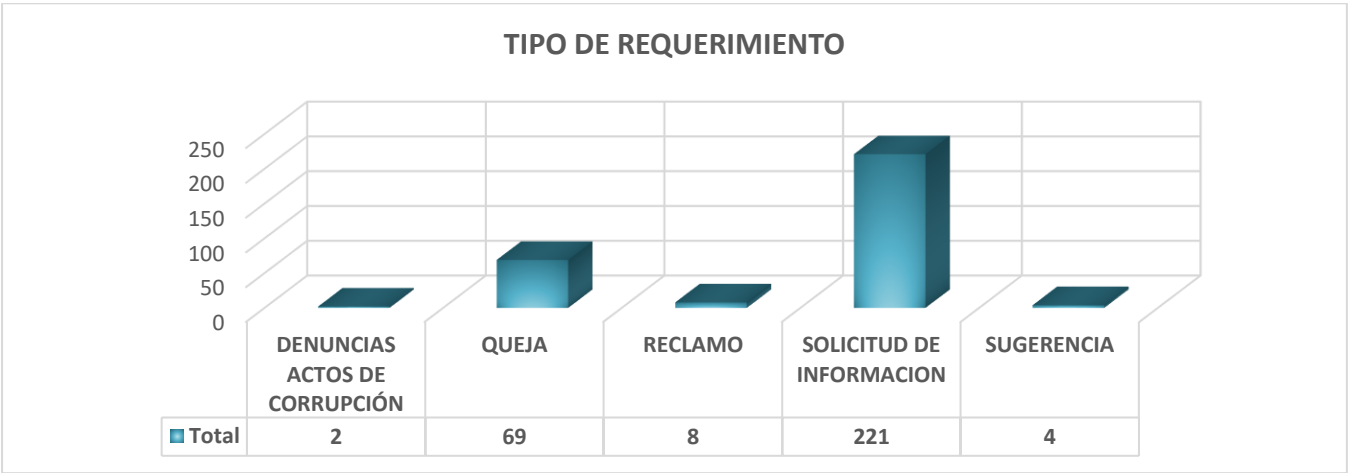




INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
1ER TRIMESTRE AÑO 2020.

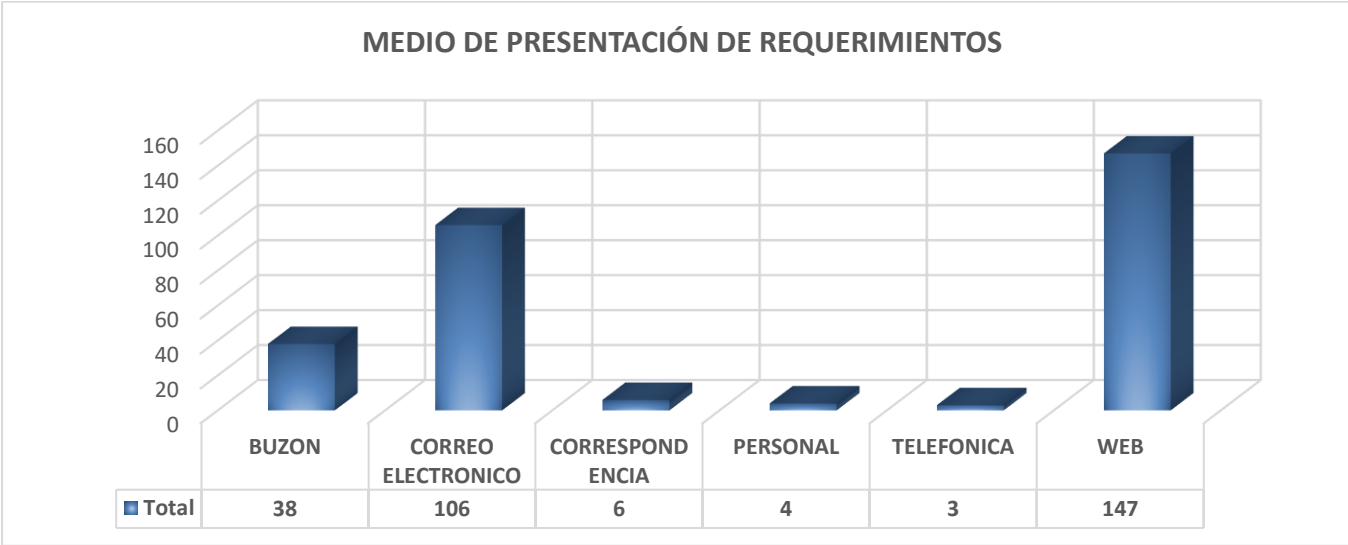
1. INFORMACIÓN GENERAL

Durante el primer trimestre del año 2020, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió 304 requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponden a solicitudes de información(Gráfica 1).



