

2021

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Oficina de Control Interno



**SEGUIMIENTO INFORME SEMESTRAL (I-2021)
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA
LEGAL Y CIENCIAS FORENSES.**

**PERIODO:
1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	6
2. MARCO NORMATIVO	6
3. METODOLOGÍA	7
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	8
5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS	13
6. REVISIÓN DOCUMENTAL	13
7. RECOMENDACIONES	14
8. CONCLUSIONES	15

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Total de Requerimientos registrados en semestre I-2021.....	8
Tabla 2 – Comparativo de Requerimientos registrados en semestre I-2020, II-2020 y I-2021.....	9
Tabla 3 – Comparativo de Requerimientos en cada Sede.....	10
Tabla 4 – Comparativo de Requerimientos registrados en cada Sede y las Causas	10
Tabla 5 – Comparativo de Requerimientos registrados cada mes en semestre I-2021	11
Tabla 6 – Tiempo de respuesta en días vs cantidad de requerimientos	12
Tabla 7 – Comparativo de Requerimientos registrados en semestre I-2021 VS Rango de días de respuesta	12
Tabla 8 – Informacion relacionada con actas de seguimiento al “Aplicativo PQRSD”	13
Tabla 9 – Verificacion Tramite PQRSD	13
Tabla 10 – Estado de los requerimientos.....	13

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el **artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, que determina "...En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...).", la Oficina de Control Interno del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses plasma en el presente documento el seguimiento al Informe de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRSD" durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2021.

Conforme al **artículo 13 inciso segundo de la Ley 1755 del 2015** que determina "... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo....", De igual forma es obligación dar respuesta al peticionarios en los términos de Ley, recordándole al ciudadano al momento de acceder, el manejo de datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014 (Página Web: Política de Privacidad y Protección de Datos Personales).

Para el presente seguimiento, **se tomó una muestra** de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en el periodo comprendido entre 01 enero al 30 de junio de 2021; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y así dar a conocer las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad

Es importante tener en cuenta que con la expedición del **Decreto 491 de 2020** "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"; mediante el artículo 5° estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente "Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los **veinte (20) días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta y cinco (35) días** siguientes a su recepción.

Los canales de acceso para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “PQRSD” en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses son:

- **Página Web:** <http://www.medicinalegal.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion> Sección: Mecanismos de contacto; opción “PQRS-iniciar”: Formulario electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.
- **Buzones Físicos** de Quejas Reclamos y Sugerencias, localizados en todos los puntos de atención del Instituto, así:
 - En la Sede central
 - Edificio torre C
 - primer piso – recepción principal
 - quinto piso - pasillo de ascensores
 - sexto piso – pasillo de ascensores
 - séptimo piso – pasillo de asesores
 - Edificio SAF
 - primer piso
 - Escuela Santa Inés
 - Primer piso
 - Segundo piso
 - En las Sedes Regionales
 - Sede de la Dirección Regional
 - Sedes Seccionales donde existen puntos de atención.
- **Correo electrónico:** atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co.
- **PBX:** (571) 4069944/77 Ext: 1309-1236 (Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional).
- **Líneas telefónicas** gratuitas desde cualquier lugar del país: Línea PQRSD 018000914862 y Línea Anticorrupción: 018000-113263
- **Recepción de quejas verbales** recibidas por parte del servidor. Formato Quejas presenciales y verbales, electrónicas. formatos DG-C-P-003-V05-F01.

El Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional (Unidad Organizacional dependiente de la Dirección General), gestiona a través de las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, los requerimientos radicados por los usuarios, y realiza seguimiento a los mismos.

1. OBJETIVO

Validar el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 inciso segundo de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, para así, por parte de la oficina de control interno, rendir informe semestral sobre las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, a la Alta Dirección de la Entidad.

2. MARCO NORMATIVO

- a. Constitución Política de Colombia de 1991- Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- b. Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- c. Ley 734 de 2002. Artículo 34. Numerales 19 y 34, Código Único disciplinario. Es deber de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición y, en general, los deberes de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presente los ciudadanos, en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- d. Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"*.
- e. Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículo 24 *"Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución."*
- f. Ley 1755 del 30 de junio de 2015, *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*. Establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, y ordena que este tipo de peticiones deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina."
- g. Decreto 124 del 26 de enero de 2016, *"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.
- h. Sentencias Corte Constitucional: T.058 de 2018. T-077 de 2018- T-377 de 2000 y Sentencia T-249 de 2001 reiterada por las sentencias T-1046 de 2004. T-180a de 2010. T -691 de 2010, T-161 de 2011, La Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha señalado que la respuesta al derecho de petición *"debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna, motivada y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición."*
- i. Circular 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- j. Resolución No. 000201 de 2002, *"Por la cual se asigna la función de recibir y tramitar las quejas a los funcionarios del Instituto"*.

