



DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SEGUNDO TRIMESTRE
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 PQRSD.....	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 1 de abril y el 30 de junio 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 1 de abril y el 30 de junio de 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.

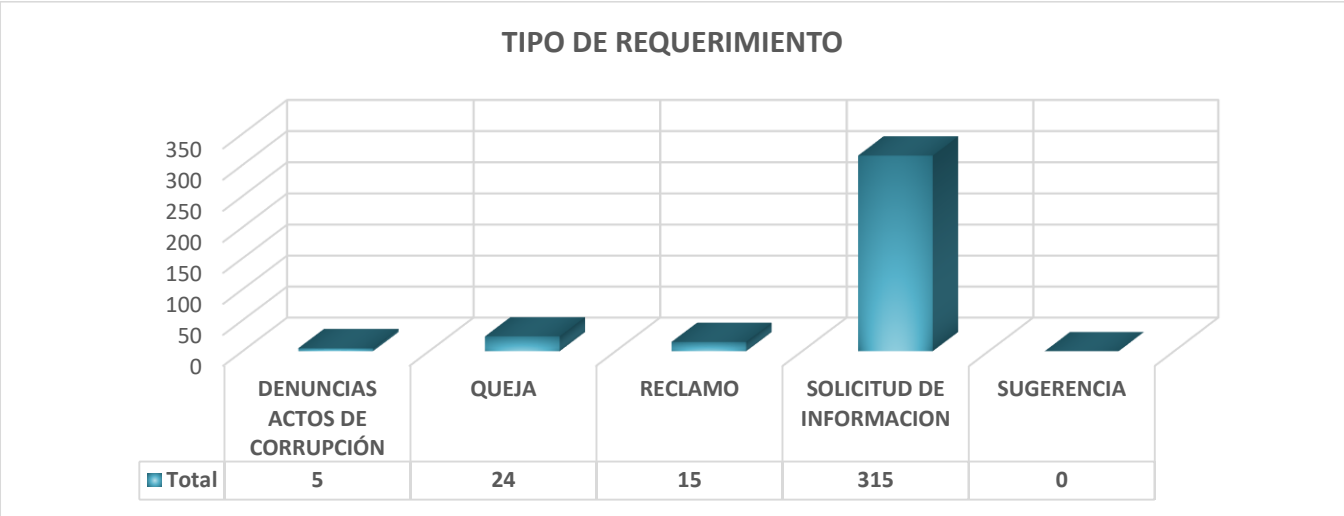
CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible	Buzones	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (El usuario deberá diligenciar el formato ubicado en cada buzón e introducirlo en el mismo una vez 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