Grafica 1 Tipo de Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRS

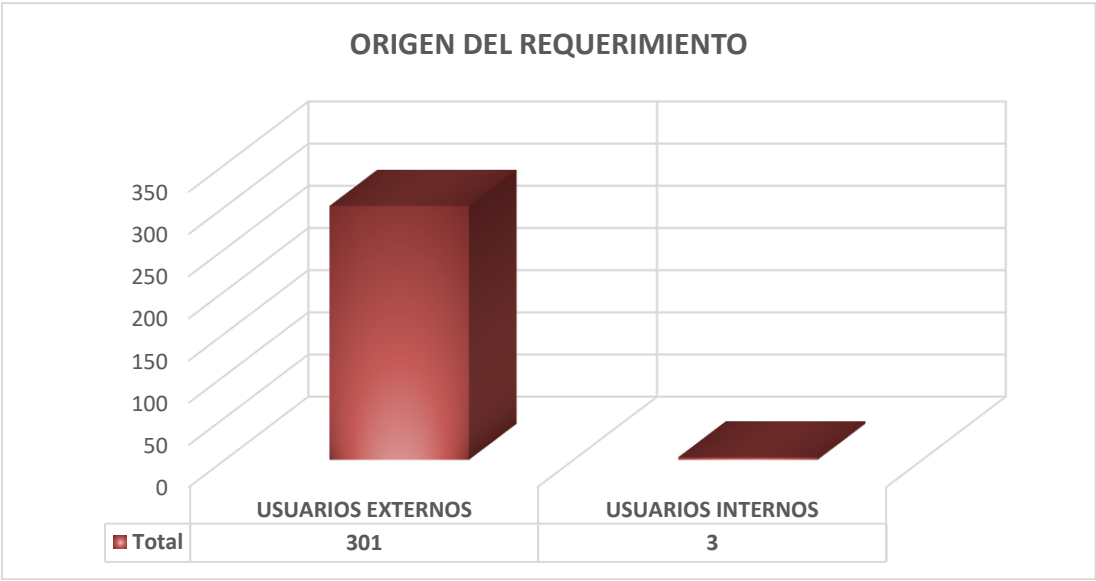
En la gráfica 2 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por los usuarios es la página web, a través del formulario dispuesto en la misma.



Grafica 2 Medios de Presentación de Requerimientos
Fuente Sistema de Información PQRS

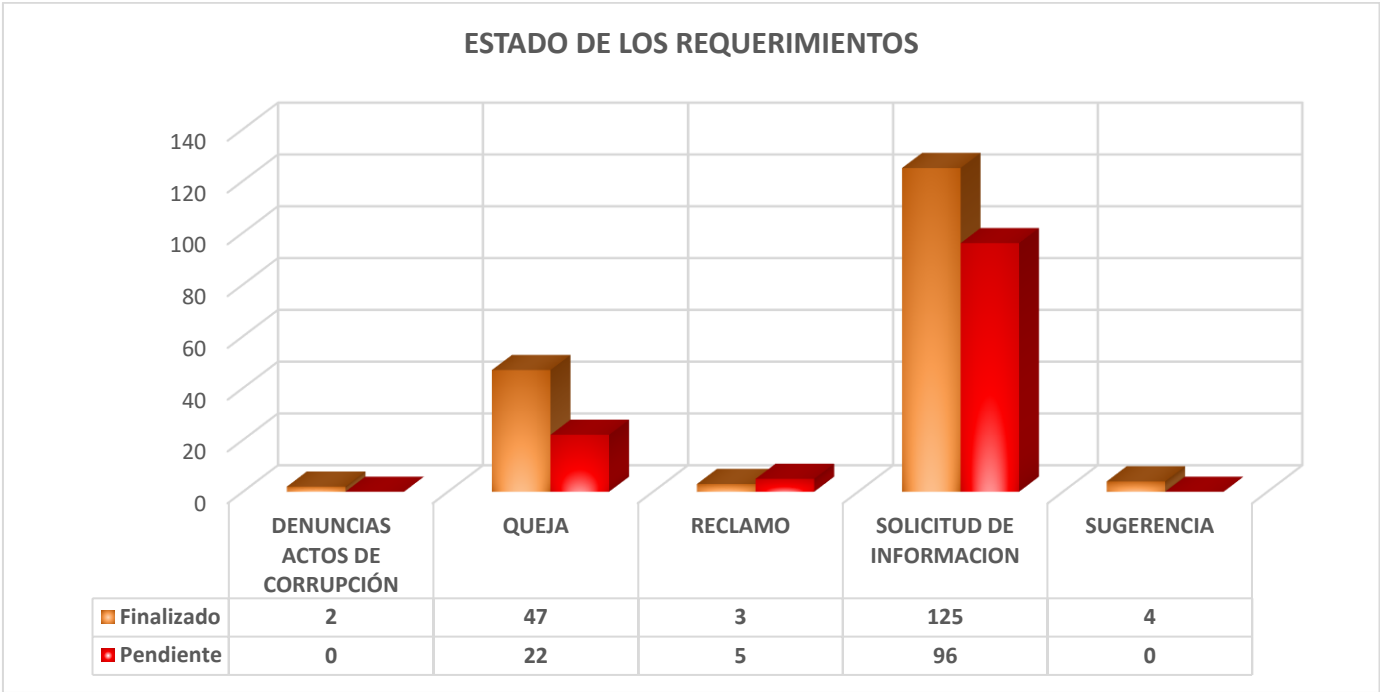


En la Gráfica 3, se evidencia que, del total de los requerimientos recibidos, 301 corresponden a usuarios externos. Del total de los requerimientos 231 son forenses y 73 administrativos.



