



DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

TERCER TRIMESTRE
AÑO 2021

Bogotá, D.C., Septiembre 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 PQRS.....	4
5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.....	5
5.1. TIPO.....	5
5.1.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	5
5.1.2. QUEJAS.....	6
5.1.3. RECLAMOS.....	6
5.1.4. SUGERENCIAS.....	7
5.1.5. DENUNCIAS.....	7
5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN.....	8
5.3. ORIGEN.....	8
5.4. ESTADO.....	9
5.5. POR SEDE.....	10
5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES.....	10
6. RECOMENDACIONES ACERCA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	11
7. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD.....	12
8. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS.....	13
9. CONCLUSIONES.....	25



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 julio y el 30 de septiembre de 2021.

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 julio y el 30 de septiembre de 2021.

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 de desarrollo para seguimiento y mejoramiento del aplicativo de PQRSD.
- 3.2. Reporte mensual del estado de las PQRSD enviado a cada unidad organizacional, para que gestionen su seguimiento, gestión y cierre.
- 3.3. Procedimiento de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” vigente.
- 3.4. Socialización del procedimiento.
- 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.

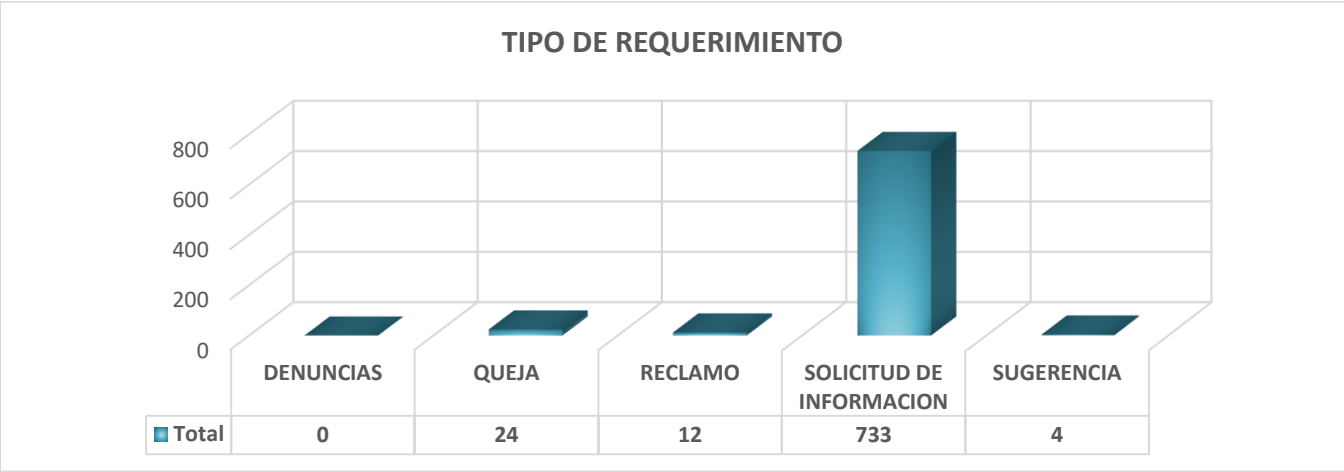
CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible	Buzones	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (El usuario deberá diligenciar el formato ubicado en cada buzón e introducirlo en el mismo una vez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

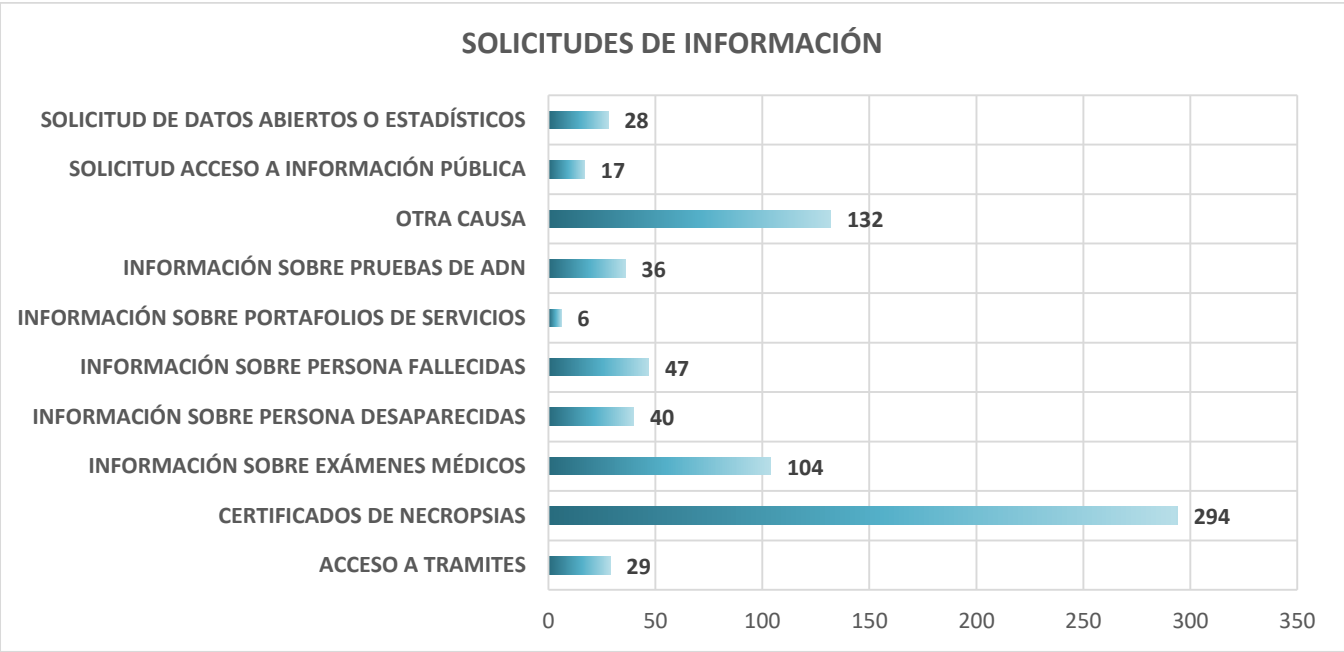
Durante el tercer trimestre del año 2021, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió setecientos setenta y tres (773) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información con setecientos treinta y tres (733) requerimientos. (Gráfica 1).



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 733 solicitudes de información, el mayor número corresponde a la categoría “Certificados de Necropsias” con doscientos noventa y cuatro (294) requerimientos, seguido de “Otra causa, con ciento treinta y dos (132) requerimientos”.

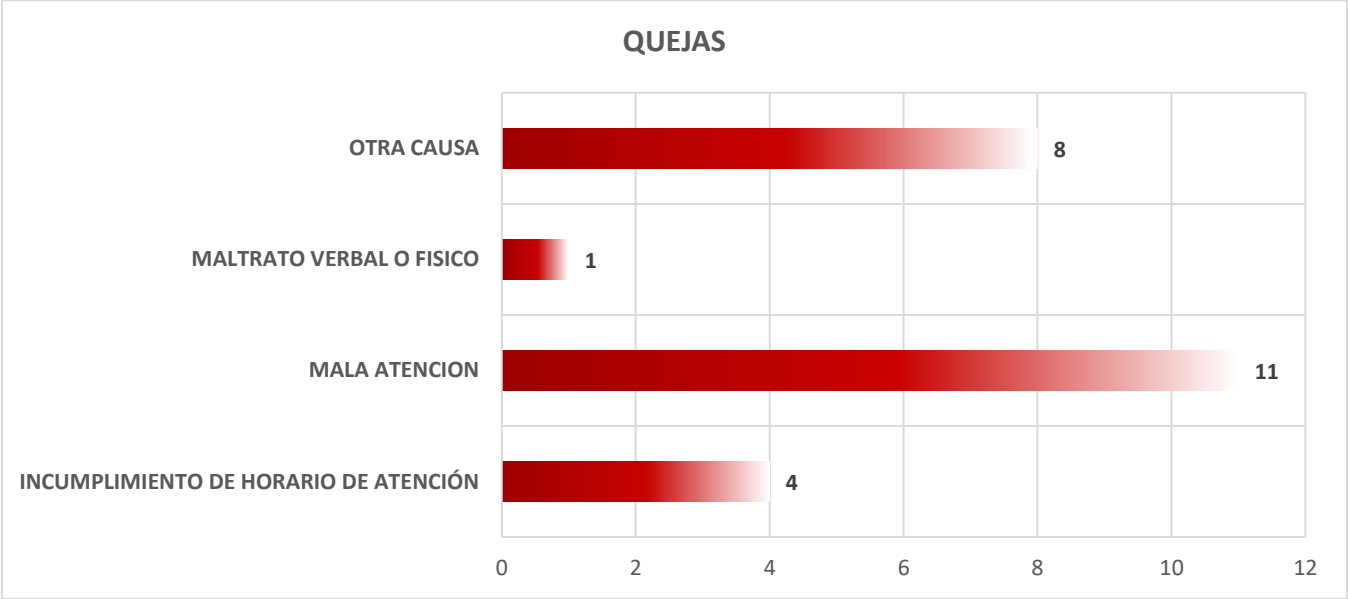


Gráfica 2 Solicitud de Información
Fuente: Sistema Informativo PQRSD



5.1.2. QUEJAS

La gráfica 3 muestra que a nivel nacional se recibieron veinticuatro (24) Quejas, la mayoría de ellas corresponden a “Mala atención” con once (11) requerimientos, 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, ocho (8) corresponden a “Demora entrega de resultados”, cuatro (4) corresponden a “Otras causas”.



