

2022

**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 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE.....	6
3. MARCO NORMATIVO	6
4. METODOLOGÍA	8
5. CANALES UTILIZADOS PARA PARA GESTIONAR LAS PQRSD DE LA ENTIDAD	8
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL TIPO DE MANIFESTACIONES EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022	9
6.1 Solicitudes de Información	11
6.2 Quejas	13
6.3 Reclamos	15
6.4 Sugerencias.....	17
6.5 Denuncias de actos de corrupción	18
7 MEDIOS UTILIZADOS PARA PRESENTAR LAS MANIFESTACIONES.....	20
8 MANIFESTACIONES CONTESTADAS Y PENDIENTES DEL PRIMER SEMESTRE 2022	21
9 RECOMENDACIONES.....	23
10 CONCLUSIONES	25

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Comparativo Trimestral de Tipos de manifestaciones registradas en el año 2022 – Primero y Segundo trimestre	9
Tabla 2 – Comparativo trimestral de Solicitudes de Información registradas en la vigencia 2022 – Primero y Segundo Trimestre	11
Tabla 3 – Comparativo trimestral de Quejas registradas en la vigencia 2022 – Primer y Segundo Trimestre.....	13
Tabla 4 – Comparativo de Reclamos registrados de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral	15
Tabla 5 – Comparativo trimestral de Tipo de Sugerencias de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre.....	17
Tabla 6 – Comparativo trimestral de denuncias registradas de la vigencia 2022 – Primero y Segundo trimestre	18
Tabla 7 – Comparativo trimestral de medios utilizados en la vigencia 2022 para el registro de PQRSD – Primero y Segundo Trimestre	20
Tabla 8 – Cuadro Comparativo trimestral de las manifestaciones contestadas o pendientes del año 2022 que se encuentran fuera del término de su respuesta – Primer y Segundo trimestre	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Comparativo trimestral de Tipo de Manifestaciones de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre	10
Gráfico 2 – Comparativo trimestral de Tipo de Solicitudes de Información de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre	12
Gráfico 3 – Comparativo trimestral de Tipo de Quejas de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre	14
Gráfico 4 – Comparativo trimestral de Tipo de Reclamos de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre	16
Gráfico 5 – Comparativo trimestral de Tipo de Sugerencias de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre	17
Gráfico 6 – Comparativo trimestral de Tipo de Denuncias de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre.....	19
Gráfico 7 – Comparativo trimestral de medios utilizados en la vigencia 2022 para el registro PQRSD - Primero y Segundo Trimestre	20
Gráfico 8 – Comparativo trimestral de tipo de manifestaciones que sobrepasan los términos de Ley en su respuesta - vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre	22

INTRODUCCIÓN

Acorde a la normativa vigente relacionada con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, la Oficina de Control Interno del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, presenta este documento, donde se plasma la evaluación realizada a las PQRSD en el aplicativo que dispone la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2022. Además de ello, se realiza trazabilidad de los datos extraídos de los informes trimestrales elaborados por el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional (GNSCDI) entre el primero y segundo trimestre del año 2022 con el propósito de analizar la gestión realizada durante el semestre.

El informe incluye los canales utilizados para gestionarlas PQRSD y la evaluación realizada al comparativo del primero y segundo trimestre de 2022 y primer semestre de 2022, con el propósito de validar la gestión del GNSCDI durante el periodo mencionado.

Al final del presente informe se registran las conclusiones y recomendaciones 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 peticiones, 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 enero al 30 de junio de 2022. Además, se realiza un comparativo del primero y segundo trimestre de 2022.

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 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 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."*
- e. 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". Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

- f. 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"*.
- g. 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."*
- h. Ley 1952 de 2019, *"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario". "Artículo 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público". "Numeral 35. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado"*.
- 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:

- a. La revisión de la normatividad externa e interna mencionada en el numeral 3.
- b. Los Informes de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes del primero y segundo trimestre y el informe semestral del año 2022, elaborados por el Grupo Nacional del Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional.

5. CANALES UTILIZADOS PARA PARA GESTIONAR LAS PQRSD DE LA ENTIDAD

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

- a. Página Web: <https://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 se dispone de siete (7) buzones distribuidos así:

- Cuatro (4) en el edificio torre C.
- Uno en el edificio de la SAF
- Dos (2) en la Escuela Santa Inés.

En las Sedes Regionales se dispone

- En la Sede de la Dirección Regional
- En las Sedes Seccionales donde existen puntos de atención.

- c. Correo electrónico: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co.

- d. PBX: (57) 601 4069944 o (57) 6014069977 Ext: 1309-1236 (Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional).