Grafica 3 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

De los 304 requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; del total, 181 se encuentran finalizados, es decir se emitió respuesta al solicitante y 123 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 (...)”.



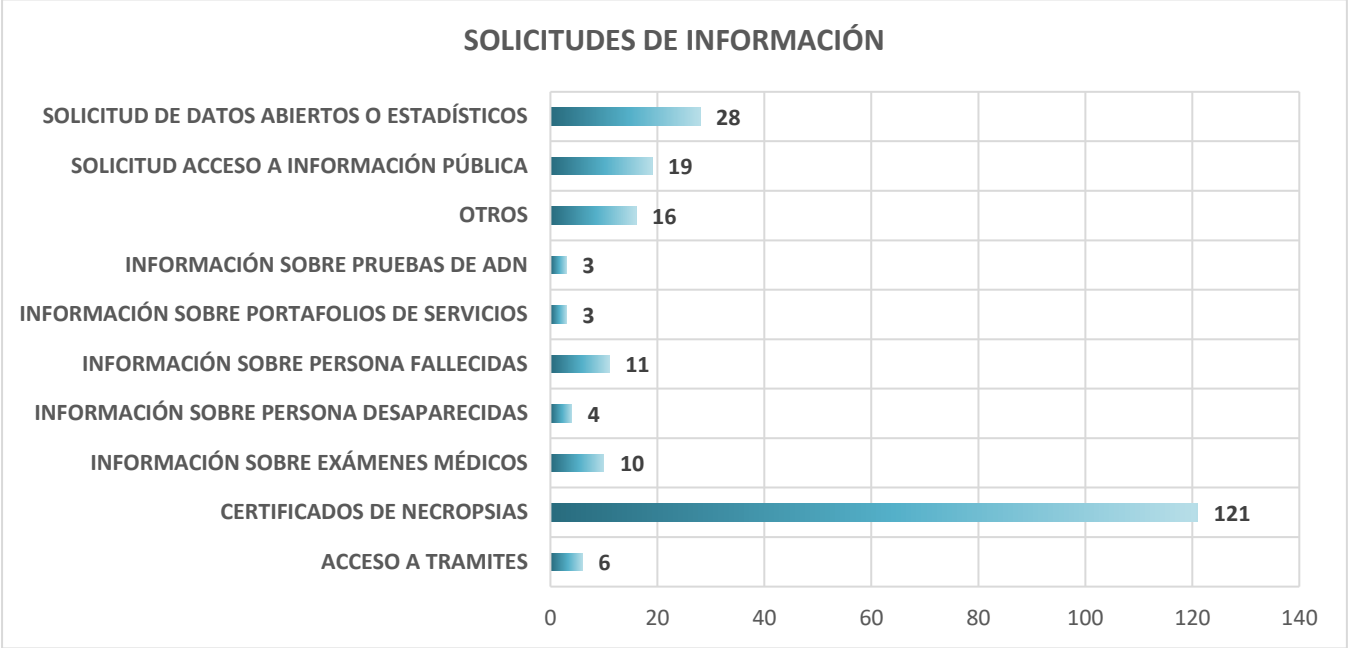
Grafica 4 Estado de los Requerimientos
Fuentes: Sistema de Información PQRSD



A continuación, se detalla cada uno de los tipos de requerimientos:

