



DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

TERCER TRIMESTRE
AÑO 2020

Bogotá, D.C., septiembre 30 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 01 de julio y el 30 de septiembre 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 01 de julio y el 30 de septiembre 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 en los mismos términos 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.

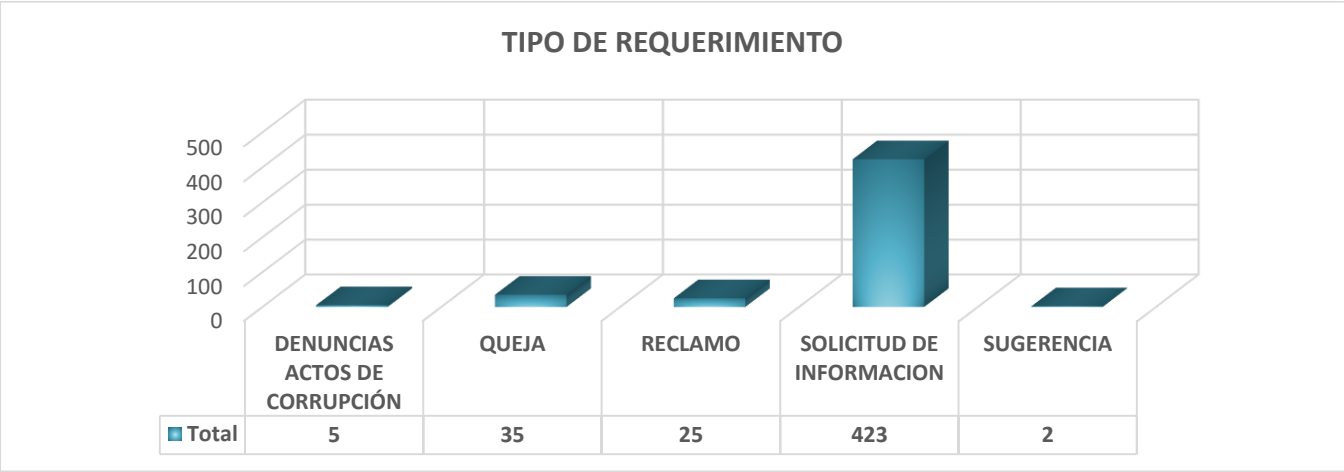
CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible	Buzones	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (El usuario deberá diligenciar el formato ubicado en cada buzón e introducirlo en el mismo una vez 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@medicinalegal.gov.co atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co	N/A
Formulario virtual en la página Web	http://www.medicinalegal.gov.co/pgrs	N/A
Chat	http://www.medicinalegal.gov.co/chat	Página WEB



5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

5.1. TIPO

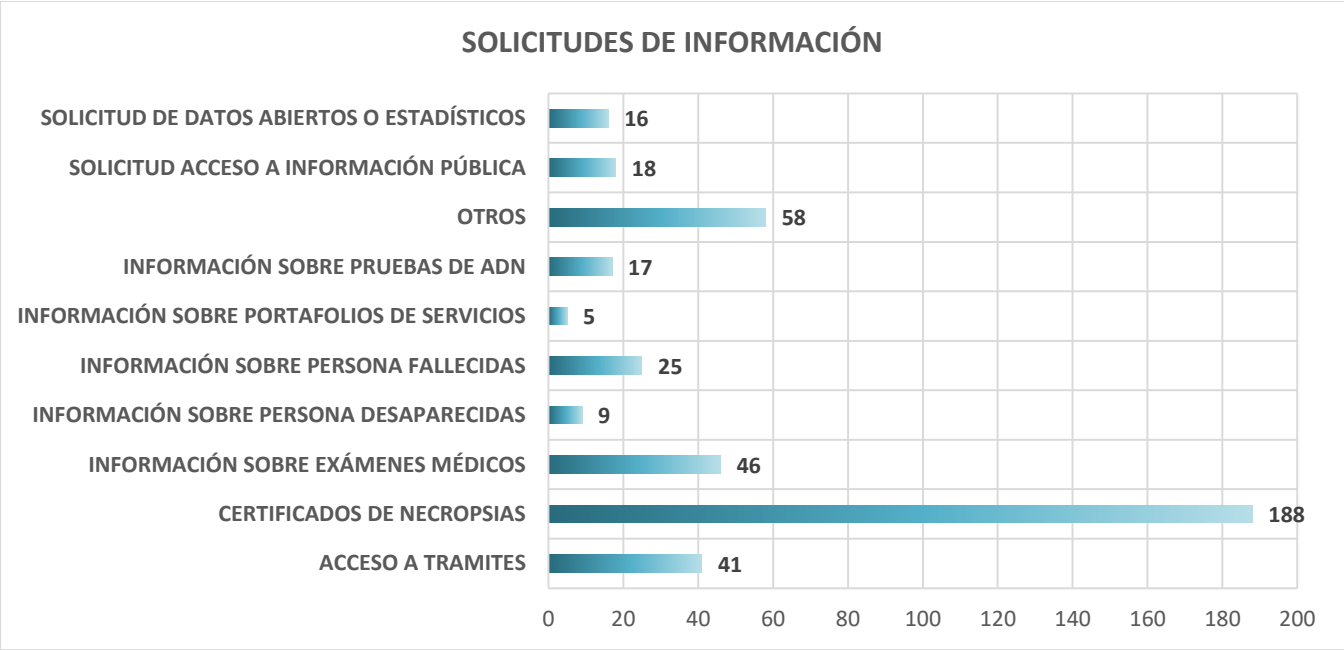
Durante el tercer trimestre del año 2020, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió cuatrocientos noventa (490) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a *solicitudes de información* (Gráfica 1).



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 423 solicitudes de información, el mayor número corresponde a la categoría “Certificados de Necropsias” seguido de “Otros”.

