

2020

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Oficina de Control Interno



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO**

PERIODO:

1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO	7
2. ALCANCE	7
3. MARCO NORMATIVO	7
4. METODOLOGÍA.....	9
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL TIPO DE MANIFESTACIONES.....	9
5.1 Solicitudes de Información	10
5.2 Quejas	12
5.3 Reclamos	13
5.4 Sugerencias	14
5.5 Denuncias de actos de corrupción	15
6. MEDIOS UTILIZADOS PARA PRESENTAR LAS MANIFESTACIONES.....	16
7. MANIFESTACIONES CONTESTADAS Y PENDIENTES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020.....	18
8. MANIFESTACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR DE LA VIGENCIA 2019	20
9. COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020 Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.....	20
10. REVISIÓN DOCUMENTAL	22
10.1 Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	22
10.2 Actas de Confidencialidad	22
11. RECOMENDACIONES.....	23
12. CONCLUSIONES	25

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Comparativo de Tipos de manifestaciones registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral.....	9
Tabla 2 – Comparativo de Solicitudes de Información registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral.....	10
Tabla 3 – Comparativo de Quejas registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral	12
Tabla 4 – Comparativo de Reclamos registrados de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral	13
Tabla 5 – Comparativo de Sugerencias registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral.....	14
Tabla 6 – Comparativo de Sugerencias registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral.....	15
Tabla 7 – Comparativo de medios utilizados de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral	16
Tabla 8 – Total de manifestaciones contestadas y pendientes del primer semestre de 2020	18
Tabla 9 – Total de manifestaciones pendientes de constestar de la vigencia 2019.....	20
Tabla 10 – Comparativo de Manifestaciones del Primer Semestre de 2020 y Segundo Semestre de 2019.....	20
Tabla 11 – Comparativo de Manifestaciones del Primer Semestre de 2020 y Segundo Semestre de 2019.....	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Comparativo de Tipo de Manifestaciones de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)	10
Gráfico 2 – Comparativo de Solicitudes de Información de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)	11
Gráfico 3 – Comparativo de Quejas de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)	13
Gráfico 4 – Comparativo de Reclamos de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)	14
Gráfico 5 – Comparativo de Reclamos de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)	15
Gráfico 6 – Comparativo de denuncias de actos de corrupción de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre).....	16
Gráfico 7 – Comparativo de Medios Utilizados para presentar manifestaciones de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)	17

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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 (...).”* por lo anterior, en el presente documento se plasma lo ocurrido durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2020.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 del 2015 *“... 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...”,* y es obligación dar respuesta al peticionarios en los términos de Ley, recordándose 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 (se dispone en la página el acceso a nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales).

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:

- a. Página Web: <http://www.medicinalegal.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion>
Sección: Mecanismos de contacto opción PQR (Formulario electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias).
- b. Buzones Físicos de Quejas Reclamos y Sugerencias, localizados en todos los puntos de atención del Instituto, así:
En la Sede central
 - Edificio torre C
 - i. primer piso – recepción principal
 - ii. quinto piso - pasillo de ascensores
 - iii. sexto piso – pasillo de ascensores
 - iv. séptimo piso – pasillo de asesores
 - Edificio SAF
 - i. primer piso
 - Escuela Santa Inés
 - i. Primer piso
 - ii. Segundo piso
En las Sedes Regionales
 - Sede de la Dirección Regional

- Sedes Seccionales donde existen puntos de atención.
- c. Correo electrónico: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co.
- d. PBX: (571) 4069944/77 Ext: 1309-1236 (Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional).
- e. Líneas telefónicas gratuitas desde cualquier lugar del país:
- Línea PQRSD 018000914862 y
 - Línea Anticorrupción: 018000-113263
- f. Recepción de quejas verbales recibidas por parte del servidor. Formato Quejas presenciales y verbales, electrónicas. formatos DG_C-P-03-V05-F01.

El Proceso de registro de los PQRSD está a cargo del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional, unidad organizacional que depende de la Dirección General.

En este informe contempla un comparativo y trazabilidad de los tres semestres anteriores así: I semestre y II semestre de 2019, a su vez del I semestre de 2020. Al final, se consignan recomendaciones y conclusiones dadas por la Oficina de Control Interno con el fin de contribuir al mejoramiento continuo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

1. OBJETIVO

Validar el cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al informe semestral sobre quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con el fin de presentar el informe de seguimiento semestral a la Alta Dirección de la Entidad.

2. ALCANCE

Se realizó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por la ciudadanía en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, a nivel nacional, durante el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2020. Además, se realiza un comparativo de los tres semestres anteriores así: vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y 2020 (Primer Semestre).

3. 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."*

4. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente seguimiento fueron:

- Informes de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primero y segundo trimestre 2019, a su vez, informes del primer semestre de 2020 elaborados por el Grupo Nacional del Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, Código DG-C-P-003, Versión 05, vigente desde 20 de diciembre de 2017.
- Informe de Auditoría Interna AI-02-2020, Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana de fecha 2020-07-07.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL TIPO DE MANIFESTACIONES

Se presenta la trazabilidad de los tres (3) últimos semestres así: vigencia 2020 (primer semestre) y vigencia 2019 (Primero y segundo trimestre) del tipo de manifestaciones registradas en el aplicativo PQRSD, en el siguiente Tabla:

Tabla 1 – Comparativo de Tipos de manifestaciones registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

