



DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CUARTO TRIMESTRE
AÑO 2020

Bogotá, D.C., enero de 2021



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 Octubre y el 31 de Diciembre 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 continúa.
- 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.

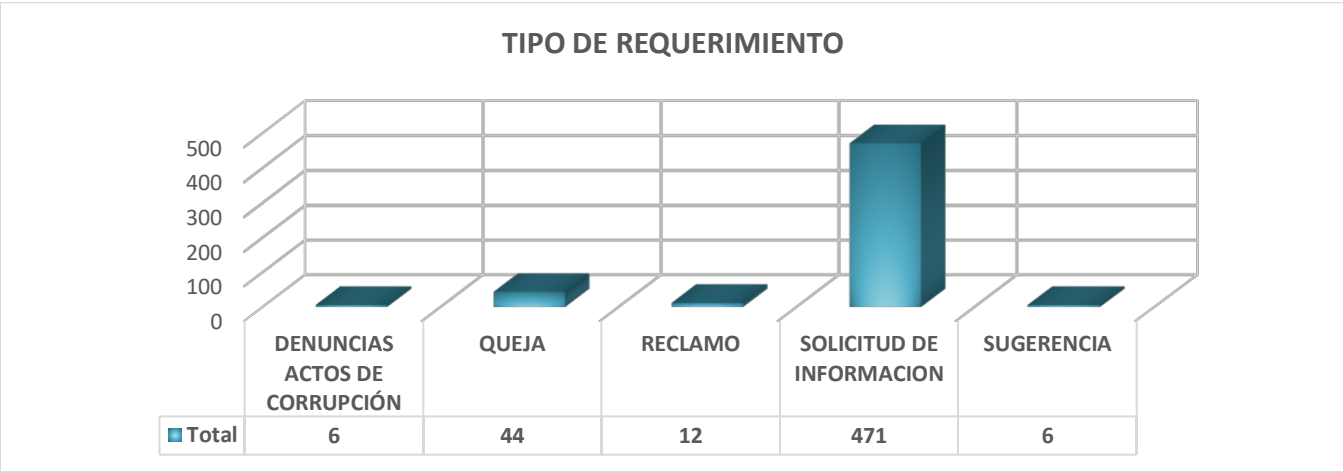
CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible	Buzones	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (El usuario deberá diligenciar el formato ubicado en cada buzón e introducirlo en el mismo una vez 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.
Correo físico o por correo certificado	01800914862 Línea Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias. Línea gratuita desde cualquier lugar del país.	Nivel Nacional
	-	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/pqrs	N/A
Chat	http://www.medicinalegal.gov.co/chat	Página WEB



5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

5.1. TIPO

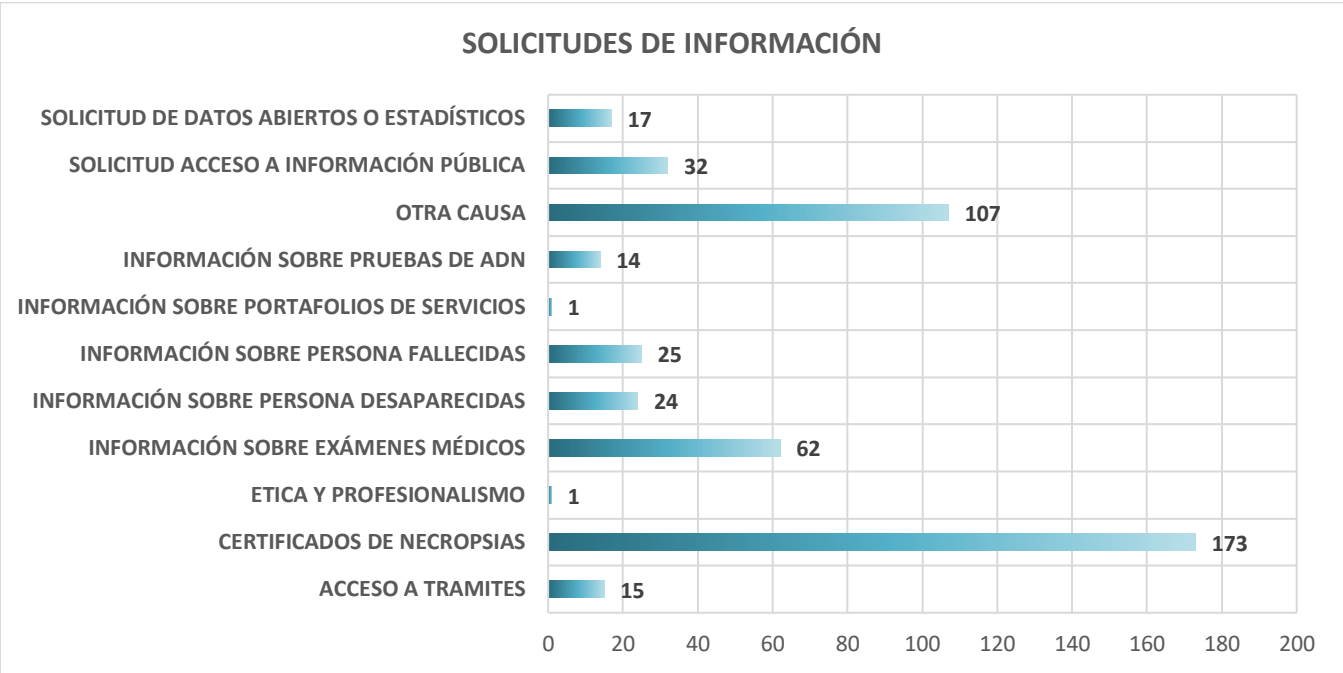
Durante el cuarto trimestre del año 2020, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió quinientos treinta y nueve (539) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información (Gráfica 1).



Grafica 1 Tipo de Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRS

5.1.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

En la Gráfica 2 se evidencia que de las 471 solicitudes de información, el mayor número corresponde a la categoría “Certificados de Necropsias” seguido de “Otra Causa”.