1.1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

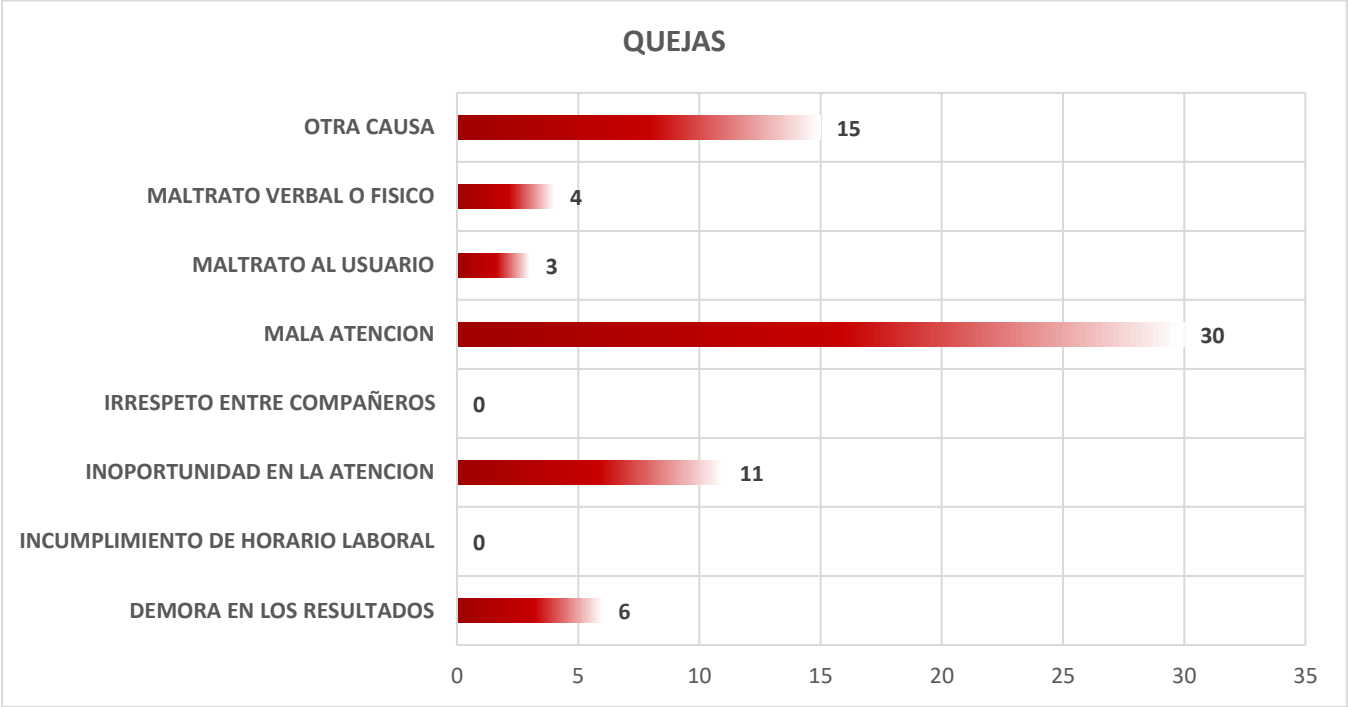
En la Gráfica 5 se evidencia que de las 221 solicitudes de información, el mayor número corresponde a la categoría “Certificados de Necropsias” seguido de “Solicitud de Datos Abiertos o Estadísticos”.



Grafica 5 Solicitudes de Información
Fuente: Sistema Informativo PQRS

1.2. QUEJAS

La gráfica 6 muestra que a nivel nacional se recibieron sesenta y nueve (69) Quejas, la mayoría de ellas corresponden a Mala Atención prestada por parte de la entidad.