Grafica 4 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRSD



5.1.4. SUGERENCIAS

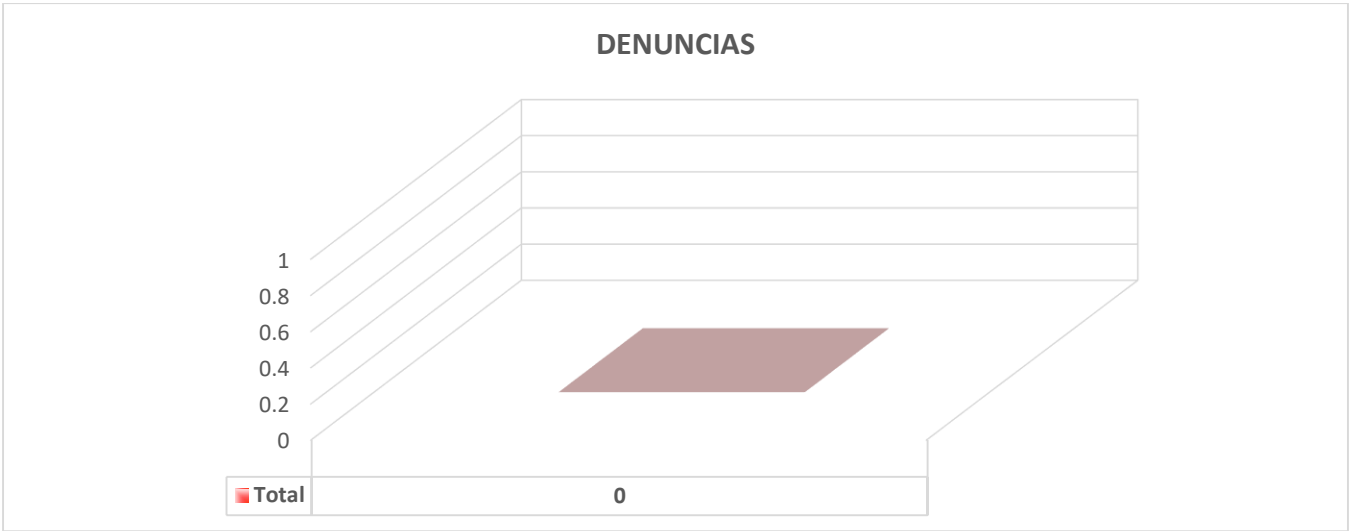
Se recibió cuatro (4) solicitudes de sugerencias. Ver gráfica 5:



Grafica 5 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRSD

5.1.5. DENUNCIAS

En el tercer trimestre de 2021, no se recibieron denuncias, como se muestra en la gráfica 6:

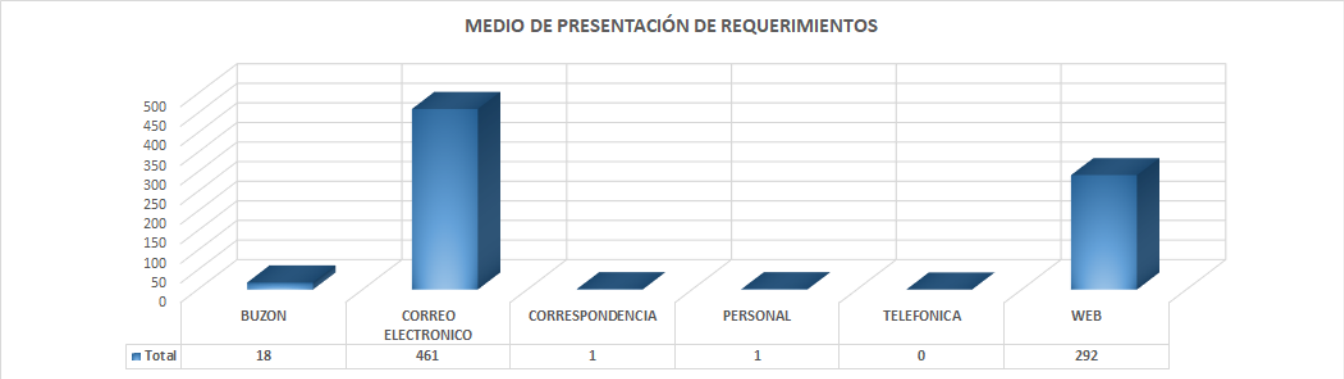


Grafica 6 Denuncias
Fuentes: Sistema Información PQRSD



5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

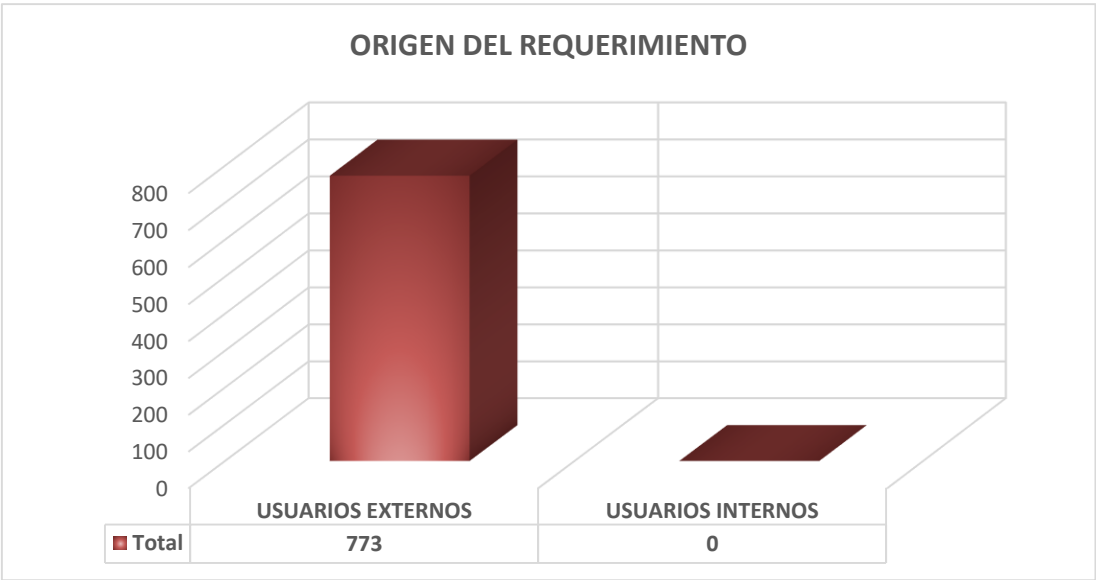
En la gráfica 7 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por los usuarios es el correo electrónico, seguido de la página Web a través de las direcciones: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co y solicitudinformación@medicinalegal.gov.co.



Grafica 7 Medio de Presentación
Fuente Sistema de Información PQRS

5.3. ORIGEN

En la Gráfica 8, se evidencia que, del total de los requerimientos recibidos, 773 corresponden a usuarios externos.



Grafica 8 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRS

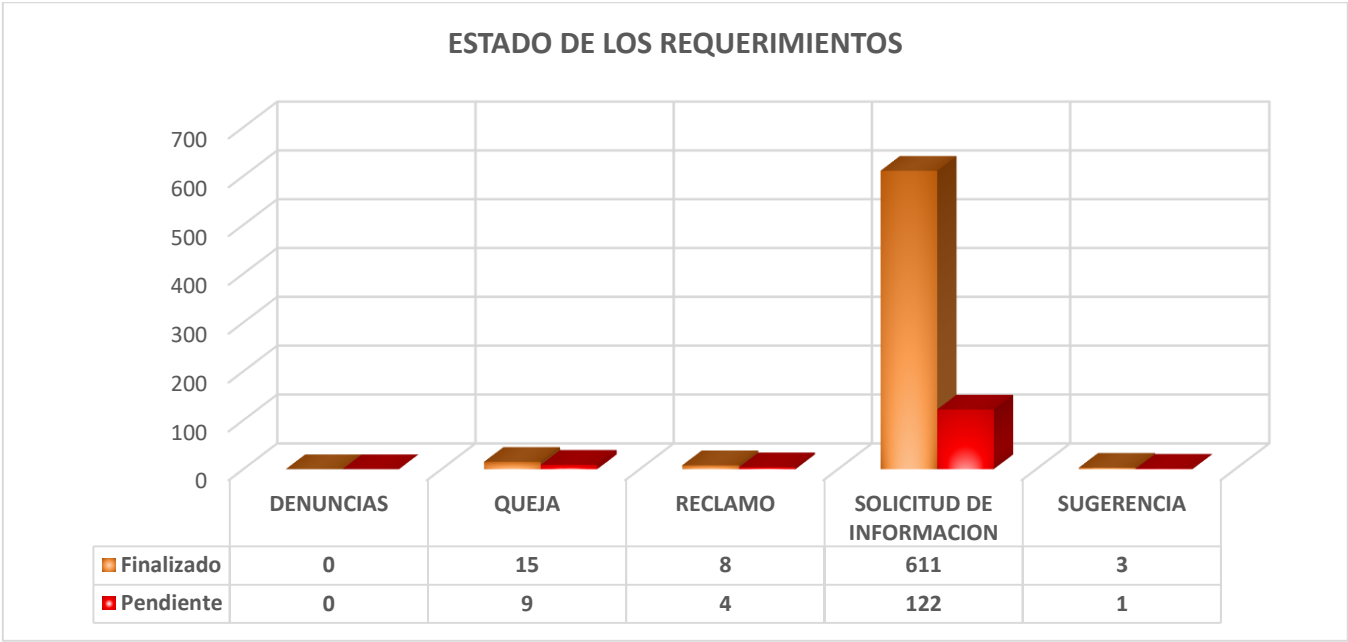


5.4. ESTADO

De los 773 requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; del total, 637 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:

