



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO SOBRE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO II SEMESTRE
DE 2022.**

Página 1 de 17



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS (PQRSD)
II SEMESTRE 2022**

Período del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022

**Oficina de Control Interno
2022**



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO II SEMESTRE DE 2022.

Página 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
1. Objetivo:.....	4
2. Alcance:.....	4
3. Criterios	4
4. Metodología	5
5. Resultados de seguimiento y Evaluación	5
Tabla 1 – Comparativo año 2021 - 2022	6
5.2. Total de requerimientos comparados con semestre anterior:	6
Tabla 2 – Total de Requerimientos comparativo Semestral 2022.....	7
5.3. Total solicitudes de información comparadas con el semestre anterior:	8
Tabla 3 – Solicitud de Información comparativo Semestral 2022.....	8
5.4. Total Quejas comparados con semestre anterior:.....	8
Tabla 4 – Quejas comparativo Semestral 2022.....	9
5.5. Total Reclamos comparados con semestre anterior:.....	9
Tabla 5– Reclamo comparativo Semestral 2022.....	9
5.6. Total Denuncias Actos de Corrupción comparados con semestre anterior:	10
Tabla 6 – Denuncias Actos de Corrupción Semestral 2022.....	10
5.7. Total Sugerencias comparados con semestre anterior:	11
Tabla 7– Sugerencias comparativo 2021-2022	11
5.8. Total Requerimientos por Sedes:.....	11
Tabla 8 – Comparativo de Requerimientos en cada Sede	11
5.9. Medios utilizados	12
Tabla 9– Medios Utilizados Para Presentar las Manifestaciones	12
5.10. Verificación Trámite PQRSD.	13
5.11. Verificación soporte manifestaciones	15
6. Conclusiones.....	16
7. Recomendaciones	16



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“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 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...”*; la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 peticionario 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).

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses cuenta con los siguientes canales para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

1. Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible en:
Buzones: Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (El usuario deberá diligenciar el formato ubicado en cada buzón e introducirlo en el mismo una vez diligenciado).
Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano: Calle 7 A No. 12 A 51
2. Telefónico :
 - 01800113263 línea Anticorrupción. Línea gratuita desde cualquier lugar del país.
 - (601) 4069944 – (601) 4069977 Ext 1309 – 1236 Líneas Fijas Bogotá
 - 01800914862 línea Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Línea gratuita desde cualquier lugar del país.
3. **Correo físico o por correo certificado:** Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (Para este caso, la solicitud del usuario será tramitada por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano).
4. **Correo electrónico institucional:** atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co y solicitudinformación@medicinalegal.gov.co
5. **Formulario virtual en la página Web :** <http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>
6. **Chat:** <http://www.medicinalegal.gov.co/chat>

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses a través del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano (Oficina de Planeación), tiene la responsabilidad de recibir, radicar y hacer seguimiento a la respuesta de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de atención. Sin embargo, es importante aclarar que, la responsabilidad de la respuesta a cada



requerimiento corresponde a la Unidad Organizacional a la cual le fue direccionada la solicitud.

Para el apoyo del mencionado proceso, cuenta con un Procedimiento DG-C-P-003 “Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias” y el Anexo DG-C-P-003-AX-001 “Paso A Paso De Uso Del Aplicativo De Radicación De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, el cual administra el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, unidad organizacional que depende de la Oficina de Planeación.

1. Objetivo:

Dar cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “...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...”. en lo referente al informe semestral que la Oficina de Control Interno debe presentar a la administración de la entidad sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

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 julio al 31 de diciembre de 2022.

3. Criterios

3.1. 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"*.

3.2. 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"*.

3.3. 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"*.