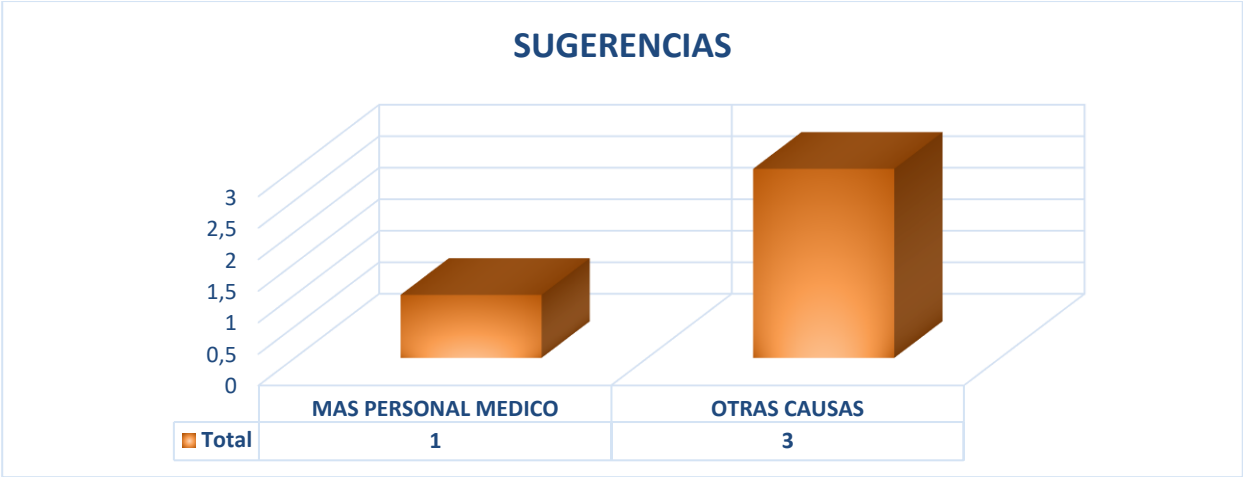


Grafica 6 Quejas
Fuentes: Sistema Información PQRS



1.3. SUGERENCIAS

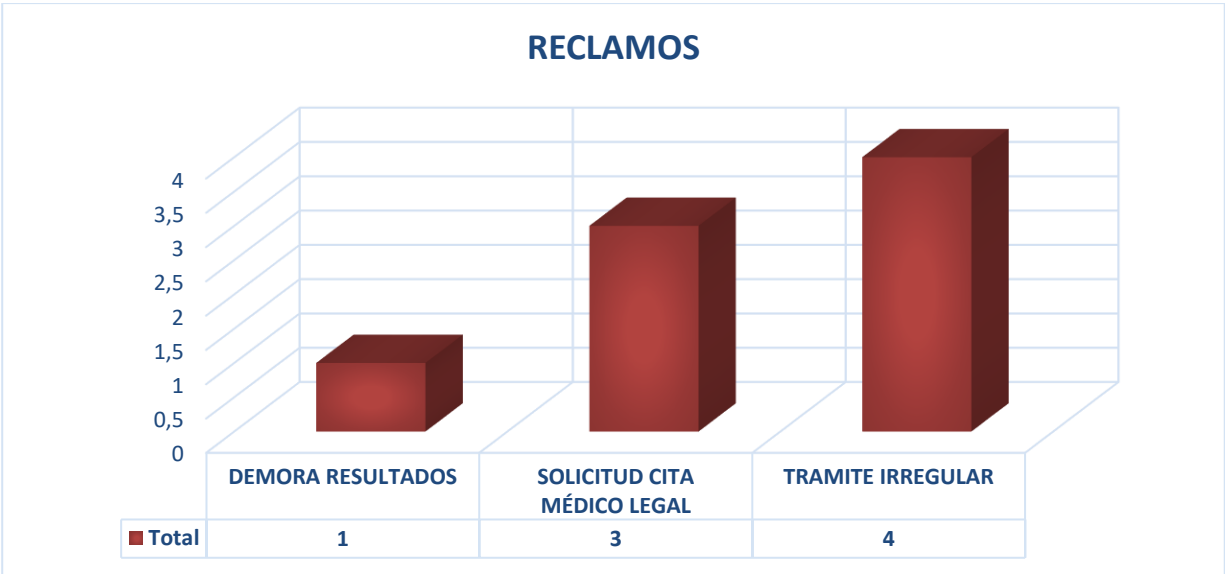
Se recibieron cuatro (4) sugerencias por parte de los usuarios, la mayoría de ellas registradas como “otras causas” asociadas con el tiempo de servicio.



Grafica 7 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRS

1.4. RECLAMOS

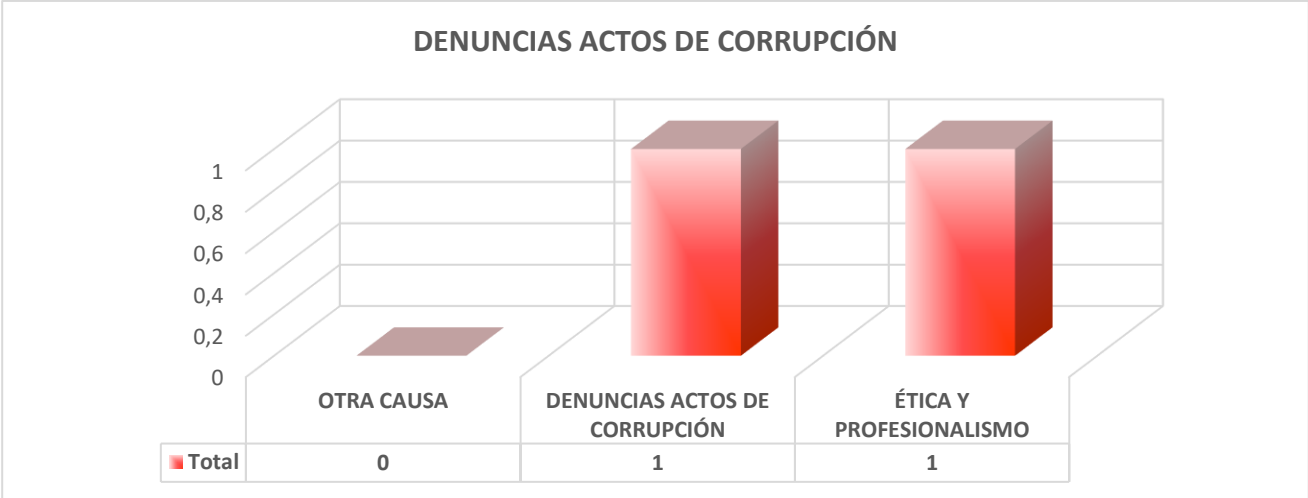
A nivel nacional, se recibieron ocho (8) reclamos; cuatro (4) corresponden a “Trámite Irregular” los usuarios manifiestan acciones irregulares en los procesos realizados por el Instituto.