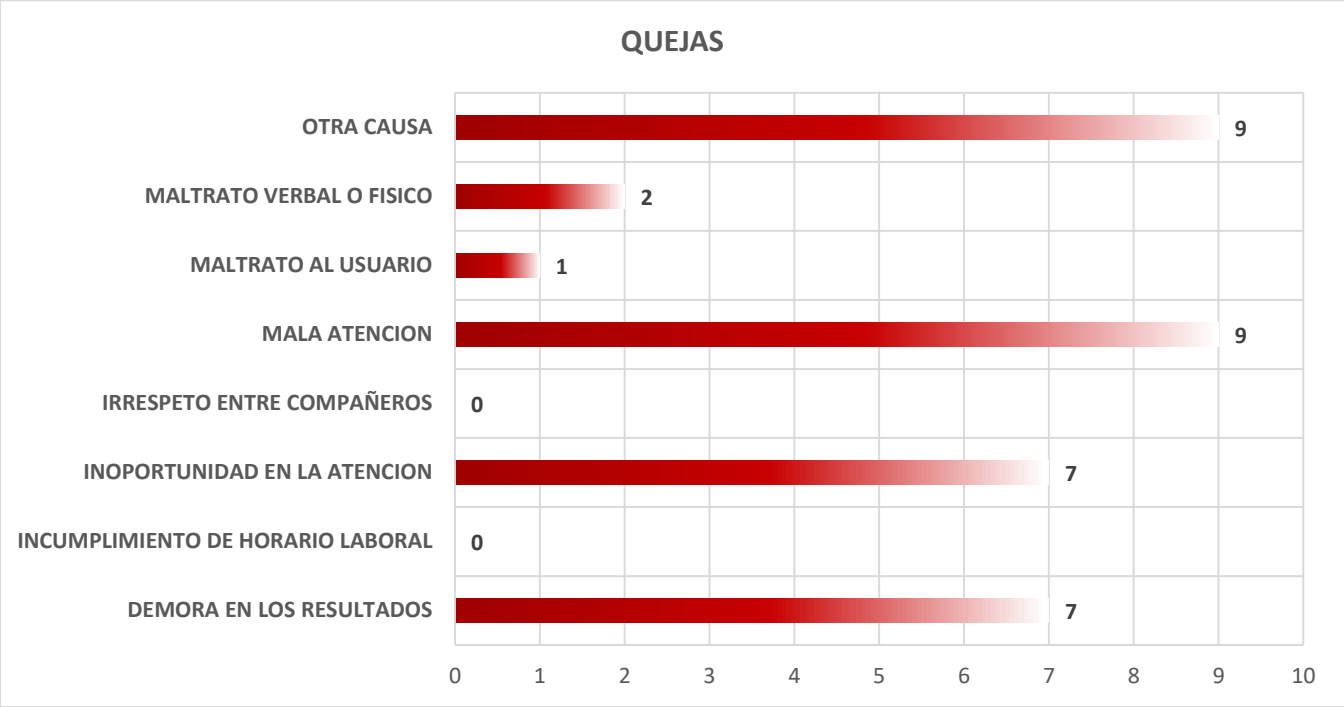


Grafica 2 Solicitud de Información
Fuente: Sistema Informativo PQRSD



5.1.2. QUEJAS

La gráfica 3 muestra que a nivel nacional se recibieron treinta y cinco (35) Quejas, la mayoría de ellas corresponden a “Otra causa y Mala atención” por parte de la entidad.



Grafica 3 Quejas
Fuentes: Sistema Información PQRSD

5.1.3. RECLAMOS

A nivel nacional, se recibieron veinticinco (25) reclamos; como se muestra en la gráfica 4, de los cuales, seis (8) corresponden a “Demora de Resultados”, uno (1) corresponden a “Entre funcionarios INMLCF”, uno (1) “Falta de Personal”, uno (1) corresponden a “Falta Mantenimiento Físico”, cinco (5) corresponden a “Solicitud Cita Médico Legal”, siete (7) corresponden a “Trámite Irregular” y dos (2) “Traslado a otra Entidad”.

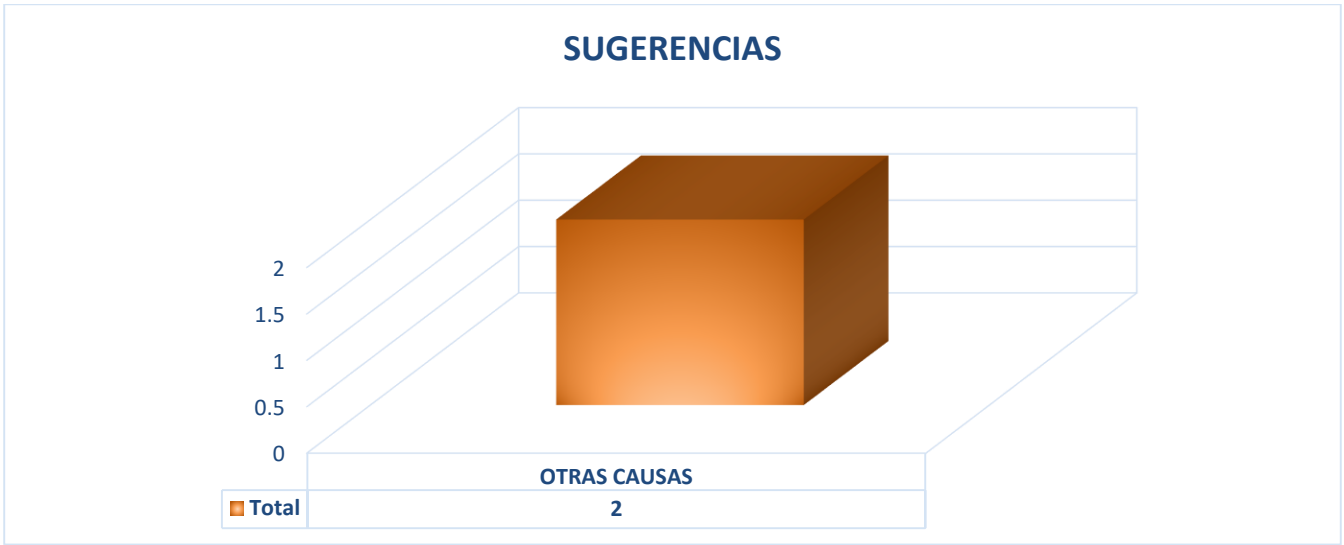


Grafica 4 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRSD



5.1.4. SUGERENCIAS

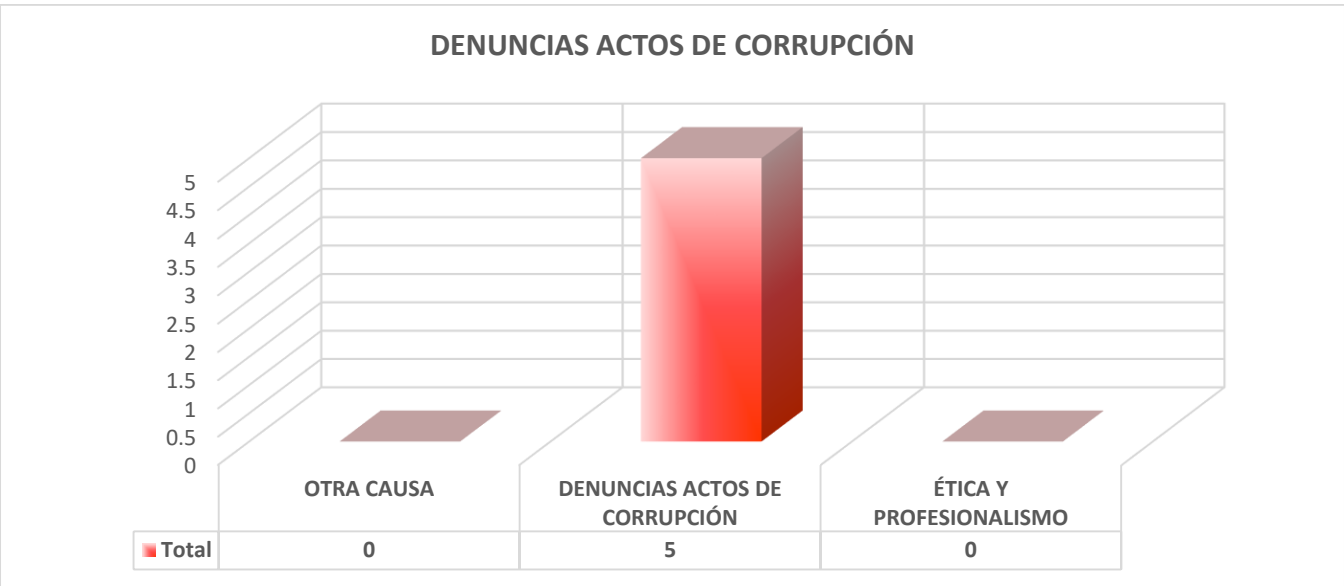
Se recibieron dos (2) sugerencias por parte de los usuarios. Ver gráfica 5:



Grafica 5 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRS

5.1.5. DENUNCIAS

En el tercer trimestre de 2020, se recibieron cinco (5) denuncias; de las cuales corresponden a “Denuncias Actos de Corrupción”, las cuales fueron trasladadas a diferentes Unidades Organizacionales para el trámite y por los ítems “Otra Causa y Ética y Profesionalismo” no se recibió ninguna denuncia como se muestra en la gráfica 6:

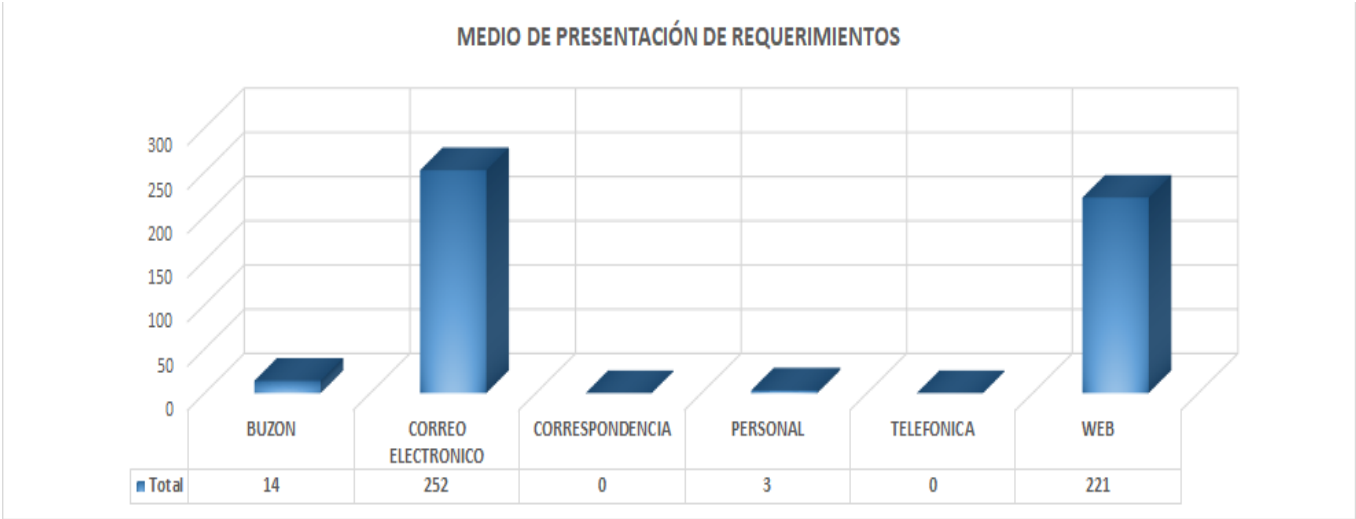


Grafica 6 Denuncias
Fuentes: Sistema Información PQRS



5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

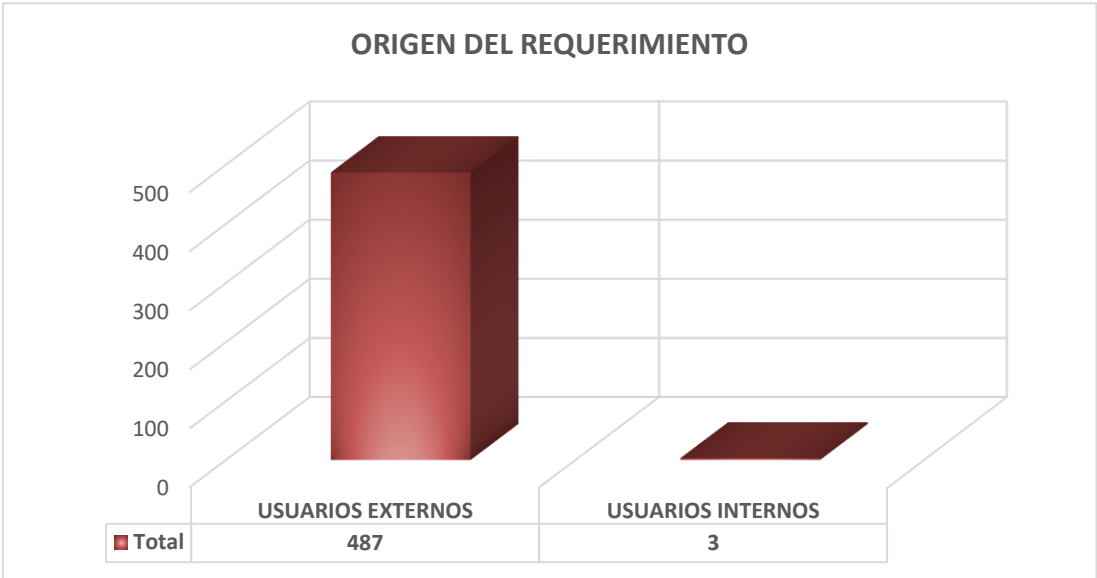
En la gráfica 7 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por los usuarios es el correo electrónico, a través del formulario dispuesto en la misma, seguido del correo electrónico a través de las direcciones: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co y solicitudinformación@medicinalegal.gov.co.



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, 487 corresponden a usuarios externos y 3 usuarios internos.