- k. Resolución No. 000423 del 3 de junio 2004, “Por la cual se adopta el trámite interno del derecho de petición, quejas, consultas y reclamos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.”
- l. Resolución No. 000509 del 10 de septiembre de 2018, “Por el cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.”
- m. Resolución No. 000830 del 18 de noviembre de 2018, “Por la cual se renuevan los grupos internos de trabajo, establecen sus funciones y dictan otras disposiciones”.
- n. Resolución No. 000017 del 10 de enero de 2020. “Por la cual se establece la Política de Privacidad y Protección de datos Personales en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.”
- o. Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

3. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente seguimiento fueron:

- a. Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al primer semestre de 2021 publicados en la página web y allegados por el Grupo Nacional del Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional.
- b. Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, Código DG-C-P-003, Versión 05, vigente desde 20 de diciembre de 2017.
- c. Revisión aplicativo PQRSD a través de funcionarios del GNSC
- d. Las revisiones se realizaron de forma remota.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del aplicativo y allegada a la Oficina de Control Interno proveniente del aplicativo PQRSD.

4.1 Total de requerimientos registrados en semestre I-2021.

Tabla 1 – Total de Requerimientos registrados en semestre I-2021.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
DENUNCIAS	3
QUEJAS	33
RECLAMOS	10
SOLICITUDES DE INFORMACION	1436
SUGERENCIAS	2
TOTAL GENERAL	1.484

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

En la Tabla 1 se muestra el comportamiento de las solicitudes presentadas, para el primer semestre de 2021, se distribuido de la siguiente manera: Solicitudes de informacion 97%, quejas 2%, reclamos 0.998% denuncias y sugerencias 0,02%

4.2 Comparativo de requerimientos registrados en semestre I-2020, II-2020 y I-2021.

Tabla 2 – Comparativo de Requerimientos registrados en semestre I-2020, II-2020 y I-2021

TIPO	I SEM-2020	II SEM-2020	I SEM-2021
DENUNCIAS	7	6	3
QUEJAS	93	79	33
RECLAMOS	23	37	10
SOLICITUDES DE INFORMACION	536	899	1.436
SUGERENCIAS	4	8	2
TOTAL GENERAL	663	1.029	1.484

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional e Informe 2020

En términos globales, se **incrementaron** comparativamente el número de requerimientos en un **44%**, para el primer semestre 2021 (1.484) frente al segundo semestre de 2020 (1.029)

4.3 Comparativo de Requerimientos en cada Sede

Tabla 3 – Comparativo de Requerimientos en cada Sede

SEDE	NUMERO DE REQUERIMIENTOS
BOGOTA	276
DIRECCION GENERAL	773
NOROCCIDENTE	116
NORORIENTE	43
NORTE	62
OCCIDENTE	20
ORIENTE	69
SUR	44
SUROCCIDENTE	81

Total general	1.484
----------------------	--------------

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Se encontró que las sedes de **Dirección General, Regional Bogotá y Regional Noroccidente**, son las que reciben mayor cantidad de requerimientos.

Tabla 4 – Comparativo de Requerimientos registrados en cada Sede y las Causas

REGIONAL / CAUSAS	CANTIDAD
BOGOTÁ	276
ACCESO A TRÁMITES	10
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	39
DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	4
ÉTICA Y PROFESIONALISMO	1
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN	4
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	55
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	7
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	22
INFORMACIÓN SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS	1
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	21
MALA ATENCIÓN	3
NO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1
OTRA CAUSA	106
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	2
DIRECCIÓN GENERAL	773
ACCESO A TRÁMITES	5
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	411
DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	1
FALTA DE PERSONAL	1
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	23
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	37
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	22
INFORMACIÓN SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS	5
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	26
OTRA CAUSA	168

SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	22
SOLICITUD DE DATOS ABIERTOS O ESTADÍSTICOS	52
NOROCCIDENTE	116
ACCESO A TRAMITES	10
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	29
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	12
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	7
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	13
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	3
MALA ATENCION	1
OTRA CAUSA	41
NORORIENTE	43
ACCESO A TRAMITES	2
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	6
ÉTICA Y PROFESIONALISMO	1
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN	2
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	8
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	2
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	2
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	2
MALA ATENCION	2
OTRA CAUSA	14
OTRAS CAUSAS	1
SOLICITUD DE DATOS ABIERTOS O ESTADÍSTICOS	1
NORTE	62
ACCESO A TRAMITES	1
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	19
DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	1
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	7
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	1
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	4
INFORMACIÓN SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS	2
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	5
INOportunidad en la atención	1
OTRA CAUSA	20
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	1
OCCIDENTE	20