Grafica 8 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRS

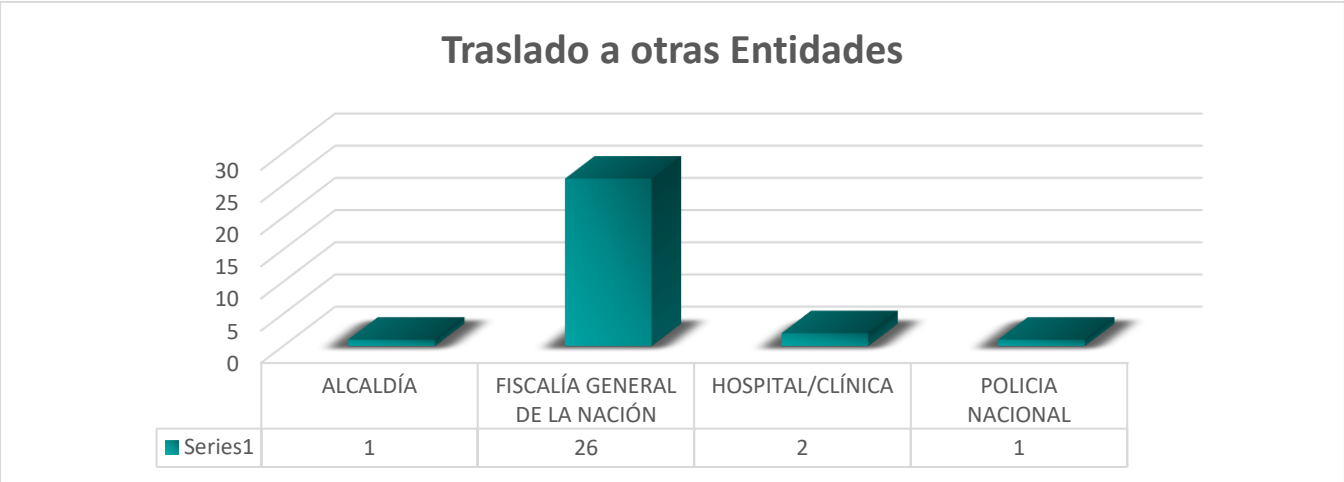
1.5 DENUNCIAS

En el segundo trimestre, se recibieron dos (2) 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.



2. TRASLADO DE REQUERIMIENTOS A OTRA ENTIDAD

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 treinta (30) requerimientos.



Grafica 9 Traslado a Otras Entidades
Fuentes: Sistema Información PQRS

3. 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.

4. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00001	2020/01/01	2020/02/18	S	32
2020DG-GNSC00002	2020/01/02	2020/03/16	S	51
2020DROCC00001	2020/01/03	2020/01/03	S	0
2020DG-GNSC00003	2020/01/03	2020/02/18	S	31



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

Página 6 de 10

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020SUROCCIDENTE00001	2020/01/03	2020/01/14	S	6
2020DRSUR00001	2020/01/09	2020/02/25	S	33
2020DRB00001	2020/01/10	2020/01/16	S	4
2020DRB00002	2020/01/10	2020/01/13	S	1
2020DG-GNSC00006	2020/01/11	2020/01/28	S	11
2020DROCC00002	2020/01/13	2020/01/14	S	1
2020DG-GNSC00009	2020/01/14	2020/02/03	S	14
2020SUROCCIDENTE00002	2020/01/15	2020/01/15	S	0
2020DRB00003	2020/01/16	2020/01/17	S	1
2020DRB00004	2020/01/16	2020/01/17	S	1
2020DG-GNSC00010	2020/01/17	2020/02/05	S	13
2020DG-GNSC00012	2020/01/17	2020/01/31	S	10
2020DG-GNSC00013	2020/01/17	2020/01/21	S	2
2020DG-GNSC00015	2020/01/18	2020/02/04	S	11
2020DRSUR00002	2020/01/20	2020/01/31	S	9
2020DRB00005	2020/01/20	2020/01/21	S	1
2020DG-GNSC00016	2020/01/20	2020/02/05	S	12
2020DG-GNSC00017	2020/01/21	2020/02/05	S	11
2020DG-GNSC00018	2020/01/21	2020/01/31	S	8
2020DROCC00003	2020/01/22	2020/02/18	S	19
2020DG-GNSC00019	2020/01/22	2020/02/05	S	10
2020DG-GNSC00020	2020/01/22	2020/02/05	S	10
2020DG-GNSC00022	2020/01/22	2020/02/19	S	20
2020DG-GNSC00025	2020/01/22	2020/02/05	S	10
2020DG-GNSC00026	2020/01/22	2020/02/06	S	11
2020DG-GNSC00027	2020/01/22	2020/02/06	S	11
2020DG-GNSC00029	2020/01/23	2020/01/30	S	5
2020DG-GNSC00030	2020/01/23	2020/02/05	S	9
2020DG-GNSC00031	2020/01/23	2020/03/19	S	40
2020DG-GNSC00032	2020/01/23	2020/03/02	S	27
2020DG-GNSC00033	2020/01/23	2020/02/05	S	9
2020DG-GNSC00034	2020/01/23	2020/02/05	S	9
2020DG-GNSC00035	2020/01/23	2020/02/05	S	9
2020DG-GNSC00036	2020/01/24	2020/01/30	S	4
2020DG-GNSC00037	2020/01/24	2020/02/06	S	9
2020DG-GNSC00038	2020/01/24	2020/02/06	S	9
2020DG-GNSC00039	2020/01/24	2020/03/02	S	26



