

2021

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Oficina de Control Interno



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

**PERIODO:
1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

CONTENIDO

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

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Total de Requerimientos comparativo 2020-2021 y Semestral 2021.....	8
Tabla 2 – Total de Requerimientos registrados en semestre II-2021	9
Tabla 3 – Comparativo de Requerimientos en cada sede	9
Tabla 4– Comparativo de tipo de requerimientos por sede	10
Tabla 5– Verificación Trámite PQRS.....	11

INTRODUCCIÓN

Dando 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 julio al 31 de diciembre de 2021.

De Conformidad con el 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 conocieron por parte de la Oficina de Control Interno una serie peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, aunado a los diferentes documentos recibidos, para el periodo comprendido entre 01 julio al 31 de diciembre del 2021; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, y brindar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección, 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:** (601) 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 comunicarlo a la Alta Dirección, haciendo seguimiento al informe semestral sobre las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

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 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"*.
- d. 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."*
- e. 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"*.
- f. 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."*
- g. 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.
- h. 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."*

- i. 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”*.
- j. 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.”*
- k. 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 segundo 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. Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, Código DG-C-P-003, Versión 06, actualizado desde 31 de diciembre de 2021.
- d. Revisiones en el aplicativo PQRSD a través de funcionarios del Grupo Nacional De Servicio Al Ciudadano y Divulgación Institucional.
- e. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía realizada el pasado: 18 de Noviembre de 2021

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el año 2021 se recibieron un total de dos mil novecientos setenta y siete (2977) requerimientos, a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por manifestación para los años 2020 y 2021, extraído de la información registrada a través del aplicativo y allegada a la Oficina de Control Interno proveniente del aplicativo PQRSD.

Tabla 1 – Total de Requerimientos comparativo 2020-2021 Y Semestral 2021

Año	MANIFESTACION					Solicitud de información	TOTAL
	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia corrupción	TOTAL		
2020	172	60	12	18	262	1430	1692
2021	72	31	13	5	121	2856	2977

MANIFESTACIÓN	2021	
	I- SEM-2021 ESTR E	II- SEM-2021 ESTR E
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1436	1417
QUEJAS	33	41
RECLAMOS	10	22
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	2
SUGERENCIAS	2	11
TOTAL	1484	1493

En la Tabla 1, se evidencia que para el 2021 comparativamente con el 2020, un incremento de aproximadamente el doble de solicitudes de información, y una reducción considerable para el resto de manifestaciones; para cada uno de los semestres del 2021 el mayor volumen de manifestaciones estuvo representado en las mencionadas solicitudes de información.

Para el presente consolidado se discrimina lo correspondiente al segundo semestre así:

4.1 Total de requerimientos registrados en semestre II-2021.

Tabla 2 – Total de Requerimientos registrados en semestre II-2021.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
DENUNCIAS	2
QUEJAS	41
RECLAMOS	22
SOLICITUDES DE INFORMACION	1417
SUGERENCIAS	11
TOTAL GENERAL	1493

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

En la Tabla 2 se muestra el comportamiento de las solicitudes presentadas, para el segundo semestre de 2021, distribuido de la siguiente manera: solicitudes de información 94%, quejas 3%, reclamos 2% denuncias y sugerencias 1%

4.2 Comparativo de Requerimientos en cada Sede

Tabla 3 – Comparativo de Requerimientos en cada Sede

SEDE	NUMERO DE REQUERIMIENTOS
BOGOTA	243
DIRECCION GENERAL	840
NOROCCIDENTE	90
NORORIENTE	54
NORTE	79
OCCIDENTE	22
ORIENTE	70
SUR	26
SUROCCIDENTE	69
Total general	1493

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

Durante el año 2021, se evidenció que las sedes de Dirección General, Regional Bogotá y Regional Noroccidente, fueron las que reciben mayor cantidad de requerimientos.

Tabla 4– Comparativo de tipo de Requerimientos registrados por Sede.

REGIONAL	CANTIDAD
BOGOTA	243
DENUNCIAS	1
QUEJAS	9
RECLAMO	11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	217
SUGERENCIA	5
DIRECCION GENERAL	840
DENUNCIAS	0
QUEJAS	4
RECLAMO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	832

SUGERENCIA	1
NOROCCIDENTE	90
DENUNCIAS	0
QUEJAS	1
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	88
SUGERENCIA	0
NORORIENTE	54
DENUNCIAS	0
QUEJAS	5
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	44
SUGERENCIA	3
NORTE	79
DENUNCIAS	1
QUEJAS	3
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	72
SUGERENCIA	1
OCCIDENTE	22
DENUNCIAS	0
QUEJAS	2
RECLAMO	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20
SUGERENCIA	0
ORIENTE	70
DENUNCIAS	0
QUEJAS	5
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	62
SUGERENCIA	1
SUR	26
DENUNCIAS	0
QUEJAS	5