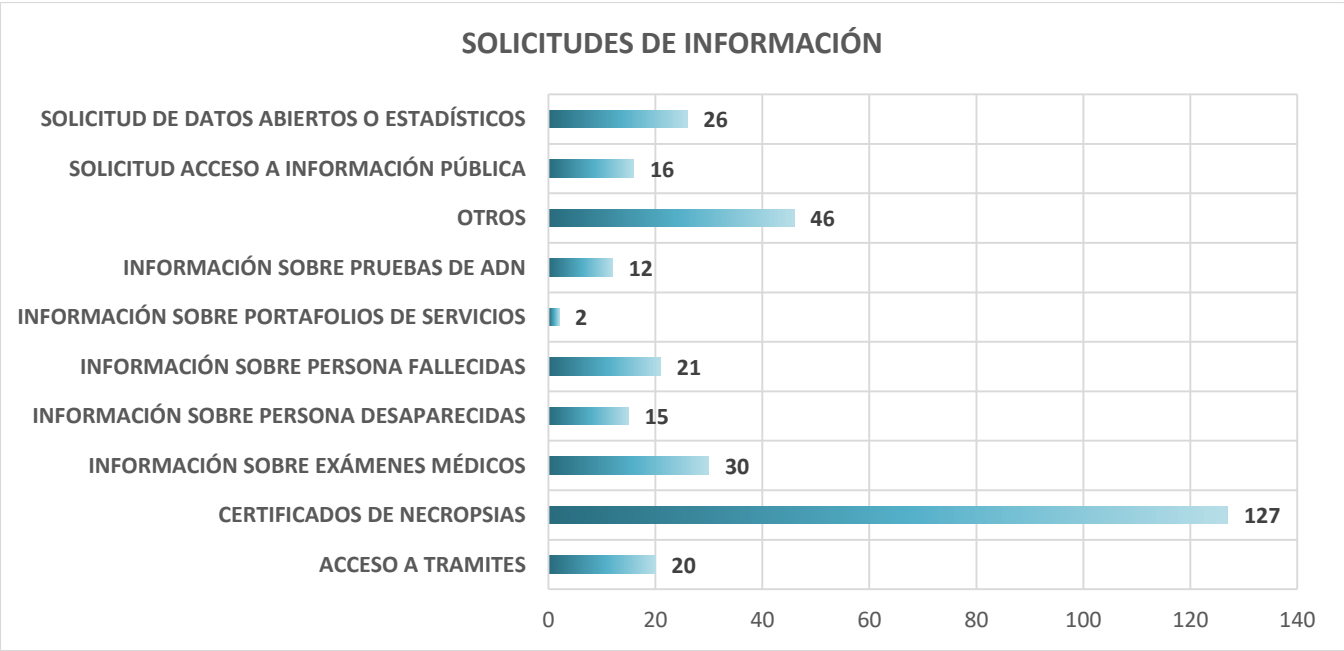
Durante el segundo trimestre del año 2020, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió trecientos cincuenta y nueve (359) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a *solicitudes de información* (Gráfica 1).



Gráfica 1 Tipo de Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

5.1.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

En la Gráfica 2 se evidencia que de las 315 solicitudes de información, el mayor número corresponde a la categoría “Certificados de Necropsias” seguido de “Otros”.

