2020	06/02/2020	S	1
2020SUROCCIDENTE00003	05/02/2020	05/02/2020	S	0
2020SUROCCIDENTE00004	05/02/2020	05/02/2020	S	0
2020DRB00008	06/02/2020	18/02/2020	S	8



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DRNT00001	06/02/2020	14/02/2020	S	6
2020DG-GNSC00087	06/02/2020	08/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00088	06/02/2020	07/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00089	06/02/2020	07/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00090	06/02/2020	29/04/2020	S	56
2020DG-GNSC00091	07/02/2020	27/02/2020	S	14
2020DG-GNSC00092	07/02/2020	11/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00093	07/02/2020	29/04/2020	S	55
2020DG-GNSC00094	09/02/2020	12/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00095	10/02/2020	12/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00096	10/02/2020	12/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00097	10/02/2020	23/04/2020	S	50
2020DG-GNSC00098	10/02/2020	29/04/2020	S	54
2020DRNOCC00001	11/02/2020	01/04/2020	S	35
2020DG-GNSC00099	11/02/2020	19/03/2020	S	27
2020DG-GNSC00100	11/02/2020	13/05/2020	S	62
2020DG-GNSC00101	11/02/2020	11/02/2020	S	0
2020DG-GNSC00102	11/02/2020	27/02/2020	S	12
2020DG-GNSC00103	11/02/2020	12/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00104	11/02/2020	05/05/2020	S	56
2020SUROCCIDENTE00005	11/02/2020	27/02/2020	S	12
2020DG-GNSC00106	12/02/2020	09/03/2020	S	18
2020DG-GNSC00107	12/02/2020	14/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00108	12/02/2020	24/02/2020	S	8
2020DG-GNSC00109	12/02/2020	20/04/2020	S	45
2020DRNOCC00002	13/02/2020	19/05/2020	S	64
2020DG-GNSC00110	14/02/2020	13/04/2020	S	38
2020DG-GNSC00111	14/02/2020	14/02/2020	S	0
2020DG-GNSC00112	14/02/2020	19/03/2020	S	24
2020DG-GNSC00113	14/02/2020	14/02/2020	S	0
2020DG-GNSC00114	14/02/2020	16/03/2020	S	21
2020DG-GNSC00115	14/02/2020	27/02/2020	S	9
2020DG-GNSC00116	15/02/2020	19/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00117	17/02/2020	17/02/2020	S	0
2020DG-GNSC00118	17/02/2020	04/03/2020	S	12
2020DG-GNSC00119	17/02/2020	18/02/2020	S	1
2020DRNOCC00003	18/02/2020	19/05/2020	S	61
2020DG-GNSC00121	18/02/2020	21/02/2020	S	3
2020DG-GNSC00122	18/02/2020	15/03/2020	S	18
2020DG-GNSC00123	19/02/2020	20/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00124	19/02/2020	20/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00125	19/02/2020	20/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00126	19/02/2020	20/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00127	19/02/2020	02/04/2020	S	30
2020DRO00001	19/02/2020	20/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00128	19/02/2020	20/03/2020	S	22
2020DG-GNSC00130	19/02/2020	12/03/2020	S	16
2020DG-GNSC00131	19/02/2020	21/02/2020	S	2