Grafica 8 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

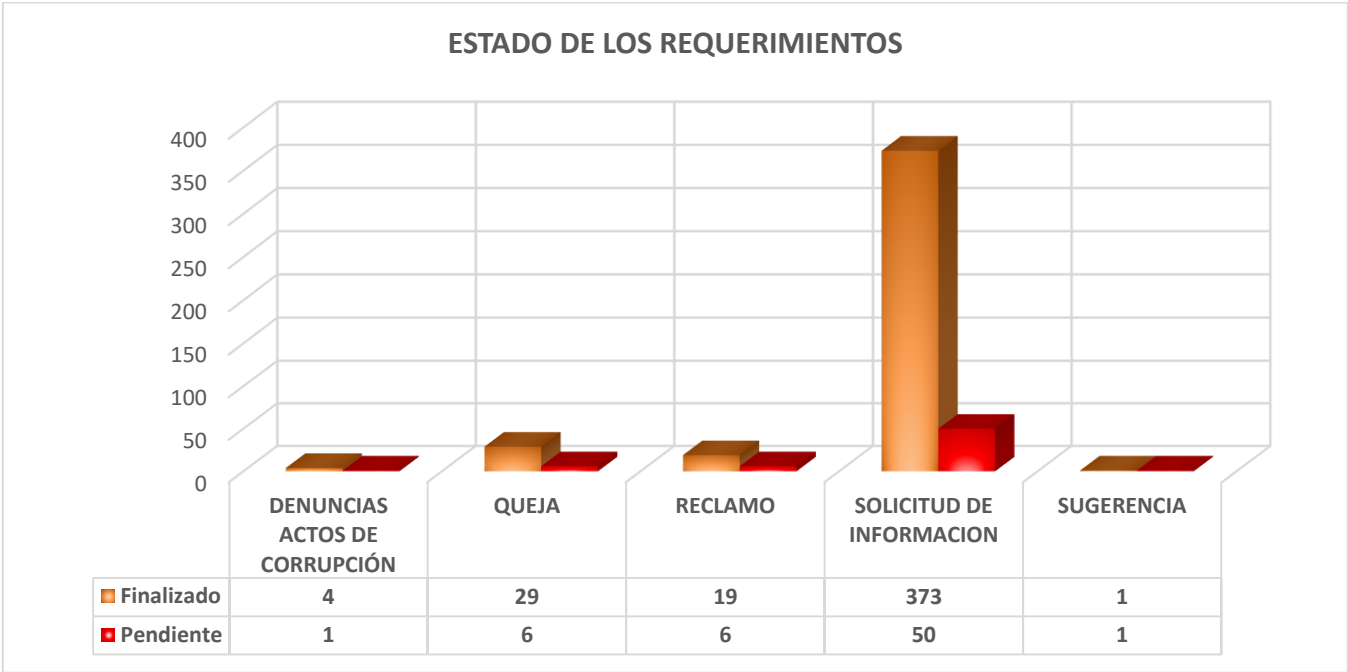


5.4. ESTADO

De los 490 requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; del total, 426 se encuentran finalizados, es decir se emitió respuesta al solicitante y 64 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 petitionario, 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 petitionario 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 PQRS



5.5. POR SEDE

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



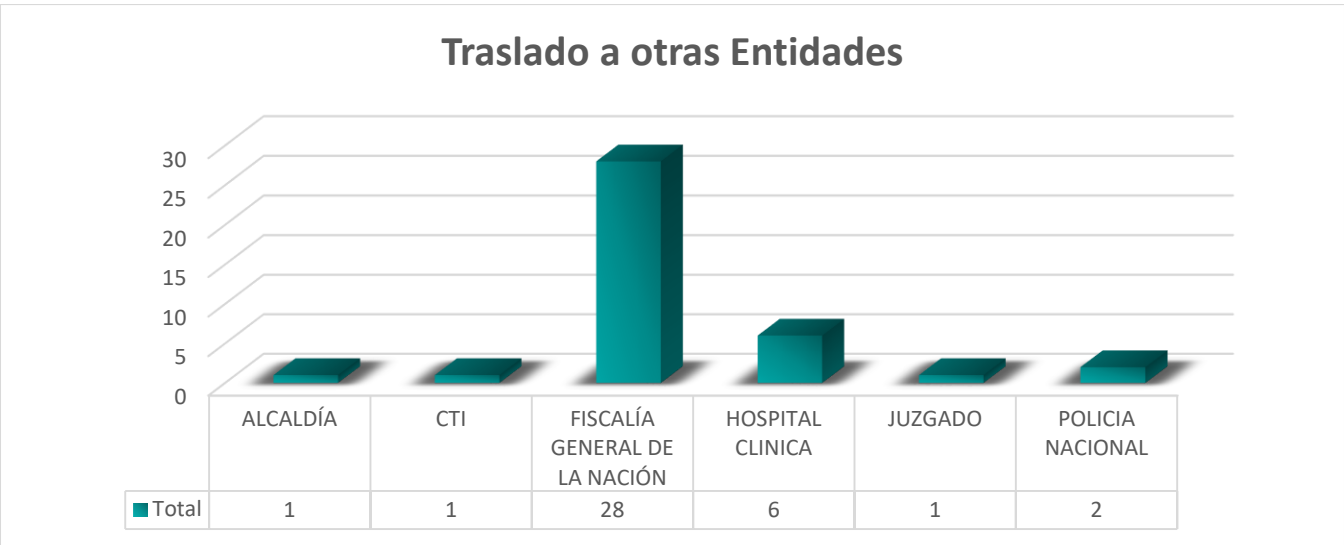
Nota: En esta gráfica "ADMIN" corresponde (Escuela de Medicina Legal y Ciencias Forenses)
Grafica 10 Requerimientos por Sedes
Fuentes: Sistema de Información PQRSD

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 remitisorio 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 y nueve (39) 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-GNSC00600	2020/07/01	2020/08/25	S	37
2020DG-GNSC00601	2020/07/01	2020/07/27	S	17
2020DG-GNSC00602	2020/07/01	2020/07/02	S	1
2020DG-GNSC00603	2020/07/01	2020/07/17	S	12
2020DG-GNSC00604	2020/07/02	2020/07/06	S	2
2020DG-GNSC00605	2020/07/02	2020/07/16	S	10
2020DG-GNSC00606	2020/07/02	2020/07/10	S	6
2020DG-GNSC00607	2020/07/02	2020/07/07	S	3
2020DG-GNSC00608	2020/07/02	2020/07/16	S	10
2020DG-GNSC00609	2020/07/02	2020/07/07	S	3
2020DG-GNSC00610	2020/07/02	2020/07/22	S	13
2020DG-GNSC00611	2020/07/02	2020/07/15	S	9
2020DROCC00007	2020/07/02	2020/07/15	S	9
2020DG-GNSC00612	2020/07/03	2020/08/21	S	33
2020DG-GNSC00613	2020/07/03	2020/09/03	S	42
2020DG-GNSC00614	2020/07/04	2020/07/23	S	12
2020DG-GNSC00615	2020/07/05	2020/07/23	S	12
2020DG-GNSC00616	2020/07/05	2020/08/04	S	20
2020DG-GNSC00618	2020/07/05	2020/07/14	S	6
2020DG-GNSC00619	2020/07/06	2020/07/27	S	14
2020DG-GNSC00620	2020/07/06	2020/08/04	S	20
2020DG-GNSC00621	2020/07/06	2020/09/02	S	40
2020DG-GNSC00622	2020/07/06	2020/07/16	S	8
2020DRB00027	2020/07/06	2020/07/16	S	8
2020DG-GNSC00623	2020/07/06	2020/07/16	S	8
2020DG-GNSC00624	2020/07/06	2020/07/23	S	12
2020DG-GNSC00625	2020/07/07	2020/09/18	S	51
2020DG-GNSC00626	2020/07/07	2020/07/28	S	14
2020DG-GNSC00627	2020/07/07	2020/08/14	S	27
2020DG-GNSC00628	2020/07/07	2020/07/28	S	14
2020DG-GNSC00629	2020/07/07	2020/07/08	S	1
2020DG-GNSC00630	2020/07/07	2020/08/14	S	27
2020DG-GNSC00631	2020/07/07	2020/07/17	S	8
2020DG-GNSC00632	2020/07/07	2020/08/11	S	24
2020DG-GNSC00633	2020/07/07	2020/09/10	S	45
2020DG-GNSC00634	2020/07/07	2020/07/09	S	2
2020DG-GNSC00635	2020/07/08	2020/07/17	S	7
2020DG-GNSC00636	2020/07/08	2020/07/14	S	4
2020DG-GNSC00637	2020/07/08	2020/07/23	S	10
2020DG-GNSC00638	2020/07/08	2020/08/29	S	35
2020DG-GNSC00639	2020/07/08	2020/08/04	S	18
2020DG-GNSC00640	2020/07/08	2020/08/25	S	32
2020DG-GNSC00641	2020/07/09	2020/07/10	S	1
2020DG-GNSC00642	2020/07/09	2020/08/03	S	16
2020DG-GNSC00643	2020/07/09	2020/07/14	S	3
2020DG-GNSC00644	2020/07/10	2020/07/28	S	11