“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”

e. Líneas telefónicas gratuitas desde cualquier lugar del país:

- Línea PQRSD: 01 8000 914862 y
- Línea Anticorrupción: 01 8000-113263

f. Además, se dispone para la Recepción de quejas verbales recibidas por parte del servidor público del Formato “*Presentación Presencial o Telefónica De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias*” DG-C-P-003-F-001, incluido en el aplicativo ISOLUCION.

Para el apoyo del mencionado proceso, cuenta con un Procedimiento de “*Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias*”, código DG-C-P-001-V6 y del instructivo “*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 y Divulgación Institucional, unidad organizacional que depende de la Dirección General.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL TIPO DE MANIFESTACIONES EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

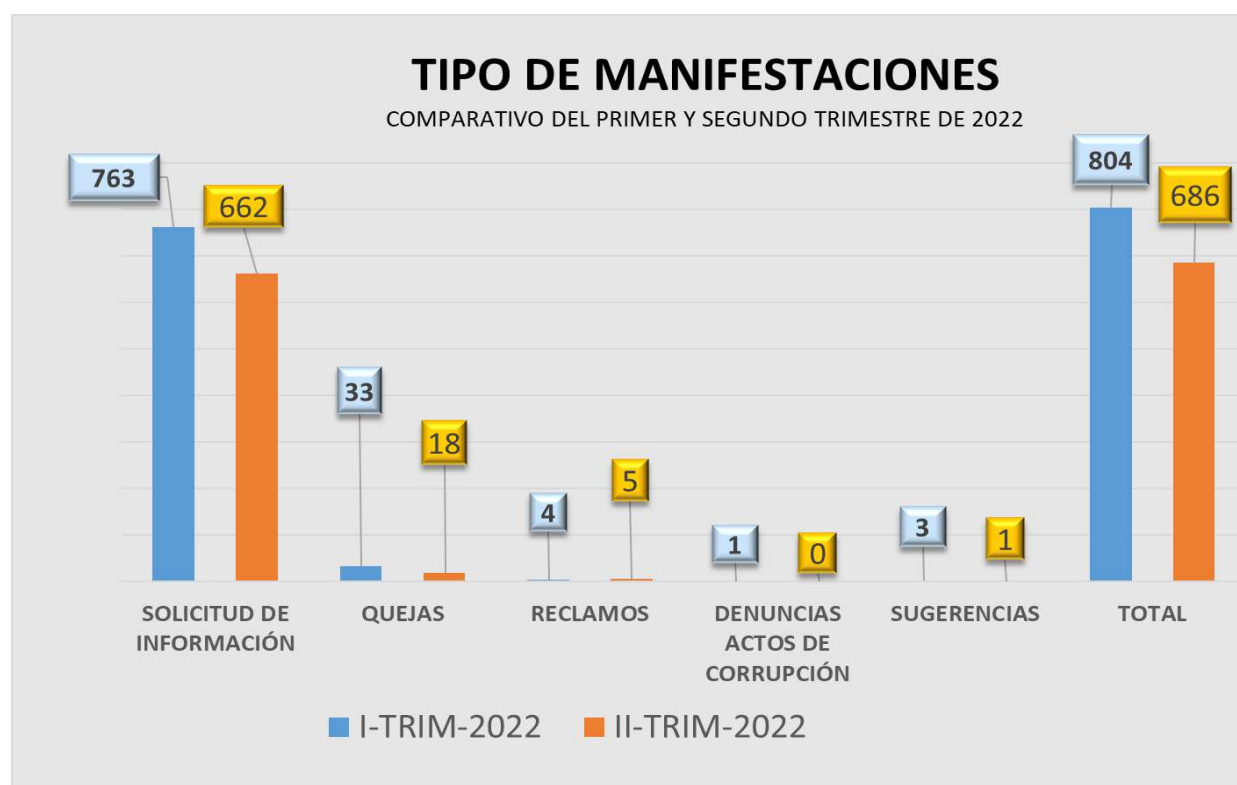
Tabla 1 – Comparativo Trimestral de Tipos de manifestaciones registradas en el año 2022 – Primero y Segundo trimestre

TIPOS DE MANIFESTACIONES	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	763	94,9%	662	96,5%	
QUEJAS	33	4,1%	18	2,6%	
RECLAMOS	4	0,5%	5	0,7%	

TIPOS DE MANIFESTACIONES	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,1%	0	0,0%	↓
SUGERENCIAS	3	0,4%	1	0,1%	↓
TOTAL	804	100%	686	100%	↓

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

Gráfico 1 – Comparativo trimestral de Tipo de Manifestaciones de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre



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 registradas en la vigencia 2022 durante el primer y segundo trimestre, así:

- La mayor participación de manifestaciones se presentó en las solicitudes de información con un 94,9% (763 registros) en el primer trimestre y un 96,5% (662 registros) en el segundo trimestre, le siguen las quejas con un 4,1% (33 registros) en el primero y 2,6% (18 registros) en el segundo trimestre.
- Aunque es un porcentaje alto el número de solicitudes de información, en la comparación entre el primer y segundo trimestre hubo una reducción del 13%; Así mismo, en las quejas registró una reducción del 45%. Solo se presentó incremento de reclamos en un 25% (de 4 registros en el primero se pasó a 5 en el segundo trimestre).
- El total de manifestaciones registradas en el primer trimestre fue de (804) y en el segundo de (686) reflejando una reducción del 15% (118).

6.1 Solicitudes de Información

Tabla 2 – Comparativo trimestral de Solicitudes de Información registradas en la vigencia 2022 – Primero y Segundo Trimestre

DESCRIPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN REGISTRADAS EN EL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
ACCESO A TRAMITES	56	7,3%	52	7,9%	↓
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	331	43,4%	241	36,4%	↓
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	100	13,1%	129	19,5%	↑
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA DESAPARECIDAS	26	3,4%	38	5,7%	↑
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	79	10,4%	73	11,0%	↓
INFORMACIÓN SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS	0	0,0%	2	0,3%	↑

DESCRIPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN REGISTRADAS EN EL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN	26	3,4%	24	3,6%	↓
OTRA CAUSA	99	13,0%	61	9,2%	↓
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	22	2,9%	15	2,3%	↓
SOLICITUD DE DATOS ABIERTOS O ESTADÍSTICOS	24	3,1%	27	4,1%	↑
TOTAL	763	100%	662	100%	↓

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

Gráfico 2 – Comparativo trimestral de Tipo de Solicitudes de Información de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre



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

En la Tabla 2 y Gráfico 2, se muestra en la variación global de los diferentes tipos solicitudes de información registrados en el primer semestre de 2022, dentro del primer y segundo trimestre, así:

- Los porcentajes de mayor participación de las solicitudes de información para el primer trimestre se presentaron para: certificados de necropsia con un 43,4% (331 registros), información sobre exámenes médicos con un 13,1% (100 registros), otra causa 33% (99 registros) e información sobre personas fallecidas 10,4% (79 registros). Para el segundo trimestre el comportamiento fue: certificados de necropsia con un 36,4% (241 registros), información sobre exámenes médicos con un 19,5% (129 registros), información sobre personas fallecidas 11% (73 registros) otra causa 9,2% (61 registros).
- En cuanto a la variación trimestral los tipos de solicitudes de información que tuvieron disminución porcentual entre el primer y segundo trimestre fueron: acceso a trámites, certificados de necropsias, información de personas fallecidas, información sobre pruebas de ADN, otra causa y solicitud de información pública. Las solicitudes de información que se incrementaron dentro de los dos trimestres mencionados fueron: información sobre exámenes médicos, información sobre personas desaparecidas, información sobre portafolio de servicios y solicitud de datos abiertos o estadísticos.
- El total de solicitudes de información registradas en el primer trimestre fue de (763) y en el segundo de (662) reflejando una reducción del 13% (101).