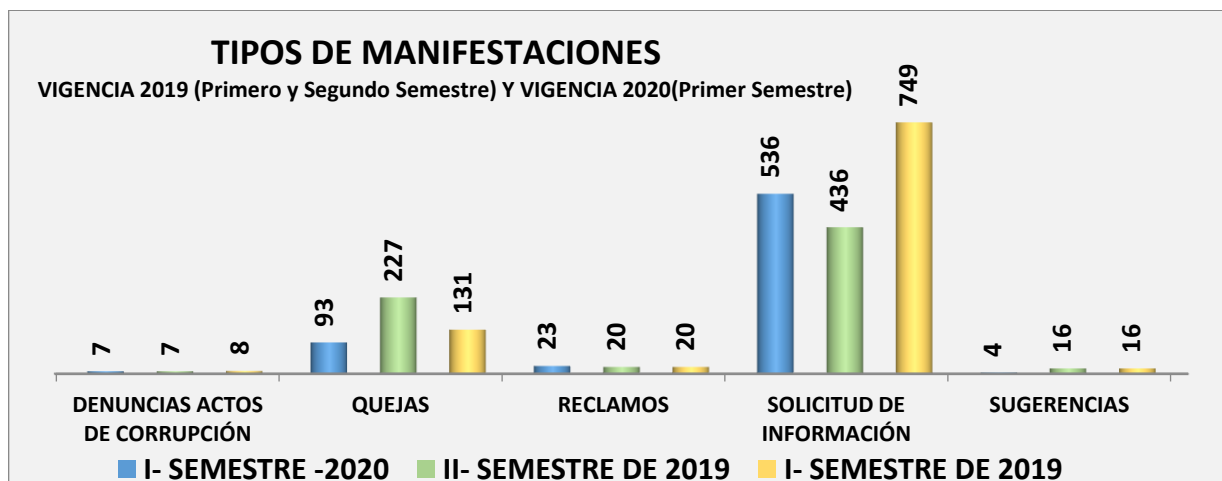
TIPOS DE MANIFESTACIÓN	2020		2019			
	I- SEMESTRE -2020	% de participación	II- SEMESTRE DE 2019	% de participación	I- SEMESTRE DE 2019	% de participación
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	536	81%	436	62%	749	81%
QUEJAS	93	14%	227	32%	131	14%
RECLAMOS	23	3%	20	3%	20	2%
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	1%	7	1%	8	1%
SUGERENCIAS	4	1%	16	2%	16	2%
TOTAL	663	100%	706	100%	924	100%

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

En la Tabla 1 y Gráfico 1, se refleja una variación global de manifestaciones entre las vigencias de 2020 y 2019. Se incrementó en un 13% el número de reclamos del segundo semestre de 2019 (20) al primer semestre de 2020 (23). Así mismo sucedió con las solicitudes de información que se incrementaron en un 23%, pasando de (436) en el segundo trimestre de 2019 a (536) en el primer semestre de 2020. En términos globales, hubo una reducción de un 31% del tipo de manifestaciones entre el primero y segundo semestre de 2019 y un 3% entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020.

El mayor volumen de manifestaciones está representado en solicitudes de información con un 81% y le siguen las Quejas con un 14% para el primer semestre de 2020. En la vigencia 2019, tanto primero y segundo semestre sucedió la misma tendencia.

Gráfico 1 – Comparativo de Tipo de Manifestaciones de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)



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

5.1 Solicitudes de Información

Tabla 2 – Comparativo de Solicitudes de Información registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

DESCRIPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2020		2019			
	I- SEMESTRE -2020	% de participación	II- SEMESTRE DE 2019	% de participación	I- SEMESTRE DE 2019	% de participación
Certificado de Necropsias	248	46%	157	36%	169	23%
Otros	62	12%	26	6%	41	5%
Sol. de datos abiertos o estadísticos	54	10%	40	9%	72	10%
Información sobre exámenes médicos	40	7%	43	10%	39	5%
solicitud acceso a información pública	35	7%	52	12%	133	18%
Información sobre persona fallecidas	32	6%	40	9%	38	5%

DESCRIPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2020		2019			
	I- SEMESTRE -2020	% de participación	II- SEMESTRE DE 2019	% de participación	I- SEMESTRE DE 2019	% de participación
Acceso a trámites	26	5%	15	3%	167	22%
Información sobre persona desaparecidas	19	4%	30	7%	57	8%
Información sobre Pruebas de ADN	15	3%	24	6%	20	3%
Información sobre portafolio de servicios	5	1%	9	2%	13	2%
TOTAL	536	100%	436	100%	749	100%

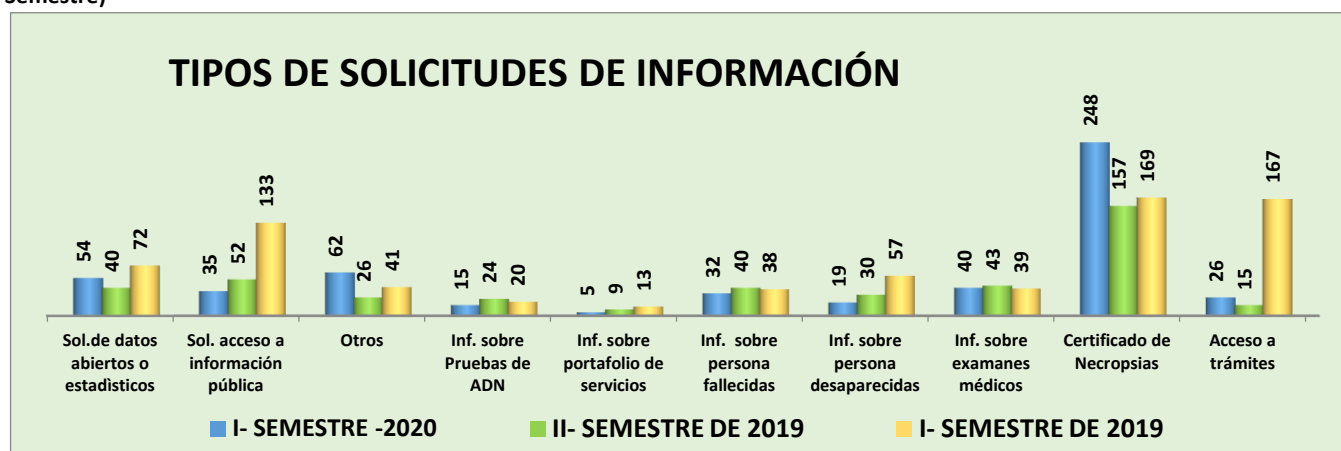
Fuente: Aplicativo PQRS del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