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00132	19/02/2020	20/04/2020	S	40
2020DG-GNSC00133	20/02/2020	24/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00134	20/02/2020	22/05/2020	S	62
2020DG-GNSC00135	20/02/2020	29/04/2020	S	46
2020DG-GNSC00136	20/02/2020	29/04/2020	S	46
2020DG-GNSC00137	20/02/2020	24/03/2020	S	22
2020SUROCCIDENTE00006	20/02/2020	20/02/2020	S	0
2020SUROCCIDENTE00007	20/02/2020	20/02/2020	S	0
2020DG-GNSC00138	21/02/2020	25/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00139	21/02/2020	27/02/2020	S	4
2020DG-GNSC00140	21/02/2020	22/05/2020	S	61
2020DG-GNSC00141	21/02/2020	29/04/2020	S	45
2020DG-GNSC00142	21/02/2020	22/05/2020	S	61
2020DG-GNSC00144	21/02/2020	25/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00145	21/02/2020	25/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00146	21/02/2020	25/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00147	23/02/2020	25/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00148	24/02/2020	15/04/2020	S	34
2020DG-GNSC00149	24/02/2020	29/04/2020	S	44
2020DG-GNSC00150	25/02/2020	03/05/2020	S	44
2020DG-GNSC00151	25/02/2020	27/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00152	25/02/2020	27/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00153	25/02/2020	28/05/2020	S	62
2020DG-GNSC00154	25/02/2020	27/02/2020	S	2
2020DG-GNSC00155	26/02/2020	29/04/2020	S	42
2020DRNT00002	26/02/2020	09/03/2020	S	8
2020DG-GNSC00156	26/02/2020	16/03/2020	S	13
2020DG-GNSC00157	26/02/2020	27/02/2020	S	1
2020DG-GNSC00158	27/02/2020	02/04/2020	S	24
2020DG-GNSC00159	27/02/2020	10/03/2020	S	8
2020DG-GNSC00160	27/02/2020	28/02/2020	S	1
2020DRB00009	27/02/2020	02/04/2020	S	24
2020DRB00010	27/02/2020	15/03/2020	S	11
2020DRB00011	27/02/2020	31/03/2020	S	22
2020DRB00012	27/02/2020	02/04/2020	S	24
2020DRB00013	27/02/2020	02/04/2020	S	24
2020DRB00014	27/02/2020	02/04/2020	S	24
2020DG-GNSC00161	28/02/2020	11/03/2020	S	8
2020DG-GNSC00162	28/02/2020	16/03/2020	S	11
2020DG-GNSC00163	28/02/2020	08/06/2020	S	66
2020DG-GNSC00164	28/02/2020	10/03/2020	S	7
2020DG-GNSC00165	29/02/2020	02/04/2020	S	22
2020DG-GNSC00166	01/03/2020	18/04/2020	S	31
2020DG-GNSC00167	01/03/2020	16/03/2020	S	10
2020DG-GNSC00169	02/03/2020	15/04/2020	S	29
2020DG-GNSC00170	02/03/2020	13/04/2020	S	27
2020DG-GNSC00171	03/03/2020	16/03/2020	S	9
2020DG-GNSC00172	03/03/2020	20/04/2020	S	31



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00173	03/03/2020	16/04/2020	S	29
2020DG-GNSC00174	03/03/2020	29/04/2020	S	38
2020DG-GNSC00175	03/03/2020	15/03/2020	S	8
2020DG-GNSC00176	04/03/2020	13/03/2020	S	7
2020DG-GNSC00177	04/03/2020	20/04/2020	S	30
2020DG-GNSC00178	04/03/2020	04/06/2020	S	61
2020DG-GNSC00179	04/03/2020	03/04/2020	S	21
2020DG-GNSC00180	04/03/2020	10/03/2020	S	4
2020DRB00015	05/03/2020	02/04/2020	S	19
2020DG-GNSC00184	06/03/2020	16/03/2020	S	6
2020DG-GNSC00185	06/03/2020	19/05/2020	S	48
2020DG-GNSC00186	06/03/2020	19/05/2020	S	48
2020DG-GNSC00187	06/03/2020	21/05/2020	S	50
2020DG-GNSC00188	08/03/2020	20/03/2020	S	9
2020DG-GNSC00189	09/03/2020	23/04/2020	S	30
2020DG-GNSC00191	09/03/2020	29/04/2020	S	34
2020DG-GNSC00192	09/03/2020	20/03/2020	S	9
2020DG-GNSC00193	10/03/2020	23/04/2020	S	29
2020DG-GNSC00194	10/03/2020	15/03/2020	S	3
2020DROCC00004	10/03/2020	05/06/2020	S	58
2020DROCC00005	10/03/2020	05/06/2020	S	58
2020DG-GNSC00195	10/03/2020	16/03/2020	S	4
2020DG-GNSC00196	10/03/2020	11/03/2020	S	1
2020DG-GNSC00197	10/03/2020	23/06/2020	S	68
2020DG-GNSC00198	10/03/2020	23/04/2020	S	29
2020DG-GNSC00199	10/03/2020	01/04/2020	S	15
2020SUROCCIDENTE00008	10/03/2020	10/03/2020	S	0
2020DG-GNSC00200	10/03/2020	29/04/2020	S	33
2020DG-GNSC00201	11/03/2020	03/04/2020	S	16
2020DG-GNSC00202	11/03/2020	03/04/2020	S	16
2020DG-GNSC00203	11/03/2020	24/03/2020	S	8
2020DG-GNSC00206	12/03/2020	24/03/2020	S	7
2020DG-GNSC00207	12/03/2020	03/04/2020	S	15
2020DRB00016	12/03/2020	13/04/2020	S	19
2020DRB00017	12/03/2020	13/04/2020	S	19
2020DRB00018	12/03/2020	13/04/2020	S	19
2020DRB00019	12/03/2020	13/04/2020	S	19
2020SUROCCIDENTE00009	12/03/2020	12/03/2020	S	0
2020SUROCCIDENTE00010	12/03/2020	12/03/2020	S	0
2020DG-GNSC00210	12/03/2020	03/04/2020	S	15
2020SUROCCIDENTE00011	13/03/2020	13/03/2020	S	0
2020DG-GNSC00212	15/03/2020	20/04/2020	S	22
2020DG-GNSC00213	15/03/2020	20/03/2020	S	4
2020DG-GNSC00214	16/03/2020	20/03/2020	S	4
2020DG-GNSC00215	16/03/2020	18/03/2020	S	2
2020DG-GNSC00216	16/03/2020	05/05/2020	S	32
2020DG-GNSC00217	17/03/2020	03/04/2020	S	12
2020DG-GNSC00218	17/03/2020	01/06/2020	S	49