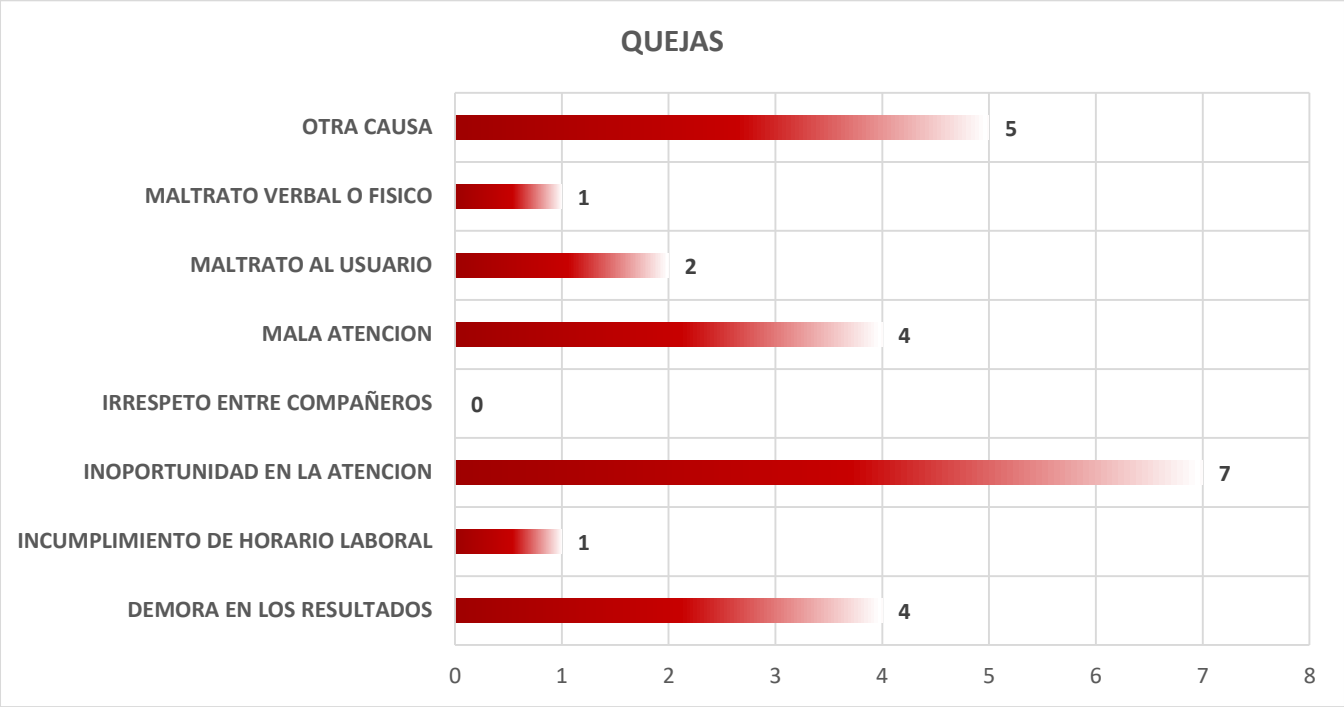


Gráfica 2 Solicitud de Información
Fuente: Sistema Informativo PQRSD



5.1.2. QUEJAS

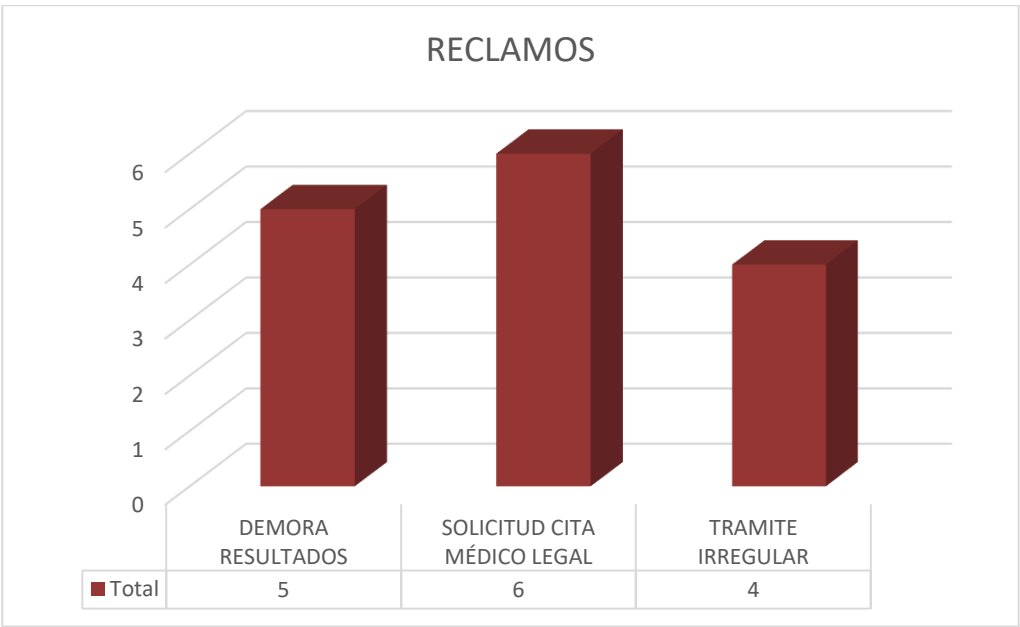
La gráfica 3 muestra muestra que a nivel nacional se recibieron veinte y cuatro (24) Quejas, la mayoría de ellas corresponden a “Inoportunidad en la atención” por pate de la entidad.



Grafica 3 Quejas
Fuentes: Sistema Información PQRSD

5.1.3. RECLAMOS

A nivel nacional, se recibieron quince (15) reclamos; como se muestra en la gráfica 4, de los cuales, seis (6) corresponden a “Solicitud Cita Médico Legal”, cuatro (4) corresponden a “Trámite Irregular” y cinco (5) Demora en los Resultados.