En la Tabla 2 y Gráfico 2, se muestra el comportamiento de las solicitudes presentadas, así:

- en el primer semestre de 2020 estuvieron distribuidas así: (246 manifestaciones) 46% en certificados de necropsias, (62) 12% en otros y (54) 10% en solicitud de datos abiertos.
- para el segundo semestre de 2019 se distribuyó (157) 36% en certificados de necropsia, (52) 12% en solicitudes de acceso a información pública y un (43) 10% Información sobre exámenes médicos.
- para el primer semestre de 2019, se presentó un (169) 23% en certificados de necropsias, (167) 22% en acceso a trámites y un (133) 18% en solicitudes de acceso a información pública.

En términos globales, se incrementaron el número de solicitudes de información en un 23%, ya que en el segundo semestre de 2019 se registraron 436 y en el primer semestre de 2020 llegaron a 536 solicitudes.

Gráfico 2 – Comparativo de Solicitudes de Información de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)



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

5.2 Quejas

Tabla 3 – Comparativo de Quejas registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

RELACION DE QUEJAS	2020		2019			
	I- SEMESTRE -2020	% de participación	II- SEMESTRE DE 2019	% de participación	I- SEMESTRE DE 2019	% de participación
MALA ATENCIÓN	34	37%	97	43%	7	14%
OTRA CAUSA	20	22%	11	5%	7	14%
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	18	19%	73	32%	17	34%
DEMORA EN LOS RESULTADOS	10	11%	17	7%	7	14%
MALTRATO VERBAL O FISICO	5	5%	11	5%	5	10%
MALTRATO AL USUARIO	5	5%	10	4%	5	10%
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO LABORAL	1	1%	5	2%	1	2%
IRRESPECTO ENTRE COMPAÑEROS	0	0%	3	1%	1	2%
TOTAL	93	100%	227	100%	50	100%

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

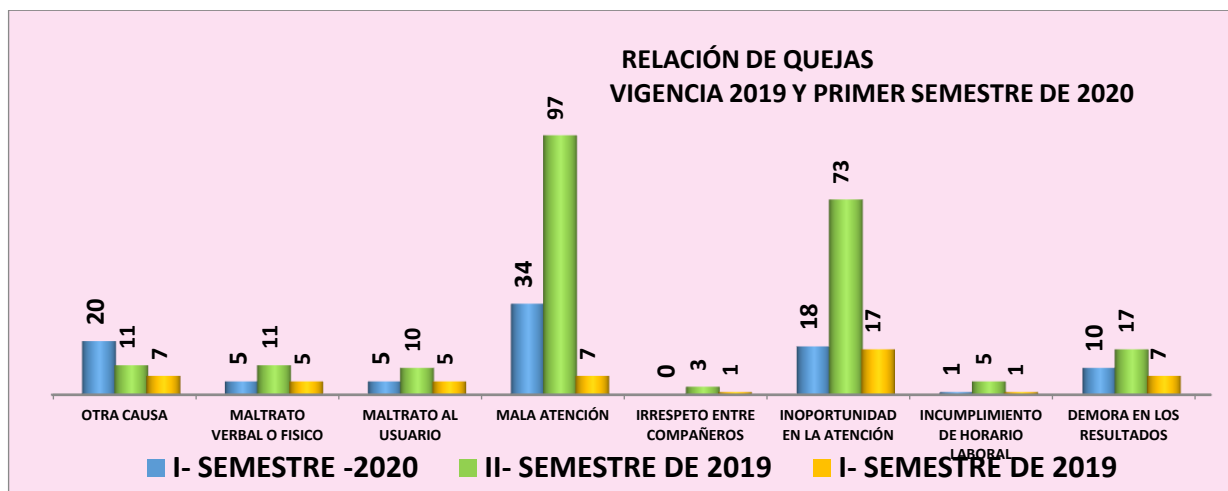
En la Tabla 3 y Gráfico 3, se visualiza el comportamiento de quejas, así:

- en el primer semestre de 2020 se distribuyeron así: 37% en mala atención y 19% en inoportunidades en la atención.
- para el segundo semestre de 2019 se distribuyó 43% en mala atención, 32% en inoportunidad en la atención y 7% en demora en los resultados.
- para el primer semestre de 2019, se presentó un 34% en inoportunidad en la atención, 14% de quejas relacionadas con mala atención, demora en los resultados y otras causas.

En términos globales se presentó un incremento de quejas entre el primero y segundo trimestre de 2019 en un 354%, pero entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020 se redujo en un 59%.

Es importante anotar, que en las opciones de quejas existen las denominadas “Maltrato verbal o físico” y “maltrato al usuario”; se sugiere evaluar si es posible desagregarlo en “Maltrato Verbal” y “Maltrato Físico”, ya que las dos se refieren a “Maltrato al Usuario”.