6.2 Quejas

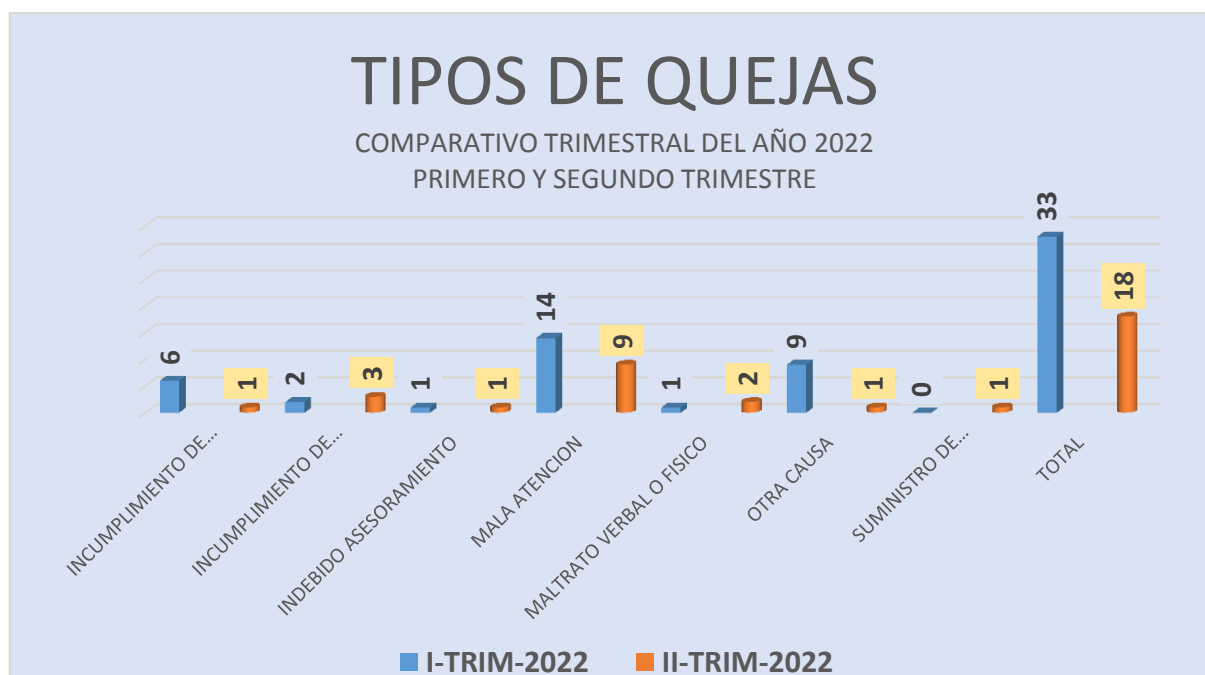
Tabla 3 – Comparativo trimestral de Quejas registradas en la vigencia 2022 – Primer y Segundo Trimestre

DESCRIPCIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE	6	0,8%	1	0,2%	

DESCRIPCIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
ATENCIÓN					
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	2	6,1%	3	16,7%	↑
INDEBIDO ASESORAMIENTO	1	3,0%	1	5,6%	→
MALA ATENCION	14	42,4%	9	50,0%	↓
MALTRATO VERBAL O FISICO	1	3,0%	2	11,1%	↑
OTRA CAUSA	9	27,3%	1	5,6%	↓
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INCOMPLETA O ERRÓNEA	0	0,0%	1	5,6%	↑
TOTAL	33	100%	18	100%	↓

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

Gráfico 3 – Comparativo trimestral de Tipo de Quejas de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre



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

“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”

En la Tabla 3 y Gráfico 3, se muestra en la variación global de los diferentes tipos de quejas registradas en el primer semestre de 2022, dentro del primer y segundo trimestre, así:

- Los porcentajes de mayor participación de las quejas para el primer trimestre se presentaron para: mala atención con un 42,4% (14 registros) y otras causas con un 27,3% (9 registros). Para el segundo trimestre el comportamiento fue: mala atención con un 50% (9 registros) e incumplimiento de tareas o funciones con un 16,7% (3 registros).
- En cuanto a la variación trimestral los tipos de quejas que tuvieron disminución porcentual entre el primer y segundo trimestre fueron: incumplimiento de horarios de atención, mala atención, otra causa. Las quejas que se incrementaron dentro de los dos trimestres mencionados fueron: incumplimiento de tareas y funciones, maltrato verbal o físico y suministro de información incompleta o errónea. Se mantuvo en el mismo nivel de variación el indebido asesoramiento.
- El total de quejas registradas en el primer trimestre fue de (33) y en el segundo de (38) reflejando una reducción del 45% (15).

