

**2020**

**Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses**

**Oficina de Control Interno**



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

**PERIODO:**

**1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

## CONTENIDO

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                               | 4  |
| 1. OBJETIVO .....                                                                | 6  |
| 2. ALCANCE .....                                                                 | 6  |
| 3. MARCO NORMATIVO .....                                                         | 6  |
| 4. METODOLOGÍA .....                                                             | 7  |
| 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL TIPO DE MANIFESTACIONES.....      | 8  |
| 5.1 Solicitudes de Información .....                                             | 9  |
| 5.2 Quejas .....                                                                 | 10 |
| 5.3 Reclamos.....                                                                | 10 |
| 5.4 Sugerencias .....                                                            | 11 |
| 5.5 Denuncias de actos de corrupción.....                                        | 11 |
| 6. MEDIOS UTILIZADOS PARA PRESENTAR LAS MANIFESTACIONES .....                    | 12 |
| 7. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS .....                                            | 13 |
| 8. REVISIÓN DOCUMENTAL .....                                                     | 13 |
| 8.1 Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ..... | 13 |
| 9. RECOMENDACIONES.....                                                          | 14 |
| 10. CONCLUSIONES.....                                                            | 15 |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 – Comparativo de Tipos de manifestaciones registradas de la vigencia 2020 en forma semestral .....   | 8  |
| Tabla 2 – Comparativo de Solicitudes de Información registradas de la vigencia 2020 en forma semestral ..... | 9  |
| Tabla 3 – Comparativo de Quejas registradas de la vigencia 2020 en forma semestral .....                     | 10 |
| Tabla 4 – Comparativo de Reclamos registrados de la vigencia 2020 en forma semestral .....                   | 10 |
| Tabla 5 – Comparativo de Sugerencias registradas de la vigencia 2020 en forma semestral .....                | 11 |
| Tabla 6 – Comparativo de Sugerencias registradas de la vigencia 2020 en forma semestral .....                | 12 |
| Tabla 7 – Comparativo de medios utilizados de la vigencia 2020 en forma semestral .....                      | 12 |
| Tabla 8 – Estado de los requerimientos.....                                                                  | 13 |

## 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, determina que: *“...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 (...).”*, en el presente documento se plasma el seguimiento al Informe de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “PQRSD” en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2020.

Conforme al 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 (dispuesto en la Página Web: 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 “pqrs-iniciar”: 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](mailto: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-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 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

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, durante el período comprendido entre el 1° de Julio al 31 de Diciembre de 2020.

## 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 primer semestre de 2020, a su vez, informe final año 2020 publicados en la página web (enero 2020) y allegados 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.
- Informe de Gestión 2019 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía realizada el pasado: 26 de Noviembre de 2020

#### 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL TIPO DE MANIFESTACIONES

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 “Sistema de información quejas, reclamos y sugerencias”

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

| TIPOS DE MANIFESTACIÓN        | 2020                 |                       |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------|
|                               | I- SEMESTRE<br>-2020 | II- SEMESTRE<br>-2020 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN      | 536                  | 899                   |
| QUEJAS                        | 93                   | 79                    |
| RECLAMOS                      | 23                   | 37                    |
| DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN | 7                    | 6                     |
| SUGERENCIAS                   | 4                    | 8                     |

*“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>663</b> | <b>1029</b> |
|--------------|------------|-------------|

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

Durante cada uno de los semestres del 2020 el mayor volumen de manifestaciones está representado en solicitudes de información, siguiendole las quejas; llama la atención el número de estas, con un importante aumento comparativamente del 55% durante el segundo semestre.

## 5.1 Solicitudes de Información

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

| DESCRIPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 2020              |                    |
|-------------------------------------------|-------------------|--------------------|
|                                           | I- SEMESTRE -2020 | II- SEMESTRE -2020 |
| Certificado de Necropsias                 | 248               | 470                |
| Otros                                     | 62                | 58                 |
| Sol. de datos abiertos o estadísticos     | 54                | 35                 |
| Información sobre exámenes médicos        | 40                | 108                |
| solicitud acceso a información pública    | 35                | 50                 |
| Información sobre persona fallecidas      | 32                | 50                 |
| Acceso a trámites                         | 26                | 56                 |
| Información sobre persona desaparecidas   | 19                | 35                 |
| Información sobre Pruebas de ADN          | 15                | 31                 |
| Información sobre portafolio de servicios | 5                 | 6                  |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>536</b>        | <b>899</b>         |

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 2020 se distribuyó de manera representativa solicitudes de información: Certificados de necropsia (470) 52%, Información sobre exámenes médicos (108) 12%.