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00219	17/03/2020	14/04/2020	S	17
2020DG-GNSC00220	17/03/2020	03/04/2020	S	12
2020SUROCCIDENTE00012	17/03/2020	17/03/2020	S	0
2020DRSUR00004	18/03/2020	24/03/2020	S	3
2020DRNOCC00004	18/03/2020	19/05/2020	S	40
2020DG-GNSC00221	18/03/2020	18/03/2020	S	0
2020DG-GNSC00222	18/03/2020	24/04/2020	S	24
2020DRO00002	18/03/2020	22/05/2020	S	43
2020DG-GNSC00223	19/03/2020	23/04/2020	S	22
2020DG-GNSC00224	19/03/2020	30/04/2020	S	27
2020DG-GNSC00225	19/03/2020	24/03/2020	S	2
2020DG-GNSC00226	23/03/2020	23/04/2020	S	20
2020DG-GNSC00227	23/03/2020	23/04/2020	S	20
2020DG-GNSC00228	23/03/2020	16/04/2020	S	15
2020DG-GNSC00230	24/03/2020	20/04/2020	S	17
2020DG-GNSC00233	24/03/2020	14/04/2020	S	13
2020DG-GNSC00234	24/03/2020	23/04/2020	S	20
2020SUROCCIDENTE00013	24/03/2020	26/03/2020	S	2
2020SUROCCIDENTE00014	24/03/2020	26/03/2020	S	2
2020SUROCCIDENTE00015	24/03/2020	26/03/2020	S	2
2020DRSUR00005	24/03/2020	24/03/2020	S	0
2020DG-GNSC00235	24/03/2020	30/04/2020	S	25
2020DG-GNSC00236	26/03/2020	23/04/2020	S	18
2020DG-GNSC00237	27/03/2020	23/04/2020	S	17
2020DG-GNSC00239	27/03/2020	01/04/2020	S	3
2020DG-GNSC00241	27/03/2020	30/04/2020	S	22
2020DG-GNSC00242	27/03/2020	13/04/2020	S	9
2020DG-GNSC00243	28/03/2020	19/06/2020	S	54
2020DG-GNSC00244	29/03/2020	23/04/2020	S	16
2020DG-GNSC00245	30/03/2020	30/04/2020	S	21
2020DG-GNSC00249	31/03/2020	30/04/2020	S	20
2020DG-GNSC00250	31/03/2020	02/06/2020	S	41
2020DG-GNSC00251	31/03/2020	13/04/2020	S	7
2020DG-GNSC00252	31/03/2020	21/05/2020	S	34
2020DG-GNSC00254	01/04/2020	16/04/2020	S	9
2020DG-GNSC00255	01/04/2020	22/04/2020	S	13
2020DG-GNSC00256	02/04/2020	15/04/2020	S	7
2020DG-GNSC00257	02/04/2020	21/05/2020	S	32
2020DG-GNSC00258	02/04/2020	21/04/2020	S	11
2020DG-GNSC00259	02/04/2020	19/05/2020	S	30
2020DRB00020	02/04/2020	13/04/2020	S	5
2020DG-GNSC00260	03/04/2020	21/05/2020	S	31
2020DG-GNSC00261	03/04/2020	02/06/2020	S	38
2020DG-GNSC00262	03/04/2020	16/04/2020	S	7
2020DG-GNSC00266	08/04/2020	13/05/2020	S	22
2020DG-GNSC00268	08/04/2020	14/04/2020	S	2
2020DG-GNSC00269	09/04/2020	23/04/2020	S	8
2020DG-GNSC00270	09/04/2020	23/04/2020	S	8