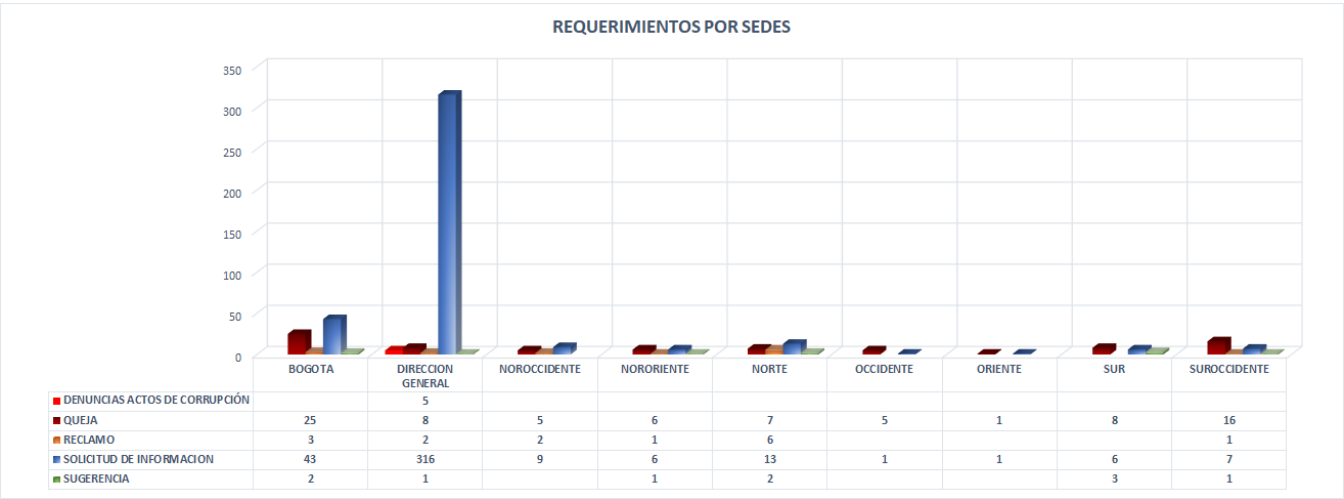


Grafica 9 Estado de los Requerimientos
Fuentes: Sistema de Información PQRSD



5.5. POR SEDE

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



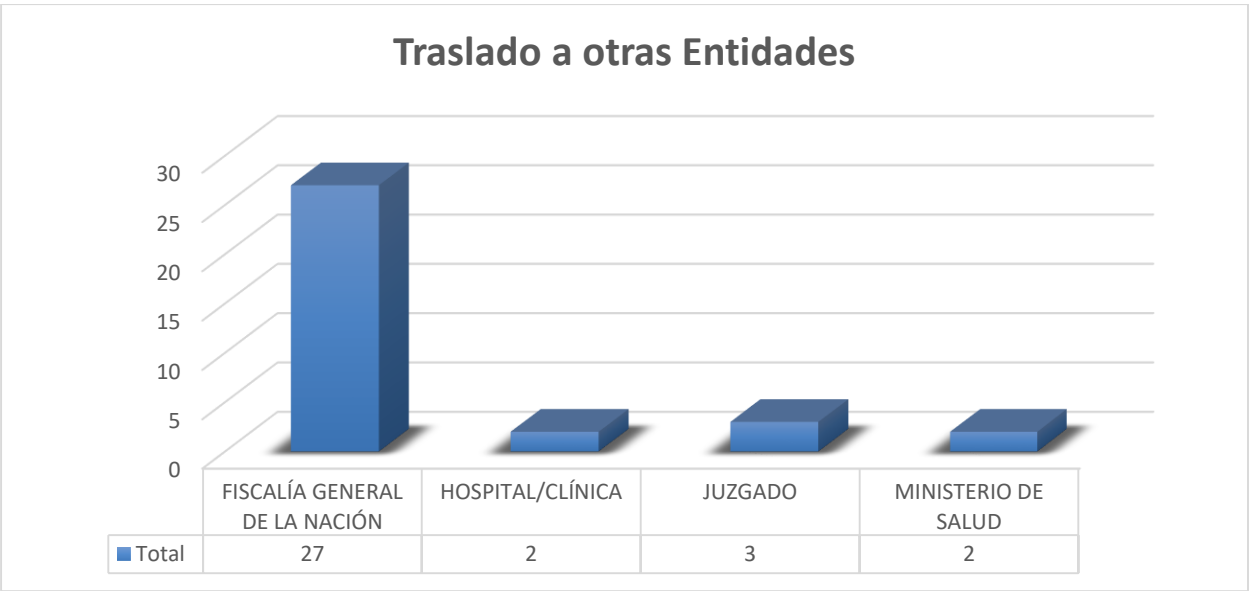
Nota: En esta gráfica "ADMIN" corresponde (Escuela de Medicina Legal y Ciencias Forenses)
Grafica 10 Requerimientos por Sedes
Fuentes: Sistema de Información PQRS

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 treinta y cuatro (34) requerimientos, de acuerdo a lo que muestra la gráfica 11:



Grafica 11 Traslado a Otras Entidades
Fuentes: Sistema Información PQRS



6. RECOMENDACIONES ACERCA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Se realizó la consulta en el aplicativo PQRSD, se evidencio que en el tercer trimestre ingresaron veinticuatro (24) quejas con mayor número de solicitudes por Causa "Mala atención" y doce (12) reclamos con mayor número de solicitudes por Causa "Demora entrega resultados".

- 6.1. Grupo de Clínica Forense – Dirección Regional Bogotá (El peticionario manifiesta "inconformidad con el trato recibido por el profesional y con el resultado de la pericia", mediante oficio se da respuesta al peticionario informando que: agradecemos su valioso comentario teniendo en cuenta que ello nos permite mejorar en la calidad de los servicios. Por lo anterior, estamos emprendiendo acciones necesarias para brindar una atención con calidad, calidez y oportunidad que impacten en la satisfacción de nuestros usuarios)

Acción Correctiva: Se imparten indicaciones administrativas.

- 6.2. Grupo de Clínica Forense – Dirección Regional Bogotá (El peticionario manifiesta "DEMORA EN ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS", mediante oficio se da respuesta al peticionario informando que: esta se realiza al turno de llegada de acuerdo con lo normado artículo 15 de la ley 962 de 2005. Por otro lado, es recordar que debido a las medidas impuestas por la emergencia sanitaria SARS-Cov2, se han presentado demoras en la prestación del servicio que se están subsanando en la actualidad con el fin de evitar este tipo de inconvenientes

Acción Correctiva: Se imparten indicaciones administrativas.

- 6.3. Dirección Seccional Cundinamarca (El peticionario manifiesta "QUEJA por parte de usuario refiriendo mala atención en la oficina de Medicina Legal.", SE TOMO CONTACTO TELEFONICO CON LA USUARIA Y SE INICIAN LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS PERTINENTES.

Acción Correctiva: Oficio que explique situación.

- 6.4. Grupo Regional de Clínica, Odontología, Psiquiatría y Psicología – unidad básica de Bucaramanga (El peticionario manifiesta "demora en el servicio de atención al usuario en el proceso de radicación de solicitudes", mediante oficio se da respuesta al peticionario informando que: me permito informarle que Grupo Regional de Clínica, Odontología, Psiquiatría y Psicología – área de reconocimientos médicos, unidad básica de Bucaramanga, se implementado el sistema digital de turnos, lo que permite que los usuarios sean atendidos en su orden de llegada, sin embargo, en ocasiones puede haber demoras en el trámite por la gran demanda en el servicio. De igual manera, acorde al Decreto 538 del 12 de abril de 2020 por el cual se adoptan las medidas para contener y mitigar la pandemia de COVID-19 y garantizar la prestación de los servicios en el marco del Estado de Emergencia.

Acción Correctiva: Oficio que explique la situación.



- 6.5. Dirección seccional Córdoba (El peticionario manifiesta "que no hay dispensador de agua en sala de usuarios", mediante oficio se da respuesta al peticionario informando que: Respetuosamente le informamos que en el momento no contamos con dispensador de agua en el área de espera de usuarios y el que tenemos internamente para nuestra provisión, se encuentra dañado, fuera de servicio. Sin embargo, atendiendo su solicitud, estamos haciendo el trámite a través de nuestra oficina regional en Medellín, donde nos informaron que hará la apropiación presupuestal con el fin de obtener lo más pronto posible un dispensador de agua potable que supla la necesidad vital de hidratación adecuadamente. Acción Correctiva: Se imparten indicaciones administrativas.

7. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD

- 7.1. Se realizó la consulta en el aplicativo PQRSD, se evidencio que en el tercer trimestre ingreso cuatro (4) sugerencias, de origen Usuario Externo por medio de Buzón:
- 7.2. Grupo de Clínica Forense – Dirección Regional Bogotá (El peticionario manifiesta "Estado de las puertas e infraestructura del primer piso", mediante correo electrónico se da respuesta al peticionario informando que: A la fecha se encuentra en reparaciones pertinentes con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios. Acción Correctiva: Se imparten indicaciones administrativas.
- 7.3. Dirección Regional Nororiente (El peticionario manifiesta "Que en la pantalla aparezca el número cuando llamen del consultorio, se haga con letras y números grandes ya que no se ven bien", mediante correo electrónico se da respuesta al peticionario informando que: por lo anterior se anexa pantallazo de la imagen y los cambios realizados de como se está visualizando en este momento y la evidencia del proveedor del cambio realizado". Agradecemos su comunicación, considerando que este mecanismo hace parte del mejoramiento de nuestros servicios, en especial en lo relacionado con la atención a nuestros usuarios. Acción Correctiva: Oficio que explique la situación.



8. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01463	2021/07/01	2021/07/13	S	7
2021DG-GNSC01475	2021/07/01	2021/08/30	S	39
2021DG-GNSC01494	2021/07/06	2021/07/16	S	8
2021DG-GNSC01497	2021/07/06	2021/07/13	S	5
2021DG-GNSC01502	2021/07/07	2021/08/05	S	20
2021DG-GNSC01510	2021/07/07	2021/08/17	S	27
2021DG-GNSC01534	2021/07/09	2021/07/16	S	5
2021DG-GNSC01621	2021/07/22	2021/08/17	S	17
2021DG-GNSC01630	2021/07/22	2021/07/26	S	2
2021DG-GNSC01678	2021/07/28	2021/08/09	S	8
2021DG-GNSC01683	2021/07/28	2021/08/30	S	22
2021DG-GNSC01689	2021/07/29	2021/08/12	S	10
2021DG-GNSC01738	2021/08/05	2021/08/30	S	16
2021DG-GNSC01740	2021/08/05	2021/08/30	S	16
2021DG-GNSC01751	2021/08/06	2021/08/11	S	3
2021DG-GNSC01784	2021/08/10	2021/08/13	S	3
2021DG-GNSC01806	2021/08/12	2021/08/31	S	12
2021DG-GNSC01808	2021/08/13	2021/09/02	S	13
2021DG-GNSC01813	2021/08/13	2021/09/02	S	13
2021DG-GNSC01883	2021/08/24	2021/09/27	S	24
2021DG-GNSC01899	2021/08/26	2021/09/27	S	22
2021DG-GNSC01901	2021/08/26	2021/09/27	S	22
2021DG-GNSC01909	2021/08/27	2021/09/20	S	16
2021DG-GNSC02036	2021/09/09	2021/09/17	S	6
2021DG-GNSC01639	2021/07/23	2021/08/03	S	7
2021DG-GNSC01684	2021/07/28	2021/08/30	S	22
2021DG-GNSC01727	2021/08/04	2021/09/02	S	20
2021DG-GNSC01744	2021/08/06	2021/08/24	S	11
2021DG-GNSC01745	2021/08/06	2021/09/14	S	26
2021DG-GNSC01766	2021/08/09	2021/08/20	S	8
2021DG-GNSC01781	2021/08/10	2021/08/20	S	7
2021DG-GNSC01836	2021/08/17	2021/09/27	S	29
2021DG-GNSC01842	2021/08/18	2021/08/20	S	2
2021DG-GNSC01978	2021/09/06	2021/09/27	S	15
2021DG-GNSC01979	2021/09/06	2021/09/23	S	13
2021DG-GNSC02066	2021/09/14	2021/09/21	S	5
2021DG-GNSC02070	2021/09/14	2021/09/27	S	9
2021DG-GNSC01478	2021/07/02	2021/07/23	S	13
2021DG-GNSC01484	2021/07/06	2021/07/06	S	0
2021DG-GNSC01500	2021/07/07	2021/07/27	S	13
2021DG-GNSC01511	2021/07/08	2021/07/23	S	10
2021DG-GNSC01529	2021/07/09	2021/08/31	S	35
2021DG-GNSC01532	2021/07/09	2021/07/21	S	7
2021DG-GNSC01538	2021/07/09	2021/07/09	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01541	2021/07/09	2021/07/12	S	1
2021DG-GNSC01542	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01545	2021/07/12	2021/07/15	S	3
2021DG-GNSC01564	2021/07/12	2021/08/31	S	34
2021DG-GNSC01575	2021/07/14	2021/07/14	S	0
2021DG-GNSC01577	2021/07/14	2021/07/23	S	6
2021DG-GNSC01591	2021/07/16	2021/07/26	S	5
2021DG-GNSC01595	2021/07/16	2021/07/21	S	2
2021DG-GNSC01601	2021/07/19	2021/08/03	S	10
2021DG-GNSC01602	2021/07/19	2021/07/30	S	8
2021DG-GNSC01603	2021/07/19	2021/09/06	S	33
2021DG-GNSC01618	2021/07/21	2021/08/04	S	10
2021DG-GNSC01619	2021/07/21	2021/08/23	S	22
2021DG-GNSC01631	2021/07/22	2021/07/27	S	3
2021DG-GNSC01633	2021/07/22	2021/08/04	S	9
2021DG-GNSC01634	2021/07/22	2021/09/10	S	35
2021DG-GNSC01640	2021/07/23	2021/08/03	S	7
2021DG-GNSC01646	2021/07/23	2021/08/26	S	23
2021DG-GNSC01655	2021/07/26	2021/08/13	S	14
2021DG-GNSC01657	2021/07/26	2021/09/06	S	29
2021DG-GNSC01673	2021/07/27	2021/09/06	S	28
2021DG-GNSC01679	2021/07/28	2021/08/09	S	8
2021DG-GNSC01686	2021/07/28	2021/07/29	S	1
2021DG-GNSC01693	2021/07/29	2021/08/31	S	22
2021DG-GNSC01722	2021/08/03	2021/08/20	S	12
2021DG-GNSC01734	2021/08/04	2021/09/06	S	22
2021DG-GNSC01742	2021/08/05	2021/08/09	S	2
2021DG-GNSC01747	2021/08/06	2021/09/07	S	21
2021DG-GNSC01761	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01762	2021/08/09	2021/08/13	S	4
2021DG-GNSC01769	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01771	2021/08/09	2021/08/30	S	14
2021DG-GNSC01772	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01789	2021/08/10	2021/09/06	S	18
2021DG-GNSC01790	2021/08/10	2021/08/31	S	14
2021DG-GNSC01791	2021/08/11	2021/08/20	S	6
2021DG-GNSC01799	2021/08/12	2021/08/26	S	9
2021DG-GNSC01816	2021/08/13	2021/08/18	S	2
2021DG-GNSC01817	2021/08/14	2021/09/23	S	27
2021DG-GNSC01820	2021/08/16	2021/09/14	S	20
2021DG-GNSC01830	2021/08/17	2021/09/08	S	16
2021DG-GNSC01839	2021/08/18	2021/09/13	S	18
2021DG-GNSC01843	2021/08/18	2021/08/20	S	2
2021DG-GNSC01852	2021/08/19	2021/08/26	S	5
2021DG-GNSC01855	2021/08/19	2021/08/23	S	2
2021DG-GNSC01856	2021/08/19	2021/09/30	S	30
2021DG-GNSC01857	2021/08/20	2021/08/27	S	5
2021DG-GNSC01858	2021/08/20	2021/09/26	S	25
2021DG-GNSC01859	2021/08/20	2021/08/20	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01864	2021/08/20	2021/09/15	S	18
2021DG-GNSC01867	2021/08/20	2021/08/23	S	1
2021DG-GNSC01868	2021/08/23	2021/08/30	S	5
2021DG-GNSC01871	2021/08/23	2021/09/13	S	15
2021DG-GNSC01879	2021/08/23	2021/09/15	S	17
2021DG-GNSC01884	2021/08/24	2021/09/26	S	23
2021DG-GNSC01892	2021/08/25	2021/09/03	S	7
2021DG-GNSC01902	2021/08/26	2021/09/02	S	5
2021DG-GNSC01907	2021/08/27	2021/09/15	S	13
2021DG-GNSC01910	2021/08/27	2021/08/27	S	0
2021DG-GNSC01916	2021/08/30	2021/09/08	S	7
2021DG-GNSC01920	2021/08/30	2021/09/10	S	9
2021DG-GNSC01923	2021/08/30	2021/08/31	S	1
2021DG-GNSC01928	2021/08/30	2021/09/15	S	12
2021DG-GNSC01944	2021/09/02	2021/09/08	S	4
2021DG-GNSC01947	2021/09/02	2021/09/06	S	2
2021DG-GNSC01949	2021/09/02	2021/09/28	S	18
2021DG-GNSC01965	2021/09/06	2021/09/15	S	7
2021DG-GNSC01970	2021/09/06	2021/09/30	S	18
2021DG-GNSC01973	2021/09/06	2021/09/15	S	7
2021DG-GNSC01976	2021/09/06	2021/09/22	S	12
2021DG-GNSC01981	2021/09/06	2021/09/24	S	14
2021DG-GNSC01989	2021/09/06	2021/09/09	S	3
2021DG-GNSC01998	2021/09/07	2021/09/23	S	12
2021DG-GNSC02005	2021/09/07	2021/09/08	S	1
2021DG-GNSC02016	2021/09/08	2021/09/27	S	13
2021DG-GNSC02041	2021/09/10	2021/09/30	S	14
2021DG-GNSC02044	2021/09/10	2021/09/10	S	0
2021DG-GNSC02045	2021/09/10	2021/09/10	S	0
2021DG-GNSC02052	2021/09/10	2021/09/16	S	4
2021DG-GNSC02061	2021/09/13	2021/09/14	S	1
2021DG-GNSC02068	2021/09/14	2021/09/29	S	11
2021DG-GNSC02069	2021/09/14	2021/09/29	S	11
2021DG-GNSC02075	2021/09/14	2021/09/14	S	0
2021DG-GNSC02086	2021/09/15	2021/09/28	S	9
2021DG-GNSC02087	2021/09/15	2021/09/22	S	5
2021DG-GNSC02099	2021/09/17	2021/09/22	S	3
2021DG-GNSC02109	2021/09/20	2021/09/24	S	4
2021DG-GNSC02140	2021/09/22	2021/09/28	S	4
2021DG-GNSC02144	2021/09/22	2021/09/27	S	3
2021DG-GNSC02148	2021/09/23	2021/09/24	S	1
2021DG-GNSC02153	2021/09/23	2021/09/23	S	0
2021DG-GNSC02157	2021/09/23	2021/09/27	S	2
2021DG-GNSC02206	2021/09/30	2021/09/30	S	0
2021DG-GNSC02207	2021/09/30	2021/09/30	S	0
2021DRSUR00005	2021/09/20	2021/09/20	S	0
2021DRSUR00006	2021/09/20	2021/09/22	S	2
2021DG-GNSC01466	2021/07/01	2021/07/08	S	4
2021DG-GNSC01481	2021/07/06	2021/07/23	S	12