Gráfico 3 – Comparativo de Quejas de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)



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

5.3 Reclamos

Tabla 4 – Comparativo de Reclamos registrados de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

RELACION DE RECLAMOS	2020		2019			
	I- SEMESTRE -2020	% de participación	II- SEMESTRE DE 2019	% de participación	I- SEMESTRE DE 2019	% de participación
SOLICITUD CITA MEDICO LEGAL	9	39%	2	10%	2	10%
TRAMITE REGULAR	8	35%	5	25%	5	25%
DEMORA EN LOS RESULTADOS	6	26%	10	50%	11	55%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	0%	0	0%	1	5%
FALTA DE MANTENIMIENTO FÍSICO	0	0%	1	5%	0	0%
ENTRE FUNCIONARIOS INMLCF	0	0%	2	10%	1	5%
TOTAL	23	100%	20	100%	20	100%

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

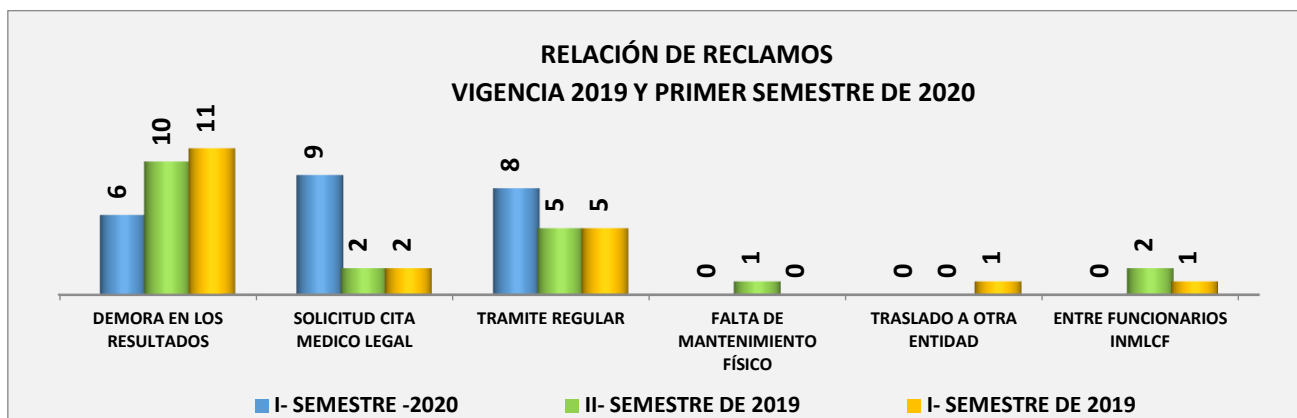
En la Tabla 4 y Gráfico 4, se puede visualizar el comportamiento de los reclamos presentados, así:

- en el primer semestre de 2020 se distribuyeron así: 39% en solicitudes de cita médico legal, 35% en trámite regular y un 26% en demora en resultados.
- para el segundo semestre de 2019 se distribuyó 43% en mala atención, 32% en inoportunidad en la atención y 7% en demora en los resultados.

- c. para el primer semestre de 2019, se presentó un 50% en demora en resultados, 25% en trámite regular y un 10% en solicitud de cita médica legal y entre funcionarios del Instituto.

En términos globales se presentó un incremento de reclamos entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020 en un 13%, mientras entre el primero y segundo semestre de 2019 se mantuvo el mismo número de reclamos.

Gráfico 4 – Comparativo de Reclamos de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)



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

5.4 Sugerencias

Tabla 5 – Comparativo de Sugerencias registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

RELACION DE SUGERENCIAS	2020		2019			
	I - SEMESTRE -2020	% de participación	II - SEMESTRE DE 2019	% de participación	I - SEMESTRE DE 2019	% de participación
OTRAS CAUSAS	3	75%	7	44%	9	41%
MAS PERSONAL MEDICO	1	25%	0	0%	3	14%
ADECUACION DE INSTALACIONES	0	0%	5	31%	4	18%
MAL SERVICIO	0	0%	4	25%	6	27%
TOTAL	4	100%	16	100%	22	100%

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

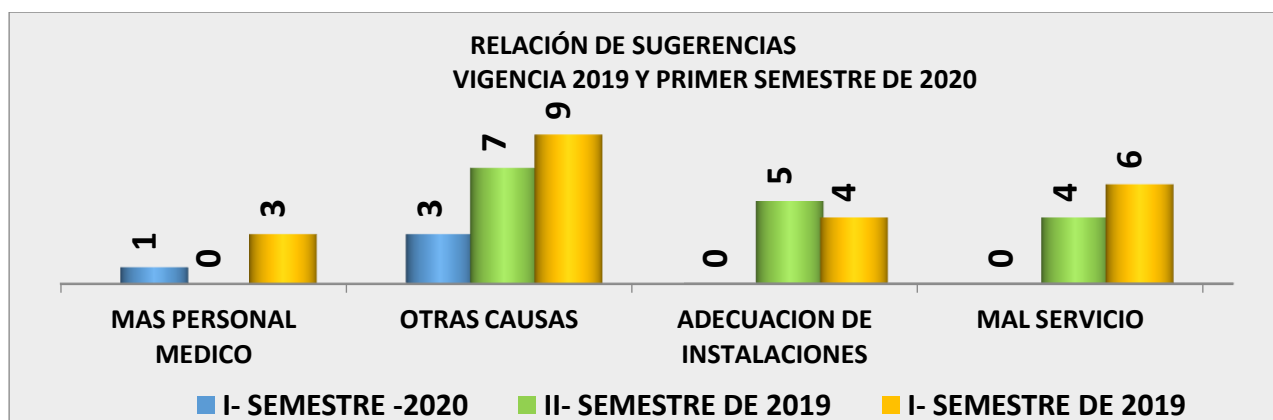
En la Tabla 5 y Gráfico 5, se visualiza el comportamiento de las sugerencias, así:

- en el primer semestre de 2020 se distribuyeron así: 75% en otras causas y 25% más personal médico.
- para el segundo semestre de 2019 se distribuyó 44% en otras causas, 31% en adecuación de instalaciones y 25% en mal servicio.

c. para el primer semestre de 2019 se presentó un 41% en otras causas, 27% en mal servicio y un 18% en adecuación de instalaciones.

En términos globales se presentó una disminución del 50% entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, igualmente un 27%, entre el primero y segundo semestre de 2019.