RECLAMO	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	21
SUGERENCIA	0
SUROCCIDENTE	69
DENUNCIAS	0
QUEJAS	7
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	61
SUGERENCIA	0
TOTAL GENERAL	1493

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

Revisados los soportes, se encontró que la mayor cantidad de requerimientos están relacionados con: solicitudes de Información (1417), de los cuales el mayor número corresponde a la categoría “Certificados de Necropsias” (593), “Otra causa” (226) e “Información sobre exámenes médicos” (218)

4.3 Requerimientos registrados en II semestre 2021 vs Tiempo en días de respuesta

Se encontró que el 96% de los requerimientos que corresponde a 1427 y el tiempo de respuesta promedio fue de 12 días, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente, el 4% de los requerimientos que corresponde a 66 se encontraban en proceso de finalización (en múltiples de los casos revisados, se dependía de suministro de información por parte del peticionario).

4.4 Verificación Trámite PQRSD.

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de 3 requerimientos, que tuvo conocimiento la Oficina de Control Interno, en las cuales se revisaron diversos aspectos así:

Tabla 5.Verificación Trámite PQRSD

RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	REQUERIMIENTO (MANIFESTACION / CAUSA)	REVISIÓN REALIZADA OFCI
2021-DRSUR-00007	2021-09-20	2021-11-29	QUEJA/ ENTREGA DE MUESTRA	Brinda la información a la petición allegada, de manera extemporánea con Oficio No.0192-DSTO-2021.
2021-DG-GNSC02575	2021-11-10	2021-11-16	DENUNCIA	Mediante Oficio No. 00713 DRNR-2021 del 16 de noviembre de 2021, dándose respuesta a la peticionaria.
2021 DG-GNSC02699	2021-11-25	2021-12-09	QUEJA DISCIPLINARIA POR COMPETENCIA	Se da respuesta a través del aplicativo PQRS, por competencia, e-mail del 2021-12-09.
2021- DG-GNSC02658	2021-11-19	2021-11-30	DENUNCIA	Se da respuesta parcial con Oficio 676-DRBO-2021.
2021-DG-GNSC-02199	2021-09-29	2021-11-16	DERECHO DE PETICIÓN	Brinda la información al Derecho de petición. Oficio No.0634-DSATL-DRNR-2021

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

5. REVISIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Se encuentra recientemente actualizado el Procedimiento: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con código DG-C-P-003 Versión 06, vigente desde el pasado 31 de diciembre de 2021, cuya definición de alcance es: *“Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias y finaliza con la respuesta al peticionario e implementación de las actividades de la acción preventiva, correctiva o de mejora cuando haya lugar a ello. Este procedimiento aplica a nivel nacional para servidores públicos y contratistas”*, realizándose modificaciones encaminadas a: adecuar la plantilla conforme al Procedimiento Control de Documentos, actualizando formatos y el Anexo: *“Paso a paso de uso del aplicativo de radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”* DG-C-P-003-AX-001.

6. RECOMENDACIONES

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

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 66 requerimientos a los cuales se les dio respuesta por encima de los 35 días establecidos, que corresponde al 4% del total de los requerimientos para el segundo semestre de 2021.

Dar inicio al cumplimiento de la reciente actualización del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias DG-C-P-003, y conforme con la normatividad vigente, realizar los adecuados envíos a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el trámite correspondiente.

Realizar un análisis del progresivo aumento los requerimientos, los cuales en los últimos semestres se han incrementado, alcanzando para el año 2021 un total de 2977, con el fin de determinar las causas que los está originando.

7. CONCLUSIONES

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

Los Informes consolidados de manera trimestral durante el 2021 del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional publicados en la página web, cuentan con el 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 de las quejas, sugerencias y reclamos; obteniéndose para el año 2021 que el Instituto recibió 2977 requerimientos de los cuales la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información.

Teniendo en cuenta las acciones definidas de los Informes previos, se cuenta con un reciente y ajustado Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias DG-C-P-003 de diciembre 2021.

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.

Se encuentra aumento progresivo en el número de requerimientos al INMLCF así: I Semestre 2020:663, II Semestre 2020:1029, I Semestre2021:1484 y II Semestre2021: 1493, evidenciado por las manifestaciones en solicitud de información.

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: Roberto Pabón C. Profesional Especializado 
Revisó y Aprobó: Nestor Fan León Niño. Jefe Oficina Control Interno.
Fecha de elaboración: 2022-02-04