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01492	2021/07/06	2021/08/18	S	29
2021DG-GNSC01512	2021/07/08	2021/07/09	S	1
2021DG-GNSC01516	2021/07/08	2021/07/09	S	1
2021DG-GNSC01528	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01530	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01540	2021/07/09	2021/07/14	S	3
2021DG-GNSC01567	2021/07/13	2021/07/22	S	6
2021DG-GNSC01620	2021/07/21	2021/08/04	S	10
2021DG-GNSC01624	2021/07/22	2021/08/04	S	9
2021DG-GNSC01671	2021/07/27	2021/08/04	S	6
2021DG-GNSC01687	2021/07/29	2021/08/27	S	20
2021DG-GNSC01708	2021/07/30	2021/08/24	S	16
2021DG-GNSC01725	2021/08/03	2021/08/26	S	16
2021DG-GNSC01752	2021/08/06	2021/08/24	S	11
2021DG-GNSC01773	2021/08/09	2021/08/26	S	12
2021DG-GNSC01778	2021/08/09	2021/08/26	S	12
2021DG-GNSC01779	2021/08/09	2021/08/26	S	12
2021DG-GNSC01837	2021/08/18	2021/09/06	S	13
2021DG-GNSC01838	2021/08/18	2021/09/10	S	17
2021DG-GNSC01664	2021/07/26	2021/08/13	S	14
2021DG-GNSC01665	2021/07/26	2021/08/13	S	14
2021DG-GNSC01863	2021/08/20	2021/08/27	S	5
2021DG-GNSC01873	2021/08/23	2021/08/23	S	0
2021DG-GNSC01893	2021/08/25	2021/08/31	S	4
2021DG-GNSC01926	2021/08/30	2021/09/13	S	10
2021DG-GNSC01932	2021/08/31	2021/09/02	S	2
2021DG-GNSC01935	2021/08/31	2021/09/29	S	21
2021DG-GNSC01940	2021/09/01	2021/09/07	S	4
2021DG-GNSC02002	2021/09/07	2021/09/29	S	16
2021DG-GNSC02018	2021/09/08	2021/09/15	S	5
2021DG-GNSC02030	2021/09/09	2021/09/15	S	4
2021DG-GNSC02043	2021/09/10	2021/09/15	S	3
2021DG-GNSC02145	2021/09/22	2021/09/29	S	5
2021DG-GNSC01674	2021/07/27	2021/08/13	S	13
2021DG-GNSC01755	2021/08/06	2021/09/06	S	20
2021DG-GNSC01807	2021/08/12	2021/08/20	S	5
2021DG-GNSC02060	2021/09/13	2021/09/16	S	3
2021DG-GNSC01491	2021/07/06	2021/07/23	S	12
2021DG-GNSC01560	2021/07/12	2021/07/21	S	6
2021DG-GNSC01597	2021/07/16	2021/07/21	S	2
2021DG-GNSC01660	2021/07/26	2021/08/04	S	7
2021DG-GNSC01681	2021/07/28	2021/08/06	S	7
2021DG-GNSC01695	2021/07/30	2021/08/17	S	11
2021DG-GNSC01705	2021/07/30	2021/09/10	S	29
2021DG-GNSC01710	2021/08/02	2021/09/14	S	30
2021DG-GNSC01711	2021/08/02	2021/09/14	S	30
2021DG-GNSC01717	2021/08/02	2021/08/03	S	1
2021DG-GNSC01737	2021/08/05	2021/09/02	S	19
2021DG-GNSC01697	2021/07/30	2021/07/30	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01756	2021/08/09	2021/09/20	S	29
2021DG-GNSC01764	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01783	2021/08/10	2021/08/18	S	5
2021DG-GNSC01792	2021/08/11	2021/08/30	S	12
2021DG-GNSC01811	2021/08/13	2021/08/20	S	4
2021DG-GNSC01826	2021/08/17	2021/09/02	S	12
2021DG-GNSC01849	2021/08/19	2021/09/17	S	21
2021DG-GNSC01937	2021/09/01	2021/09/13	S	8
2021DG-GNSC01995	2021/09/07	2021/09/07	S	0
2021DG-GNSC01997	2021/09/07	2021/09/07	S	0
2021DG-GNSC02025	2021/09/09	2021/09/10	S	1
2021DG-GNSC02035	2021/09/09	2021/09/13	S	2
2021DG-GNSC02051	2021/09/10	2021/09/17	S	5
2021DG-GNSC02084	2021/09/15	2021/09/26	S	7
2021DG-GNSC02091	2021/09/16	2021/09/22	S	4
2021DG-GNSC02113	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02121	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02122	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02123	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02124	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02139	2021/09/22	2021/09/23	S	1
2021DG-GNSC02200	2021/09/29	2021/09/29	S	0
2021DG-GNSC02201	2021/09/29	2021/09/29	S	0
2021DG-GNSC01537	2021/07/09	2021/07/12	S	1
2021DG-GNSC01553	2021/07/12	2021/08/09	S	19
2021DG-GNSC01736	2021/08/05	2021/08/05	S	0
2021DG-GNSC01554	2021/07/12	2021/08/09	S	19
2021DG-GNSC01555	2021/07/12	2021/08/09	S	19
2021DG-GNSC01556	2021/07/12	2021/08/09	S	19
2021DG-GNSC01557	2021/07/12	2021/08/09	S	19
2021DG-GNSC01558	2021/07/12	2021/08/09	S	19
2021DG-GNSC01743	2021/08/05	2021/08/13	S	6
2021DG-GNSC01559	2021/07/12	2021/08/09	S	19
2021DG-GNSC01573	2021/07/14	2021/07/14	S	0
2021DG-GNSC01574	2021/07/14	2021/07/14	S	0
2021DG-GNSC01589	2021/07/16	2021/07/16	S	0
2021DG-GNSC01590	2021/07/16	2021/07/16	S	0
2021DG-GNSC01592	2021/07/16	2021/07/23	S	4
2021DG-GNSC01610	2021/07/21	2021/07/21	S	0
2021DG-GNSC01688	2021/07/29	2021/07/29	S	0
2021DG-GNSC01696	2021/07/30	2021/08/20	S	14
2021DG-GNSC01721	2021/08/03	2021/08/03	S	0
2021DG-GNSC01726	2021/08/04	2021/08/04	S	0
2021DG-GNSC01815	2021/08/13	2021/08/13	S	0
2021DG-GNSC01827	2021/08/17	2021/08/17	S	0
2021DG-GNSC01840	2021/08/18	2021/09/10	S	17
2021DG-GNSC01933	2021/08/31	2021/09/13	S	9
2021DG-GNSC01971	2021/09/06	2021/09/08	S	2
2021DG-GNSC02007	2021/09/07	2021/09/15	S	6