6.3 Reclamos

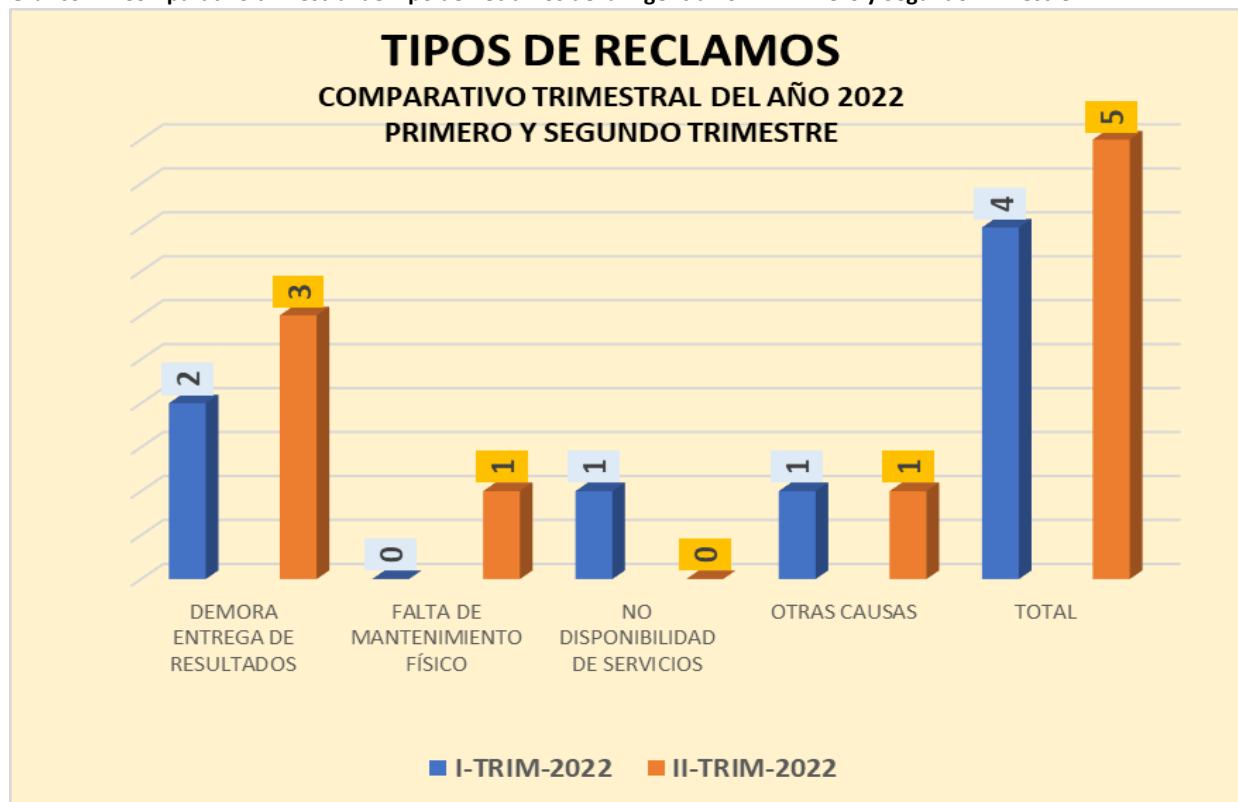
Tabla 4 – Comparativo de Reclamos registrados de la vigencia 2020 y 2019 en forma semestral

DESCRIPCIÓN DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	2	50,0%	3	60,0%	
FALTA DE MANTENIMIENTO FÍSICO	0	0,0%	1	20,0%	
NO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1	25,0%	0	0,0%	
OTRAS CAUSAS	1	25,0%	1	20,0%	
TOTAL	4	100%	5	100%	

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

“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”

Gráfico 4 – Comparativo trimestral de Tipo de Reclamos de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre



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

En la Tabla 4 y Gráfico 4, se muestra en la variación global de los diferentes tipos de reclamos registrados en el primer semestre de 2022, dentro del primer y segundo trimestre, así:

- Los porcentajes de mayor participación de los tipos de reclamos para el primer trimestre se presentaron para: demora en entrega de resultados con un 50% (2 registros), no disponibilidad de servicios con un 25% (1 registro) y otras causas con un 25% (1 registro). Para el segundo trimestre el comportamiento fue: demora en entrega de resultados con un 60% (3 registros), falta de mantenimiento físico con un 20% (1 registro) y otras causas con un 20% (1 registro).
- En cuanto a la variación trimestral los tipos de reclamos que tuvo disminución porcentual entre el primer y segundo trimestre fue: no disponibilidad de servicios. Los reclamos que se incrementaron dentro de los dos trimestres mencionados fueron: demora en la entrega

de resultados, falta de mantenimiento físico. Se mantuvo en el mismo nivel de variación las otras causas.

- c. El total de reclamos registrados en el primer trimestre fue de (4) y en el segundo de (5) reflejando un incremento de 25% (1).

6.4 Sugerencias

Tabla 5 – Comparativo trimestral de Tipo de Sugerencias de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre

DESCRIPCIÓN DE SUGERENCIAS REGISTRADOS EN EL PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
ADECUACIÓN INSTALACIONES	2	66,67%	0	0,00%	↓
MEJORA DEL SERVICIO	0	0,00%	1	100,00%	↑
OTRAS CAUSAS	1	33,33%	0	0,00%	↓
TOTAL	3	100%	1	100%	↓

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

Gráfico 5 – Comparativo trimestral de Tipo de Sugerencias de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre



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

En la Tabla 5 y Gráfico 5, se muestra en la variación global de los diferentes tipos de sugerencias registradas en el primer semestre de 2022, dentro del primer y segundo trimestre, así:

- Los porcentajes de mayor participación de los tipos de sugerencias para el primer trimestre se presentaron para: adecuación de instalaciones con un 66,67% (2 registros) y otras causas con un 33,33% (1 registro). Para el segundo trimestre el comportamiento fue para: mejora del servicio con un 100% (1 registro).
- En cuanto a la variación trimestral los tipos de sugerencias presentó una disminución porcentual entre el primer y segundo trimestre en: adecuación de instalaciones y otras causas. Las sugerencias que se incrementaron dentro de los dos trimestres mencionados fueron: mejora del servicio.
- El total de sugerencias en el primer trimestre fue de (3) y en el segundo de (1) reflejando una disminución de 67% (1).

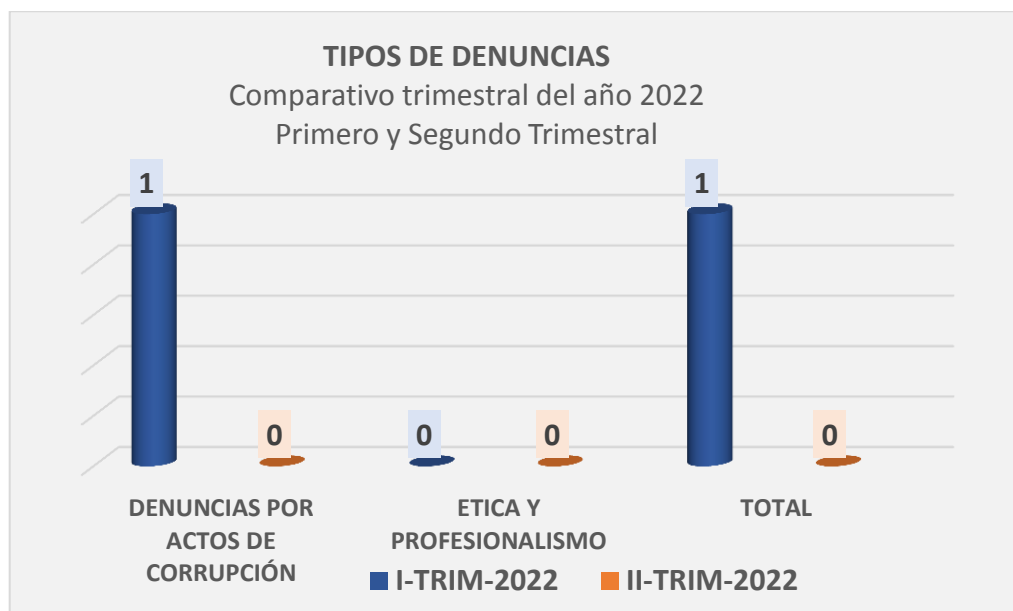
6.5 Denuncias de actos de corrupción

Tabla 6 – Comparativo trimestral de denuncias registradas de la vigencia 2022 – Primero y Segundo trimestre

DESCRIPCIÓN DE DENUNCIAS REGISTRADAS EN EL PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	100%	0	0,00%	
ETICA Y PROFESIONALISMO	0	0,00%	0	0,00%	
TOTAL	1	100%	0	0%	

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

Gráfico 6 – Comparativo trimestral de Tipo de Denuncias de la Vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre



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

En la Tabla 6 y Gráfico 6, se muestra en la variación global de los diferentes tipos de denuncias registradas en el primer semestre de 2022, dentro del primer y segundo trimestre, así:

- Los porcentajes de mayor participación de los tipos de denuncias para el primer trimestre se presentaron para: denuncias de actos de corrupción con un 100% (1 registro). Para el segundo trimestre no se presentaron registros de los dos tipos de denuncias.
- En cuanto a la variación trimestral los tipos de denuncias presentó una disminución porcentual entre el primer y segundo trimestre en: denuncias de actos de corrupción. Las denuncias de ética y profesionalismo no contaron con registros dentro de los dos trimestres mencionados.
- El total de denuncias en el primer trimestre fue de (1) y en el segundo de (0) reflejando una disminución del 100% (1).