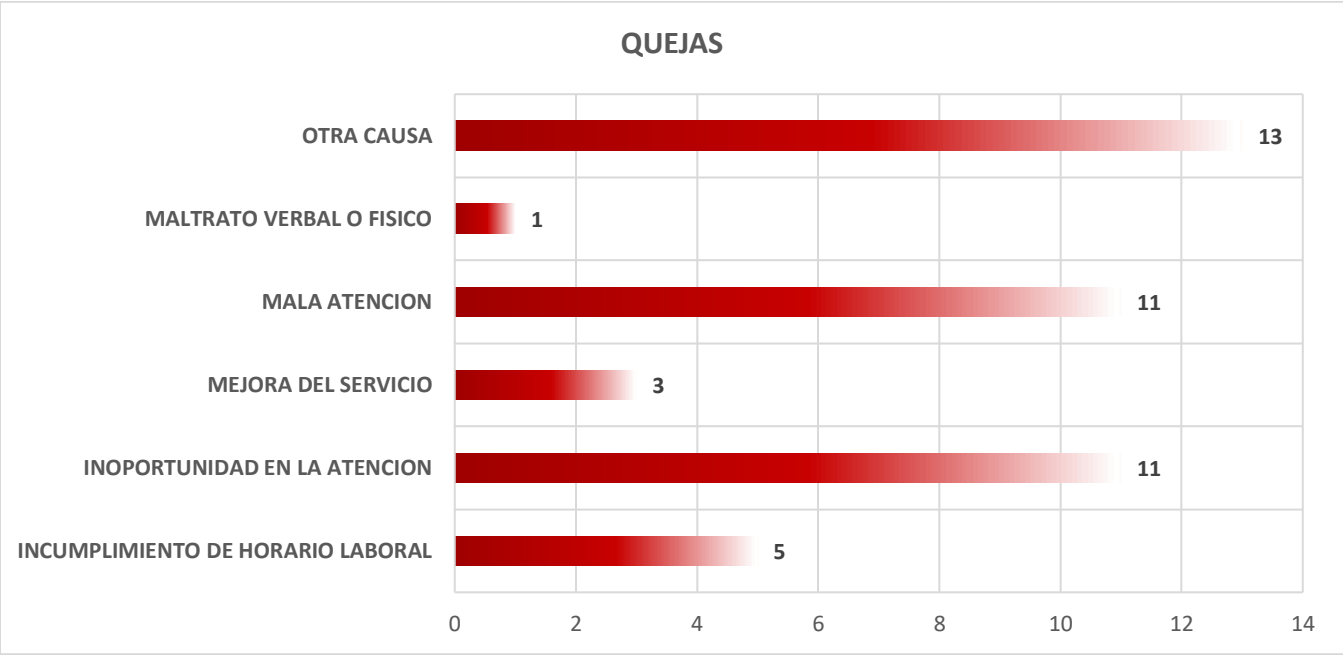


Grafica 2 Solicitud de Información
Fuente: Sistema Informativo PQRS



5.1.2. QUEJAS

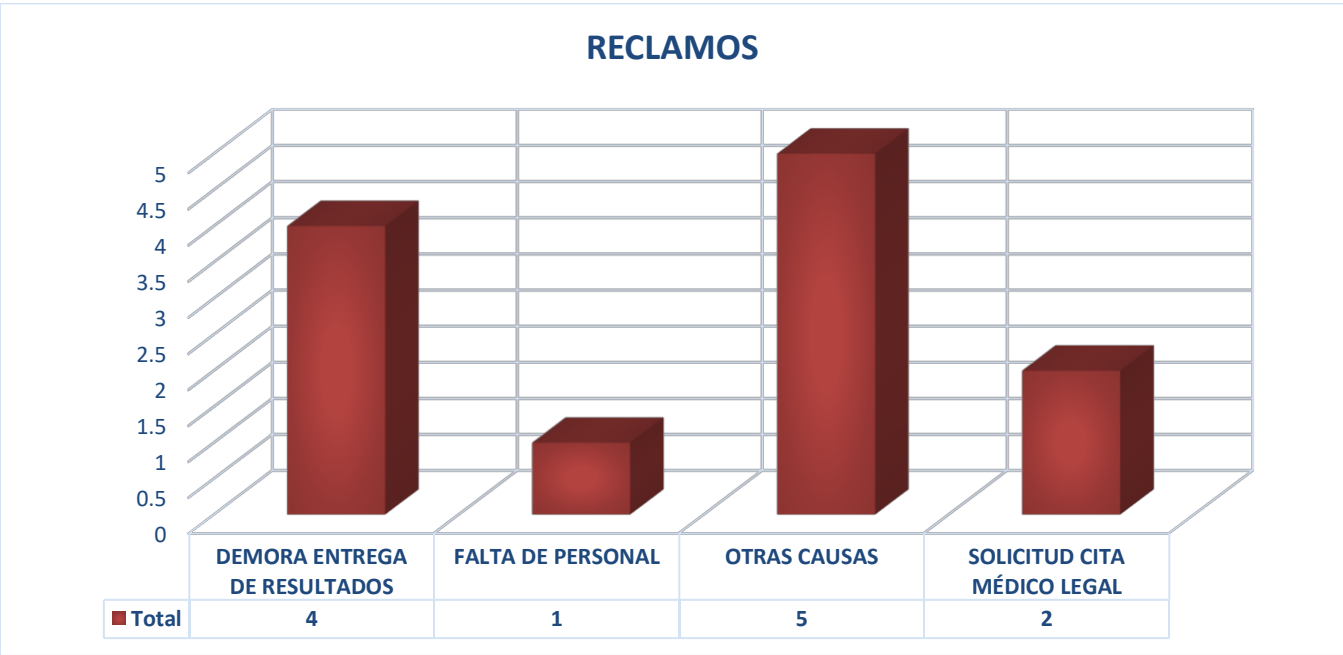
La gráfica 3 muestra que a nivel nacional se recibieron cuarenta y cuatro (44) Quejas, la mayoría de ellas corresponden a “Otra causa” por parte de la entidad.



Grafica 3 Quejas
Fuentes: Sistema Información PQRSD

5.1.3. RECLAMOS

A nivel nacional, se recibieron doce (12) reclamos; como se muestra en la gráfica 4, de los cuales, cuatro (4) corresponden a “Demora de Resultados”, uno (1) corresponden a “Falta de Personal”, cinco (5) “Otras causas”, dos (2) corresponden a “Solicitud Cita Médico Legal”.