Gráfico 5 – Comparativo de Reclamos de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)



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

5.5 Denuncias de actos de corrupción

Tabla 6 – Comparativo de Sugerencias registradas de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	2020		2019			
	I - SEMESTRE -2020	% de participación	II - SEMESTRE DE 2019	% de participación	I - SEMESTRE DE 2019	% de participación
ETICA Y PROFESIONALISMO	4	57%	3	43%	0	0%
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	43%	4	57%	8	100%
TOTAL	7	100%	7	100%	8	100%

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

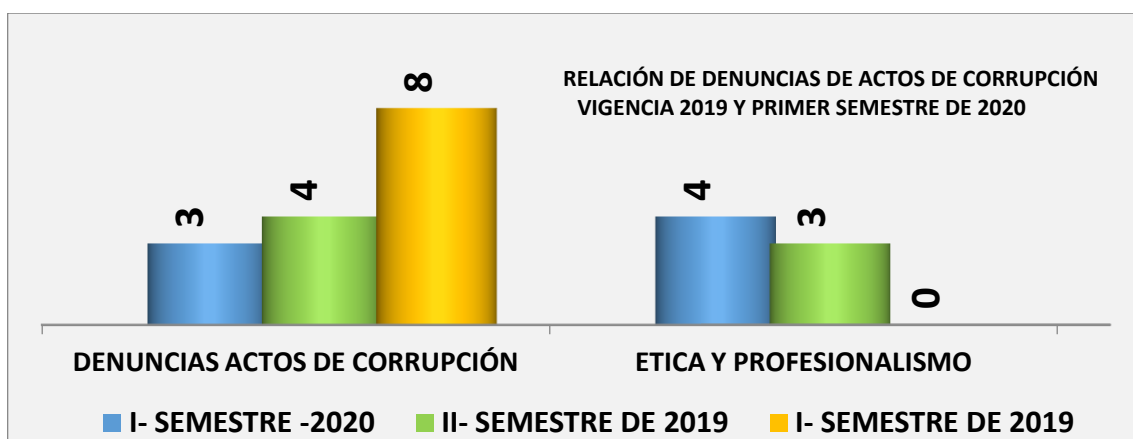
En la Tabla 6 y Gráfico 6, se puede el comportamiento de denuncias de actos de corrupción, así:

- en el primer semestre de 2020 se distribuyeron así: 57% en ética y profesionalismo y 43% de denuncias de actos de corrupción.
- para el segundo semestre de 2019 se distribuyó 57% en denuncias de actos de corrupción y 43% en ética y profesionalismo.

c. para el primer semestre del 2019, se presentó el 100% en denuncias de actos de corrupción.

En términos globales permaneció el mismo número de denuncias de actos de corrupción entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, mientras que disminuyó en un 14% entre el primero y segundo semestre de 2019.

Gráfico 6 – Comparativo de denuncias de actos de corrupción de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)



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

6. MEDIOS UTILIZADOS PARA PRESENTAR LAS MANIFESTACIONES

Tabla 7 – Comparativo de medios utilizados de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

MEDIO DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS	2020		2019			
	I - SEMESTRE -2020	% de participación	II - SEMESTRE DE 2019	% de participación	I - SEMESTRE DE 2019	% de participación
WEB	335	51%	271	38%	128	14%
CORREO ELECTRÓNICO	268	40%	237	34%	669	72%
BUZON	46	7%	157	22%	91	10%
CORRESPONDENCIA	7	1%	16	2%	5	1%
PERSONAL	4	1%	20	3%	18	2%
TELEFONICA	3	0%	5	1%	13	1%
TOTAL	663	100%	706	100%	924	100%

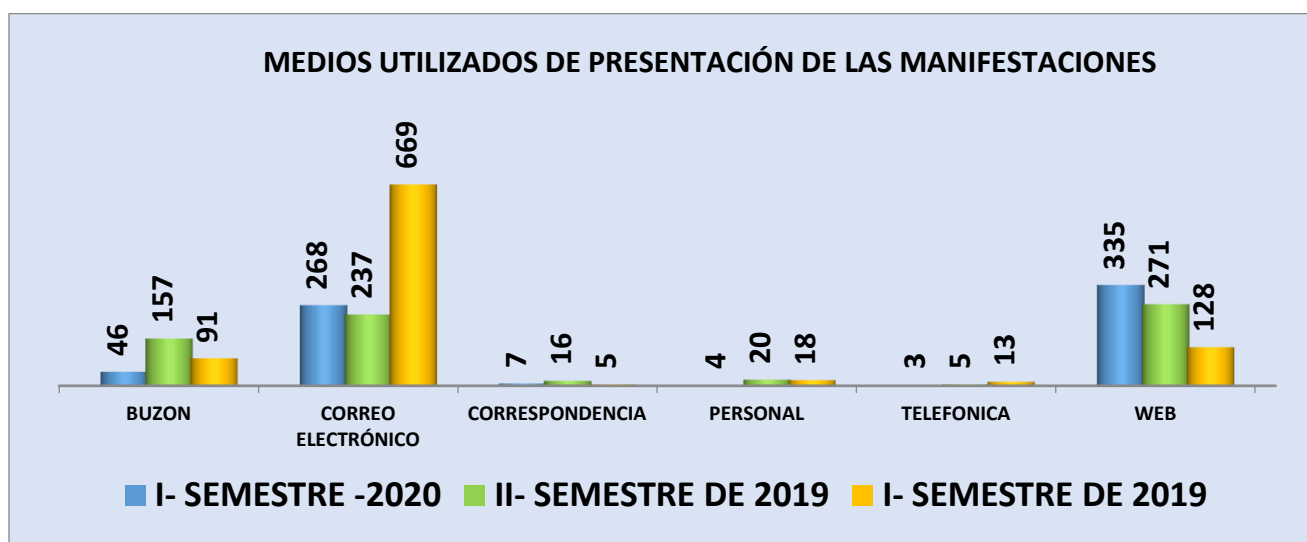
Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

En la Tabla 7 y Gráfico 7, se puede visualizar que los medios más utilizados para realizar manifestaciones fue:

- en el primer semestre de 2020, el 51% en el portal web, 40% en correo electrónico y 7% en el buzón.
- para el segundo semestre de 2019, el 38% en el portal web y 34% en correo electrónico y 22% en el buzón.
- para el primer semestre de 2019, el 72% en el correo electrónico, el 14% en el portal web y 10% en el buzón.