En términos globales, se incrementaron comparativamente el número de solicitudes de información en un 67%, para el segundo semestre de 2020.

## 5.2 Quejas

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

| RELACION DE QUEJAS                | 2020              |                    |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|
|                                   | I- SEMESTRE -2020 | II- SEMESTRE -2020 |
| MALA ATENCIÓN                     | 34                | 20                 |
| OTRA CAUSA                        | 20                | 32                 |
| INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN      | 18                | 18                 |
| DEMORA EN LOS RESULTADOS          | 10                | 0                  |
| MALTRATO VERBAL O FISICO          | 5                 | 3                  |
| MALTRATO AL USUARIO               | 5                 | 1                  |
| INCUMPLIMIENTO DE HORARIO LABORAL | 1                 | 5                  |
| IRRESPECTO ENTRE COMPAÑEROS       | 0                 | 0                  |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>93</b>         | <b>79</b>          |

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

En la Tabla 3 se visualiza el comportamiento de quejas en el segundo semestre donde se distribuyó 25% en mala atención, 22% en inoportunidad en la atención.

Se presentó comparativamente para el segundo semestre una disminución de quejas del 15%.

Se reitera para las opciones de quejas denominadas “Maltrato verbal o físico” y “maltrato al usuario”; la necesidad de evaluar la factibilidad de ser fusionados, ya que sendas denominaciones sugieren “Maltrato al Usuario”.

## 5.3 Reclamos

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

| RELACION DE RECLAMOS        | 2020              |                    |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
|                             | I- SEMESTRE -2020 | II- SEMESTRE -2020 |
| SOLICITUD CITA MEDICO LEGAL | 9                 | 7                  |
| TRAMITE REGULAR             | 8                 | 7                  |

“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”

|                               |           |           |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| DEMORA EN LOS RESULTADOS      | 6         | 12        |
| TRASLADO A OTRA ENTIDAD       | 0         | 0         |
| FALTA DE MANTENIMIENTO FÍSICO | 0         | 1         |
| OTRAS CAUSAS                  | 0         | 9         |
| ENTRE FUNCIONARIOS INMLCF     | 0         | 1         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>23</b> | <b>37</b> |

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

En la Tabla 4 se visualiza el comportamiento de los reclamos presentados, donde para el segundo semestre de 2020 predominó y se distribuyó en un 32% los reclamos relacionados con los temas relacionados con “Resultados”.

En términos globales y comparativos se presentó un incremento de reclamos entre el primero y segundo semestre de 2020 del 60.8%.

## 5.4 Sugerencias

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

| RELACION DE SUGERENCIAS     | 2020               |                     |
|-----------------------------|--------------------|---------------------|
|                             | I - SEMESTRE -2020 | II - SEMESTRE -2020 |
| OTRAS CAUSAS                | 3                  | 4                   |
| MAS PERSONAL MEDICO         | 1                  | 0                   |
| ADECUACION DE INSTALACIONES | 0                  | 0                   |
| MAL SERVICIO                | 0                  | 4                   |
| <b>TOTAL</b>                | <b>4</b>           | <b>8</b>            |

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

En la Tabla 5 se visualiza el comportamiento de las sugerencias, para el segundo semestre de 2020 se distribuyó 50% en mal servicio y el otro 50% en otras causas.

En términos globales y comparativamente se duplicaron las sugerencias entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de la misma anualidad.

## 5.5 Denuncias de actos de corrupción

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

| DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN | 2020               |                     |
|-------------------------------|--------------------|---------------------|
|                               | I - SEMESTRE -2020 | II - SEMESTRE -2020 |
| ETICA Y PROFESIONALISMO       | 4                  | 4                   |
| DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN | 3                  | 2                   |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>7</b>           | <b>6</b>            |

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

En la Tabla 6 el comportamiento de denuncias de actos de corrupción para el segundo semestre de 2020 se distribuyó 33.3% en denuncias de actos de corrupción y 66.3% denuncias relacionadas con ética y profesionalismo.

En términos generales se mantuvo la tendencia de denuncias de actos de corrupción entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre del 2020.