ACCESO A TRAMITES	2
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	3
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	1
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	6
MALA ATENCION	2
MEJORA DEL SERVICIO	1
OTRA CAUSA	5
ORIENTE	69
ACCESO A TRAMITES	5
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	12
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	13
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	4
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	3
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	2
MALA ATENCION	1
NO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1
OTRA CAUSA	27
OTRAS CAUSAS	1
SUR	44
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	9
ÉTICA Y PROFESIONALISMO	1
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN	1
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	9
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	1
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	3
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	1
MALA ATENCION	1
OTRA CAUSA	18
SUROCCIDENTE	81
ACCESO A TRAMITES	2
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	18
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN	2
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	10
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	3
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	8
MALTRATO VERBAL O FISICO	1
OTRA CAUSA	35

SOLICITUD DE DATOS ABIERTOS O ESTADÍSTICOS	2
TOTAL GENERAL	1484

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Se encontro que la mayor cantidad de requerimientos estan relacionadas así: Bogota-**Otra Causa** (106); Direccion General-**Certificados de Necropsia** (411); Noroccidente-**Otra causa** (41); Nororiente-**Otra causa** (15); Norte-**Otra causa** (20); Occidente-**Informacion de personas fallecidas** (6); Oriente-**Otra causa** (28); Sur-**Otra causa** (18) y Suroccidente-**Otra causa** (35).

4.4 Comparativo de Requerimientos registrados cada mes en semestre I-2021

Tabla 5 – Comparativo de Requerimientos registrados cada mes en semestre I-2021

MES	CANTIDAD
ENERO	199
FEBRERO	235
MARZO	289
ABRIL	286
MAYO	252
JUNIO	223
Total general	1484

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Se encontró que la mayor cantidad de requerimientos se recibió en el mes de **marzo** y la menor cantidad en enero.

4.5 Comparativo de Requerimientos registrados en semestre I-2021 vs Tiempo en días de respuesta

Tabla 6 – Tiempo de respuesta en días vs cantidad de requerimientos

TIEMPO DE RTA (DIAS)	No. REQUERIMIENTOS
0	265
1	130
2	42
3	32
4	55
5	49
6	48

7	52
8	51
9	30
10	41
11	25
12	32
13	33
14	39
15	41
16	44
17	42
18	37
19	27
20	30
21	12
22	13
23	12
24	10
25	8
26	9
27	12
28	8
29	4
30	13
31	5
32	4
33	10
34	9
35	8
36	6
37	3
38	4
39	5
40	6
41	4
42	4
43	2
44	3
45	4
46	3
47	3
48	1
49	1

50	1
51	2
52	3
54	6
58	3
60	1
62	2
63	2
64	1
65	1
66	2
69	2
71	1
77	1
91	2
95	1
98	1
Total general	1363*

*este dato corresponde a los requerimientos que se les dio respuesta, no incluye los que no se han respondido

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Se encontró que el **94%** de los requerimientos que corresponde a **1.282** se contestaron dentro del rango de 0-35 días, **cumpliendo** con lo establecido en la normatividad vigente y el **6%** de los requerimientos que corresponde a **81** se respondieron dentro del rango de 36-98 días, **incumpliendo** lo establecido en la normatividad vigente.

4.6 Información relacionada con actas de seguimiento al “Aplicativo PQRSD”

Tabla 8 – Información relacionada con actas de seguimiento al “Aplicativo PQRSD”

FECHA	COMENTARIOS
2021-02-17	Cambios del aplicativo: campos obligatorios, reportes por dependencia, Falta socialización de cambios efectuados al aplicativo
2021-03-17	Procedimiento de reactivación de solicitud paso a paso Se requieren cambios para cumplir con FURAG Al radicar una solicitud se genera el número y llega notificación a la persona que radica.
2021-04-14	Se está trabajando en semaforización en el aplicativo Se requiere reporte trimestral y poder visualizar anexos, administración de consultas
2021-05-12	Se creará módulo de administradores Se debe hacer obligatorio anexar soporte de respuesta
2021-06-09	Se creo la obligatoriedad de anexar soporte de respuesta Se puede realizar consulta por correo, cedula o radicado Falta socialización de los cambios.

Se encontró que se realizan reuniones periódicas para realizar seguimiento al aplicativo PQRSD, se hace seguimiento a lo planteado en reuniones anteriores, no se visualiza una planeación general.