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00271	10/04/2020	21/04/2020	S	6
2020DG-GNSC00272	10/04/2020	21/04/2020	S	6
2020DG-GNSC00273	10/04/2020	28/05/2020	S	31
2020DG-GNSC00275	12/04/2020	26/05/2020	S	29
2020DG-GNSC00276	12/04/2020	29/04/2020	S	12
2020DG-GNSC00277	12/04/2020	26/05/2020	S	29
2020DG-GNSC00278	13/04/2020	14/04/2020	S	1
2020DG-GNSC00279	13/04/2020	06/05/2020	S	16
2020DG-GNSC00280	13/04/2020	05/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00282	13/04/2020	26/05/2020	S	29
2020DG-GNSC00283	13/04/2020	05/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00284	13/04/2020	21/04/2020	S	6
2020DG-GNSC00285	14/04/2020	28/05/2020	S	30
2020DG-GNSC00287	14/04/2020	29/04/2020	S	11
2020DG-GNSC00289	14/04/2020	08/06/2020	S	37
2020DG-GNSC00290	14/04/2020	14/04/2020	S	0
2020DG-GNSC00291	14/04/2020	22/05/2020	S	27
2020DG-GNSC00292	14/04/2020	05/05/2020	S	14
2020DG-GNSC00293	14/04/2020	14/04/2020	S	0
2020DG-GNSC00294	14/04/2020	08/05/2020	S	17
2020DG-GNSC00295	15/04/2020	05/05/2020	S	13
2020DG-GNSC00296	15/04/2020	05/05/2020	S	13
2020DG-GNSC00297	16/04/2020	05/05/2020	S	12
2020DRNOCC00005	17/04/2020	12/05/2020	S	16
2020DRB00021	17/04/2020	20/05/2020	S	22
2020DG-GNSC00298	17/04/2020	23/04/2020	S	4
2020DG-GNSC00300	17/04/2020	30/04/2020	S	9
2020DG-GNSC00301	17/04/2020	14/05/2020	S	18
2020DG-GNSC00302	19/04/2020	31/05/2020	S	27
2020DG-GNSC00303	20/04/2020	03/06/2020	S	30
2020DG-GNSC00304	20/04/2020	20/04/2020	S	0
2020DG-GNSC00305	20/04/2020	07/05/2020	S	12
2020DG-GNSC00306	20/04/2020	01/06/2020	S	28
2020DG-GNSC00307	20/04/2020	01/06/2020	S	28
2020DG-GNSC00308	20/04/2020	30/04/2020	S	8
2020DG-GNSC00310	21/04/2020	01/06/2020	S	27
2020DG-GNSC00314	22/04/2020	18/06/2020	S	38
2020DG-GNSC00316	23/04/2020	05/05/2020	S	7
2020DG-GNSC00317	23/04/2020	04/06/2020	S	28
2020DG-GNSC00318	24/04/2020	08/05/2020	S	9
2020DG-GNSC00319	24/04/2020	19/05/2020	S	16
2020DG-GNSC00323	24/04/2020	07/05/2020	S	8
2020DG-GNSC00324	24/04/2020	05/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00326	24/04/2020	05/06/2020	S	28
2020DG-GNSC00327	24/04/2020	01/06/2020	S	24
2020DG-GNSC00328	24/04/2020	29/05/2020	S	23
2020DG-GNSC00330	27/04/2020	12/06/2020	S	32
2020DG-GNSC00331	27/04/2020	19/06/2020	S	36