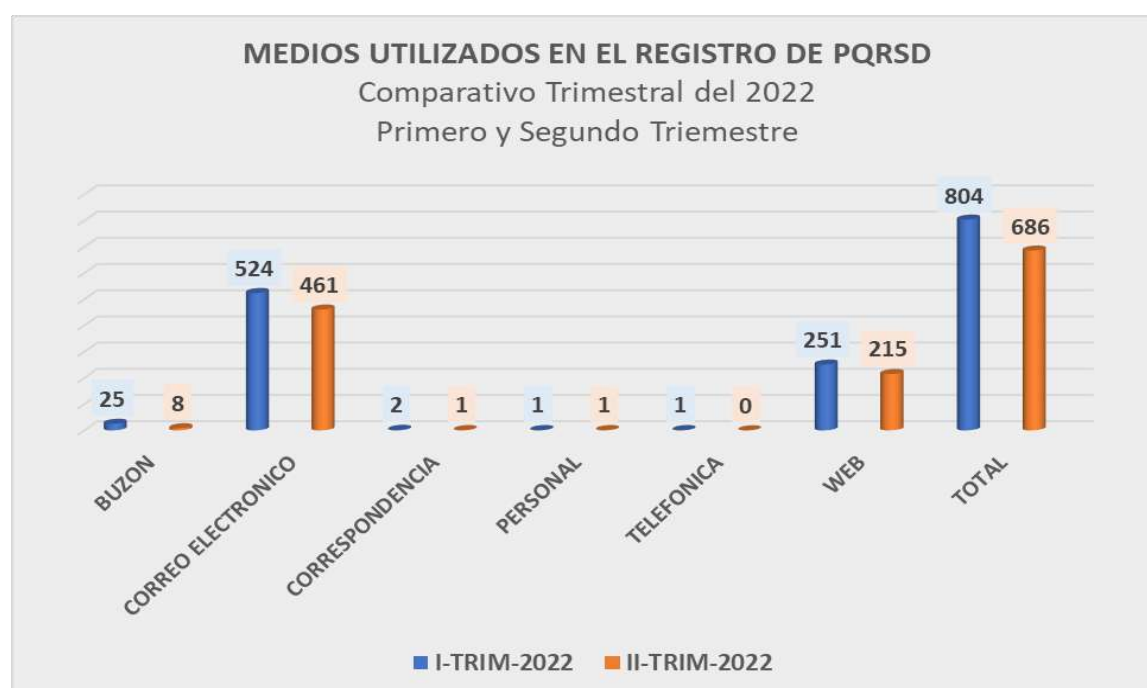
7 MEDIOS UTILIZADOS PARA PRESENTAR LAS MANIFESTACIONES

Tabla 7 – Comparativo trimestral de medios utilizados en la vigencia 2022 para el registro de PQRSD – Primero y Segundo Trimestre

DESCRIPCIÓN DE MEDIOS UTILIZADOS EN EL REGISTRO DE PQRSD - PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
BUZON	25	3,11%	8	1,17%	↓
CORREO ELECTRONICO	524	65,17%	461	67,20%	↓
CORRESPONDENCIA	2	0,25%	1	0,15%	↓
PERSONAL	1	0,12%	1	0,15%	→
TELEFONICA	1	0,12%	0	0,00%	↓
WEB	251	31,22%	215	31,34%	↓
TOTAL	804	100%	686	100%	↓

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

Gráfico 7 – Comparativo trimestral de medios utilizados en la vigencia 2022 para el registro PQRSD - Primero y Segundo Trimestre



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

En la Tabla 7 y Gráfico 7, se muestra en la variación global de los diferentes medios utilizados para registrar del PQRSD en el primer semestre de 2022, dentro del primer y segundo trimestre, así:

- Los porcentajes de mayor participación de los tipos de medios utilizados para el primer trimestre se presentaron para: correo electrónico con un 65,17% (524 registros) y portal institucional con un 31,22% (251 registros). Para el segundo trimestre se evidenciaron para: correo electrónico con un 67,20% (461 registros) y portal institucional con un 31,34% (215 registros).
- En cuanto a la variación trimestral los tipos de denuncias presentó una disminución porcentual entre el primer y segundo trimestre en: denuncias de actos de corrupción, correspondencia, Teléfono y portal Institucional. El medio “personal” permaneció constante en la cantidad de registros (1 por cada trimestre).
- El total de medios utilizados en el primer trimestre fue de (804) y en el segundo de (686) reflejando una disminución del 15% (118).