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

Página 7 de 10

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00040	2020/01/24	2020/01/30	S	4
2020DG-GNSC00042	2020/01/24	2020/02/04	S	7
2020DG-GNSC00043	2020/01/25	2020/02/27	S	23
2020DG-GNSC00048	2020/01/27	2020/02/11	S	11
2020DG-GNSC00051	2020/01/27	2020/02/04	S	6
2020DG-GNSC00052	2020/01/27	2020/02/08	S	9
2020DG-GNSC00053	2020/01/27	2020/03/03	S	26
2020DRB00006	2020/01/28	2020/03/17	S	35
2020DG-GNSC00056	2020/01/28	2020/02/11	S	10
2020DG-GNSC00057	2020/01/28	2020/02/11	S	10
2020DG-GNSC00058	2020/01/28	2020/03/11	S	31
2020DRSUR00003	2020/01/29	2020/02/04	S	4
2020DG-GNSC00059	2020/01/29	2020/02/12	S	10
2020DG-GNSC00061	2020/01/30	2020/02/05	S	4
2020DG-GNSC00062	2020/01/31	2020/03/19	S	34
2020DG-GNSC00063	2020/01/31	2020/02/05	S	3
2020DG-GNSC00064	2020/01/31	2020/02/20	S	14
2020DG-GNSC00066	2020/01/31	2020/02/27	S	19
2020DG-GNSC00069	2020/01/31	2020/03/03	S	22
2020DG-GNSC00072	2020/01/31	2020/03/03	S	22
2020DG-GNSC00073	2020/01/31	2020/02/27	S	19
2020DG-GNSC00075	2020/02/03	2020/02/27	S	18
2020DG-GNSC00076	2020/02/03	2020/03/16	S	30
2020DRB00007	2020/02/03	2020/02/05	S	2
2020DG-GNSC00078	2020/02/04	2020/02/12	S	6
2020DG-GNSC00079	2020/02/04	2020/03/03	S	20
2020DG-GNSC00080	2020/02/05	2020/03/12	S	26
2020DG-GNSC00081	2020/02/05	2020/02/07	S	2
2020DG-GNSC00082	2020/02/05	2020/02/06	S	1
2020DG-GNSC00083	2020/02/05	2020/03/19	S	31
2020DG-GNSC00084	2020/02/05	2020/03/16	S	28
2020DG-GNSC00085	2020/02/05	2020/02/06	S	1
2020SUROCCIDENTE00003	2020/02/05	2020/02/05	S	0
2020SUROCCIDENTE00004	2020/02/05	2020/02/05	S	0
2020DRB00008	2020/02/06	2020/02/18	S	8
2020DRNT00001	2020/02/06	2020/02/14	S	6
2020DG-GNSC00087	2020/02/06	2020/02/08	S	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00088	2020/02/06	2020/02/07	S	1
2020DG-GNSC00089	2020/02/06	2020/02/07	S	1
2020DG-GNSC00091	2020/02/07	2020/02/27	S	14
2020DG-GNSC00092	2020/02/07	2020/02/11	S	2
2020DG-GNSC00094	2020/02/09	2020/02/12	S	2
2020DG-GNSC00095	2020/02/10	2020/02/12	S	2
2020DG-GNSC00096	2020/02/10	2020/02/12	S	2
2020DRNOCC00001	2020/02/11	2020/04/01	S	35
2020DG-GNSC00099	2020/02/11	2020/03/19	S	27
2020DG-GNSC00101	2020/02/11	2020/02/11	S	0
2020DG-GNSC00102	2020/02/11	2020/02/27	S	12
2020DG-GNSC00103	2020/02/11	2020/02/12	S	1
2020SUROCCIDENTE00005	2020/02/11	2020/02/27	S	12
2020DG-GNSC00106	2020/02/12	2020/03/09	S	18
2020DG-GNSC00107	2020/02/12	2020/02/14	S	2
2020DG-GNSC00108	2020/02/12	2020/02/24	S	8
2020DG-GNSC00111	2020/02/14	2020/02/14	S	0
2020DG-GNSC00112	2020/02/14	2020/03/19	S	24
2020DG-GNSC00113	2020/02/14	2020/02/14	S	0
2020DG-GNSC00114	2020/02/14	2020/03/16	S	21
2020DG-GNSC00115	2020/02/14	2020/02/27	S	9
2020DG-GNSC00116	2020/02/15	2020/02/19	S	2
2020DG-GNSC00117	2020/02/17	2020/02/17	S	0
2020DG-GNSC00118	2020/02/17	2020/03/04	S	12
2020DG-GNSC00119	2020/02/17	2020/02/18	S	1
2020DG-GNSC00121	2020/02/18	2020/02/21	S	3
2020DG-GNSC00122	2020/02/18	2020/03/15	S	18
2020DG-GNSC00123	2020/02/19	2020/02/20	S	1
2020DG-GNSC00124	2020/02/19	2020/02/20	S	1
2020DG-GNSC00125	2020/02/19	2020/02/20	S	1
2020DG-GNSC00126	2020/02/19	2020/02/20	S	1
2020DG-GNSC00127	2020/02/19	2020/04/02	S	30
2020DRO00001	2020/02/19	2020/02/20	S	1
2020DG-GNSC00128	2020/02/19	2020/03/20	S	22
2020DG-GNSC00130	2020/02/19	2020/03/12	S	16
2020DG-GNSC00131	2020/02/19	2020/02/21	S	2
2020DG-GNSC00133	2020/02/20	2020/02/24	S	2