3.4. Ley 1755 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."*

3.5. 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."*



3.6. 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.”*

3.7. Resolución No. 000607 del 06 de julio de 2022. *“ Por la cual se modifica la Resolución 000830 del 18 de noviembre de 2019, eliminando y creando grupos internos de trabajo de la Dirección General y creando un grupo interno de trabajo de la Subdirección Administrativa y Financiera”.*

3.8. Procedimiento *“GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.”* Código: DG-C-P-003.

4. Metodología

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 período comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de diciembre de 2022, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario haya sido resuelto puntualmente.

Se tomaron como fuente de información para realizar el presente seguimiento:

- a. Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al segundo semestre de 2022 publicados en la página web y allegados por el Grupo Nacional del Servicio al Ciudadano
- b. Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, Código DG-C-P-003, Versión 07, actualizado desde 31 de diciembre de 2022.
- c. Revisiones en el aplicativo PQRSD a través de funcionarios del Grupo Nacional De Servicio Al Ciudadano.

5. Resultados de seguimiento y Evaluación

De acuerdo al seguimiento de PQRSD del II semestre del año 2022 se identifica lo siguiente:

5.1. Total de Requerimientos comparados con año anterior:

Para el año 2022 se recibieron un total de dos mil novecientos sesenta y cuatro (**2.964**) requerimientos, a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por manifestación para los años 2021 y 2022:



Tabla 1 – Comparativo año 2021 - 2022

AÑO	MANIFESTACION						TOTAL
	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS CORRUPCION	TOTAL	SOLICITU DE INFORMACION	
2021	72	31	13	5	121	2.856	2.977
2022	101	21	7	3	132	2.832	2.964

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano



En la Tabla 1 y Gráfico 1, se refleja una estabilidad de manifestaciones registradas durante la vigencia del año 2021 y año 2022, así: La mayor participación de manifestaciones se presentó en las solicitudes de información tanto en el año 2021 como en el año 2022 con un porcentaje de 95,94% (2.856) y 95,55% (2832) respectivamente, mostrando una disminución del 0.84% del año 2021 al año 2022; las manifestaciones por quejas tuvieron un porcentaje en el año 2021 del 2,42% (72) y en el año 2022 del 3,41% (101) evidenciando una aumento del 40.28% respecto al año anterior; las manifestaciones por reclamos tuvieron un porcentaje de 1.04 % (31) para el año 2021 y 0.71% (21) para el año 2022, mostrando una disminución del 32,26%; las manifestaciones por denuncias tuvieron un porcentaje 0.17% (5) para el año 2021 y 0,10% (3) para el año 2022, evidenciando una disminución del 40% y finalmente las sugerencias tuvieron un porcentaje de 0.44% (13) para el año 2021 y 0,24% (7) para el año 2022, evidenciando una disminución del 46,15%.

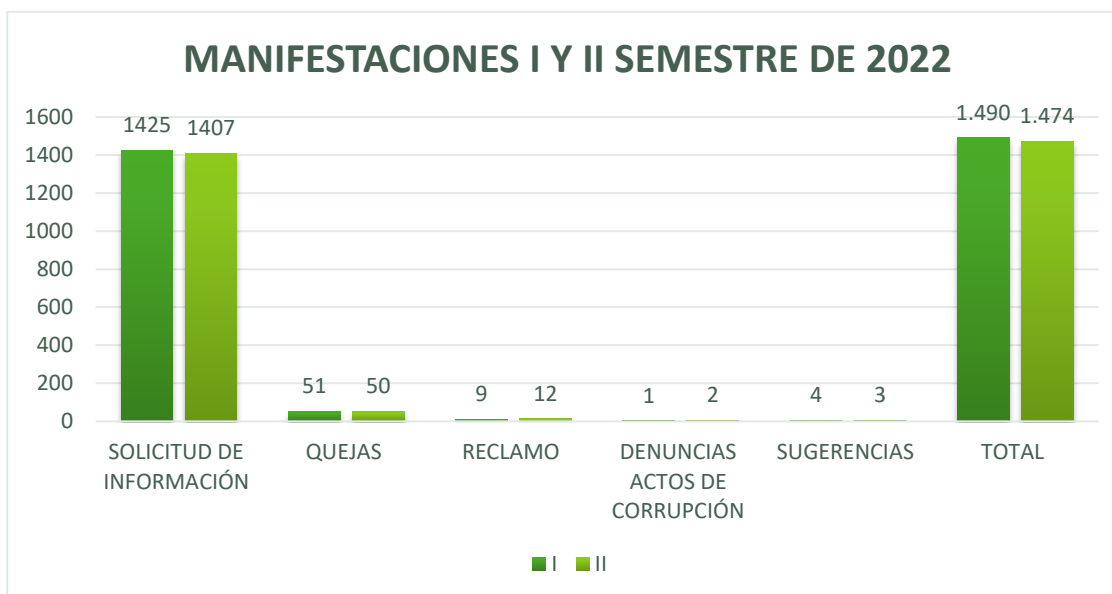
5.2. Total de requerimientos comparados con semestre anterior:

Para el II semestre del 2022 se recibieron un total de mil cuatrocientos setenta y cuatro (**1.474**) manifestaciones, a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por manifestación para los semestres I y II del año:

Tabla 2 – Total de Requerimientos comparativo Semestral 2022

MANIFESTACIÓN	2022		VARIACION SEMESTRAL
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1425	1407	↓
QUEJAS	51	50	↓
RECLAMO	9	12	↑
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2	↑
SUGERENCIAS	4	3	↓
TOTAL	1.490	1.474	↓

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano



En la Tabla 2 y Gráfico 2, se refleja una estabilidad de manifestaciones registradas durante el I y II semestre de 2022, así: La mayor participación de manifestaciones se presentó en las solicitudes de información tanto en el I y II semestre del año con un porcentaje de 95,63% (1.425) y 95,45%(1.407) respectivamente; las manifestaciones por quejas tuvieron un porcentaje en el I semestre de 3,42% (51) y en el II semestre de 3,39% (50) ; las manifestaciones por reclamos tuvieron un porcentaje de 0,60% (9) para el I semestre de y 0.81% (12) para el II semestre; las manifestaciones por denuncias o actos de corrupción tuvieron un porcentaje 0.06% (1) para el I semestre y 0,13% (2) para el II semestre y las sugerencias tuvieron un porcentaje de 0,26% (4) en el I semestre y 0,20% (3) para el II semestre.

5.3. Total solicitudes de información comparadas con el semestre anterior:

Para el II semestre del 2022 se recibieron un total de mil cuatrocientos siete (**1.407**) solicitudes de información, a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por solicitudes de información para los semestres I y II del año:

Tabla 3 – Solicitud de Información comparativo Semestral 2022

SOLICITUDES DE INFORMACION	2022		VARIACION SEMESTRAL
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
ACCESO A TRAMITES	108	138	↑
CERTIFICADO DE NECROPSIAS	572	505	↓
INFORMACION SOBRE EXAMENES MEDICOS	229	255	↑
INFORMACION SOBRE PERSONAS DESAPARECIDAS	64	57	↓
INFORMACION SOBRE PERSONAS FALLECIDAS	152	198	↑
INFORMACION SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS	2	10	↑
INFORMACION SOBRE PRUEBAS DE ADN	50	35	↓
OTRAS CAUSAS	160	96	↓
SOLICITUD ACCESO INFORMACION PUBLICA	37	32	↓
SOLICITUD DE DATOS ABIERTOS O ESTADISTICOS.	51	81	↑
TOTAL	1.425	1407	↓

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

En la tabla 3, se evidencia que el mayor porcentaje de solicitudes de información se dan por certificado de necropsias en el I semestre con un porcentaje de 40,14% (572) y en el segundo con un porcentaje de 35.89%(505) e información sobre exámenes médicos con un porcentaje del 16,07% (229) para el I semestre y de 18,12% (255) para el II semestre.