4.7. Verificación Trámite PQRSD.

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 4 requerimientos, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Tiempo de respuesta (Oportunidad) y materialidad de la respuesta, así:

Tabla 9. Verificación Trámite PQRSD

RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	REQUERIMIENTO (MANIFESTACION / CAUSA)	OBSERVACIONES OCI
2021DG-GNSC00119	2021-01-21	2021-02-03	QUEJA / MALA ATENCION	Cumple con resolver la petición planteada en los mejores términos
2021DG-GNSC00010	2021-01-04	2021-05-27	SOLICITUD DE INFORMACION / OTRA CAUSA	Se dio respuesta 98 días después, la persona que envió la respuesta solo la tuvo 2 días. cumple con resolver la petición planteada en los mejores términos
2021DG-GNSC00692	2021-03-30	2021-06-02	SOLICITUD DE INFORMACION / OTRA CAUSA	Se dio respuesta 44 días después, cumple con resolver la petición planteada en los mejores términos, oficio 0537-LTOF-DRNC-2021
2021DG-GNSC01199	2021-05-26	2021-06-01	DENUNCIA / ETICA Y PROFESIONALISMO	No hay registro de envío de la denuncia al área de control interno disciplinario
2021DG-GNSC01066	2021-05-11	Sin respuesta	QUEJA/OTRA CAUSA	El 2 de julio se vencieron los 35 días No se ha dado respuesta

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Adicional a las observaciones realizadas e la Tabla 9, se encontró que de los requerimientos revisados: uno (1) cumple con tiempos establecidos de respuesta, tres (3) no cumplen con los tiempos establecidos de respuesta, uno (1) no se le dio respuesta. Igualmente la Denuncia no tiene registro de envío a la Oficina de Control Disciplinario.

5. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

Tabla 10 – Estado de los Requerimientos

TIPOS DE MANIFESTACIÓN	2020		2021	
	II- SEMESTRE -2020 FINALIZADOS	II- SEMESTRE -2020 PENDIENTES	I- SEMESTRE -2021 FINALIZADOS	I- SEMESTRE -2021 PENDIENTES
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	774	125	1322	114
QUEJAS	65	14	28	5
RECLAMOS	26	11	8	2
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	2	3	0
SUGERENCIAS	7	1	2	0
TOTAL	876	153	1363	121

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

Se encontró que de los 1.484 requerimientos recibidos en el año 2021, 1.363 se encuentran finalizados, (81 por encima del tiempo de respuesta) 121 se encuentran en proceso de finalización. El número de **pendientes ha disminuido** en relación con el semestre 2-2020 de un **15% a un 9%**

6. REVISIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Procedimiento marco: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con código DG-C-P-003 Versión 05, vigente desde 20 de diciembre de 2017 se encuentra desactualizado, encontrándose en el aplicativo ISOLUCION una solicitud formal de actualización así:

ESTADO	FECHA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PLANTILLA	NOMBRE	VERSION	CODIGO	AUTOR	PROCESO
Borrador	06/nov./2018	27/jul./2021	Procedimiento 2018	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS_v6	6	DG-C-P-003	ROSA YOLANDA Puentes Pulido	Gestión de Participación Ciudadana

Se encuentra **documento desactualizado** y no incluye procedimiento a seguir en el caso de las Denuncias.

7. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados revisados y obtenidos durante el primer semestre del 2021 se recomienda:

7.1. **Planificar** el desarrollo del aplicativo PQRSD (recopilando los requisitos normativos y de los usuarios), que permita hacer un análisis del ámbito del desarrollo (especificación funcional) para optimizar el tiempo y los esfuerzos de usuarios y desarrollador. Esta planificación debería incluir la capacitación para el adecuado manejo y uso de los usuarios.

7.2. Establecer un plan que permita **identificar causas y acciones** para evitar incumplimientos en los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que al momento de consulta se encontraron 81 requerimientos a los cuales

se les dio respuesta por encima de los 35 días establecidos, que corresponde al 5% del total de los requerimientos (81/1484).