En términos globales se presentó una disminución en un 6% entre el segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, mientras que disminuyó en un 24% entre el primero y segundo semestre de 2019.

Gráfico 7 – Comparativo de Medios Utilizados para presentar manifestaciones de la Vigencia 2019 (Primero y Segundo Semestre) y Vigencia 2020 (Primer Semestre)



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

7. MANIFESTACIONES CONTESTADAS Y PENDIENTES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020

Tabla 8 – Total de manifestaciones contestadas y pendientes del primer semestre de 2020

Tipo de Manifestación	Regional Responsable	RELACIÓN DE MANIFESTACIONES CONTESTADAS					RELACIÓN DE MANIFESTACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR				
		RANGO 1 -30	RANGO 31 - 60	RANGO 61-90	RANGO DE MAS DE 91 DIAS	TOTAL CONTESTADAS	RANGO 1 -30	RANGO 31 - 60	RANGO 61-90	RANGO DE MAS DE 91 DIAS	TOTAL SIN CONTESTAR
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	DIRECCION GENERAL	2	1			3			1		1
	ORIENTE	1	1			2					
	SUROCCIDENTE	1				1					
Total DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN		4	2	0	0	6	0	0	1	0	1
QUEJA	BOGOTA	31	10			41					
	DIRECCION GENERAL	3				3				2	2
	NOROCCIDENTE	4		1	2	7		1			1
	NORORIENTE		1			1					
	NORTE	2			1	3					
	OCCIDENTE	5		2		7					
	ORIENTE	2	1			3				1	1
	SUR	6	1			7					
	SUROCCIDENTE	16	1			17					
Total QUEJA		69	14	3	3	89	0	1	0	3	4
RECLAMO	ADMIN						2				2
	BOGOTA	8	1			9					
	DIRECCION GENERAL	2		1		3					
	NOROCCIDENTE	1				1					
	NORORIENTE			1		1					
	NORTE	1	1			2					
	OCCIDENTE	1				1					
	SUR	1				1		1			1
	SUROCCIDENTE	2				2					
Total RECLAMO		16	2	2	0	20	2	1	0	0	3
RECLAMO	ADMIN									1	1
	BOGOTA	115	11			126	5				5
	DIRECCION GENERAL	92	13	3	4	112	17	13	16	20	66
	NOROCCIDENTE	30	3	6	1	40	3	2			5
	NORORIENTE	25	4			29					
	NORTE	12	4		1	17	4		1		5

"Ciencia con sentido humanitario, un mejor país"

Tipo de Manifestación	Regional Responsable	RELACIÓN DE MANIFESTACIONES CONTESTADAS					RELACIÓN DE MANIFESTACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR				
		RANGO 1 -30	RANGO 31 - 60	RANGO 61-90	RANGO DE MAS DE 91 DIAS	TOTAL CONTESTADAS	RANGO 1 -30	RANGO 31 - 60	RANGO 61-90	RANGO DE MAS DE 91 DIAS	TOTAL SIN CONTESTAR
	OCCIDENTE	4	3			7		1			1
	ORIENTE	15	5	1	3	24	3		1	2	6
	SUR	17	2			19		2		5	7
	SUROCCIDENTE	58	5			63	2	1			3
Total SOLICITUD DE INFORMACION		368	50	10	9	437	34	19	18	28	99
SUGERENCIA	BOGOTA	1				1					
	DIRECCION GENERAL	2				2					
	NORORIENTE	1				1					
Total SUGERENCIA		4	0	0	0	4	0	0	0	0	0
Total general		461	68	15	12	556	36	21	19	31	107
total de manifestaciones	663	83%	12%	3%	2%	100%	34%	20%	18%	29%	100%
% de Manifestaciones contestadas y Pendientes	100%					84%					16%

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

En la tabla 8, se puede visualizar la gestión realizada sobre las manifestaciones registradas durante el primer semestre de 2020, de donde se puede deducir:

- De las 662 manifestaciones registradas, el 84% (556) fueron contestadas y el 16% (107) se encuentran pendientes con corte a Junio 30 de 2020.
- De las 556 manifestaciones contestadas, el 83% (461) fue contestada dentro de los términos establecidos el 17% restante (95) superaron más de los 30 días.
- De las 107 manifestaciones pendientes de contestar, solo el 34% (36) se encuentran dentro del término para contestar, el 66% (71) superó el tiempo de respuesta en más de 30 días.

Se pueden deducir un bajo control y seguimiento de las Direcciones Regionales en el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las manifestaciones registradas por la ciudadanía en el aplicativo PQRSD.

8. MANIFESTACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR DE LA VIGENCIA 2019

Tabla 9 – Total de manifestaciones pendientes de contestar de la vigencia 2019

MANIFESTACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR - VIGENCIA 2019 (Con corte a Junio 30 de 2020)							
Manifestación	Regional Responsable	RANGO 1-30	RANGO 31-60	RANGO 61-90	MÁS DE 90 DÍAS	TOTALES	% POR TIPO MANIFESTACIÓN
QUEJA	NOROCCIDENTE	0	0	0	1	1	11%
Total QUEJA		0	0	0	1	1	11%
SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	1	11%
	DIRECCION GENERAL	0	0	0	7	7	78%
Total SOLICITUD DE INFORMACION		0	0	0	8	8	89%
Total general		0	0	0	9	9	100%
% POR RANGO DE DIAS		0%	0%	0%	100%		

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

En la tabla 9, se muestra (9) manifestaciones pendientes por contestar de la vigencia 2019, que llevan más de (90) días sin obtener respuesta, de las cuales (1) corresponde a una queja presentada a la Regional Noroccidente que representa el (11%) y (8) solicitudes de información distribuidas así: (1) del área Administrativa y (7) asignadas a la Dirección General, las cuales representan el 89% del total de manifestaciones pendientes. Dichas manifestaciones sobrepasaron los términos para su respuesta.

9. COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020 Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Tabla 10 – Comparativo de Manifestaciones del Primer Semestre de 2020 y Segundo Semestre de 2019

TIPOS DE REQUERIMIENTO POR UNIDADES ORGANIZACIONAL	ADMINISTRATIVA	BOGOTA	DIRECCION GRAL	NOROCCIDENTE	NORORIENTE	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUR	SUROCCIDENTE	TOT - I SEM 2020	TOT - II SEM 2019	% POR TIPO DE MANIFESTACIÓN	% POR TIPO DE MANIFESTACIÓN
SUGERENCIAS - I SEM- 2020	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	4		1%	

TIPOS DE REQUERIMIENTO POR UNIDADES ORGANIZACIONAL	ADMINISTRATIVA	BOGOTA	DIRECCION GRAL	NOROCCIDENTE	NORORIENTE	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUR	SUROCCIDENTE	TOT - I SEM 2020	TOT - II SEM 2019	% POR TIPO DE MANIFESTACIÓN	% POR TIPO DE MANIFESTACIÓN
SUGERENCIAS – II SEM-2019	0	4	3	0	0	1	0	1	2	5		16		2%
SOLICITUD DE INFORMACION – I SEM-2020	1	132	179	47	29	22	8	28	24	66	536		81%	
SOLICITUD DE INFORMACION – II SEM-2019	1	65	297	18	13	10	3	13	7	9		436		62%
RECLAMOS - I SEM- 2020	2	9	3	1	1	2	1	0	2	2	23		3%	
RECLAMOS – II SEM-2019	0	8	4	0	0	1	0	2	4	1		20		3%
QUEJAS - I SEM-2020	0	41	5	8	1	3	7	4	7	17	93		14%	
QUEJAS - II SEM-2019	0	91	19	16	2	7	17	11	23	41		227		32%
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN – I SEM-2020	0	0	4	0	0	0	0	2	0	1	7		1%	
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN - II SEM- 2019	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0		7		1%
TOTAL I SEMESTRE DE 2020	3	183	193	56	32	27	16	34	33	86	663	0	100%	
PORCENTAJE POR UNIDAD ORGANIZACIONAL	1%	28%	29%	8,9%	5%	4%	2%	5%	5%	13%	100%			
TOTAL II SEMESTRE DE 2019	1	168	329	34	15	19	21	27	36	56		706		100%
PORCENTAJE POR UNIDAD ORGANIZACIONAL	0,1%	24%	47%	5%	2%	3%	3%	4%	5%	7%		100%		

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

En la tabla 10, se visualiza el siguiente comportamiento de las manifestaciones entre el primer semestre de 2020 y segundo semestre de 2019:

- A nivel general disminuyeron las sugerencias de (16) presentadas en el segundo semestre de 2019 a (4) en primer semestre de 2020.

- b. Las solicitudes de información se incrementaron de (436) del segundo semestre de 2019 a (536) para el primer semestre de 2020. Siendo las siguientes regionales las que presentaron dicho incremento: Bogotá (65-132), Noroccidente (18-47), Nororiente (13-29), Norte (10-22), Occidente (3-8), Oriente (13-28), Sur (7-24), Suroccidente (9-66).
- c. Los reclamos presentaron un incremento de (20) en el segundo semestre de 2019 a (23) en el primer semestre de 2020. Siendo las regionales que presentaron esta novedad: Administrativa (0-2), Bogotá (8-9), Noroccidente, Oriente y Nororiente (0-1), Norte y Suroccidente (1-2).
- d. Las quejas disminuyeron de (227) registradas en el segundo semestre de 2019 a (93) del primer semestre de 2020.
- e. Las denuncias de actos de corrupción permanecieron en el mismo número durante los dos semestres. A nivel específico se incrementó este tipo de manifestación en las Regionales de Oriente (0-2) y Suroccidente (0-1).
- f. En términos globales el mayor número de manifestaciones se presenta: en solicitudes de información (62% en el segundo semestre de 2019 y 81% en el primer semestre de 2020) y quejas (32% en el segundo semestre de 2019 y 14% en el primer semestre de 2020).
- g. Las regionales con mayor representatividad de manifestaciones son: Dirección General (29%), Bogotá (28%) y Suroccidente (13%) para el primer semestre de 2020; esta misma posición se presentó en el segundo semestre de 2019, así: Dirección General (47%), Bogotá (24%) y Suroccidente (7%).

10. REVISIÓN DOCUMENTAL

10.1 Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Procedimiento en mención con código DG-C-P-003 Versión 05, se encuentra vigente desde el 20 de diciembre de 2017 y en los registros del aplicativo ISOLUCION existe una solicitud de actualización desde el 22 de mayo de 2019, la cual se encuentra en estado borrador, sin que hasta la fecha se haya gestionado su revisión y aprobación.