## 6. MEDIOS UTILIZADOS PARA PRESENTAR LAS MANIFESTACIONES

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

| MEDIO DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS | 2020               |                    |
|-----------------------------------------|--------------------|--------------------|
|                                         | I - SEMESTRE -2020 | I - SEMESTRE -2020 |
| WEB                                     | 335                | 460                |
| CORREO ELECTRÓNICO                      | 268                | 521                |
| BUZON                                   | 46                 | 43                 |
| CORRESPONDENCIA                         | 7                  | 0                  |
| PERSONAL                                | 4                  | 5                  |
| TELEFONICA                              | 3                  | 0                  |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>663</b>         | <b>1029</b>        |

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

En la Tabla 7 se visualiza que los medios más utilizados para realizar manifestaciones fueron durante el segundo semestre de 2020, un 50% en correo electrónico, 44% en el portal web y un 4% buzón.

Se presentó un aumento de un 55.2% entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2020.

## 7. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

Tabla 8 – Estado de los Requerimientos

| TIPOS DE MANIFESTACIÓN        | 2020                              |                                  |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|                               | II- SEMESTRE<br>-2020 FINALIZADOS | II- SEMESTRE<br>-2020 PENDIENTES |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN      | 774                               | 125                              |
| QUEJAS                        | 65                                | 14                               |
| RECLAMOS                      | 26                                | 11                               |
| DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN | 4                                 | 2                                |
| SUGERENCIAS                   | 7                                 | 1                                |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>876</b>                        | <b>153</b>                       |

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

En la Tabla 8 se visualiza, que de los 1029 requerimientos recibidos, 876 se encuentran finalizados, y 153 se encuentran en proceso de finalización, encontrándose la mayor parte dentro de los términos de respuesta y en puntuales casos depende de información adicional que debe ser proporcionada por el peticionario y/o terceros, en caso eventual de no ser recibida se daría cumplimiento a lo descrito en el parágrafo del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

## 8. REVISIÓN DOCUMENTAL

### 8.1 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, 20 de diciembre de 2017 se encuentra desactualizado, encontrándose en el aplicativo ISOLUCION una solicitud formal de actualización.

## 9. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados revisados y obtenidos durante el segundo semestre del 2020 se recomienda:

- a. En cuanto a los reclamos lo más relevantes está enmarcado en trámites y demora relacionados con los resultados, por lo que requiere evaluarse y gestionarse para que no se presente de manera reiterativa.
- b. En lo relacionado con las solicitudes de información, las más recurrentes son: certificados de necropsias y las solicitudes sobre exámenes médicos, por lo que 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 redundará en un menor número de solicitudes de información que se realizan a través de los PQRSD.
- c. Es importante 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. Ofreciendo al usuario una adecuada orientación del servicio de acuerdo a la necesidad, empoderando a los servidores públicos en la buena disposición, atención y suministro de la información necesaria a la ciudadanía.
- d. Tanto reclamos y quejas, están manejando opciones con comunes respuesta, denominada “Demora en los resultados”, se sugiere incluirla en un solo tipo de manifestación de trámite en los resultados, a fin de realizar un análisis específico para dicha causal. Así como unificar o fusionar las opciones de quejas que fueron denominadas “maltrato verbal o físico y maltrato al usuario” para establecer un mejor análisis en los resultados.
- e. Para los casos reportados de actos de corrupción, es importante continuar en el manejo de los riesgos (forenses) y la efectividad de sus controles, con el fin de evitar que se materialicen este tipo de situaciones.
- f. Es prioritario actualizar el Procedimiento DG-C-P-003, versión 05 y los respectivos formatos de la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, a fin de adecuarlos a las normas vigentes, identificar los controles en cada una de las actividades incluidas en el documento, en pro de mejorar la gestión de las PQRSD.

## 10. CONCLUSIONES

Acorde al objetivo del presente informe y de acuerdo al análisis de la información suministrada, se concluye que el Instituto maneja un Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, liderado por El Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional por medio del cual la Entidad evalúa, consolida y mide el nivel de satisfacción de los usuarios a nivel nacional, el contenido del consolidado de los datos, se presenta en tablas con el comportamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2020.

El Informe consolidado 2020 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, informando periódicamente los resultados a la Oficina de Planeación del Instituto, es importante realizar los ajustes conforme a lo sugerido, y así analizar las causas de quejas 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, nuestro actual Mapa 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.

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: 2021-02-10