7.3. Realizar **revisión y ajuste del informe I semestre 2021** del GNSC para evitar imprecisiones como las siguientes y tomar acciones para evitar que sigan sucediendo:

7.3.1. Página 4 numeral 3.7 “Todos los requerimientos se le da respuesta en los términos del Derecho de Petición” , lo cual es incorrecto Ver numeral 7.2

7.3.2. Página 4 numeral 4 Canales de atención Telefónico se informan:

INFORME	CORROBORADO MEDIANTE PRUEBAS
01800113263 línea Anticorrupción	No funciona con celular ni con fijo
4 06 99 44 - 4 06 99 77 Líneas Fijas Bogotá	Colgaron luego de conocer todo el menú
01800914862 líneas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias. Línea gratuita desde cualquier lugar del país.	No funciona con celular, si funciona desde fijo

7.3.3. Página 42 numeral 9 Conclusiones

INFORME	CORROBORADO MEDIANTE VERIFICACION DE EXCEL
De los Mil cuatrocientos ochenta y cuatro (1.484) requerimientos recibidos a ninguno se le negó el acceso a la información; de los cuales, Mil doscientos noventa y seis (1.296) se encuentran finalizados y ciento ochenta y ocho (188) 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 once (16) días, concluyendo que se responde de manera oportuna; sin embargo se aclara que se trabaja en mejorar el tiempo de respuesta	Hay 121 sin contestar y no 188 El tiempo de respuesta no corresponde a 16 en promedio sino a 12 No se puede concluir que se contesta de manera oportuna, en general, ya que un 5% se contesta fuera de términos.

7.4. Ajustar el Procedimiento DG-CP-003 que incluya **instrucciones a seguir en casos de denuncias** acorde con normatividad vigente; establecer criterios y responsables de modificar la clasificación de los tipos de requerimientos y el envío a la Oficina de Control Interno Disciplinario para los trámites correspondientes.

7.5. Dejar **registro de acciones** tomadas para el manejo de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

7.6. Revisar la pertinencia de **registrar en el aplicativo PQRSD**, las denuncias que son enviadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno y que posteriormente son remitidas a ente externo, teniendo en cuenta que no se lleva control desde enero 13 de 2021 por cambio de normativa

7.7. Realizar un **análisis a los requerimientos de solicitudes** de información los cuales en los últimos semestres analizados van en incremento alcanzando para este año 1.436 solicitudes, con el fin de determinar la causa que los esta originando.

8. CONCLUSIONES

El INMLCF cuenta con un **link de quejas, sugerencias y reclamos** de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus requerimientos.

El Instituto maneja un **Sistema de PQRSD**, liderado por El Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional por medio del cual el Instituto recibe, filtra, transfiere y realiza seguimiento a los requerimientos que llegan al INMLCF

El **Informe consolidado 2021 del GNSC** publicado en la página web, cuenta con un análisis de los datos provenientes de las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias recibidos en el Instituto, el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional realizó el control estadístico trimestral de las quejas, sugerencias y reclamos, sin embargo, presenta algunas inconsistencias que requieren ajuste conforme a lo sugerido, y así analizar las causas de los requerimientos de manera discriminada.

Actualmente se trabaja en las actividades y ejecución de las respectivas acciones de mejoramiento, teniendo en cuenta las peticiones y las principales causas de quejas, en el actual **Plan Estratégico 2019-2022** define entre otros, dos grandes objetivos de los procesos internos : “Fortalecer el modelo de atención diferencial en el marco del Sistema Único de Medicina Legal”, así como labora en “Establecer mecanismos de control para la totalidad de los servicios forenses”, alineados con una de nuestras principales iniciativas encaminada a la acreditación de las disciplinas médicas, laboratorios y organismos de inspección de los servicios forenses.

El numero de requerimientos al INMLCF ha ido aumentando de manera bastante notoria así: I Semestre 2020: **663**, II Semestre 2020: **1029** y I Semestre 2021: **1484** lo que requiere un análisis detallado con el fin de brindar la mejor informacion posible a los usuarios.

Se encontró **incumplimiento en 81** requerimientos en el tiempo de respuesta máximo, acorde con normatividad vigente, por lo que se requiere actualizar los riesgos y controles con el fin de determinar si se han materializado e implementar acciones correctivas para evitar que vuelva a ocurrir.

Se encontró una **disminucion en los pendientes** que paso en II semestre 2020 de **15%** a I semestre 2021 a **9%**.

Se encontró que la **denuncia 2021DG-GNSC01199** no fue enviada a la Oficina de Control Interno Disciplinario incumpliendo lo definido en la normatividad.

Es indispensable **ajustar el procedimiento DG-C-P-003** con el fin de incluir el adecuado manejo de las Denuncias según la normatividad vigente.

No se evidencio registro de acciones tomadas para el manejo de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

Con el presente seguimiento la Oficina de Control Interno da cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el **Artículo 76 de la Ley 1474** del 12 de julio de 2011.



NESTOR FAN LEÓN NIÑO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Genoveva Gonzalez Fonseca. Profesional Especializado Forense 2021-07-30 

Revisó y Aprobó: Nestor Fan León Niño. Jefe Oficina Control Interno.

Fecha de elaboración: 2021-07-30