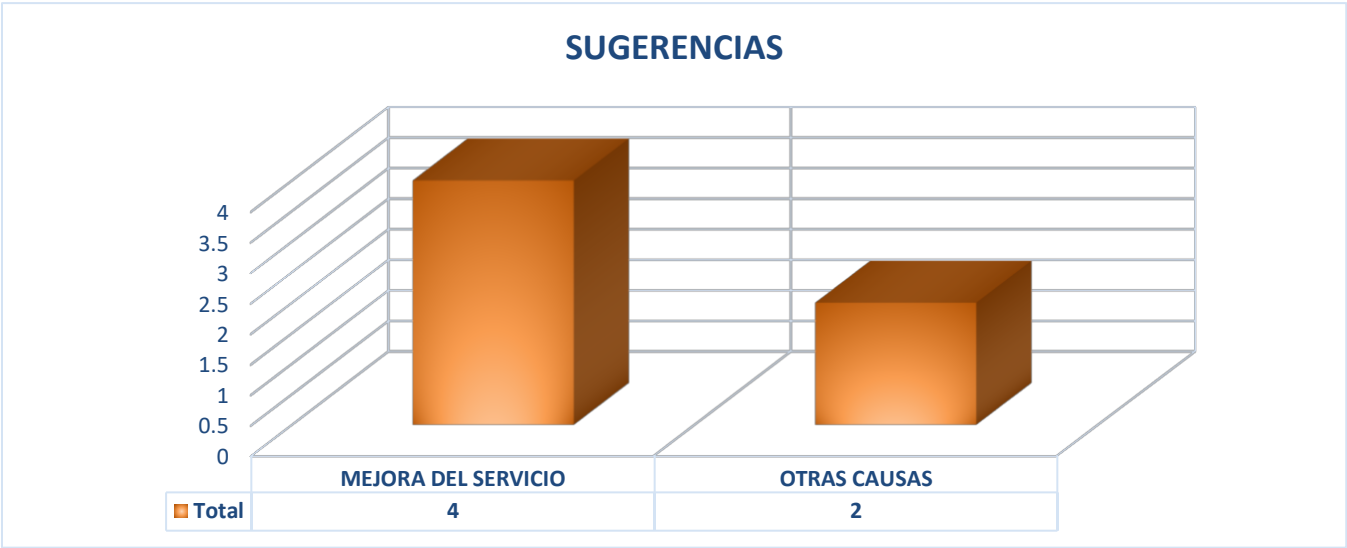


Grafica 4 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRSD



5.1.4. SUGERENCIAS

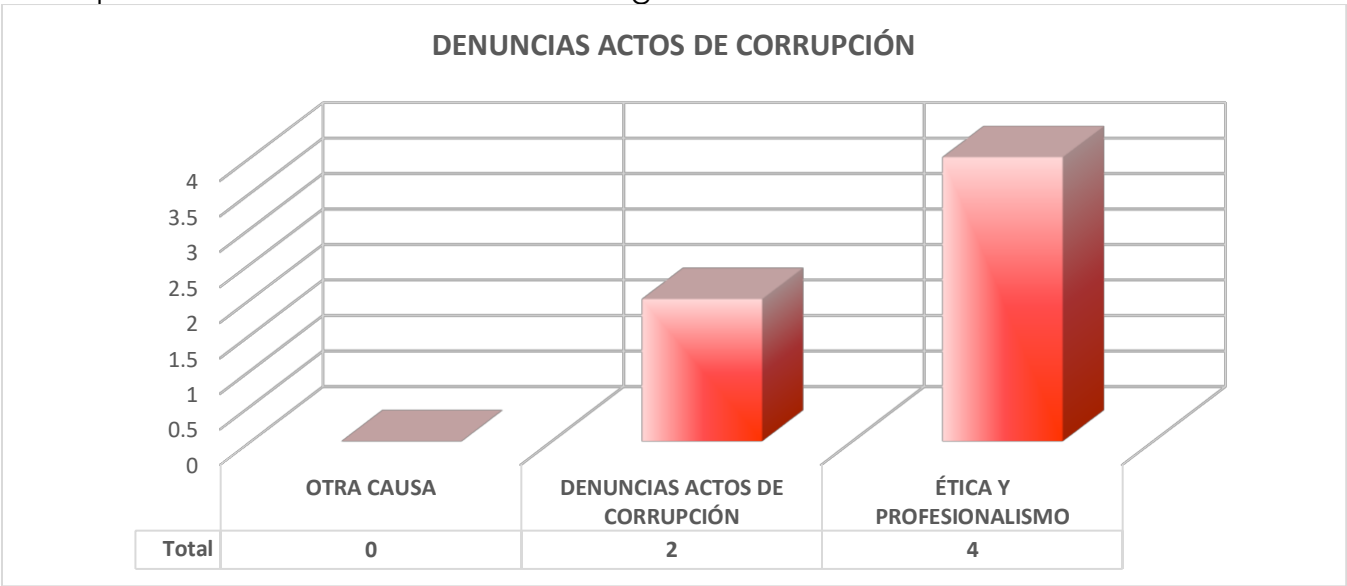
Se recibieron seis (6) sugerencias por parte de los usuarios. Ver gráfica 5:



Grafica 5 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRSD

5.1.5. DENUNCIAS

En el cuarto trimestre de 2020, se recibieron seis (6) denuncias; las cuales corresponden dos (2) a “Denuncias Actos de Corrupción” y cuatro (4) a “ Ética y Profesionalismo”. Estas fueron trasladadas a las diferentes Unidades Organizacionales para el trámite correspondiente como se muestra en la gráfica 6:



Grafica 6 Denuncias
Fuentes: Sistema Información PQRSD



5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

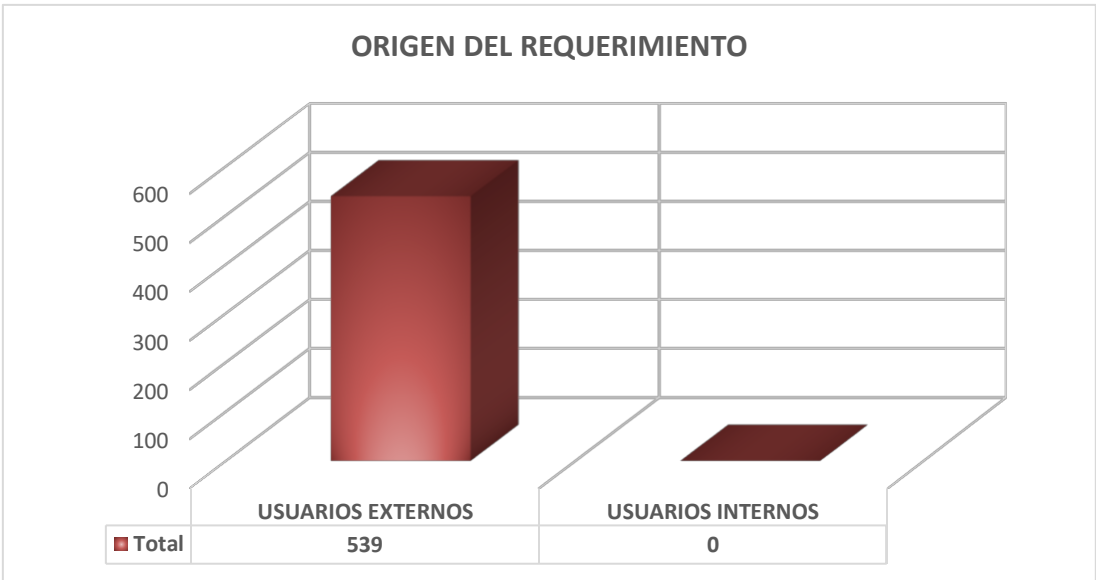
En la gráfica 7 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por los usuarios es el correo electrónico a través de las direcciones: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co y solicitudinformación@medicinalegal.gov.co seguido del formulario dispuesto en la página web.



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, 539 corresponden a usuarios externos.



Grafica 8 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

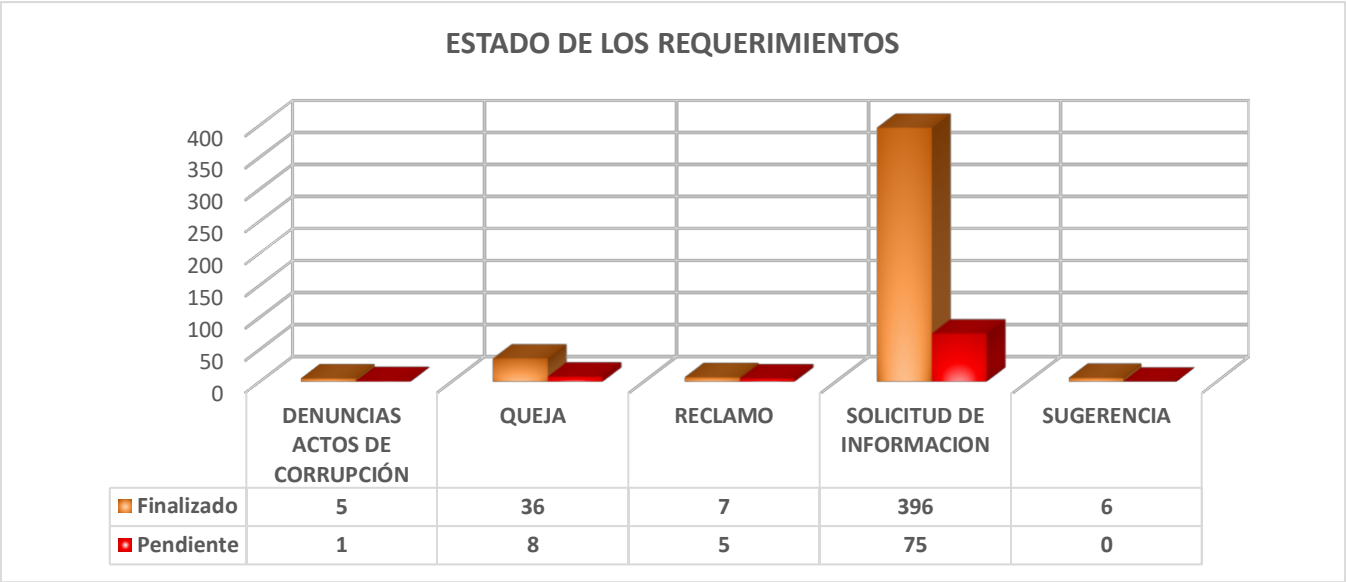


5.4. ESTADO

De los 539 requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; del total, 450 se encuentran finalizados, es decir se emitió respuesta al solicitante y 89 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.