Grafica 4 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRSD



5.1.4. SUGERENCIAS

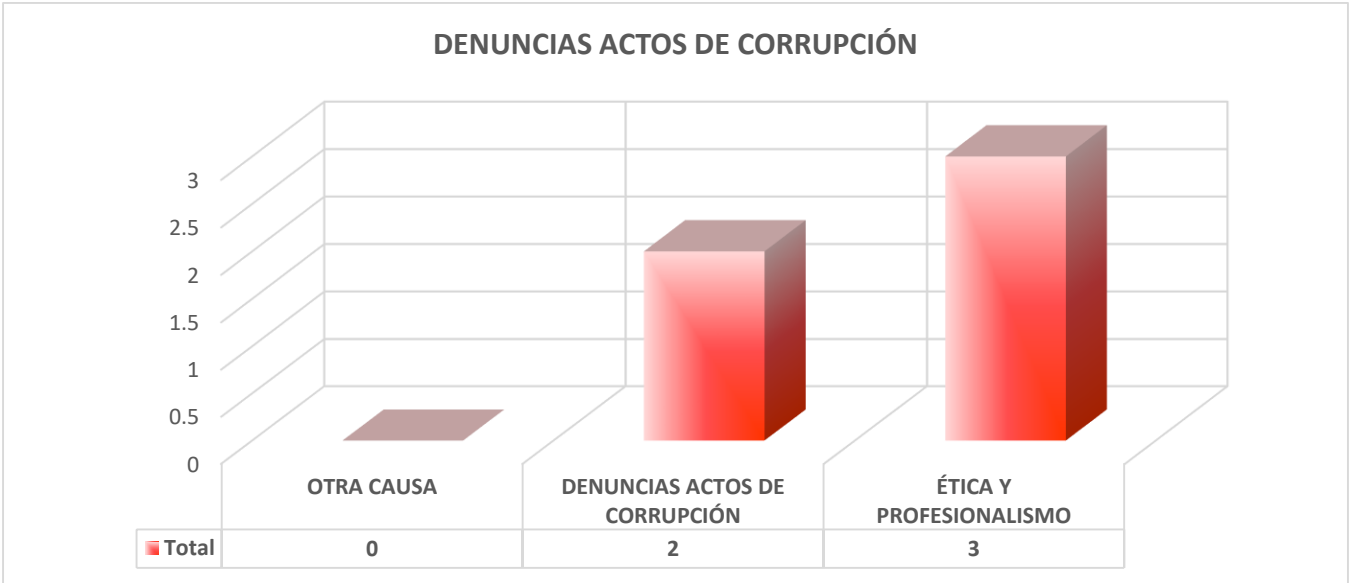
No se recibieron sugerencias por parte de los usuarios. Ver gráfica 5:



Grafica 5 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRSD

5.1.5. DENUNCIAS

En el segundo trimestre de 2020, se recibieron cinco (5) denuncias; de las cuales, dos (2) corresponden a “Denuncias Actos de Corrupción”, tres (3) Ética y Profesionalismo, las cuales 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:

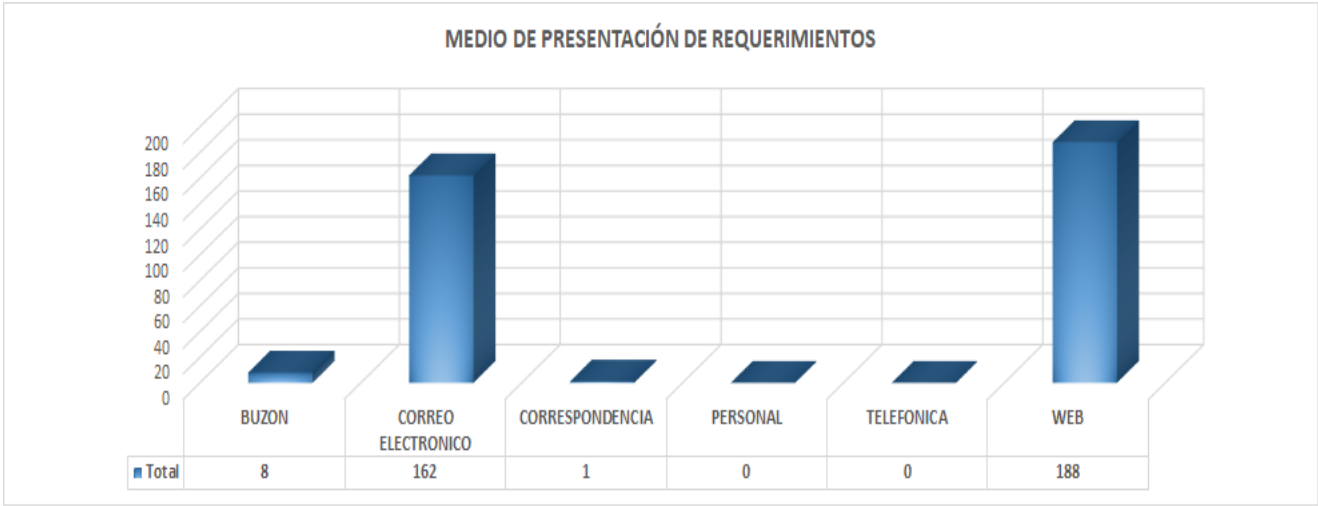


Grafica 6 Denuncias
Fuentes: Sistema Información PQRSD



5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

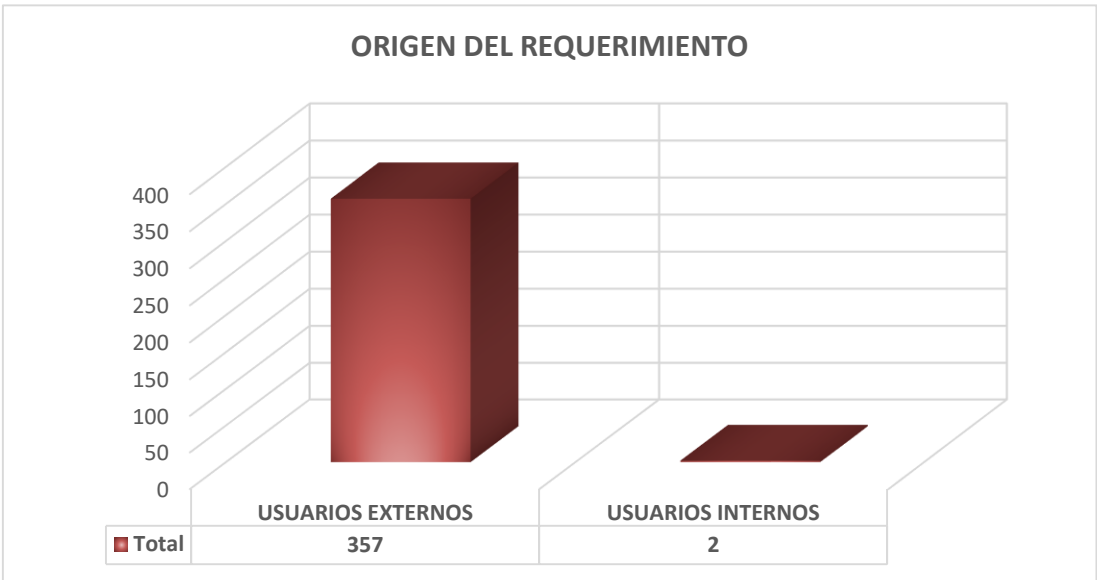
En la gráfica 7 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por los usuarios es la página web, a través del formulario dispuesto en la misma, seguido del correo electrónico a través de las direcciones: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co y solicitudinformación@medicinalegal.gov.co.



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, 357 corresponden a usuarios externos y 2 usuarios internos.