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DRNORORIENTE00001	2020/07/10	2020/07/10	S	0
2020DG-GNSC00645	2020/07/10	2020/08/12	S	22
2020DG-GNSC00646	2020/07/10	2020/09/02	S	36
2020DG-GNSC00647	2020/07/10	2020/07/29	S	12
2020DG-GNSC00648	2020/07/10	2020/08/12	S	22
2020DG-GNSC00649	2020/07/10	2020/07/28	S	11
2020DG-GNSC00650	2020/07/10	2020/08/14	S	24
2020DG-GNSC00651	2020/07/12	2020/07/23	S	7
2020DG-GNSC00652	2020/07/13	2020/07/13	S	0
2020DG-GNSC00653	2020/07/13	2020/07/23	S	7
2020DRB00028	2020/07/13	2020/07/23	S	7
2020DRB00029	2020/07/13	2020/08/25	S	29
2020DRB00030	2020/07/13	2020/07/28	S	10
2020DG-GNSC00654	2020/07/13	2020/07/29	S	11
2020DG-GNSC00655	2020/07/13	2020/07/17	S	4
2020DG-GNSC00656	2020/07/14	2020/07/23	S	6
2020DG-GNSC00657	2020/07/14	2020/08/03	S	13
2020DG-GNSC00658	2020/07/14	2020/07/23	S	6
2020DG-GNSC00659	2020/07/14	2020/08/04	S	14
2020DG-GNSC00660	2020/07/14	2020/08/03	S	13
2020DG-GNSC00661	2020/07/14	2020/08/24	S	27
2020DG-GNSC00662	2020/07/14	2020/08/03	S	13
2020DG-GNSC00663	2020/07/15	2020/09/03	S	34
2020DG-GNSC00664	2020/07/15	2020/08/03	S	12
2020DG-GNSC00665	2020/07/15	2020/07/23	S	5
2020DG-GNSC00666	2020/07/15	2020/09/21	S	46
2020DG-GNSC00667	2020/07/15	2020/07/24	S	6
2020DG-GNSC00668	2020/07/15	2020/08/14	S	21
2020DG-GNSC00669	2020/07/15	2020/07/29	S	9
2020DG-GNSC00670	2020/07/16	2020/08/21	S	24
2020DG-GNSC00671	2020/07/16	2020/07/24	S	5
2020DG-GNSC00672	2020/07/16	2020/08/03	S	11
2020DG-GNSC00673	2020/07/16	2020/09/02	S	32
2020DG-GNSC00674	2020/07/16	2020/08/06	S	14
2020DG-GNSC00675	2020/07/16	2020/08/21	S	24
2020DG-GNSC00676	2020/07/16	2020/08/18	S	21
2020DG-GNSC00677	2020/07/17	2020/07/24	S	4
2020DG-GNSC00678	2020/07/17	2020/07/24	S	4
2020DG-GNSC00679	2020/07/17	2020/08/29	S	28
2020DG-GNSC00680	2020/07/19	2020/08/19	S	20
2020DG-GNSC00681	2020/07/19	2020/09/23	S	45
2020DG-GNSC00682	2020/07/21	2020/07/28	S	5
2020DG-GNSC00683	2020/07/21	2020/08/04	S	10
2020DG-GNSC00684	2020/07/21	2020/09/14	S	38
2020DG-GNSC00685	2020/07/21	2020/07/29	S	6
2020DG-GNSC00686	2020/07/21	2020/08/14	S	18
2020DG-GNSC00687	2020/07/21	2020/08/11	S	15
2020DG-GNSC00688	2020/07/22	2020/07/24	S	2
2020DG-GNSC00689	2020/07/22	2020/07/29	S	5



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00690	2020/07/22	2020/08/21	S	21
2020DG-GNSC00691	2020/07/22	2020/08/21	S	21
2020DG-GNSC00692	2020/07/23	2020/08/21	S	20
2020DG-GNSC00693	2020/07/23	2020/09/09	S	33
2020DG-GNSC00694	2020/07/23	2020/08/03	S	7
2020DG-GNSC00695	2020/07/23	2020/08/03	S	7
2020DG-GNSC00696	2020/07/23	2020/08/03	S	7
2020DG-GNSC00697	2020/07/23	2020/07/29	S	4
2020DG-GNSC00698	2020/07/23	2020/07/23	S	0
2020DG-GNSC00699	2020/07/23	2020/09/03	S	29
2020DG-GNSC00700	2020/07/23	2020/08/19	S	18
2020DG-GNSC00701	2020/07/23	2020/08/31	S	26
2020DG-GNSC00702	2020/07/23	2020/07/23	S	0
2020DG-GNSC00703	2020/07/23	2020/08/06	S	10
2020DG-GNSC00704	2020/07/23	2020/07/29	S	4
2020DG-GNSC00705	2020/07/23	2020/08/14	S	16
2020DG-GNSC00706	2020/07/23	2020/07/29	S	4
2020DG-GNSC00707	2020/07/23	2020/09/14	S	36
2020DG-GNSC00708	2020/07/23	2020/08/20	S	19
2020DG-GNSC00709	2020/07/23	2020/08/05	S	9
2020DG-GNSC00710	2020/07/24	2020/09/23	S	42
2020DG-GNSC00711	2020/07/24	2020/08/04	S	7
2020DG-GNSC00712	2020/07/24	2020/08/20	S	18
2020DG-GNSC00713	2020/07/25	2020/07/29	S	2
2020DG-GNSC00714	2020/07/27	2020/09/03	S	27
2020DG-GNSC00715	2020/07/27	2020/08/11	S	11
2020DRB00031	2020/07/27	2020/07/31	S	4
2020DRB00032	2020/07/27	2020/07/31	S	4
2020DG-GNSC00717	2020/07/27	2020/10/05	S	49
2020DG-GNSC00718	2020/07/27	2020/08/14	S	14
2020DG-GNSC00719	2020/07/27	2020/08/26	S	21
2020DG-GNSC00720	2020/07/27	2020/08/14	S	14
2020DG-GNSC00721	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00722	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00723	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00724	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00725	2020/07/27	2020/07/27	S	0
2020DG-GNSC00726	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00727	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00728	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00729	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00730	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00731	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00732	2020/07/27	2020/08/22	S	18
2020DG-GNSC00733	2020/07/27	2020/08/11	S	11
2020DG-GNSC00734	2020/07/27	2020/08/21	S	18
2020DG-GNSC00735	2020/07/27	2020/09/02	S	26
2020DG-GNSC00736	2020/07/28	2020/08/20	S	16
2020DG-GNSC00737	2020/07/28	2020/08/20	S	16