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

Página 9 de 10

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00137	2020/02/20	2020/03/24	S	22
2020SUROCCIDENTE00006	2020/02/20	2020/02/20	S	0
2020SUROCCIDENTE00007	2020/02/20	2020/02/20	S	0
2020DG-GNSC00138	2020/02/21	2020/02/25	S	2
2020DG-GNSC00139	2020/02/21	2020/02/27	S	4
2020DG-GNSC00144	2020/02/21	2020/02/25	S	2
2020DG-GNSC00145	2020/02/21	2020/02/25	S	2
2020DG-GNSC00146	2020/02/21	2020/02/25	S	2
2020DG-GNSC00147	2020/02/23	2020/02/25	S	1
2020DG-GNSC00151	2020/02/25	2020/02/27	S	2
2020DG-GNSC00152	2020/02/25	2020/02/27	S	2
2020DG-GNSC00154	2020/02/25	2020/02/27	S	2
2020DRNT00002	2020/02/26	2020/03/09	S	8
2020DG-GNSC00156	2020/02/26	2020/03/16	S	13
2020DG-GNSC00157	2020/02/26	2020/02/27	S	1
2020DG-GNSC00158	2020/02/27	2020/04/02	S	24
2020DG-GNSC00159	2020/02/27	2020/03/10	S	8
2020DG-GNSC00160	2020/02/27	2020/02/28	S	1
2020DRB00009	2020/02/27	2020/04/02	S	24
2020DRB00010	2020/02/27	2020/03/15	S	11
2020DRB00011	2020/02/27	2020/03/31	S	22
2020DRB00012	2020/02/27	2020/04/02	S	24
2020DRB00013	2020/02/27	2020/04/02	S	24
2020DRB00014	2020/02/27	2020/04/02	S	24
2020DG-GNSC00161	2020/02/28	2020/03/11	S	8
2020DG-GNSC00162	2020/02/28	2020/03/16	S	11
2020DG-GNSC00164	2020/02/28	2020/03/10	S	7
2020DG-GNSC00165	2020/02/29	2020/04/02	S	22
2020DG-GNSC00167	2020/03/01	2020/03/16	S	10
2020DG-GNSC00171	2020/03/03	2020/03/16	S	9
2020DG-GNSC00175	2020/03/03	2020/03/15	S	8
2020DG-GNSC00176	2020/03/04	2020/03/13	S	7
2020DG-GNSC00179	2020/03/04	2020/04/03	S	21
2020DG-GNSC00180	2020/03/04	2020/03/10	S	4
2020DRB00015	2020/03/05	2020/04/02	S	19
2020DG-GNSC00184	2020/03/06	2020/03/16	S	6
2020DG-GNSC00188	2020/03/08	2020/03/20	S	9



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00192	2020/03/09	2020/03/20	S	9
2020DG-GNSC00194	2020/03/10	2020/03/15	S	3
2020DG-GNSC00195	2020/03/10	2020/03/16	S	4
2020DG-GNSC00196	2020/03/10	2020/03/11	S	1
2020DG-GNSC00199	2020/03/10	2020/04/01	S	15
2020SUROCCIDENTE00008	2020/03/10	2020/03/10	S	0
2020DG-GNSC00201	2020/03/11	2020/04/03	S	16
2020DG-GNSC00202	2020/03/11	2020/04/03	S	16
2020DG-GNSC00203	2020/03/11	2020/03/24	S	8
2020DG-GNSC00206	2020/03/12	2020/03/24	S	7
2020DG-GNSC00207	2020/03/12	2020/04/03	S	15
2020SUROCCIDENTE00009	2020/03/12	2020/03/12	S	0
2020SUROCCIDENTE00010	2020/03/12	2020/03/12	S	0
2020DG-GNSC00210	2020/03/12	2020/04/03	S	15
2020SUROCCIDENTE00011	2020/03/13	2020/03/13	S	0
2020DG-GNSC00213	2020/03/15	2020/03/20	S	4
2020DG-GNSC00214	2020/03/16	2020/03/20	S	4
2020DG-GNSC00215	2020/03/16	2020/03/18	S	2
2020DG-GNSC00217	2020/03/17	2020/04/03	S	12
2020DG-GNSC00220	2020/03/17	2020/04/03	S	12
2020SUROCCIDENTE00012	2020/03/17	2020/03/17	S	0
2020DRSUR00004	2020/03/18	2020/03/24	S	3
2020DG-GNSC00221	2020/03/18	2020/03/18	S	0
2020DG-GNSC00225	2020/03/19	2020/03/24	S	2
2020SUROCCIDENTE00013	2020/03/24	2020/03/26	S	2
2020SUROCCIDENTE00014	2020/03/24	2020/03/26	S	2
2020SUROCCIDENTE00015	2020/03/24	2020/03/26	S	2
2020DRSUR00005	2020/03/24	2020/03/24	S	0
2020DG-GNSC00239	2020/03/27	2020/04/01	S	3

JOSÉ RAÚL INSUASTY MORA
Coordinador

Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Proyectó: Juan Camilo Lamprea Carrasco. Asistente. GNSADI
Revisó: José Raúl Insuasty Mora. Coordinador. GNSADI