Grafica 8 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

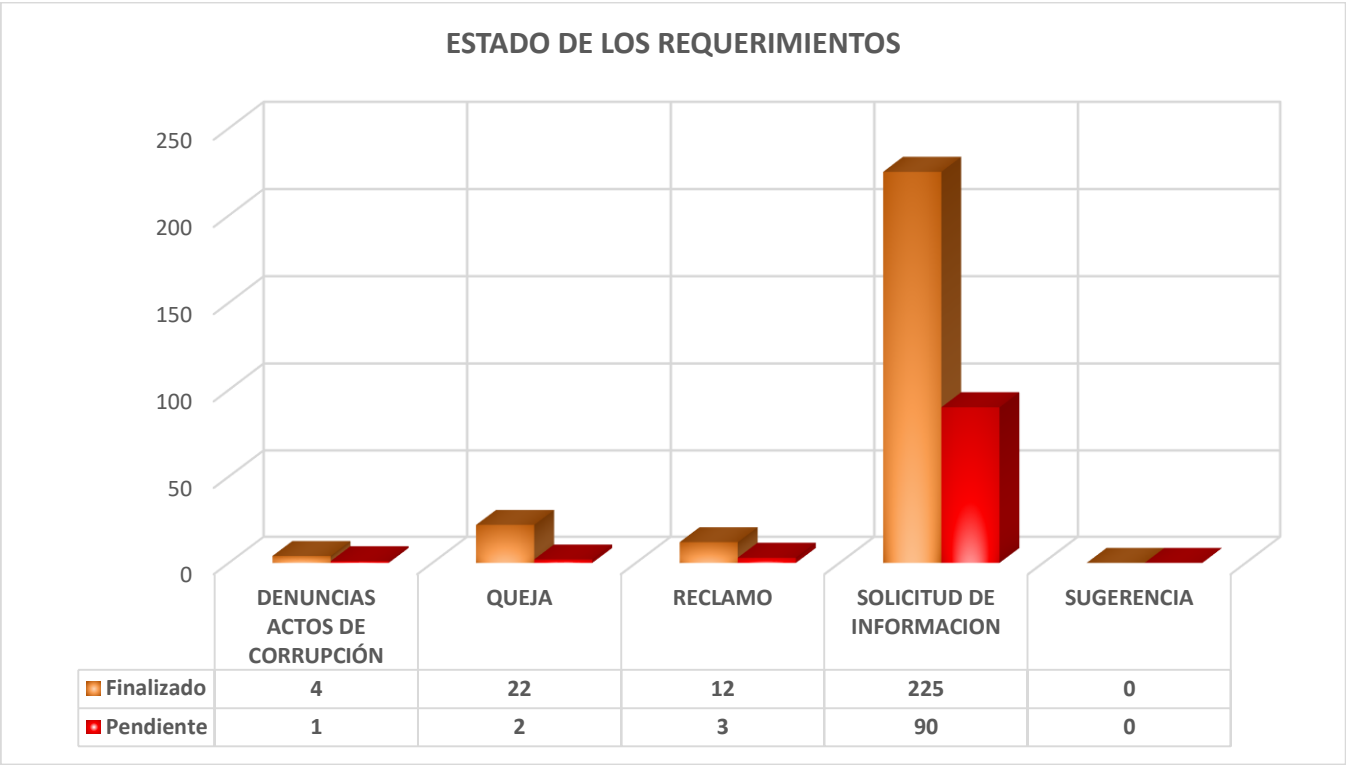


5.4. ESTADO

De los 359 requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; del total, 223 se encuentran finalizados, es decir se emitió respuesta al solicitante y 136 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:

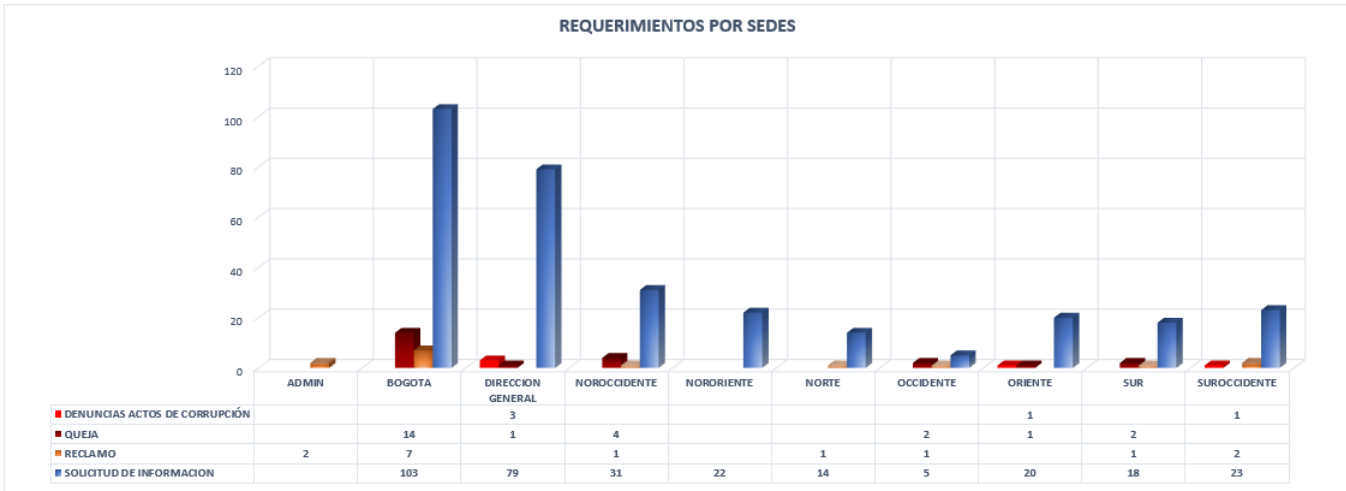


Grafica 9 Estado de los Requerimientos
Fuentes: Sistema de Información PQRSD



5.5. POR SEDE

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



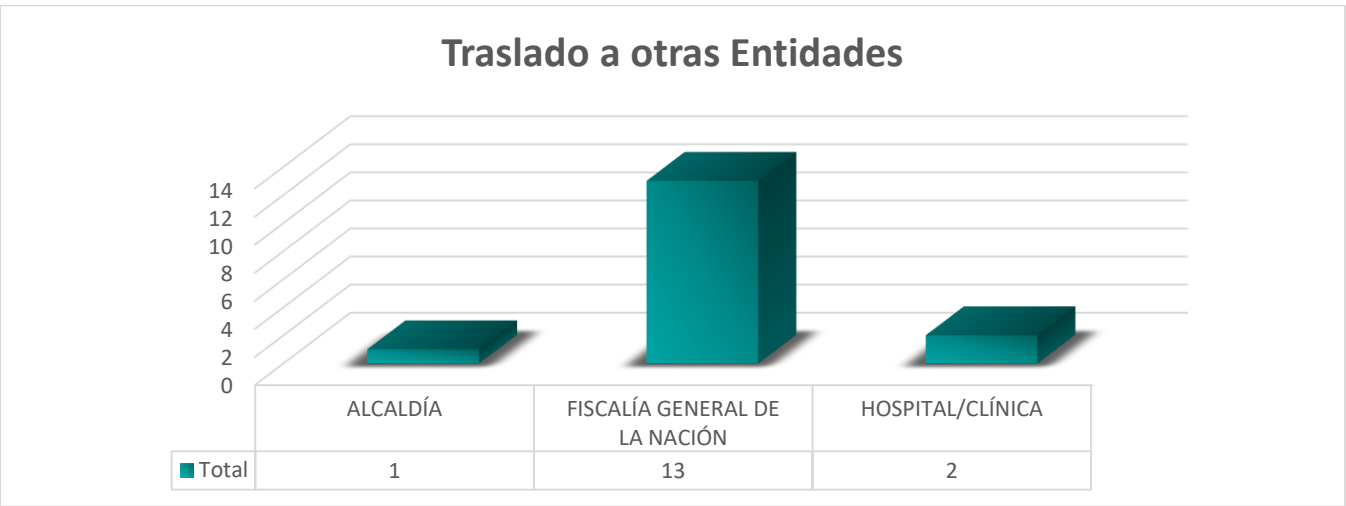
Nota: En esta gráfica "ADMIN" corresponde (Escuela de Medicina Legal y Ciencias Forenses)
Grafica 10 Requerimientos por Sedes
Fuentes: Sistema de Información PQRSD