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC02032	2021/09/09	2021/09/15	S	4
2021DG-GNSC02034	2021/09/09	2021/09/10	S	1
2021DG-GNSC02120	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02125	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02126	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02146	2021/09/23	2021/09/23	S	0
2021DG-GNSC02151	2021/09/23	2021/09/29	S	4
2021DG-GNSC02162	2021/09/24	2021/09/24	S	0
2021DG-GNSC02163	2021/09/24	2021/09/24	S	0
2021DG-GNSC02172	2021/09/27	2021/09/27	S	0
2021DG-GNSC02196	2021/09/29	2021/09/29	S	0
2021DG-GNSC02197	2021/09/29	2021/09/29	S	0
2021DG-GNSC01464	2021/07/01	2021/07/07	S	3
2021DG-GNSC01472	2021/07/01	2021/07/07	S	3
2021DG-GNSC01479	2021/07/02	2021/07/13	S	6
2021DG-GNSC01483	2021/07/06	2021/07/19	S	9
2021DG-GNSC01485	2021/07/06	2021/07/13	S	5
2021DG-GNSC01495	2021/07/06	2021/07/07	S	1
2021DG-GNSC01503	2021/07/07	2021/07/13	S	4
2021DG-GNSC01504	2021/07/07	2021/07/08	S	1
2021DG-GNSC01506	2021/07/07	2021/07/13	S	4
2021DG-GNSC01539	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01549	2021/07/12	2021/07/23	S	8
2021DG-GNSC01552	2021/07/12	2021/07/19	S	5
2021DG-GNSC01565	2021/07/13	2021/07/19	S	4
2021DG-GNSC01566	2021/07/13	2021/07/19	S	4
2021DG-GNSC01582	2021/07/15	2021/07/21	S	3
2021DG-GNSC01596	2021/07/16	2021/07/21	S	2
2021DG-GNSC01604	2021/07/19	2021/07/23	S	3
2021DG-GNSC01622	2021/07/22	2021/08/02	S	7
2021DG-GNSC01642	2021/07/23	2021/07/27	S	2
2021DG-GNSC01647	2021/07/23	2021/07/30	S	5
2021DG-GNSC01661	2021/07/26	2021/08/26	S	22
2021DG-GNSC01662	2021/07/26	2021/09/06	S	29
2021DG-GNSC01663	2021/07/26	2021/09/06	S	29
2021DG-GNSC01670	2021/07/27	2021/08/13	S	13
2021DG-GNSC01672	2021/07/27	2021/09/15	S	35
2021DG-GNSC01675	2021/07/27	2021/09/06	S	28
2021DG-GNSC01680	2021/07/28	2021/07/30	S	2
2021DG-GNSC01692	2021/07/29	2021/09/15	S	33
2021DG-GNSC01700	2021/07/30	2021/09/06	S	25
2021DG-GNSC01709	2021/07/30	2021/08/13	S	10
2021DG-GNSC01712	2021/08/02	2021/08/17	S	10
2021DG-GNSC01718	2021/08/02	2021/09/01	S	21
2021DG-GNSC01728	2021/08/04	2021/09/17	S	31
2021DG-GNSC01746	2021/08/06	2021/09/14	S	26
2021DG-GNSC01748	2021/08/06	2021/08/19	S	8
2021DG-GNSC01749	2021/08/06	2021/08/12	S	4
2021DG-GNSC01777	2021/08/09	2021/08/20	S	8



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01780	2021/08/09	2021/09/27	S	34
2021DG-GNSC01786	2021/08/10	2021/08/20	S	7
2021DG-GNSC01788	2021/08/10	2021/08/11	S	1
2021DG-GNSC01796	2021/08/11	2021/09/03	S	16
2021DG-GNSC01798	2021/08/12	2021/08/25	S	8
2021DG-GNSC01832	2021/08/17	2021/09/14	S	20
2021DG-GNSC01835	2021/08/17	2021/08/25	S	6
2021DG-GNSC01841	2021/08/18	2021/09/08	S	15
2021DG-GNSC01845	2021/08/18	2021/08/27	S	7
2021DG-GNSC01860	2021/08/20	2021/09/02	S	9
2021DG-GNSC01862	2021/08/20	2021/08/20	S	0
2021DG-GNSC01872	2021/08/23	2021/08/23	S	0
2021DG-GNSC01874	2021/08/23	2021/09/06	S	10
2021DG-GNSC01876	2021/08/23	2021/08/25	S	2
2021DG-GNSC01878	2021/08/23	2021/09/08	S	12
2021DG-GNSC01881	2021/08/24	2021/08/24	S	0
2021DG-GNSC01895	2021/08/25	2021/09/03	S	7
2021DG-GNSC01896	2021/08/25	2021/09/03	S	7
2021DG-GNSC01834	2021/08/17	2021/09/08	S	16
2021DG-GNSC01904	2021/08/26	2021/09/09	S	10
2021DG-GNSC01911	2021/08/27	2021/08/31	S	2
2021DG-GNSC01918	2021/08/30	2021/09/08	S	7
2021DG-GNSC01919	2021/08/30	2021/08/30	S	0
2021DG-GNSC01929	2021/08/30	2021/09/08	S	7
2021DG-GNSC01977	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01985	2021/09/06	2021/09/13	S	5
2021DG-GNSC01844	2021/08/18	2021/09/02	S	11
2021DG-GNSC02020	2021/09/08	2021/09/09	S	1
2021DG-GNSC02024	2021/09/08	2021/09/09	S	1
2021DG-GNSC02049	2021/09/10	2021/09/22	S	8
2021DG-GNSC02050	2021/09/10	2021/09/22	S	8
2021DG-GNSC02062	2021/09/13	2021/09/26	S	9
2021DG-GNSC02064	2021/09/14	2021/09/22	S	6
2021DG-GNSC02071	2021/09/14	2021/09/14	S	0
2021DG-GNSC02073	2021/09/14	2021/09/22	S	6
2021DG-GNSC02076	2021/09/14	2021/09/26	S	8
2021DG-GNSC02088	2021/09/16	2021/09/30	S	10
2021DG-GNSC02094	2021/09/16	2021/09/16	S	0
2021DG-GNSC02101	2021/09/17	2021/09/24	S	5
2021DG-GNSC02104	2021/09/17	2021/09/17	S	0
2021DG-GNSC02105	2021/09/17	2021/09/28	S	7
2021DG-GNSC02136	2021/09/21	2021/09/24	S	3
2021DG-GNSC02156	2021/09/23	2021/09/28	S	3
2021DG-GNSC02169	2021/09/27	2021/09/30	S	3
2021DG-GNSC02179	2021/09/28	2021/09/30	S	2
2021DG-GNSC02202	2021/09/29	2021/09/30	S	1
2021DG-GNSC01882	2021/08/24	2021/08/24	S	0
2021DG-GNSC01465	2021/07/01	2021/09/10	S	48
2021DG-GNSC01467	2021/07/01	2021/07/13	S	7