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00332	27/04/2020	29/05/2020	S	22
2020DG-GNSC00333	27/04/2020	01/06/2020	S	23
2020DG-GNSC00334	27/04/2020	08/05/2020	S	8
2020DG-GNSC00335	27/04/2020	11/05/2020	S	9
2020DG-GNSC00338	28/04/2020	07/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00339	28/04/2020	29/05/2020	S	21
2020DG-GNSC00340	28/04/2020	26/06/2020	S	39
2020DG-GNSC00341	28/04/2020	20/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00342	28/04/2020	12/05/2020	S	9
2020DG-GNSC00343	28/04/2020	01/06/2020	S	22
2020DG-GNSC00344	28/04/2020	07/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00345	29/04/2020	11/05/2020	S	7
2020DG-GNSC00346	29/04/2020	08/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00348	30/04/2020	22/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00349	30/04/2020	29/05/2020	S	19
2020DG-GNSC00350	01/05/2020	22/05/2020	S	14
2020DG-GNSC00353	03/05/2020	18/05/2020	S	10
2020DRNOCC00006	04/05/2020	19/05/2020	S	11
2020DG-GNSC00356	04/05/2020	29/05/2020	S	18
2020DG-GNSC00357	04/05/2020	29/05/2020	S	18
2020DG-GNSC00358	04/05/2020	30/06/2020	S	37
2020DG-GNSC00359	05/05/2020	20/05/2020	S	11
2020DG-GNSC00360	05/05/2020	13/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00361	05/05/2020	29/05/2020	S	17
2020DG-GNSC00362	05/05/2020	13/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00363	05/05/2020	13/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00366	06/05/2020	07/05/2020	S	1
2020DG-GNSC00367	06/05/2020	12/05/2020	S	4
2020DG-GNSC00368	06/05/2020	29/05/2020	S	16
2020DG-GNSC00369	06/05/2020	10/06/2020	S	24
2020DG-GNSC00370	07/05/2020	18/06/2020	S	28
2020DG-GNSC00371	07/05/2020	29/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00372	07/05/2020	29/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00373	07/05/2020	29/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00374	07/05/2020	01/06/2020	S	16
2020DG-GNSC00375	07/05/2020	08/05/2020	S	1
2020DG-GNSC00376	07/05/2020	20/05/2020	S	9
2020DG-GNSC00377	07/05/2020	29/05/2020	S	15
2020DG-GNSC00378	08/05/2020	23/06/2020	S	29
2020DG-GNSC00379	08/05/2020	29/05/2020	S	14
2020DG-GNSC00380	08/05/2020	11/05/2020	S	1
2020DG-GNSC00381	08/05/2020	29/05/2020	S	14
2020DRB00022	08/05/2020	29/05/2020	S	14
2020DRB00023	08/05/2020	19/05/2020	S	7
2020DRB00024	08/05/2020	19/05/2020	S	7
2020DG-GNSC00382	08/05/2020	18/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00383	08/05/2020	08/06/2020	S	20
2020DG-GNSC00384	09/05/2020	27/05/2020	S	11