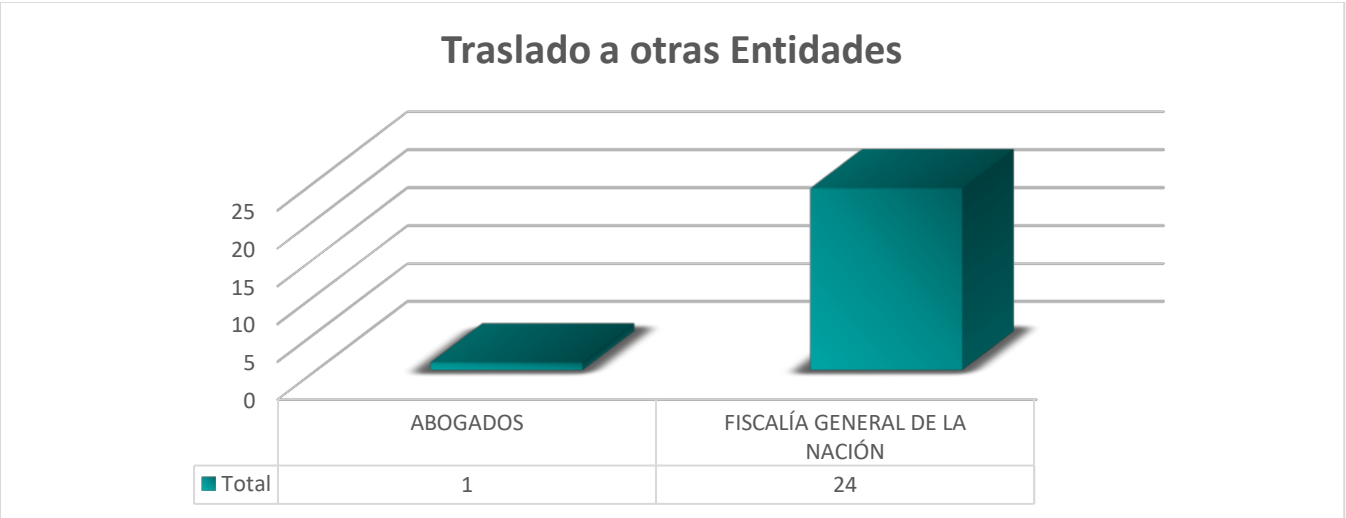
Grafica 10 Requerimientos por Sedes
Fuentes: Sistema de Información PQRSD

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 remititorio 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 veinte y cinco (25) 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-GNSC01067	2020/10/01	2020/10/01	S	0
2020DG-GNSC01068	2020/10/01	2020/10/01	S	0
2020DG-GNSC01069	2020/10/01	2020/10/01	S	0
2020DG-GNSC01070	2020/10/01	2020/10/01	S	0
2020DG-GNSC01071	2020/10/01	2020/10/01	S	0
2020DG-GNSC01072	2020/10/01	2020/10/26	S	16
2020DG-GNSC01073	2020/10/01	2020/10/26	S	16
2020DG-GNSC01074	2020/10/01	2020/10/26	S	16
2020DG-GNSC01075	2020/10/01	2020/10/01	S	0
2020DG-GNSC01076	2020/10/01	2020/10/07	S	4
2020DG-GNSC01077	2020/10/01	2020/10/28	S	18
2020DG-GNSC01078	2020/10/01	2020/10/01	S	0
2020DG-GNSC01079	2020/10/01	2020/10/02	S	1
2020DG-GNSC01080	2020/10/01	2020/12/07	S	44
2020DG-GNSC01081	2020/10/01	2020/10/06	S	3
2020DG-GNSC01082	2020/10/02	2020/10/26	S	15
2020DG-GNSC01083	2020/10/02	2020/10/02	S	0
2020DG-GNSC01084	2020/10/02	2020/12/09	S	44
2020DG-GNSC01085	2020/10/02	2020/10/02	S	0
2020DG-GNSC01086	2020/10/02	2020/10/08	S	4
2020DG-GNSC01087	2020/10/02	2020/10/14	S	7
2020DG-GNSC01088	2020/10/02	2020/11/03	S	20
2020DG-GNSC01089	2020/10/03	2020/10/08	S	3
2020DG-GNSC01090	2020/10/04	2020/10/28	S	16
2020DG-GNSC01091	2020/10/05	2020/10/05	S	0
2020DG-GNSC01092	2020/10/05	2020/11/03	S	19
2020DG-GNSC01093	2020/10/05	2020/10/28	S	16
2020DG-GNSC01094	2020/10/05	2020/12/17	S	48
2020DG-GNSC01095	2020/10/06	2020/10/28	S	15
2020DG-GNSC01096	2020/10/06	2020/10/06	S	0
2020DG-GNSC01097	2020/10/06	2020/10/06	S	0
2020DG-GNSC01098	2020/10/06	2020/11/04	S	19
2020DG-GNSC01099	2020/10/06	2020/11/09	S	22
2020DG-GNSC01100	2020/10/06	2020/11/04	S	19
2020DG-GNSC01101	2020/10/06	2020/10/12	S	3
2020DG-GNSC01102	2020/10/06	2020/11/09	S	22
2020DG-GNSC01103	2020/10/06	2020/10/26	S	13
2020DG-GNSC01104	2020/10/06	2020/10/31	S	17
2020DG-GNSC01105	2020/10/06	2020/10/15	S	6
2020DG-GNSC01106	2020/10/06	2020/11/20	S	30
2020DG-GNSC01107	2020/10/06	2020/11/20	S	30
2020DG-GNSC01108	2020/10/06	2020/10/15	S	6
2020DG-GNSC01109	2020/10/07	2020/10/13	S	3
2020DG-GNSC01110	2020/10/07	2020/10/13	S	3
2020DG-GNSC01111	2020/10/07	2020/10/16	S	6
2020DG-GNSC01112	2020/10/07	2020/10/08	S	1
2020DG-GNSC01113	2020/10/07	2020/10/07	S	0
2020DG-GNSC01114	2020/10/07	2020/11/09	S	21