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00738	2020/07/28	2020/08/04	S	5
2020DG-GNSC00739	2020/07/28	2020/08/21	S	17
2020DG-GNSC00740	2020/07/28	2020/08/13	S	12
2020DG-GNSC00741	2020/07/29	2020/08/31	S	22
2020DG-GNSC00742	2020/07/29	2020/08/18	S	13
2020DG-GNSC00743	2020/07/29	2020/08/21	S	16
2020DG-GNSC00745	2020/07/31	2020/08/18	S	11
2020DG-GNSC00746	2020/07/31	2020/08/10	S	6
2020DG-GNSC00747	2020/07/31	2020/08/10	S	6
2020DG-GNSC00749	2020/08/01	2020/08/10	S	5
2020DG-GNSC00750	2020/08/02	2020/08/10	S	5
2020DG-GNSC00751	2020/08/02	2020/08/11	S	6
2020DG-GNSC00752	2020/08/02	2020/08/11	S	6
2020DG-GNSC00753	2020/08/03	2020/08/06	S	3
2020DG-GNSC00754	2020/08/03	2020/09/22	S	35
2020DG-GNSC00755	2020/08/03	2020/08/18	S	10
2020DG-GNSC00756	2020/08/03	2020/09/03	S	22
2020DG-GNSC00757	2020/08/03	2020/08/13	S	8
2020DG-GNSC00758	2020/08/04	2020/08/27	S	16
2020DG-GNSC00760	2020/08/04	2020/08/27	S	16
2020DRB00033	2020/08/04	2020/08/21	S	12
2020DG-GNSC00762	2020/08/04	2020/08/31	S	18
2020DG-GNSC00763	2020/08/04	2020/08/21	S	12
2020DG-GNSC00764	2020/08/05	2020/08/10	S	3
2020DG-GNSC00765	2020/08/05	2020/08/21	S	11
2020DG-GNSC00766	2020/08/05	2020/08/10	S	3
2020DG-GNSC00767	2020/08/05	2020/08/18	S	8
2020DG-GNSC00768	2020/08/05	2020/08/13	S	6
2020DG-GNSC00769	2020/08/05	2020/08/10	S	3
2020DG-GNSC00770	2020/08/05	2020/08/13	S	6
2020DG-GNSC00771	2020/08/05	2020/08/13	S	6
2020DG-GNSC00772	2020/08/05	2020/09/02	S	19
2020DG-GNSC00773	2020/08/05	2020/08/18	S	8
2020DG-GNSC00774	2020/08/06	2020/08/10	S	2
2020DG-GNSC00776	2020/08/08	2020/09/02	S	16
2020DG-GNSC00777	2020/08/10	2020/09/02	S	16
2020DG-GNSC00778	2020/08/10	2020/09/02	S	16
2020DG-GNSC00779	2020/08/10	2020/08/18	S	5
2020DG-GNSC00780	2020/08/10	2020/08/10	S	0
2020DG-GNSC00781	2020/08/10	2020/09/02	S	16
2020DG-GNSC00782	2020/08/10	2020/08/10	S	0
2020DG-GNSC00783	2020/08/10	2020/08/14	S	4
2020DG-GNSC00784	2020/08/10	2020/09/22	S	30
2020DG-GNSC00785	2020/08/10	2020/08/10	S	0
2020DG-GNSC00786	2020/08/10	2020/08/21	S	8
2020DG-GNSC00788	2020/08/11	2020/09/23	S	30
2020DG-GNSC00789	2020/08/11	2020/08/18	S	4
2020DG-GNSC00790	2020/08/11	2020/08/19	S	5
2020DG-GNSC00791	2020/08/11	2020/08/19	S	5



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00793	2020/08/11	2020/08/18	S	4
2020DG-GNSC00794	2020/08/11	2020/08/18	S	4
2020DG-GNSC00795	2020/08/11	2020/08/18	S	4
2020SUROCCIDENTE00016	2020/08/12	2020/08/12	S	0
2020DG-GNSC00796	2020/08/12	2020/08/14	S	2
2020DG-GNSC00797	2020/08/12	2020/09/16	S	24
2020DG-GNSC00798	2020/08/12	2020/09/16	S	24
2020DG-GNSC00799	2020/08/12	2020/09/14	S	22
2020DRB00034	2020/08/12	2020/08/21	S	6
2020DG-GNSC00800	2020/08/12	2020/08/18	S	3
2020DG-GNSC00801	2020/08/12	2020/10/05	S	37
2020DG-GNSC00802	2020/08/13	2020/08/24	S	6
2020DG-GNSC00804	2020/08/14	2020/09/09	S	17
2020DG-GNSC00805	2020/08/14	2020/09/18	S	24
2020DG-GNSC00806	2020/08/14	2020/08/14	S	0
2020DG-GNSC00807	2020/08/14	2020/09/02	S	12
2020DG-GNSC00808	2020/08/14	2020/08/20	S	3
2020DG-GNSC00809	2020/08/14	2020/08/14	S	0
2020DG-GNSC00810	2020/08/14	2020/08/21	S	4
2020DG-GNSC00811	2020/08/14	2020/08/14	S	0
2020DG-GNSC00812	2020/08/14	2020/09/02	S	12
2020DG-GNSC00813	2020/08/14	2020/09/09	S	17
2020DG-GNSC00814	2020/08/14	2020/08/27	S	8
2020DG-GNSC00815	2020/08/15	2020/09/02	S	11
2020DG-GNSC00816	2020/08/15	2020/10/05	S	34
2020DG-GNSC00817	2020/08/15	2020/09/18	S	23
2020DG-GNSC00818	2020/08/16	2020/09/17	S	22
2020DG-GNSC00819	2020/08/16	2020/09/02	S	11
2020DG-GNSC00820	2020/08/16	2020/09/16	S	21
2020DG-GNSC00821	2020/08/17	2020/08/25	S	5
2020DG-GNSC00822	2020/08/18	2020/08/21	S	3
2020DG-GNSC00823	2020/08/18	2020/08/21	S	3
2020DG-GNSC00824	2020/08/18	2020/08/21	S	3
2020DG-GNSC00825	2020/08/18	2020/08/21	S	3
2020DG-GNSC00826	2020/08/18	2020/09/01	S	10
2020DG-GNSC00827	2020/08/18	2020/08/21	S	3
2020DG-GNSC00829	2020/08/18	2020/09/08	S	15
2020DG-GNSC00830	2020/08/18	2020/08/21	S	3
2020DG-GNSC00831	2020/08/18	2020/09/10	S	17
2020DG-GNSC00832	2020/08/18	2020/09/08	S	15
2020DG-GNSC00833	2020/08/19	2020/09/25	S	27
2020DG-GNSC00834	2020/08/19	2020/09/08	S	14
2020DG-GNSC00835	2020/08/19	2020/09/02	S	10
2020DG-GNSC00836	2020/08/20	2020/08/20	S	0
2020DG-GNSC00837	2020/08/20	2020/09/22	S	23
2020DG-GNSC00838	2020/08/20	2020/09/10	S	15
2020DG-GNSC00839	2020/08/20	2020/09/23	S	24
2020DG-GNSC00840	2020/08/20	2020/09/17	S	20
2020DG-GNSC00841	2020/08/20	2020/09/02	S	9