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01468	2021/07/01	2021/07/07	S	3
2021DG-GNSC01469	2021/07/01	2021/08/11	S	27
2021DG-GNSC01471	2021/07/01	2021/08/03	S	21
2021DG-GNSC01473	2021/07/01	2021/07/23	S	14
2021DG-GNSC01474	2021/07/01	2021/07/02	S	1
2021DG-GNSC01476	2021/07/01	2021/07/23	S	14
2021DG-GNSC01477	2021/07/02	2021/07/13	S	6
2021DG-GNSC01480	2021/07/02	2021/07/06	S	1
2021DG-GNSC01482	2021/07/06	2021/07/06	S	0
2021DG-GNSC01486	2021/07/06	2021/07/23	S	12
2021DG-GNSC01487	2021/07/06	2021/07/12	S	4
2021DG-GNSC01488	2021/07/06	2021/07/13	S	5
2021DG-GNSC01489	2021/07/06	2021/07/13	S	5
2021DG-GNSC01490	2021/07/06	2021/07/06	S	0
2021DG-GNSC01493	2021/07/06	2021/07/23	S	12
2021DG-GNSC01496	2021/07/06	2021/07/23	S	12
2021DG-GNSC01498	2021/07/06	2021/07/15	S	7
2021DG-GNSC01499	2021/07/07	2021/07/23	S	11
2021DG-GNSC01501	2021/07/07	2021/07/07	S	0
2021DG-GNSC01505	2021/07/07	2021/07/22	S	10
2021DG-GNSC01507	2021/07/07	2021/07/08	S	1
2021DG-GNSC01508	2021/07/07	2021/07/22	S	10
2021DG-GNSC01509	2021/07/07	2021/07/09	S	2
2021DG-GNSC01513	2021/07/08	2021/07/09	S	1
2021DG-GNSC01514	2021/07/08	2021/07/21	S	8
2021DG-GNSC01515	2021/07/08	2021/07/23	S	10
2021DG-GNSC01517	2021/07/09	2021/07/30	S	14
2021DG-GNSC01518	2021/07/09	2021/07/09	S	0
2021DG-GNSC01519	2021/07/09	2021/07/09	S	0
2021DG-GNSC01520	2021/07/09	2021/08/19	S	27
2021DG-GNSC01521	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01522	2021/07/09	2021/07/27	S	11
2021DG-GNSC01523	2021/07/09	2021/08/09	S	20
2021DG-GNSC01524	2021/07/09	2021/07/21	S	7
2021DG-GNSC01525	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01526	2021/07/09	2021/07/12	S	1
2021DG-GNSC01527	2021/07/09	2021/07/26	S	10
2021DG-GNSC01531	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01533	2021/07/09	2021/08/18	S	26
2021DG-GNSC01535	2021/07/09	2021/08/03	S	16
2021DG-GNSC01536	2021/07/09	2021/07/19	S	6
2021DG-GNSC01543	2021/07/09	2021/07/23	S	9
2021DG-GNSC01544	2021/07/12	2021/07/13	S	1
2021DG-GNSC01546	2021/07/12	2021/07/12	S	0
2021DG-GNSC01547	2021/07/12	2021/07/15	S	3
2021DG-GNSC01548	2021/07/12	2021/07/12	S	0
2021DG-GNSC01550	2021/07/12	2021/07/12	S	0
2021DG-GNSC01551	2021/07/12	2021/08/23	S	28
2021DG-GNSC01562	2021/07/12	2021/07/13	S	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01563	2021/07/12	2021/07/13	S	1
2021DG-GNSC01568	2021/07/13	2021/08/05	S	16
2021DG-GNSC01569	2021/07/13	2021/07/14	S	1
2021DG-GNSC01570	2021/07/13	2021/08/10	S	19
2021DG-GNSC01941	2021/09/01	2021/09/10	S	7
2021DG-GNSC01571	2021/07/14	2021/07/16	S	2
2021DG-GNSC01572	2021/07/14	2021/08/18	S	23
2021DG-GNSC01580	2021/07/14	2021/07/15	S	1
2021DG-GNSC01581	2021/07/14	2021/07/15	S	1
2021DG-GNSC01583	2021/07/15	2021/08/04	S	13
2021DG-GNSC01584	2021/07/15	2021/07/27	S	7
2021DG-GNSC01585	2021/07/15	2021/07/15	S	0
2021DG-GNSC01586	2021/07/16	2021/07/23	S	4
2021DG-GNSC01587	2021/07/16	2021/07/16	S	0
2021DG-GNSC01588	2021/07/16	2021/07/23	S	4
2021DG-GNSC01593	2021/07/16	2021/07/16	S	0
2021DG-GNSC01594	2021/07/16	2021/07/16	S	0
2021DG-GNSC01598	2021/07/17	2021/07/21	S	1
2021DG-GNSC01599	2021/07/18	2021/07/21	S	1
2021DG-GNSC01600	2021/07/19	2021/07/21	S	1
2021DG-GNSC01605	2021/07/19	2021/07/22	S	2
2021DG-GNSC01606	2021/07/19	2021/07/27	S	5
2021DG-GNSC01962	2021/09/03	2021/09/10	S	5
2021DG-GNSC01608	2021/07/21	2021/07/30	S	7
2021DG-GNSC01609	2021/07/21	2021/08/20	S	21
2021DG-GNSC01611	2021/07/21	2021/08/04	S	10
2021DG-GNSC01612	2021/07/21	2021/07/26	S	3
2021DG-GNSC01613	2021/07/21	2021/07/21	S	0
2021DG-GNSC01614	2021/07/21	2021/07/21	S	0
2021DG-GNSC01615	2021/07/21	2021/07/26	S	3
2021DG-GNSC01616	2021/07/21	2021/07/21	S	0
2021DG-GNSC01617	2021/07/21	2021/07/21	S	0
2021DG-GNSC01623	2021/07/22	2021/07/22	S	0
2021DG-GNSC01625	2021/07/22	2021/08/18	S	18
2021DG-GNSC01626	2021/07/22	2021/08/02	S	7
2021DG-GNSC01627	2021/07/22	2021/07/30	S	6
2021DG-GNSC01628	2021/07/22	2021/07/23	S	1
2021DG-GNSC01629	2021/07/22	2021/07/26	S	2
2021DG-GNSC01632	2021/07/22	2021/07/22	S	0
2021DG-GNSC01637	2021/07/23	2021/08/10	S	12
2021DG-GNSC01641	2021/07/23	2021/07/23	S	0
2021DG-GNSC01643	2021/07/23	2021/07/26	S	1
2021DG-GNSC01645	2021/07/23	2021/08/31	S	26
2021DG-GNSC01648	2021/07/26	2021/07/26	S	0
2021DG-GNSC01649	2021/07/26	2021/08/02	S	5
2021DG-GNSC01650	2021/07/26	2021/07/26	S	0
2021DG-GNSC01651	2021/07/26	2021/08/10	S	11
2021DG-GNSC01652	2021/07/26	2021/07/26	S	0
2021DG-GNSC01653	2021/07/26	2021/07/26	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01654	2021/07/26	2021/07/26	S	0
2021DG-GNSC01656	2021/07/26	2021/08/02	S	5
2021DG-GNSC01658	2021/07/26	2021/08/02	S	5
2021DG-GNSC01659	2021/07/26	2021/09/06	S	29
2021DG-GNSC01666	2021/07/27	2021/09/16	S	36
2021DG-GNSC01667	2021/07/27	2021/08/13	S	13
2021DG-GNSC01668	2021/07/27	2021/07/28	S	1
2021DG-GNSC01669	2021/07/27	2021/07/27	S	0
2021DG-GNSC01676	2021/07/28	2021/09/13	S	32
2021DG-GNSC01677	2021/07/28	2021/07/28	S	0
2021DG-GNSC01682	2021/07/28	2021/07/28	S	0
2021DG-GNSC01685	2021/07/28	2021/08/13	S	12
2021DG-GNSC01690	2021/07/29	2021/08/11	S	9
2021DG-GNSC01691	2021/07/29	2021/07/30	S	1
2021DG-GNSC01694	2021/07/30	2021/09/06	S	25
2021DG-GNSC01698	2021/07/30	2021/07/30	S	0
2021DG-GNSC01699	2021/07/30	2021/07/30	S	0
2021DG-GNSC01701	2021/07/30	2021/09/06	S	25
2021DG-GNSC01702	2021/07/30	2021/09/06	S	25
2021DG-GNSC01703	2021/07/30	2021/09/26	S	39
2021DG-GNSC01704	2021/07/30	2021/07/30	S	0
2021DG-GNSC01706	2021/07/30	2021/07/30	S	0
2021DG-GNSC01707	2021/07/30	2021/07/30	S	0
2021DG-GNSC01713	2021/08/02	2021/09/14	S	30
2021DG-GNSC01714	2021/08/02	2021/09/14	S	30
2021DG-GNSC02014	2021/09/08	2021/09/09	S	1
2021DG-GNSC01715	2021/08/02	2021/08/02	S	0
2021DG-GNSC01716	2021/08/02	2021/08/02	S	0
2021DG-GNSC01719	2021/08/03	2021/09/09	S	26
2021DG-GNSC01720	2021/08/03	2021/08/05	S	2
2021DG-GNSC01723	2021/08/03	2021/08/04	S	1
2021DG-GNSC01729	2021/08/04	2021/08/13	S	7
2021DG-GNSC01730	2021/08/04	2021/08/13	S	7
2021DG-GNSC01731	2021/08/04	2021/08/04	S	0
2021DG-GNSC01732	2021/08/04	2021/09/14	S	28
2021DG-GNSC01735	2021/08/04	2021/08/20	S	11
2021DG-GNSC01739	2021/08/05	2021/08/05	S	0
2021DG-GNSC01753	2021/08/06	2021/09/13	S	25
2021DG-GNSC01754	2021/08/06	2021/08/06	S	0
2021DG-GNSC01757	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01758	2021/08/09	2021/09/20	S	29
2021DG-GNSC01759	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01760	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01763	2021/08/09	2021/09/20	S	29
2021DG-GNSC01765	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01767	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01768	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021DG-GNSC01774	2021/08/09	2021/08/27	S	13
2021DG-GNSC01776	2021/08/09	2021/08/09	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01782	2021/08/10	2021/08/31	S	14
2021DG-GNSC01785	2021/08/10	2021/08/20	S	7
2021DG-GNSC01793	2021/08/11	2021/08/11	S	0
2021DG-GNSC01797	2021/08/11	2021/08/12	S	1
2021DG-GNSC01801	2021/08/12	2021/09/20	S	26
2021DG-GNSC01802	2021/08/12	2021/09/20	S	26
2021DG-GNSC01803	2021/08/12	2021/08/12	S	0
2021DG-GNSC01804	2021/08/12	2021/09/20	S	26
2021DG-GNSC01805	2021/08/12	2021/08/12	S	0
2021DG-GNSC01809	2021/08/13	2021/08/13	S	0
2021DG-GNSC01810	2021/08/13	2021/08/13	S	0
2021DG-GNSC01812	2021/08/13	2021/08/13	S	0
2021DG-GNSC01814	2021/08/13	2021/09/20	S	25
2021DG-GNSC01822	2021/08/17	2021/08/17	S	0
2021DG-GNSC01823	2021/08/17	2021/08/17	S	0
2021DG-GNSC01824	2021/08/17	2021/08/17	S	0
2021DG-GNSC01825	2021/08/17	2021/08/18	S	1
2021DG-GNSC01828	2021/08/17	2021/08/17	S	0
2021DG-GNSC01829	2021/08/17	2021/08/17	S	0
2021DG-GNSC01833	2021/08/17	2021/08/18	S	1
2021DG-GNSC01846	2021/08/19	2021/08/25	S	4
2021DG-GNSC01848	2021/08/19	2021/08/19	S	0
2021DG-GNSC01850	2021/08/19	2021/08/19	S	0
2021DG-GNSC01851	2021/08/19	2021/08/19	S	0
2021DG-GNSC01853	2021/08/19	2021/08/19	S	0
2021DG-GNSC01861	2021/08/20	2021/09/28	S	27
2021DG-GNSC01865	2021/08/20	2021/08/20	S	0
2021DG-GNSC01866	2021/08/20	2021/08/20	S	0
2021DG-GNSC01869	2021/08/23	2021/09/29	S	27
2021DG-GNSC01870	2021/08/23	2021/08/23	S	0
2021DG-GNSC01875	2021/08/23	2021/08/23	S	0
2021DG-GNSC01877	2021/08/23	2021/08/24	S	1
2021DG-GNSC01880	2021/08/24	2021/09/29	S	26
2021DG-GNSC01885	2021/08/24	2021/08/24	S	0
2021DG-GNSC01888	2021/08/24	2021/09/29	S	26
2021DG-GNSC01889	2021/08/24	2021/09/08	S	11
2021DG-GNSC01891	2021/08/25	2021/08/26	S	1
2021DG-GNSC01894	2021/08/25	2021/09/29	S	25
2021DG-GNSC01898	2021/08/26	2021/09/29	S	24
2021DG-GNSC01900	2021/08/26	2021/09/10	S	11
2021DG-GNSC02079	2021/09/15	2021/09/24	S	7
2021DG-GNSC01903	2021/08/26	2021/09/29	S	24
2021DG-GNSC01905	2021/08/27	2021/08/27	S	0
2021DG-GNSC01906	2021/08/27	2021/08/27	S	0
2021DG-GNSC01908	2021/08/27	2021/08/27	S	0
2021DG-GNSC01912	2021/08/30	2021/08/30	S	0
2021DG-GNSC01913	2021/08/30	2021/09/01	S	2
2021DG-GNSC01914	2021/08/30	2021/08/30	S	0
2021DG-GNSC01915	2021/08/30	2021/08/30	S	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC01917	2021/08/30	2021/09/08	S	7
2021DG-GNSC01921	2021/08/30	2021/09/06	S	5
2021DG-GNSC01927	2021/08/30	2021/09/13	S	10
2021DG-GNSC01938	2021/09/01	2021/09/01	S	0
2021DG-GNSC01939	2021/09/01	2021/09/01	S	0
2021DG-GNSC01942	2021/09/02	2021/09/02	S	0
2021DG-GNSC01943	2021/09/02	2021/09/03	S	1
2021DG-GNSC01945	2021/09/02	2021/09/02	S	0
2021DG-GNSC01953	2021/09/03	2021/09/03	S	0
2021DG-GNSC01954	2021/09/03	2021/09/03	S	0
2021DG-GNSC01964	2021/09/04	2021/09/28	S	16
2021DG-GNSC01967	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01968	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01972	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01974	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01980	2021/09/06	2021/09/22	S	12
2021DG-GNSC01982	2021/09/06	2021/09/28	S	16
2021DG-GNSC01986	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01987	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01988	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC01990	2021/09/06	2021/09/07	S	1
2021DG-GNSC01991	2021/09/07	2021/09/07	S	0
2021DG-GNSC01994	2021/09/07	2021/09/08	S	1
2021DG-GNSC01996	2021/09/07	2021/09/07	S	0
2021DG-GNSC01999	2021/09/07	2021/09/07	S	0
2021DG-GNSC02004	2021/09/07	2021/09/07	S	0
2021DG-GNSC02013	2021/09/08	2021/09/09	S	1
2021DG-GNSC02021	2021/09/08	2021/09/09	S	1
2021DG-GNSC02023	2021/09/08	2021/09/10	S	2
2021DG-GNSC02029	2021/09/09	2021/09/13	S	2
2021DG-GNSC02040	2021/09/10	2021/09/10	S	0
2021DG-GNSC02047	2021/09/10	2021/09/10	S	0
2021DG-GNSC02048	2021/09/10	2021/09/10	S	0
2021DG-GNSC02053	2021/09/13	2021/09/13	S	0
2021DG-GNSC02057	2021/09/13	2021/09/16	S	3
2021DG-GNSC02059	2021/09/13	2021/09/15	S	2
2021DG-GNSC02065	2021/09/14	2021/09/14	S	0
2021DG-GNSC02072	2021/09/14	2021/09/14	S	0
2021DG-GNSC02077	2021/09/15	2021/09/15	S	0
2021DG-GNSC02080	2021/09/15	2021/09/15	S	0
2021DG-GNSC02081	2021/09/15	2021/09/15	S	0
2021DG-GNSC02089	2021/09/16	2021/09/16	S	0
2021DG-GNSC02090	2021/09/16	2021/09/16	S	0
2021DG-GNSC02092	2021/09/16	2021/09/16	S	0
2021DG-GNSC02093	2021/09/16	2021/09/16	S	0
2021DG-GNSC02108	2021/09/20	2021/09/20	S	0
2021DG-GNSC02114	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02115	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02116	2021/09/20	2021/09/22	S	2