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 diez y seis (16) 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-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
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



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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-GNSC00311	21/04/2020	06/07/2020	S	49
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-GNSC00329	27/04/2020	06/07/2020	S	45
2020DG-GNSC00330	27/04/2020	12/06/2020	S	32
2020DG-GNSC00331	27/04/2020	19/06/2020	S	36
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-GNSC00336	28/04/2020	06/07/2020	S	44
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-GNSC00354	04/05/2020	06/07/2020	S	41
2020DG-GNSC00355	04/05/2020	06/07/2020	S	41
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



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
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-GNSC00414	18/05/2020	06/07/2020	S	31



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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
2020DRO00003	19/05/2020	09/07/2020	S	33
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-GNSC00427	21/05/2020	03/07/2020	S	27
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
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-GNSC00446	26/05/2020	06/07/2020	S	26
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



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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-GNSC00495	08/06/2020	09/07/2020	S	20
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-GNSC00505	09/06/2020	06/07/2020	S	16
2020DG-GNSC00507	10/06/2020	24/06/2020	S	8
2020DG-GNSC00510	11/06/2020	09/07/2020	S	17
2020DG-GNSC00511	11/06/2020	16/06/2020	S	2
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-GNSC00517	11/06/2020	06/07/2020	S	14
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-GNSC00525	13/06/2020	09/07/2020	S	15
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-GNSC00535	17/06/2020	08/07/2020	S	13
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-GNSC00543	17/06/2020	03/07/2020	S	10
2020DG-GNSC00547	18/06/2020	08/07/2020	S	12
2020DG-GNSC00548	19/06/2020	09/07/2020	S	12
2020DG-GNSC00551	19/06/2020	03/07/2020	S	8
2020DG-GNSC00553	19/06/2020	24/06/2020	S	2
2020DG-GNSC00554	19/06/2020	09/07/2020	S	12



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
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-GNSC00560	23/06/2020	09/07/2020	S	11
2020DG-GNSC00562	23/06/2020	09/07/2020	S	11
2020DG-GNSC00565	23/06/2020	02/07/2020	S	6
2020DG-GNSC00568	23/06/2020	30/06/2020	S	4
2020DG-GNSC00570	24/06/2020	09/07/2020	S	10
2020DG-GNSC00571	24/06/2020	02/07/2020	S	5
2020DG-GNSC00577	25/06/2020	09/07/2020	S	9
2020DG-GNSC00578	25/06/2020	09/07/2020	S	9
2020DG-GNSC00579	25/06/2020	09/07/2020	S	9
2020DG-GNSC00580	25/06/2020	09/07/2020	S	9
2020DG-GNSC00581	25/06/2020	09/07/2020	S	9
2020DG-GNSC00582	25/06/2020	30/06/2020	S	2
2020DG-GNSC00585	26/06/2020	06/07/2020	S	5
2020DG-GNSC00590	27/06/2020	08/07/2020	S	6
2020DG-GNSC00591	28/06/2020	09/07/2020	S	7
2020DG-GNSC00592	29/06/2020	02/07/2020	S	2
2020DG-GNSC00593	29/06/2020	02/07/2020	S	2
2020DRSUR00006	30/06/2020	07/07/2020	S	5

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, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de Junio de 2020.

Durante el segundo trimestre del año 2020, el Instituto recibió trescientos cincuenta y nueve (359) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información.

De los trescientos cincuenta y nueve (359) requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; de los cuales, doscientos veintitrés (223) se encuentran finalizados, y ciento treinta y seis (136) 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 trece (13) 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 abril y junio del año 2020 corresponde a sesenta (16) PQRSD, es decir, un 4% del total de PQRSD tramitadas por la Institución durante el segundo trimestre del año 2020.



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