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00385	09/05/2020	19/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00386	10/05/2020	02/06/2020	S	15
2020DG-GNSC00387	11/05/2020	21/05/2020	S	8
2020DG-GNSC00388	11/05/2020	26/05/2020	S	10
2020DG-GNSC00389	11/05/2020	20/05/2020	S	7
2020DG-GNSC00391	11/05/2020	04/06/2020	S	17
2020DG-GNSC00392	11/05/2020	20/05/2020	S	7
2020DG-GNSC00393	12/05/2020	01/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00394	12/05/2020	18/06/2020	S	25
2020DG-GNSC00395	12/05/2020	18/06/2020	S	25
2020DG-GNSC00396	12/05/2020	15/05/2020	S	3
2020DG-GNSC00397	13/05/2020	19/05/2020	S	4
2020DG-GNSC00398	13/05/2020	03/06/2020	S	14
2020DROCC00006	14/05/2020	28/05/2020	S	9
2020DG-GNSC00400	15/05/2020	18/06/2020	S	22
2020DG-GNSC00401	15/05/2020	18/06/2020	S	22
2020DG-GNSC00402	15/05/2020	16/06/2020	S	20
2020DG-GNSC00403	15/05/2020	29/05/2020	S	9
2020DG-GNSC00404	16/05/2020	09/06/2020	S	15
2020DG-GNSC00405	16/05/2020	01/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00406	17/05/2020	25/06/2020	S	25
2020DG-GNSC00407	18/05/2020	19/05/2020	S	1
2020DG-GNSC00408	18/05/2020	27/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00409	18/05/2020	29/05/2020	S	8
2020DG-GNSC00410	18/05/2020	21/05/2020	S	3
2020DG-GNSC00411	18/05/2020	29/05/2020	S	8
2020DG-GNSC00412	18/05/2020	03/06/2020	S	11
2020DG-GNSC00413	18/05/2020	01/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00415	18/05/2020	04/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00416	18/05/2020	25/06/2020	S	25
2020DG-GNSC00417	19/05/2020	28/05/2020	S	6
2020DG-GNSC00419	19/05/2020	26/06/2020	S	25
2020DG-GNSC00422	20/05/2020	28/05/2020	S	5
2020DG-GNSC00424	20/05/2020	03/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00425	20/05/2020	18/06/2020	S	19
2020DRB00025	21/05/2020	18/06/2020	S	18
2020DG-GNSC00426	21/05/2020	29/05/2020	S	5
2020DG-GNSC00428	21/05/2020	18/06/2020	S	18
2020DG-GNSC00429	21/05/2020	04/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00430	21/05/2020	29/05/2020	S	5
2020DG-GNSC00432	21/05/2020	16/06/2020	S	16
2020DG-GNSC00433	22/05/2020	30/06/2020	S	23
2020DG-GNSC00434	22/05/2020	29/05/2020	S	4
2020DG-GNSC00436	22/05/2020	23/06/2020	S	19
2020DG-GNSC00437	22/05/2020	26/06/2020	S	22
2020DG-GNSC00438	22/05/2020	10/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00439	24/05/2020	26/06/2020	S	21
2020DG-GNSC00440	25/05/2020	27/05/2020	S	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00442	26/05/2020	18/06/2020	S	16
2020DG-GNSC00443	26/05/2020	24/06/2020	S	19
2020DG-GNSC00445	26/05/2020	08/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00447	26/05/2020	16/06/2020	S	14
2020DG-GNSC00448	27/05/2020	16/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00450	27/05/2020	16/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00451	27/05/2020	16/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00452	27/05/2020	02/06/2020	S	4
2020DG-GNSC00453	27/05/2020	24/06/2020	S	18
2020DG-GNSC00454	27/05/2020	24/06/2020	S	18
2020DG-GNSC00455	27/05/2020	01/06/2020	S	3
2020DG-GNSC00456	28/05/2020	10/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00458	28/05/2020	16/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00459	28/05/2020	16/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00462	29/05/2020	25/06/2020	S	17
2020DG-GNSC00466	31/05/2020	11/06/2020	S	8
2020DG-GNSC00467	01/06/2020	01/06/2020	S	0
2020DG-GNSC00469	01/06/2020	25/06/2020	S	16
2020DG-GNSC00470	01/06/2020	18/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00471	01/06/2020	18/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00472	01/06/2020	18/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00473	01/06/2020	11/06/2020	S	8
2020DG-GNSC00474	01/06/2020	17/06/2020	S	11
2020DG-GNSC00475	02/06/2020	02/06/2020	S	0
2020DG-GNSC00476	02/06/2020	16/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00477	02/06/2020	25/06/2020	S	15
2020DG-GNSC00482	03/06/2020	18/06/2020	S	10
2020DG-GNSC00484	03/06/2020	04/06/2020	S	1
2020DG-GNSC00486	04/06/2020	25/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00487	04/06/2020	25/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00488	05/06/2020	19/06/2020	S	9
2020DRB00026	05/06/2020	02/07/2020	S	16
2020DG-GNSC00489	07/06/2020	25/06/2020	S	11
2020DG-GNSC00490	07/06/2020	02/07/2020	S	15
2020DG-GNSC00491	07/06/2020	02/07/2020	S	15
2020DG-GNSC00493	08/06/2020	17/06/2020	S	6
2020DG-GNSC00494	08/06/2020	30/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00496	08/06/2020	30/06/2020	S	13
2020DG-GNSC00497	09/06/2020	19/06/2020	S	7
2020DG-GNSC00498	09/06/2020	24/06/2020	S	9
2020DG-GNSC00499	09/06/2020	16/06/2020	S	4
2020DG-GNSC00500	09/06/2020	25/06/2020	S	10
2020DG-GNSC00501	09/06/2020	19/06/2020	S	7
2020DG-GNSC00502	09/06/2020	30/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00503	09/06/2020	17/06/2020	S	5
2020DG-GNSC00504	09/06/2020	30/06/2020	S	12
2020DG-GNSC00507	10/06/2020	24/06/2020	S	8
2020DG-GNSC00511	11/06/2020	16/06/2020	S	2