10.2 Actas de Confidencialidad

Tabla 11 – Comparativo de Manifestaciones del Primer Semestre de 2020 y Segundo Semestre de 2019

Utiliza otro formato	No aparece unidad organizacional	Con logo diferente	Sin fecha de diligenciamiento	Sin nombre de quienes firman el acta
4	22	4	34	22

Fuente: Documentos suministrados por el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional

De acuerdo a la revisión efectuada a (41) actas de confidencialidad suministradas por el Grupo, cuyo formato se encuentra como anexo F del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se presentaron las siguientes inconsistencias en el diligenciamiento de dichas actas:

- a. En (4) de ellas no utiliza el formato asignado
- b. En (22) no aparece la unidad organizacional
- c. En (4) de ellas aparece un logo diferente.
- d. En (34) no aparece la fecha de diligenciamiento
- e. En (22) de ellas no se registra el nombre de las personas quienes firman el acta.

11. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos de la comparación de los informes de los tres últimos semestres, se recomienda:

- a. Que los responsables en la Sede Central y en las Direcciones Regionales de la Administración de los PQRSD, realicen un control previo y permanente del tipo de manifestaciones recibidas, ya que se han incrementado los reclamos en (15%) y las solicitudes de información en un (23%), en comparación con el segundo semestre de 2019.
- b. En cuanto a los reclamos más relevantes están las solicitudes de citas médico legales, trámites regulares y demora en los resultados, las cuales requieren evaluarse y gestionarse para que no se vuelvan reiterativas.
- c. En lo relacionado con las solicitudes de información, las más recurrentes son: certificados de necropsias, solicitudes de datos abiertos o estadísticos y otros, para este último, se requiere desagregar en temas específicos ya que se ha venido incrementando en los reportes de los PQRSD. Además se sugiere visualizar en el portal institucional este tipo de solicitudes comunes de información tales como: certificados de necropsia, solicitudes de datos abiertos, entre otros, para que las diferentes partes interesadas los visualice y disponga de ellos de una manera amigable, lo cual ayudaría a disminuir el número de solicitudes de información que se realizan por los PQRSD.
- d. Aunque se han disminuido las quejas registradas en el aplicativo, se reiteran aspectos relacionados con la mala atención, inoportunidad en la atención y demora en los resultados. Lo anterior, requiere que se realice un análisis de causas identificando la causa raíz en cada punto de atención, con el fin de establecer las acciones que permitan eliminar las causas que originan este tipo de quejas. Es decir, ofrecerle al usuario una adecuada orientación del servicio de acuerdo a su necesidad, empoderando a los servidores públicos en la buena disposición, atención y suministro de la información necesaria a la ciudadanía.

- e. Los reclamos y las quejas, están manejando una opción común de respuesta, denominada “Demora en los resultados”, se sugiere incluirla en un solo el tipo de manifestación, a fin de realizar un análisis específico de esta opción. También se hace necesario unificar o aclarar las opciones de quejas que fueron denominadas “maltrato verbal o físico y maltrato al usuario” para establecer un mejor análisis en los resultados.
- f. En cuanto al tipo de manifestación denominado “sugerencias”, es recomendable desagregarlas por concepto para identificar que necesidades tiene la ciudadanía.
- g. Para los casos denunciados de actos de corrupción, es recomendable evaluar los riesgos y la efectividad de sus controles, con el fin de evitar que se materialicen este tipo de situaciones no deseadas.
- h. Dentro de los medios más utilizados para presentar las manifestaciones se encuentra el portal web con un 51%, seguido del correo electrónico con un 40%. Lo anterior nos indica que estos medios han adquirido bastante relevancia para la ciudadanía y por tanto se deben activar con mayor frecuencia para que los usuarios obtengan la mayor información a fin de tener claridad sobre los servicios de la entidad y la orientación para obtenerlos ya sea en línea o en forma presencial.
- i. En lo referente a las manifestaciones contestadas y pendientes por responder durante el primer semestre de 2020, se observa que de las (663) manifestaciones registradas en el semestre al 84% se le dio contestación (556). Pero dentro del rango de tiempo de respuesta de las contestadas existen 95 que fueron respondidas con tiempo mayor a 30 días, incumpliendo el tiempo para su entrega en los términos establecidos por Ley. Por otro lado, el 16% (107 manifestaciones) que no fueron contestadas (61) de ellas se encuentran por fuera de términos ya que llevan más de 31 días de vencimiento.

Por otro lado, se encuentran (8) manifestaciones pendientes por contestar de la vigencia de 2019, las cuales tienen a la fecha de corte (30 de junio de 2020) más de 90 días sin dar respuesta. La anterior situación que se está presentando debe evaluarse y tener un estricto seguimiento al control en términos, incluyendo alarmas en el aplicativo para que identifique cuales manifestaciones están próximas a vencerse de acuerdo al tiempo establecido para su respuesta.

Las anteriores situaciones expuestas pueden ocasionar a la entidad posibles sanciones por los entes de control y a su vez, un probable daño a la imagen institucional.

- j. Dar cumplimiento a cada una de las actividades que hacen parte del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, código DG-C-P-003, versión 05, especialmente en el diligenciamiento de los formatos establecidos en el mencionado documento.
- k. Se hace necesario actualizar el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en cuanto a los formatos allí establecidos a fin de adecuarlos a

las normas vigentes y a su vez, afianzar los controles en cada una de las actividades incluidas en el documento y por ende mejorar la gestión de los PQRS.

12. CONCLUSIONES

Acorde al objetivo del presente informe y de acuerdo al análisis de la información suministrada, se concluye que no se está llevando un adecuado control y seguimiento a los PQRSD debido a que se evidenciaron debilidades en la gestión sobre manifestaciones reiterativas y dar respuesta oportuna (16% de manifestaciones sin respuesta a la fecha – ver tabla 8) en los términos establecidos por la Ley, según lo descrito en el presente informe.

Atentamente,



NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Henry Cortés Contreras. Profesional Especializado – Oficina de Control Interno



Aprobó: Néstor Fan León Niño – Jefe de Oficina de Control Interno

Fecha de elaboración: 2020-07-30