5.4. Total Quejas comparados con semestre anterior:

Para el II semestre del 2022 se recibieron un total de cincuenta (**50**) quejas , a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por quejas para los semestres I y II del año:

Tabla 4 – Quejas comparativo Semestral 2022

QUEJAS	2022		VARIACION SEMESTRAL
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCION	7	6	↓
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	5	11	↑
INDEBIDO ASESORAMIENTO	2	3	↑
MALA ATENCION	23	16	↓
MALTRATO VERBAL O FISICO	3	3	=
NEGACION A SUMINISTRAR INFORMACION	0	1	↑
OTRA CAUSA	10	9	↓
SUMINISTRO DE INFORMACION INCOMPLETA O ERRONEA	1	1	=
TOTAL	51	50	↓

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

En la tabla 4, se evidencia que el mayor porcentaje de quejas es por mala atención con un 45% (23) en el primer semestre del año y un porcentaje de 32% (16) para el segundo semestre.

5.5. Total Reclamos comparados con semestre anterior:

Para el II semestre del 2022 se recibieron doce (12) reclamos , a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por reclamos para los semestres I y II del año.

Tabla 5– Reclamo comparativo Semestral 2022

RECLAMO	2022		VARIACION SEMESTRAL
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	5	8	↑
FALTA MANTENIMIENTO FISICO	1	0	↓
NO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1	3	↑
OTRAS CAUSAS	2	1	↓
TOTAL	9	12	↑

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

En la tabla 5, se evidencia que el mayor porcentaje de reclamos es por demora entrega de resultados con 55 % (5) en el primer semestre del año y un porcentaje de 66% (8) para el segundo



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO II SEMESTRE DE 2022.

Página 10 de 17

semestre.

5.6. Total Denuncias Actos de Corrupción comparados con semestre anterior:

Para el II semestre del 2022 se recibieron dos (2) denuncias por actos de corrupción, a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por reclamos para los semestres I y II del año:

Tabla 6 – Denuncias Actos de Corrupción Semestral 2022

DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCION	2022		VARIACION SEMESTRAL
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	
DENUNCIAS	1	0	↓
ACTOS DE CORRUPCION	0	1	↑
ETICA Y PROFESIONALISMO	0	1	↑
TOTAL	1	2	↑

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

En la tabla 6, se evidencia que hubo un total de 3 denuncias por actos de corrupción en el año 2022, con mayor frecuencia en el II semestre del año.

Denuncias Actos de Corrupción Semestral 2022

RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO OFCI
2022DG-GNSCOO580	11/03/2022	08/04/2022	Actos de Corrupción	Mediante Oficio No 0443-OFCD-2022 del 06 de abril de 2022 se dio respuesta al peticionario por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno. Se abre disciplinario al funcionario involucrado en esta denuncia.
2022DRSUR00005	17/10/2022	02/12/2022	Actos de Corrupción	Mediante Oficio No.00183-DSTO-2022 del 17 de octubre de 2022 se dio respuesta al peticionario por parte de la Directora Seccional Tolima. Se da repuesta a esta manifestación siendo una queja por servicio a los usuarios.
2022GNASC02820	19/12/2022	02/01/2023	Ética y profesionalismo Y	Mediante Oficio No 1862-GCLF-DRBO-2022 del 28 de diciembre de 2022 se dio respuesta al peticionario por parte de la coordinadora Grupo Clínica Forense. Se da repuesta a esta manifestación siendo una queja por servicio prestado a los usuarios.

Realizado el seguimiento de las tres manifestaciones, se evidencia que se da respuesta dentro del término; sin embargo, se evidencio que las dos denuncias del segundo semestre corresponden a manifestaciones por quejas en la prestación del servicio, lo que muestra debilidades en la tipificación de la manifestación.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO II SEMESTRE DE 2022.

Página 11 de 17

5.7. Total Sugerencias comparados con semestre anterior:

Para el II semestre del 2022 se recibieron tres (3) sugerencias, a continuación, se presentan las estadísticas comparativas por sugerencias para los semestres I y II del año.