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01115	2020/10/07	2020/10/28	S	14
2020DG-GNSC01116	2020/10/07	2020/10/15	S	5
2020DG-GNSC01117	2020/10/08	2020/11/09	S	20
2020DG-GNSC01118	2020/10/08	2020/11/09	S	20
2020DG-GNSC01119	2020/10/08	2020/10/08	S	0
2020DG-GNSC01120	2020/10/08	2020/10/08	S	0
2020DG-GNSC01121	2020/10/08	2020/10/08	S	0
2020DG-GNSC01122	2020/10/08	2020/10/12	S	1
2020DG-GNSC01123	2020/10/08	2020/10/08	S	0
2020DG-GNSC01124	2020/10/09	2020/10/28	S	12
2020DG-GNSC01125	2020/10/09	2020/12/09	S	39
2020DG-GNSC01126	2020/10/09	2020/10/27	S	11
2020DG-GNSC01127	2020/10/09	2020/10/16	S	4
2020DG-GNSC01128	2020/10/09	2020/11/04	S	16
2020DG-GNSC01129	2020/10/09	2020/12/28	S	51
2020DG-GNSC01130	2020/10/09	2020/12/14	S	42
2020DG-GNSC01131	2020/10/09	2020/10/27	S	11
2020DG-GNSC01132	2020/10/09	2020/11/09	S	19
2020DG-GNSC01133	2020/10/09	2020/11/03	S	15
2020DG-GNSC01134	2020/10/09	2020/10/19	S	5
2020DG-GNSC01135	2020/10/11	2020/10/19	S	4
2020DRNORORIENTE00002	2020/10/12	2020/10/12	S	0
2020DRB00042	2020/10/13	2020/12/09	S	38
2020DRB00043	2020/10/13	2020/12/09	S	38
2020DG-GNSC01136	2020/10/13	2020/11/03	S	14
2020DG-GNSC01137	2020/10/13	2020/10/28	S	11
2020DG-GNSC01138	2020/10/13	2020/10/28	S	11
2020DG-GNSC01139	2020/10/13	2020/11/30	S	32
2020DG-GNSC01140	2020/10/13	2020/10/16	S	3
2020DG-GNSC01141	2020/10/13	2020/11/13	S	22
2020DG-GNSC01142	2020/10/13	2020/10/13	S	0
2020DG-GNSC01143	2020/10/13	2020/11/13	S	22
2020DG-GNSC01144	2020/10/13	2020/10/13	S	0
2020DG-GNSC01145	2020/10/13	2020/10/13	S	0
2020DG-GNSC01146	2020/10/13	2020/10/28	S	11
2020DG-GNSC01147	2020/10/13	2020/10/28	S	11
2020DG-GNSC01148	2020/10/13	2020/10/15	S	2
2020DG-GNSC01149	2020/10/13	2020/10/21	S	6
2020DG-GNSC01150	2020/10/13	2020/10/31	S	13
2020DG-GNSC01151	2020/10/14	2020/10/31	S	12
2020DG-GNSC01152	2020/10/14	2020/10/14	S	0
2020DG-GNSC01153	2020/10/14	2020/11/17	S	22
2020DG-GNSC01154	2020/10/14	2020/10/23	S	7
2020DG-GNSC01155	2020/10/14	2020/11/17	S	22
2020DG-GNSC01156	2020/10/14	2020/10/26	S	8
2020DG-GNSC01157	2020/10/14	2020/10/27	S	9
2020DG-GNSC01158	2020/10/14	2020/10/27	S	9
2020DG-GNSC01159	2020/10/14	2020/12/03	S	34
2020DG-GNSC01160	2020/10/15	2020/10/15	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01161	2020/10/15	2020/11/17	S	21
2020DG-GNSC01162	2020/10/15	2020/10/27	S	8
2020DG-GNSC01163	2020/10/15	2020/10/28	S	9
2020DG-GNSC01164	2020/10/15	2020/10/26	S	7
2020DG-GNSC01165	2020/10/15	2020/10/20	S	3
2020DG-GNSC01166	2020/10/15	2020/10/16	S	1
2020DG-GNSC01167	2020/10/15	2020/11/10	S	17
2020DG-GNSC01168	2020/10/16	2020/11/09	S	15
2020DG-GNSC01169	2020/10/16	2020/11/04	S	12
2020DG-GNSC01170	2020/10/16	2020/10/31	S	10
2020DRB00044	2020/10/16	2020/11/24	S	25
2020DG-GNSC01171	2020/10/16	2020/10/31	S	10
2020DG-GNSC01172	2020/10/16	2020/10/27	S	7
2020DG-GNSC01173	2020/10/16	2020/11/17	S	20
2020DG-GNSC01174	2020/10/17	2020/10/28	S	7
2020DG-GNSC01175	2020/10/17	2020/12/17	S	39
2020DG-GNSC01176	2020/10/18	2020/12/03	S	31
2020DG-GNSC01177	2020/10/19	2020/10/31	S	9
2020DG-GNSC01178	2020/10/19	2020/10/19	S	0
2020DG-GNSC01179	2020/10/19	2020/11/04	S	11
2020DG-GNSC01180	2020/10/19	2020/10/22	S	3
2020DG-GNSC01181	2020/10/19	2020/11/19	S	21
2020DG-GNSC01182	2020/10/19	2020/11/04	S	11
2020DG-GNSC01183	2020/10/19	2020/11/04	S	11
2020DG-GNSC01184	2020/10/19	2020/12/09	S	34
2020DG-GNSC01185	2020/10/19	2020/10/31	S	9
2020DG-GNSC01186	2020/10/19	2020/11/03	S	10
2020DG-GNSC01187	2020/10/19	2020/10/26	S	5
2020DG-GNSC01188	2020/10/19	2020/11/03	S	10
2020DG-GNSC01189	2020/10/19	2020/10/26	S	5
2020DG-GNSC01190	2020/10/20	2021/01/02	S	48
2020DG-GNSC01191	2020/10/20	2020/11/04	S	10
2020DG-GNSC01192	2020/10/20	2020/10/28	S	6
2020DG-GNSC01193	2020/10/20	2020/10/28	S	6
2020DG-GNSC01194	2020/10/20	2020/10/28	S	6
2020DG-GNSC01195	2020/10/21	2020/12/03	S	29
2020DG-GNSC01196	2020/10/21	2020/10/21	S	0
2020DG-GNSC01197	2020/10/21	2020/10/27	S	4
2020DG-GNSC01198	2020/10/21	2020/10/21	S	0
2020DG-GNSC01199	2020/10/21	2020/10/21	S	0
2020DG-GNSC01200	2020/10/21	2020/11/20	S	20
2020DG-GNSC01201	2020/10/21	2020/10/21	S	0
2020DG-GNSC01202	2020/10/21	2020/11/20	S	20
2020DG-GNSC01203	2020/10/21	2020/10/21	S	0
2020DG-GNSC01204	2020/10/21	2020/10/21	S	0
2020DG-GNSC01205	2020/10/21	2020/11/20	S	20
2020DG-GNSC01206	2020/10/21	2020/11/20	S	20
2020DG-GNSC01207	2020/10/21	2020/12/17	S	37
2020DG-GNSC01208	2020/10/21	2020/11/20	S	20