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC02117	2021/09/20	2021/09/21	S	1
2021DG-GNSC02129	2021/09/21	2021/09/21	S	0
2021DG-GNSC02134	2021/09/21	2021/09/22	S	1
2021DG-GNSC02137	2021/09/21	2021/09/24	S	3
2021DG-GNSC02138	2021/09/22	2021/09/23	S	1
2021DG-GNSC02143	2021/09/22	2021/09/23	S	1
2021DG-GNSC02164	2021/09/24	2021/09/24	S	0
2021DG-GNSC02170	2021/09/27	2021/09/27	S	0
2021DG-GNSC02178	2021/09/28	2021/09/28	S	0
2021DG-GNSC02181	2021/09/28	2021/09/28	S	0
2021DG-GNSC02183	2021/09/28	2021/09/28	S	0
2021DG-GNSC02187	2021/09/28	2021/09/28	S	0
2021DG-GNSC02188	2021/09/28	2021/09/28	S	0
2021DG-GNSC02195	2021/09/29	2021/09/29	S	0
2021DG-GNSC02208	2021/09/30	2021/09/30	S	0
2021DG-GNSC01470	2021/07/01	2021/07/07	S	3
2021DG-GNSC01561	2021/07/12	2021/07/29	S	12
2021DG-GNSC01576	2021/07/14	2021/07/21	S	4
2021DG-GNSC01578	2021/07/14	2021/07/23	S	6
2021DG-GNSC01579	2021/07/14	2021/07/23	S	6
2021DG-GNSC01635	2021/07/22	2021/07/29	S	5
2021DG-GNSC01638	2021/07/23	2021/08/03	S	7
2021DG-GNSC01724	2021/08/03	2021/09/06	S	23
2021DG-GNSC01733	2021/08/04	2021/08/09	S	3
2021DG-GNSC01750	2021/08/06	2021/08/13	S	5
2021DG-GNSC01770	2021/08/09	2021/08/13	S	4
2021DG-GNSC01775	2021/08/09	2021/08/27	S	13
2021DG-GNSC01794	2021/08/11	2021/08/23	S	7
2021DG-GNSC01821	2021/08/16	2021/08/26	S	7
2021DG-GNSC01886	2021/08/24	2021/08/27	S	3
2021DG-GNSC01890	2021/08/24	2021/09/06	S	9
2021DG-GNSC01983	2021/09/06	2021/09/06	S	0
2021DG-GNSC02001	2021/09/07	2021/09/16	S	7
2021DG-GNSC02009	2021/09/08	2021/09/09	S	1
2021DG-GNSC02026	2021/09/09	2021/09/10	S	1
2021DG-GNSC02042	2021/09/10	2021/09/10	S	0
2021DG-GNSC02082	2021/09/15	2021/09/15	S	0
2021DG-GNSC02130	2021/09/21	2021/09/28	S	5
2021DG-GNSC02131	2021/09/21	2021/09/28	S	5
2021DRB00006	2021/07/02	2021/07/09	S	4
2021DRB00007	2021/07/02	2021/07/23	S	13
2021DRB00008	2021/07/21	2021/07/27	S	4
2021DRB00009	2021/08/18	2021/09/08	S	15
2021DRB00010	2021/09/07	2021/09/15	S	6
2021DRNOCC00002	2021/07/08	2021/07/09	S	1
2021DRNORORIENTE00005	2021/07/01	2021/07/13	S	7
2021DRNORORIENTE00006	2021/07/26	2021/07/27	S	1
2021DROCC00005	2021/08/20	2021/09/06	S	11
2021DG-GNSC02133	2021/09/21	2021/09/28	S	5



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2021DG-GNSC02198	2021/09/29	2021/09/29	S	0
2021SUROCCIDENTE00004	2021/07/26	2021/07/26	S	0
2021SUROCCIDENTE00005	2021/07/26	2021/07/26	S	0
2021SUROCCIDENTE00006	2021/08/09	2021/08/09	S	0
2021SUROCCIDENTE00007	2021/08/09	2021/09/24	S	33

9. 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 julio al 30 de septiembre de 2021.

Durante el tercer trimestre del año 2021, el Instituto recibió setecientos setenta y tres (773) requerimientos, de los cuales, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información.

De los setecientos setenta y tres (773) requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; de los cuales, seiscientos treinta y siete (637) 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 peticionario; y el tiempo de respuesta promedio es de ocho (8) días, concluyendo que se responde de manera oportuna; sin embargo se aclara que se trabaja en mejorar el tiempo de respuesta, enviado correo mensual y realizando seguimiento a los requerimientos vencidos con cada unidad organizacional.

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 2021 corresponde a treinta y cuatro (34) PQRSD, es decir, un 4.4% del total de PQRSD tramitadas por la Institución durante el tercer trimestre del año 2021.

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 (e) GNSADI

"Ciencia con sentido humanitario un mejor país"

Calle 7A N° 12 A -51 Piso 2. atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co

Conmutador 4069977/44 Ext. 1236/1737/1309

www.medicinalegal.gov.co