Tabla 7– Sugerencias comparativo 2021-2022

2022			
SUGERENCIAS	I SEMESTRE	II SEMESTRE	VARIACION SEMESTRAL
ADECUACION INSTALACIONES	2	0	↓
MEJORA DEL SERVICIO	1	2	↑
OTRAS CAUSAS	1	1	==
TOTAL	4	3	↓

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

En la tabla 7, se evidencia que se dieron 7 sugerencias en el año 2022, en la cual la más recurrente es la mejora del servicio.

5.8. Total Requerimientos por Sedes:

Para el año 2022 se recibieron 1.474 manifestaciones las cuales se presentaron en las Regionales de la siguiente manera:

Tabla 8 – Comparativo de Requerimientos en cada Sede

II Semestre 2022										
MANIFESTACIÓN	Bogotá	Dirección General	Noroccidente	Nororiental	Norte	Occidente	Oriente	Sur	Suroccidente	Total
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	201	719	106	76	66	26	81	27	105	1.407
QUEJAS	16	3	5	10	1	6	2	2	5	50
RECLAMO	2	1	3	1	2	1	1	1	0	12
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
SUGERENCIAS	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3
TOTAL	221	723	114	88	69	33	85	31	110	1474

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

Durante el año 2022, se evidenció que las sedes de Dirección General, Regional Bogotá y Regional Noroccidente, fueron las que reciben mayor cantidad de requerimientos. Revisados los soportes, se encontró que la mayor cantidad de requerimientos están relacionadas con solicitudes de información 1.407 y quejas 50.

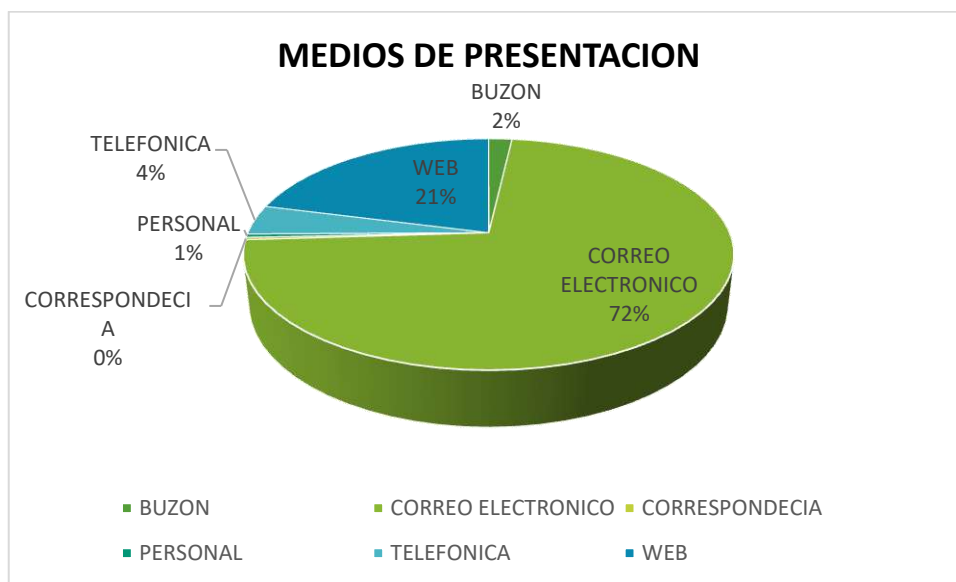
5.9. Medios utilizados

Los medios utilizados por los peticionarios y la cantidad de manifestaciones para el II semestre fueron los presentados a continuación:

Tabla 9– Medios Utilizados Para Presentar las Manifestaciones

MEDIOS DE PRESENTACION DE LAS MANIFESTACIONES	
BUZON	27
CORREO ELECTRONICO	1064
CORRESPONDECIA	5
PERSONAL	7
TELEFONICA	61
WEB	310
TOTAL	1.474

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano



El medio de presentación más usado por los usuarios en el II semestre del 2022 es el correo electrónico a través de las direcciones: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co y solicitudinformación@medicinalegal.gov.co con un 72 %, seguido de la página web 21%, telefónicamente 4, buzón 2% y personal 1%.