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01209	2020/10/21	2020/12/09	S	32
2020DG-GNSC01210	2020/10/21	2020/11/20	S	20
2020DG-GNSC01211	2020/10/21	2020/11/24	S	22
2020DG-GNSC01212	2020/10/21	2020/11/10	S	13
2020DG-GNSC01213	2020/10/21	2020/11/20	S	20
2020DG-GNSC01214	2020/10/22	2020/11/04	S	8
2020DG-GNSC01215	2020/10/22	2020/12/17	S	36
2020DG-GNSC01216	2020/10/22	2020/11/04	S	8
2020DG-GNSC01217	2020/10/22	2020/11/09	S	11
2020DG-GNSC01218	2020/10/22	2020/11/03	S	7
2020DG-GNSC01219	2020/10/22	2020/11/20	S	19
2020DG-GNSC01220	2020/10/22	2020/10/23	S	1
2020DG-GNSC01221	2020/10/23	2020/12/22	S	38
2020DG-GNSC01222	2020/10/23	2020/11/20	S	18
2020DG-GNSC01223	2020/10/23	2020/11/20	S	18
2020DG-GNSC01224	2020/10/23	2020/10/23	S	0
2020DG-GNSC01225	2020/10/23	2020/11/03	S	6
2020DG-GNSC01226	2020/10/23	2020/11/20	S	18
2020DG-GNSC01227	2020/10/23	2020/11/03	S	6
2020DG-GNSC01228	2020/10/23	2020/12/14	S	33
2020DG-GNSC01229	2020/10/23	2020/11/03	S	6
2020DG-GNSC01231	2020/10/23	2020/11/23	S	19
2020DG-GNSC01232	2020/10/23	2020/12/03	S	27
2020DG-GNSC01233	2020/10/24	2020/12/01	S	24
2020DG-GNSC01234	2020/10/25	2020/10/30	S	4
2020DG-GNSC01235	2020/10/25	2020/12/24	S	39
2020DG-GNSC01237	2020/10/26	2020/10/26	S	0
2020DG-GNSC01238	2020/10/26	2020/12/01	S	24
2020DG-GNSC01239	2020/10/26	2020/10/26	S	0
2020DG-GNSC01240	2020/10/26	2020/11/25	S	20
2020DG-GNSC01241	2020/10/26	2020/11/25	S	20
2020DG-GNSC01242	2020/10/26	2020/10/26	S	0
2020DG-GNSC01243	2020/10/26	2020/10/26	S	0
2020DG-GNSC01244	2020/10/26	2020/11/25	S	20
2020DG-GNSC01245	2020/10/26	2020/10/26	S	0
2020DG-GNSC01246	2020/10/26	2020/10/26	S	0
2020DRB00045	2020/10/26	2020/11/26	S	21
2020DG-GNSC01247	2020/10/26	2020/10/28	S	2
2020DG-GNSC01248	2020/10/26	2020/12/07	S	28
2020DG-GNSC01249	2020/10/26	2020/12/03	S	26
2020DG-GNSC01250	2020/10/27	2020/10/27	S	0
2020DG-GNSC01251	2020/10/27	2020/11/26	S	20
2020DG-GNSC01252	2020/10/27	2020/11/17	S	13
2020DG-GNSC01253	2020/10/27	2020/11/09	S	8
2020DG-GNSC01254	2020/10/27	2020/11/20	S	16
2020DG-GNSC01255	2020/10/27	2020/11/19	S	15
2020DG-GNSC01256	2020/10/28	2020/11/10	S	8
2020DG-GNSC01257	2020/10/28	2020/11/20	S	15
2020DG-GNSC01258	2020/10/28	2020/11/18	S	13