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00842	2020/08/21	2020/08/24	S	1
2020DG-GNSC00843	2020/08/21	2020/08/25	S	2
2020DG-GNSC00844	2020/08/21	2020/09/11	S	15
2020DG-GNSC00845	2020/08/21	2020/09/01	S	7
2020DG-GNSC00846	2020/08/21	2020/09/29	S	27
2020DG-GNSC00847	2020/08/21	2020/08/24	S	1
2020DG-GNSC00848	2020/08/21	2020/09/18	S	20
2020DG-GNSC00849	2020/08/21	2020/09/11	S	15
2020DG-GNSC00850	2020/08/22	2020/09/29	S	26
2020DG-GNSC00851	2020/08/24	2020/10/05	S	30
2020DRB00035	2020/08/24	2020/08/26	S	2
2020DG-GNSC00852	2020/08/24	2020/09/14	S	15
2020DG-GNSC00853	2020/08/24	2020/08/31	S	5
2020DG-GNSC00854	2020/08/24	2020/09/18	S	19
2020DG-GNSC00855	2020/08/24	2020/08/24	S	0
2020DG-GNSC00856	2020/08/24	2020/09/09	S	12
2020DG-GNSC00857	2020/08/24	2020/09/02	S	7
2020DG-GNSC00858	2020/08/24	2020/08/27	S	3
2020DG-GNSC00859	2020/08/24	2020/08/24	S	0
2020DG-GNSC00860	2020/08/24	2020/09/08	S	11
2020DG-GNSC00862	2020/08/24	2020/08/24	S	0
2020DG-GNSC00863	2020/08/24	2020/09/14	S	15
2020DG-GNSC00864	2020/08/24	2020/09/30	S	27
2020DG-GNSC00865	2020/08/25	2020/09/08	S	10
2020DG-GNSC00866	2020/08/25	2020/09/16	S	16
2020DG-GNSC00867	2020/08/25	2020/09/14	S	14
2020DG-GNSC00868	2020/08/25	2020/09/25	S	23
2020DG-GNSC00869	2020/08/25	2020/09/17	S	17
2020DG-GNSC00871	2020/08/26	2020/08/31	S	3
2020DG-GNSC00872	2020/08/27	2020/09/16	S	14
2020DG-GNSC00873	2020/08/27	2020/09/08	S	8
2020DG-GNSC00874	2020/08/27	2020/08/27	S	0
2020DG-GNSC00875	2020/08/27	2020/09/02	S	4
2020DG-GNSC00876	2020/08/27	2020/09/01	S	3
2020DG-GNSC00877	2020/08/28	2020/09/07	S	6
2020DG-GNSC00879	2020/08/29	2020/09/02	S	2
2020DG-GNSC00882	2020/08/31	2020/09/23	S	17
2020DG-GNSC00883	2020/08/31	2020/09/14	S	10
2020DG-GNSC00884	2020/08/31	2020/09/21	S	15
2020DG-GNSC00885	2020/08/31	2020/09/22	S	16
2020DG-GNSC00886	2020/08/31	2020/09/02	S	2
2020DG-GNSC00888	2020/08/31	2020/08/31	S	0
2020DG-GNSC00889	2020/08/31	2020/09/25	S	19
2020DG-GNSC00890	2020/08/31	2020/10/05	S	25
2020DG-GNSC00891	2020/08/31	2020/09/02	S	2
2020DG-GNSC00892	2020/09/01	2020/09/03	S	2
2020DG-GNSC00893	2020/09/01	2020/09/07	S	4
2020DG-GNSC00894	2020/09/01	2020/10/01	S	22
2020DG-GNSC00895	2020/09/01	2020/09/01	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00897	2020/09/01	2020/09/02	S	1
2020DG-GNSC00899	2020/09/01	2020/09/01	S	0
2020DG-GNSC00900	2020/09/01	2020/09/01	S	0
2020DG-GNSC00901	2020/09/01	2020/09/01	S	0
2020DG-GNSC00902	2020/09/01	2020/10/05	S	24
2020DG-GNSC00903	2020/09/01	2020/09/18	S	13
2020DG-GNSC00904	2020/09/02	2020/09/17	S	11
2020DG-GNSC00905	2020/09/02	2020/09/02	S	0
2020DG-GNSC00906	2020/09/02	2020/09/22	S	14
2020DG-GNSC00907	2020/09/02	2020/10/06	S	24
2020DG-GNSC00908	2020/09/02	2020/09/07	S	3
2020DG-GNSC00909	2020/09/02	2020/09/08	S	4
2020DG-GNSC00910	2020/09/02	2020/09/10	S	6
2020DG-GNSC00912	2020/09/03	2020/09/23	S	14
2020DG-GNSC00913	2020/09/03	2020/09/14	S	7
2020DG-GNSC00914	2020/09/03	2020/09/08	S	3
2020DG-GNSC00915	2020/09/03	2020/09/07	S	2
2020DG-GNSC00916	2020/09/03	2020/09/10	S	5
2020DG-GNSC00917	2020/09/03	2020/09/08	S	3
2020DG-GNSC00918	2020/09/03	2020/09/08	S	3
2020DRB00036	2020/09/07	2020/09/21	S	10
2020DG-GNSC00919	2020/09/07	2020/09/28	S	15
2020DG-GNSC00920	2020/09/07	2020/09/07	S	0
2020DG-GNSC00921	2020/09/07	2020/09/09	S	2
2020DG-GNSC00923	2020/09/07	2020/09/28	S	15
2020DG-GNSC00925	2020/09/09	2020/09/09	S	0
2020DG-GNSC00926	2020/09/09	2020/09/15	S	4
2020DG-GNSC00927	2020/09/09	2020/09/30	S	15
2020DG-GNSC00928	2020/09/09	2020/09/09	S	0
2020DG-GNSC00929	2020/09/09	2020/09/10	S	1
2020DG-GNSC00930	2020/09/09	2020/10/05	S	18
2020SUROCCIDENTE00017	2020/09/10	2020/09/10	S	0
2020DG-GNSC00931	2020/09/10	2020/09/10	S	0
2020DG-GNSC00932	2020/09/10	2020/09/30	S	14
2020DG-GNSC00933	2020/09/10	2020/09/10	S	0
2020DG-GNSC00934	2020/09/10	2020/10/01	S	15
2020DG-GNSC00935	2020/09/11	2020/09/15	S	2
2020DG-GNSC00936	2020/09/11	2020/09/11	S	0
2020DG-GNSC00937	2020/09/11	2020/09/29	S	12
2020DG-GNSC00938	2020/09/11	2020/09/14	S	1
2020DG-GNSC00939	2020/09/11	2020/09/30	S	13
2020DG-GNSC00940	2020/09/11	2020/09/29	S	12
2020DG-GNSC00941	2020/09/14	2020/09/15	S	1
2020DG-GNSC00942	2020/09/14	2020/10/02	S	14
2020DG-GNSC00943	2020/09/14	2020/10/01	S	13
2020DG-GNSC00944	2020/09/14	2020/10/02	S	14
2020DG-GNSC00945	2020/09/14	2020/09/21	S	5
2020DG-GNSC00946	2020/09/14	2020/10/02	S	14
2020DG-GNSC00947	2020/09/14	2020/09/25	S	9