5.10. Verificación Trámite PQRSD.

La Ley 2207 de 2022 de fecha 17 de mayo de 2022, deroga los artículos 5º y 6º del Decreto 491 del 2020, el cual fue expedido durante el estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de covid-19 y así normalizan los tiempos de repuesta para los derechos de petición a los consagrados en la Ley 1755 de 2015 art 14 : “...Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.”. Se realiza un monitoria de los tiempos de respuestas de los PQRSD:

Número de solicitudes con respuesta superior a 15 días hábiles en el II semestre de 2022

Verificada la información suministrada por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano se evidencia los términos de respuesta de las PQRSD del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2022, con respuesta superior a los 15 días hábiles:

Tabla 10– Número de solicitudes con respuesta superior a 15 días hábiles en el II semestre de 2022

REGIONAL	NUMERO DE SOLICITUDES CON RESPUESTA MAYOR A 15 DIAS HABILES
REGIONAL BOGOTA	53
DIRECCION GENERAL	65
NOROCCIDENTE	42
NORORIENTE	4
NORTE	13
OCCIDENTE	5
ORIENTE	17
SUR	4
SUROCCIDENTE	17
TOTAL	220

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

De las 1.474 PQRS recibidas en el II semestre del año 2022, 220 correspondientes al 15%, fueron contestadas después de los 15 días hábiles, con mayor frecuencia en Dirección General, Regional Bogotá y Regional Noroccidente.

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO II SEMESTRE DE 2022.**

Página 14 de 17

Número de solicitudes sin respuesta superior a 15 días hábiles en el año 2022 :

Verificada la información suministrada por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano se evidencia los términos de respuesta de las PQRSD del año de 2022, sin respuesta superior a los términos establecidos :

REGIONAL	NUMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA MAYOR A 15 DIAS HABILES	Motivos
REGIONAL BOGOTA	9	Solicitudes de Información - 8
		Queja - 1
DIRECCION GENERAL	30	Solicitudes de Información - 27
		Queja - 1
		Reclamo - 2
NOROCCIDENTE	25	Solicitudes de Información - 23
		Queja - 1
		Reclamo - 1
NORORIENTE	1	Solicitudes de Información - 1
NORTE	18	Solicitudes de Información - 16
		Queja - 2
OCCIDENTE	3	Solicitudes de Información - 1
		Queja - 2
ORIENTE	42	Solicitud de información- 36
		Queja - 5
		Reclamo- 1
SUR	1	Solicitudes de Información - 1
SUROCCIDENTE	2	Solicitudes de Información - 2
TOTAL	131	

Fuente: Aplicativo PQRSD del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

Se evidencia que, de las 2.964 manifestaciones presentadas en el año 2022, 131 correspondientes al 4% no tiene respuesta a corte del 31 de diciembre de 2022 superando el término establecido . Esta situación se presenta con mayor número de PQRSD en la Regional Oriente, Noroccidente y Dirección General.



No responder un derecho de petición conlleva al responsable a que este incurso en una falta disciplinaria, que puede llevar al funcionario a ser sancionado de acuerdo al art 31 de la Ley 1755 de 2015 “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”, adicionalmente, el Instituto está expuesto a recibir tutelas por falta de respuesta a las manifestaciones exponiéndola a un daño antijurídico.