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00513	11/06/2020	30/06/2020	S	10
2020DG-GNSC00514	11/06/2020	24/06/2020	S	7
2020DG-GNSC00516	11/06/2020	17/06/2020	S	3
2020DG-GNSC00518	11/06/2020	24/06/2020	S	7
2020DG-GNSC00520	11/06/2020	24/06/2020	S	7
2020DG-GNSC00522	12/06/2020	12/06/2020	S	0
2020DG-GNSC00526	13/06/2020	01/07/2020	S	9
2020DG-GNSC00527	13/06/2020	19/06/2020	S	3
2020DG-GNSC00528	14/06/2020	02/07/2020	S	10
2020DG-GNSC00530	16/06/2020	19/06/2020	S	3
2020DG-GNSC00532	16/06/2020	24/06/2020	S	5
2020DG-GNSC00533	16/06/2020	30/06/2020	S	8
2020DG-GNSC00537	17/06/2020	30/06/2020	S	7
2020DG-GNSC00541	17/06/2020	25/06/2020	S	5
2020DG-GNSC00542	17/06/2020	19/06/2020	S	2
2020DG-GNSC00553	19/06/2020	24/06/2020	S	2
2020DG-GNSC00557	22/06/2020	26/06/2020	S	3
2020DG-GNSC00558	22/06/2020	25/06/2020	S	2
2020DG-GNSC00559	22/06/2020	25/06/2020	S	2
2020DG-GNSC00565	23/06/2020	02/07/2020	S	6
2020DG-GNSC00568	23/06/2020	30/06/2020	S	4
2020DG-GNSC00571	24/06/2020	02/07/2020	S	5
2020DG-GNSC00582	25/06/2020	30/06/2020	S	2
2020DG-GNSC00592	29/06/2020	02/07/2020	S	2
2020DG-GNSC00593	29/06/2020	02/07/2020	S	2

7. CONCLUSIONES

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses cuenta con diferentes canales de comunicación, por lo cual la entidad utiliza para recibir los requerimientos PQRSD del usuario. De la información recolectada se genera este informe por medio del aplicativo de PQRSD, con corte junio 30 de 2020.

Durante el primer semestre del año 2020, el Instituto recibió seiscientos sesenta y tres (663) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información.

De los seiscientos sesenta y tres (663) requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; de los cuales, cuatrocientos cuatro (404) se encuentran finalizados, y doscientos cincuenta y nueve (259) se encuentran en proceso de finalización ya que depende de la ampliación de información que suministre el petionario; y el tiempo de respuesta promedio es de once (11) días, concluyendo que se responde de manera oportuna; sin embargo se aclara que se trabaja en mejorar el tiempo de respuesta.

Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2020 corresponde a sesenta (60) PQRSD, es decir, un 9% del total de PQRSD tramitadas por la Institución.



El Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional gestiona a través de las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, los requerimientos radicados por los usuarios, y realiza seguimiento a los mismos, recordando a los responsables el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Cada Unidad Organizacional es responsable de realizar el plan de Mejoramiento con las acciones pertinentes implementadas para disminuir el margen de PQRSD sin respuesta o con respuesta tardía, mejorando el indicador de evacuación de solicitudes y oportunidad de respuesta.

ROSA YOLANDA PUENTES PULIDO

Coordinadora (AF)

Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional
Dirección General

Proyectó: Edgar William Quinchanequa Forero. Asistente. GNSADI

Revisó y aprobó: Rosa Yolanda Puentes Pulido. Coordinadora. GNSADI