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC00949	2020/09/14	2020/09/30	S	12
2020DG-GNSC00950	2020/09/15	2020/09/15	S	0
2020DG-GNSC00951	2020/09/15	2020/10/05	S	14
2020DG-GNSC00952	2020/09/15	2020/09/15	S	0
2020DG-GNSC00953	2020/09/15	2020/09/15	S	0
2020DG-GNSC00954	2020/09/15	2020/10/02	S	13
2020DG-GNSC00955	2020/09/15	2020/09/16	S	1
2020DG-GNSC00956	2020/09/15	2020/09/15	S	0
2020DG-GNSC00957	2020/09/15	2020/09/17	S	2
2020DG-GNSC00958	2020/09/15	2020/10/05	S	14
2020DG-GNSC00959	2020/09/15	2020/09/29	S	10
2020DG-GNSC00961	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DRO00004	2020/09/16	2020/09/25	S	7
2020DG-GNSC00962	2020/09/16	2020/09/24	S	6
2020DG-GNSC00963	2020/09/16	2020/10/01	S	11
2020DG-GNSC00964	2020/09/16	2020/10/05	S	13
2020DG-GNSC00965	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DG-GNSC00966	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DG-GNSC00967	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DG-GNSC00968	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DG-GNSC00969	2020/09/16	2020/09/18	S	2
2020DG-GNSC00970	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DG-GNSC00971	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DG-GNSC00972	2020/09/16	2020/09/22	S	4
2020DG-GNSC00974	2020/09/16	2020/10/01	S	11
2020DG-GNSC00976	2020/09/16	2020/09/30	S	10
2020DG-GNSC00977	2020/09/17	2020/10/05	S	12
2020DRB00037	2020/09/17	2020/09/25	S	6
2020DG-GNSC00981	2020/09/17	2020/09/18	S	1
2020DG-GNSC00982	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00983	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00984	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00985	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020SUROCCIDENTE00018	2020/09/18	2020/09/18	S	0
2020DG-GNSC00989	2020/09/18	2020/09/18	S	0
2020DG-GNSC00990	2020/09/18	2020/09/18	S	0
2020DG-GNSC00991	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00992	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00993	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00994	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00995	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00996	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DG-GNSC00997	2020/09/18	2020/09/21	S	1
2020DG-GNSC00998	2020/09/18	2020/09/22	S	2
2020DRB00038	2020/09/21	2020/10/06	S	11
2020DG-GNSC01001	2020/09/21	2020/09/21	S	0
2020DG-GNSC01002	2020/09/21	2020/09/21	S	0
2020DG-GNSC01003	2020/09/21	2020/09/21	S	0
2020DG-GNSC01004	2020/09/21	2020/09/22	S	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01005	2020/09/21	2020/09/30	S	7
2020DG-GNSC01006	2020/09/21	2020/09/29	S	6
2020DG-GNSC01008	2020/09/21	2020/09/30	S	7
2020DG-GNSC01010	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01011	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01012	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01013	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01014	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01016	2020/09/22	2020/09/28	S	4
2020DG-GNSC01018	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01019	2020/09/22	2020/09/30	S	6
2020DG-GNSC01020	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01021	2020/09/22	2020/09/22	S	0
2020DG-GNSC01026	2020/09/23	2020/09/23	S	0
2020DG-GNSC01027	2020/09/23	2020/09/23	S	0
2020DG-GNSC01028	2020/09/23	2020/10/06	S	9
2020DG-GNSC01030	2020/09/23	2020/10/01	S	6
2020DG-GNSC01031	2020/09/23	2020/10/01	S	6
2020DG-GNSC01032	2020/09/24	2020/09/24	S	0
2020DG-GNSC01033	2020/09/24	2020/09/24	S	0
2020DG-GNSC01034	2020/09/24	2020/09/24	S	0
2020DG-GNSC01035	2020/09/24	2020/09/24	S	0
2020DG-GNSC01037	2020/09/24	2020/09/24	S	0
2020DG-GNSC01038	2020/09/24	2020/09/25	S	1
2020DG-GNSC01039	2020/09/24	2020/09/25	S	1
2020DG-GNSC01041	2020/09/25	2020/09/25	S	0
2020DG-GNSC01045	2020/09/25	2020/09/25	S	0
2020DG-GNSC01046	2020/09/25	2020/09/25	S	0
2020DG-GNSC01048	2020/09/26	2020/09/30	S	2
2020DG-GNSC01050	2020/09/28	2020/09/28	S	0
2020DG-GNSC01052	2020/09/28	2020/10/05	S	5
2020DG-GNSC01053	2020/09/28	2020/10/01	S	3
2020DG-GNSC01057	2020/09/29	2020/09/29	S	0
2020DG-GNSC01058	2020/09/29	2020/09/29	S	0
2020DG-GNSC01059	2020/09/29	2020/09/29	S	0
2020DRB00041	2020/09/29	2020/09/30	S	1
2020DG-GNSC01062	2020/09/30	2020/09/30	S	0

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 tercer trimestre del año 2020, el Instituto recibió cuatrocientos noventa (490) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información.



De los cuatrocientos noventa (490) requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; de los cuales, cuatrocientos veintiséis (426) se encuentran finalizados, y sesenta y cuatro (64) se encuentran en proceso de finalización ya que depende de la ampliación de información que suministre el petitionario; y el tiempo de respuesta promedio es de quince (15) 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 julio y septiembre del año 2020 corresponde a treinta y nueve (39) PQRSD, es decir, un 7% del total de PQRSD tramitadas por la Institución durante el tercer 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 Quinchanegua Forero. Asistente. GNSADI
Revisó y aprobó: Rosa Yolanda Puentes Pulido. Coordinadora. GNSADI