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01259	2020/10/29	2020/12/09	S	26
2020DG-GNSC01260	2020/10/29	2020/11/20	S	14
2020DG-GNSC01261	2020/10/29	2020/11/09	S	6
2020DG-GNSC01262	2020/10/29	2020/11/25	S	17
2020DG-GNSC01263	2020/10/29	2020/10/29	S	0
2020DG-GNSC01264	2020/10/29	2020/12/01	S	21
2020DG-GNSC01265	2020/10/29	2020/11/20	S	14
2020DG-GNSC01266	2020/10/29	2020/10/29	S	0
2020DG-GNSC01267	2020/10/29	2020/11/10	S	7
2020DG-GNSC01268	2020/10/29	2020/10/29	S	0
2020DRB00046	2020/10/30	2020/11/09	S	5
2020DG-GNSC01269	2020/10/30	2020/10/30	S	0
2020DG-GNSC01270	2020/10/30	2020/12/03	S	22
2020DG-GNSC01271	2020/11/01	2020/11/06	S	3
2020DG-GNSC01272	2020/11/02	2020/11/25	S	15
2020DG-GNSC01273	2020/11/03	2020/12/01	S	19
2020DG-GNSC01275	2020/11/03	2020/11/25	S	15
2020DG-GNSC01276	2020/11/03	2020/12/22	S	32
2020DG-GNSC01277	2020/11/03	2020/11/10	S	5
2020DG-GNSC01278	2020/11/03	2020/12/09	S	24
2020DG-GNSC01279	2020/11/04	2020/11/12	S	6
2020DG-GNSC01280	2020/11/04	2020/12/23	S	32
2020DG-GNSC01281	2020/11/04	2020/11/04	S	0
2020DG-GNSC01282	2020/11/04	2020/11/04	S	0
2020DG-GNSC01283	2020/11/04	2020/11/04	S	0
2020DG-GNSC01284	2020/11/04	2020/11/04	S	0
2020DG-GNSC01285	2020/11/04	2020/11/04	S	0
2020DG-GNSC01286	2020/11/04	2020/11/19	S	10
2020DG-GNSC01287	2020/11/04	2020/12/14	S	26
2020DG-GNSC01289	2020/11/04	2020/11/19	S	10
2020DG-GNSC01290	2020/11/04	2020/11/19	S	10
2020DG-GNSC01291	2020/11/04	2020/12/03	S	20
2020DG-GNSC01292	2020/11/04	2020/12/01	S	18
2020DG-GNSC01293	2020/11/05	2020/11/20	S	10
2020DG-GNSC01294	2020/11/05	2020/12/09	S	22
2020DG-GNSC01295	2020/11/05	2020/12/14	S	25
2020DG-GNSC01297	2020/11/05	2020/12/02	S	18
2020DG-GNSC01298	2020/11/05	2020/12/01	S	17
2020DG-GNSC01299	2020/11/05	2020/11/23	S	11
2020DG-GNSC01300	2020/11/06	2020/12/01	S	16
2020DG-GNSC01301	2020/11/06	2020/12/02	S	17
2020DG-GNSC01302	2020/11/06	2020/12/09	S	21
2020DG-GNSC01303	2020/11/06	2020/11/20	S	9
2020DRB00047	2020/11/06	2020/11/10	S	2
2020DRB00048	2020/11/06	2020/11/10	S	2
2020DRB00049	2020/11/06	2020/11/10	S	2
2020DG-GNSC01305	2020/11/06	2020/12/04	S	19
2020DG-GNSC01306	2020/11/06	2020/12/28	S	33
2020DG-GNSC01307	2020/11/06	2020/11/06	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DRB00050	2020/11/06	2020/11/19	S	8
2020DRB00051	2020/11/06	2020/11/19	S	8
2020DRB00052	2020/11/06	2020/11/19	S	8
2020DRB00053	2020/11/06	2020/11/19	S	8
2020DG-GNSC01309	2020/11/07	2020/12/27	S	31
2020DG-GNSC01310	2020/11/09	2020/11/09	S	0
2020DG-GNSC01311	2020/11/09	2020/11/09	S	0
2020DG-GNSC01312	2020/11/09	2020/11/09	S	0
2020DG-GNSC01313	2020/11/09	2020/11/09	S	0
2020DG-GNSC01314	2020/11/09	2020/12/09	S	20
2020DG-GNSC01315	2020/11/09	2020/11/26	S	12
2020DG-GNSC01316	2020/11/09	2020/11/26	S	12
2020DG-GNSC01317	2020/11/09	2020/11/09	S	0
2020DG-GNSC01318	2020/11/09	2020/11/11	S	2
2020DG-GNSC01320	2020/11/09	2020/11/26	S	12
2020DG-GNSC01321	2020/11/10	2020/11/24	S	9
2020DG-GNSC01322	2020/11/10	2020/12/01	S	14
2020DG-GNSC01323	2020/11/10	2020/12/09	S	19
2020DG-GNSC01324	2020/11/10	2020/11/10	S	0
2020DG-GNSC01325	2020/11/10	2020/12/09	S	19
2020DG-GNSC01326	2020/11/11	2020/11/20	S	6
2020DG-GNSC01328	2020/11/11	2020/12/01	S	13
2020DG-GNSC01329	2020/11/11	2020/11/11	S	0
2020DG-GNSC01330	2020/11/11	2020/12/07	S	17
2020DG-GNSC01331	2020/11/11	2020/11/27	S	11
2020DG-GNSC01332	2020/11/12	2020/11/19	S	4
2020DG-GNSC01333	2020/11/12	2020/11/12	S	0
2020DG-GNSC01334	2020/11/12	2020/12/03	S	14
2020DG-GNSC01335	2020/11/12	2020/11/20	S	5
2020DG-GNSC01336	2020/11/13	2020/11/13	S	0
2020DG-GNSC01338	2020/11/13	2020/12/14	S	19
2020DG-GNSC01339	2020/11/13	2020/12/10	S	17
2020DG-GNSC01341	2020/11/13	2020/11/13	S	0
2020DG-GNSC01342	2020/11/13	2020/11/13	S	0
2020DG-GNSC01343	2020/11/13	2020/11/13	S	0
2020DG-GNSC01344	2020/11/13	2020/11/26	S	8
2020DG-GNSC01345	2020/11/13	2020/11/27	S	9
2020DG-GNSC01346	2020/11/13	2020/11/13	S	0
2020DG-GNSC01347	2020/11/13	2020/12/03	S	13
2020DG-GNSC01348	2020/11/14	2020/11/17	S	0
2020DG-GNSC01349	2020/11/15	2020/11/20	S	3
2020DG-GNSC01350	2020/11/15	2020/11/17	S	0
2020DG-GNSC01352	2020/11/17	2020/11/19	S	2
2020DG-GNSC01353	2020/11/17	2020/12/14	S	18
2020DG-GNSC01354	2020/11/17	2020/12/01	S	10
2020DG-GNSC01355	2020/11/17	2020/12/15	S	18
2020DG-GNSC01356	2020/11/17	2020/11/26	S	7
2020DG-GNSC01357	2020/11/17	2020/11/24	S	5
2020DG-GNSC01358	2020/11/18	2020/11/18	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01359	2020/11/18	2020/12/03	S	11
2020DG-GNSC01361	2020/11/18	2020/11/19	S	1
2020DG-GNSC01363	2020/11/19	2020/11/26	S	5
2020DG-GNSC01364	2020/11/19	2020/12/07	S	12
2020DG-GNSC01365	2020/11/19	2020/11/24	S	3
2020DG-GNSC01366	2020/11/19	2020/11/26	S	5
2020DG-GNSC01367	2020/11/19	2020/11/19	S	0
2020DG-GNSC01368	2020/11/19	2020/12/01	S	8
2020DG-GNSC01369	2020/11/19	2020/12/01	S	8
2020DG-GNSC01370	2020/11/19	2020/11/27	S	6
2020DG-GNSC01371	2020/11/20	2020/11/20	S	0
2020DG-GNSC01372	2020/11/20	2020/11/20	S	0
2020DG-GNSC01373	2020/11/20	2020/11/20	S	0
2020DG-GNSC01374	2020/11/20	2020/12/04	S	10
2020DG-GNSC01375	2020/11/20	2020/11/26	S	4
2020DG-GNSC01376	2020/11/23	2020/12/24	S	21
2020DG-GNSC01377	2020/11/23	2020/12/14	S	14
2020DG-GNSC01378	2020/11/23	2020/11/23	S	0
2020DG-GNSC01379	2020/11/23	2020/11/23	S	0
2020DG-GNSC01380	2020/11/23	2020/12/17	S	16
2020DG-GNSC01381	2020/11/23	2020/12/17	S	16
2020DG-GNSC01382	2020/11/23	2020/11/23	S	0
2020DG-GNSC01384	2020/11/23	2020/12/04	S	9
2020DRNORORIENTE00003	2020/11/23	2020/11/23	S	0
2020DRNORORIENTE00004	2020/11/23	2020/11/23	S	0
2020DRNORORIENTE00005	2020/11/23	2020/11/23	S	0
2020DG-GNSC01385	2020/11/23	2020/12/01	S	6
2020DG-GNSC01386	2020/11/24	2020/11/24	S	0
2020DRNORORIENTE00006	2020/11/24	2020/11/29	S	3
2020DG-GNSC01388	2020/11/25	2020/11/25	S	0
2020DG-GNSC01389	2020/11/25	2020/12/03	S	6
2020DG-GNSC01390	2020/11/25	2020/12/09	S	9
2020DG-GNSC01391	2020/11/25	2020/12/03	S	6
2020DG-GNSC01392	2020/11/26	2020/12/16	S	12
2020DG-GNSC01393	2020/11/26	2020/12/17	S	13
2020DG-GNSC01394	2020/11/27	2020/11/27	S	0
2020DG-GNSC01395	2020/11/27	2020/11/27	S	0
2020DG-GNSC01396	2020/11/27	2020/11/27	S	0
2020DG-GNSC01397	2020/11/27	2020/12/01	S	2
2020SUROCCIDENTE00019	2020/11/30	2020/11/30	S	0
2020DG-GNSC01398	2020/12/01	2020/12/15	S	8
2020DG-GNSC01399	2020/12/01	2020/12/01	S	0
2020DG-GNSC01400	2020/12/01	2020/12/15	S	8
2020DG-GNSC01401	2020/12/01	2020/12/01	S	0
2020DG-GNSC01402	2020/12/01	2020/12/01	S	0
2020DG-GNSC01403	2020/12/01	2020/12/01	S	0
2020DG-GNSC01404	2020/12/01	2020/12/30	S	19
2020DG-GNSC01405	2020/12/01	2020/12/01	S	0
2020DG-GNSC01406	2020/12/01	2020/12/21	S	12