5.11. Verificación soporte manifestaciones

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de 6 requerimientos, en las cuales se revisaron diversos aspectos:

RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO OFCI
2022DG-GNSC01609	21/07/2022	8/08/2022	SOLICITUD DE INFORMACION	Mediante Oficio BOG-2022-004422-GPS del 28 de julio de 2022 se dio respuesta al peticionario.
2022DG-GNSC01900	23/08/2022	20/09/2022	QUEJA	Mediante Oficio No 437 -DSVA-DRSR-2022 del 09 de septiembre de 2022 se dio respuesta al peticionario.
2022DG-GNSC02042	8/09/2022	27/09/2022	RECLAMO	Mediante Oficio No 0531-PATFO-UBMEDME-2022 del 23 de septiembre de 2023 se dio respuesta al peticionario.
2022GNASC02555	10/11/2022	15/12/2022	RECLAMO	Mediante Oficio 643-DSME-2022 del 29 de noviembre de 2022 se dio respuesta al peticionario.
2022DG-GNSC02296	7/10/2022	11/11/2022	SOLICITUD DE INFORMACION	Mediante Oficio No 00643-dmr-2022 del 20 de octubre de 2022 se dio respuesta al peticionario
2022DG-GNSC01255	2/06/2022	06/07/2022	SOLICITUD DE INFORMACION	Mediante Correo Electrónico del 03 de junio de 2022 se dio respuesta al peticionario
2022DG-GNSC01408	23/06/2022	12/07/2022	SOLICITUD DE INFORMACION	Mediante Correo Electrónico del 23 de junio de 2022 se dio respuesta al peticionario

Verificada la información se evidencia que se da respuesta a los peticionarios, sin embargo, no se cierra el proceso en el aplicativo de PQRSD, lo que puede ocasionar inexactitud en la información del aplicativo.

Las manifestaciones 2022DG-GNSC01255 y 2022DG-GNSC01408 tomadas de la muestra se encuentran finalizadas en el sistema de PQRSD, pero al verificar el consolidado total son tomadas como no cerradas.



6. Conclusiones

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses dispone de canales de acceso para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “PQRSD” y cuenta con el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el aplicativo Isolución código DG-C-P-003 versión 07, así mismo, cumple con la normatividad establecida por el Estado, lo que permite concluir que durante el II Semestre del año 2022 el Instituto dio cumplimiento a los procedimientos estandarizados, sin embargo se evidenció incumplimiento en la respuesta de algunas manifestaciones de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales pueden originar sanciones disciplinarias al funcionario y daño antijurídico al Instituto.

No se recibió evidencia de las acciones tomadas sobre las recomendaciones de informes anteriores, tal como se establece en memorando No. 019-DG-2022 del 2022-04-21.

7. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el II semestre del 2022 se recomienda:

1. Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 art 14 en los términos legales para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Una vez interpuesta la manifestación por parte del peticionario empezaran a correr los términos de Ley para su respuesta el cual debe coincidir con los términos del aplicativo.
2. Implementar la Herramienta de medición de experiencia ciudadana donde se pueda evaluar los estándares de la calidad con la que se brindan los servicios, implementada por la Función Pública en su guía *“Herramienta de medición de experiencia ciudadana versión 1, Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano”* de marzo de 2022.
3. Establecer controles que permitan realizar un correcto tamizaje de las PQRSD.
4. Socializar el Procedimiento: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con código DG-C-P-003 Versión 07 con los funcionarios responsables del aplicativo PQRSD recordando la importancia del tiempo de respuesta, contenido y cierre en el aplicativo.
5. Realizar seguimiento a la funcionabilidad de la línea Anticorrupción y línea Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias debido a que a la fecha no están habilitadas.
6. Evaluar la posibilidad de incluir el riesgo “ incumplimiento en los términos establecidos para dar respuesta a un PQRSD”.
7. Realizar seguimiento al aplicativo de PQRSD debido a que no registra algunas manifestaciones cerradas en el reporte consolidado.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO II SEMESTRE DE 2022.

Página 17 de 17

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 LEON NIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Laura Martínez Mateus- Profesional Universitaria Oficina de Control Interno *Laura Martínez M*
Revisó y Aprobó: Néstor Fan León Niño – Jefe Oficina de Control Interno
Fecha de elaboración: 2023-02-10