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01408	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DG-GNSC01409	2020/12/02	2020/12/15	S	7
2020DG-GNSC01410	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DG-GNSC01411	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DG-GNSC01412	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DG-GNSC01413	2020/12/02	2020/12/04	S	2
2020DG-GNSC01415	2020/12/02	2020/12/14	S	7
2020DRNT00003	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DRNT00004	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DG-GNSC01417	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DG-GNSC01418	2020/12/02	2020/12/17	S	9
2020DG-GNSC01419	2020/12/02	2020/12/02	S	0
2020DG-GNSC01420	2020/12/02	2020/12/31	S	19
2020DRB00054	2020/12/03	2020/12/04	S	1
2020DRB00055	2020/12/03	2020/12/09	S	3
2020DG-GNSC01423	2020/12/03	2020/12/04	S	1
2020DG-GNSC01424	2020/12/03	2020/12/04	S	1
2020DG-GNSC01425	2020/12/03	2020/12/03	S	0
2020DG-GNSC01426	2020/12/03	2020/12/18	S	9
2020DG-GNSC01427	2020/12/03	2020/12/21	S	11
2020DG-GNSC01431	2020/12/04	2020/12/04	S	0
2020DG-GNSC01432	2020/12/04	2020/12/14	S	5
2020DG-GNSC01433	2020/12/04	2020/12/22	S	11
2020DG-GNSC01435	2020/12/04	2020/12/22	S	11
2020DG-GNSC01436	2020/12/04	2020/12/15	S	5
2020DG-GNSC01437	2020/12/04	2020/12/15	S	5
2020DG-GNSC01438	2020/12/04	2020/12/31	S	17
2020DG-GNSC01439	2020/12/04	2020/12/04	S	0
2020DG-GNSC01440	2020/12/04	2020/12/14	S	5
2020DG-GNSC01441	2020/12/07	2020/12/22	S	9
2020DG-GNSC01442	2020/12/07	2020/12/09	S	1
2020DG-GNSC01445	2020/12/07	2020/12/22	S	9
2020DG-GNSC01446	2020/12/07	2020/12/09	S	1
2020DG-GNSC01447	2020/12/08	2020/12/09	S	0
2020DG-GNSC01448	2020/12/08	2020/12/09	S	0
2020DRB00056	2020/12/09	2020/12/17	S	5
2020DRB00057	2020/12/09	2020/12/17	S	5
2020DG-GNSC01449	2020/12/09	2020/12/14	S	3
2020DG-GNSC01450	2020/12/09	2020/12/09	S	0
2020DG-GNSC01451	2020/12/09	2020/12/09	S	0
2020DG-GNSC01453	2020/12/09	2020/12/30	S	14
2020DG-GNSC01454	2020/12/09	2020/12/30	S	14
2020DG-GNSC01456	2020/12/10	2020/12/18	S	6
2020DG-GNSC01457	2020/12/10	2020/12/14	S	2
2020DG-GNSC01458	2020/12/10	2020/12/14	S	2
2020DG-GNSC01459	2020/12/10	2020/12/16	S	3
2020DG-GNSC01460	2020/12/10	2020/12/29	S	12
2020DG-GNSC01466	2020/12/11	2020/12/23	S	8
2020DG-GNSC01467	2020/12/13	2020/12/14	S	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01470	2020/12/13	2020/12/14	S	1
2020DG-GNSC01471	2020/12/13	2020/12/14	S	1
2020DG-GNSC01472	2020/12/13	2020/12/14	S	1
2020DG-GNSC01474	2020/12/13	2020/12/14	S	1
2020DG-GNSC01475	2020/12/13	2020/12/14	S	1
2020DG-GNSC01476	2020/12/13	2020/12/14	S	1
2020DG-GNSC01478	2020/12/13	2020/12/14	S	1
2020DG-GNSC01481	2020/12/14	2020/12/14	S	0
2020DG-GNSC01483	2020/12/14	2020/12/22	S	6
2020DG-GNSC01484	2020/12/14	2020/12/23	S	6
2020DG-GNSC01486	2020/12/14	2020/12/14	S	0
2020DG-GNSC01487	2020/12/14	2020/12/14	S	0
2020DG-GNSC01489	2020/12/14	2020/12/15	S	0
2020DG-GNSC01490	2020/12/14	2020/12/28	S	9
2020DG-GNSC01491	2020/12/14	2020/12/17	S	2
2020DG-GNSC01494	2020/12/15	2020/12/15	S	1
2020DG-GNSC01495	2020/12/15	2020/12/23	S	5
2020DG-GNSC01496	2020/12/15	2020/12/15	S	1
2020DG-GNSC01499	2020/12/15	2020/12/16	S	1
2020DG-GNSC01500	2020/12/15	2020/12/16	S	1
2020DG-GNSC01501	2020/12/15	2020/12/29	S	9
2020DG-GNSC01502	2020/12/16	2020/12/23	S	5
2020DG-GNSC01503	2020/12/16	2020/12/22	S	4
2020DG-GNSC01505	2020/12/16	2020/12/30	S	10
2020DG-GNSC01507	2020/12/16	2020/12/16	S	0
2020DG-GNSC01508	2020/12/16	2020/12/16	S	0
2020DG-GNSC01509	2020/12/16	2020/12/16	S	0
2020DG-GNSC01510	2020/12/16	2020/12/18	S	2
2020DG-GNSC01511	2020/12/16	2020/12/23	S	5
2020DG-GNSC01512	2020/12/17	2020/12/18	S	1
2020DG-GNSC01513	2020/12/17	2020/12/18	S	1
2020DG-GNSC01514	2020/12/17	2020/12/18	S	1
2020DG-GNSC01515	2020/12/17	2020/12/18	S	1
2020DG-GNSC01516	2020/12/17	2020/12/18	S	1
2020DG-GNSC01518	2020/12/17	2020/12/29	S	7
2020DG-GNSC01519	2020/12/17	2020/12/18	S	1
2020SUROCCIDENTE000020	2020/12/17	2020/12/17	S	0
2020DG-GNSC01520	2020/12/18	2020/12/30	S	7
2020DG-GNSC01524	2020/12/18	2020/12/18	S	0
2020DG-GNSC01525	2020/12/18	2020/12/28	S	5
2020DG-GNSC01527	2020/12/18	2020/12/22	S	2
2020DG-GNSC01529	2020/12/21	2020/12/21	S	0
2020DG-GNSC01531	2020/12/21	2020/12/21	S	0
2020DG-GNSC01533	2020/12/21	2020/12/22	S	1
2020DG-GNSC01535	2020/12/22	2020/12/22	S	0
2020DG-GNSC01536	2020/12/22	2020/12/22	S	0
2020DG-GNSC01537	2020/12/22	2020/12/23	S	1
2020DG-GNSC01538	2020/12/22	2020/12/22	S	0
2020DG-GNSC01541	2020/12/22	2020/12/23	S	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2020DG-GNSC01547	2020/12/23	2020/12/23	S	0
2020DG-GNSC01551	2020/12/23	2020/12/23	S	0
2020DG-GNSC01552	2020/12/24	2020/12/30	S	3
2020DG-GNSC01553	2020/12/24	2020/12/24	S	0
2020DRNORORIENTE00007	2020/12/24	2020/12/24	S	0
2020DRNORORIENTE00008	2020/12/24	2020/12/24	S	0
2020DG-GNSC01558	2020/12/24	2020/12/29	S	2
2020DG-GNSC01559	2020/12/28	2020/12/28	S	0
2020DG-GNSC01560	2020/12/28	2020/12/28	S	0
2020DG-GNSC01561	2020/12/28	2020/12/28	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 octubre al 31 de diciembre de 2020.

Durante el cuarto trimestre del año 2020, el Instituto recibió quinientos treinta y nueve (539) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información.

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.



JENNY ANDREA ACOSTA BETANCOURT
Coordinadora (E)
Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional
Dirección General

Proyectó: Edgar William Quinchaneagua Forero. Asistente. GNSADI
Revisó y aprobó: Jenny Andrea Acosta Betancourt. Coordinadora (e). GNSADI