8 MANIFESTACIONES CONTESTADAS Y PENDIENTES DEL PRIMER SEMESTRE 2022

Tabla 8 – Cuadro Comparativo trimestral de las manifestaciones contestadas o pendientes del año 2022 que se encuentran fuera del término de su respuesta – Primer y Segundo trimestre

TIPOS DE MANIFESTACIONES QUE SOBREPASAN LOS TÉRMINOS DE LEY Vigencia 2022 Primero y Segundo Trimestre	2022				
	I-TRIM-2022	% de participación	II-TRIM-2022	% de participación	VARIACIÓN TRIMESTRAL
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	250	93,63%	109	94,78%	↓
QUEJAS	13	4,87%	5	4,35%	↓
RECLAMOS	2	0,75%	1	0,87%	↓
SUGERENCIAS	2	0,75%	0	0,00%	↓
DENUNCIAS	0	0,00%	0	0,00%	→
TOTAL	267	100%	115	100%	↓

“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”

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

Gráfico 8 – Comparativo trimestral de tipo de manifestaciones que sobrepasan los términos de Ley en su respuesta - vigencia 2022 - Primero y Segundo Trimestre



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

En la tabla 8 y Gráfico 8, se puede visualizar el comparativo trimestral de la gestión realizada sobre las manifestaciones registradas durante el primer semestre de 2022, para el primero y segundo trimestre, de donde se puede deducir:

- a. De los tipos de manifestaciones registradas en el primer trimestre y que sobrepasaron los términos de Ley tenemos:
- (250) solicitudes de información que representan el 33% del total de registradas.
 - (13) quejas que equivalen al 39% del total registrado.
 - (2) reclamos que representan un 50% del total registrado.
 - (2) sugerencias que equivalen al 33% del total registrado.
 - En términos generales, de las (804) solicitudes de información registradas en el primer trimestre, se encuentran pendientes de responder y sobrepasan los términos de Ley, el 33% (267).

b. De los tipos de manifestaciones registradas en el segundo trimestre y que sobrepasaron los términos de Ley tenemos:

- (109) solicitudes de información que representan el 16% del total registrado.
- (5) quejas que equivalen al 28% del total registrado.
- (1) reclamos que representan un 20% del total registrado.
- En total, de las (686) solicitudes de información registradas en el primer trimestre, se encuentran pendientes de responder y sobrepasan los términos de Ley, el 17% (115).

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.

9 RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos de la comparación trimestral de la vigencia 202, en cuan a los tipos de manifestaciones y de los medios utilizados para el registro de PQRSD, se recomienda:

- a. Que los informes trimestrales, semestrales y anuales presentados por el GNSADI, incluyan el nivel de comparación acorde al periodo reportado a fin de analizar la gestión efectuada entre periodos y se determine la variación porcentual (incremento o disminución de registros).
- b. Reducir el número de solicitudes de información registradas en el semestre (763 para el primer trimestre y 662 en el segundo trimestre), estableciendo mecanismos o estrategias de divulgación a través de videos previos que lleven de la mano al ciudadano a obtener la información requerida dentro del portal institucional e incluir dentro de las preguntas y respuestas frecuentes la información reiterada a través de las solicitudes expuestas (ver tabla 1).
- 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 (ver tabla 2).

- d. Reducir el número de “quejas” reportadas en cuanto a “incumplimiento de tareas o funciones”, “maltrato verbal o físico” y “suministro de información incompleta o errónea”, garantizando una adecuada orientación al usuario y dando un trato digno en su requerimiento (ver tabla 3).
- e. Realizar un control previo y permanente del tipo de manifestaciones recibidas, debido al incremento de los “reclamos” en “demora en entrega de resultados” y “falta de mantenimiento físico”, las cuales requieren evaluarse y gestionarse para que no se vuelvan reiterativas (ver tabla 4).
- f. Gestionar las sugerencias relacionadas con la “mejora del Servicio”, identificando las causas que lo originan y los puntos de atención donde se presentan. (ver tabla 5).
- g. Dentro de los medios más utilizados para presentar las manifestaciones se encuentra en el correo institucional (65,17% en el primer trimestre y el 67,20% del segundo trimestre) y el portal institucional (31,22% en el primer trimestre y un 31,34% en el segundo trimestre). Lo anterior nos indica que estos medios de difusión han adquirido bastante relevancia para la ciudadanía y por tanto se deben activar para socializar con mayor frecuencia a fin de que los usuarios obtengan la información necesaria, completa y clara sobre los servicios de la entidad y la orientación para obtenerlos a través de los medios digitales (ver tabla 7).
- h. 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 (ver tabla 6).
- i. Que los responsables en la gestión de las PQRSD, tanto en la Sede Central, Direcciones Regionales y Direcciones Seccionales informen a la mayor brevedad los motivos por los cuales las manifestaciones sobrepasaron los términos de Ley (“solicitudes de información”, “quejas”, “reclamos”, “sugerencias”) durante el primer semestre de 2022, y

que fueron registrados en la Tabla 8 – “Cuadro Comparativo trimestral de las manifestaciones contestadas o pendientes del año 2022 que se encuentran fuera del término de su respuesta – Primer y Segundo trimestre”. En la verificación realizada por esta oficina se pudo establecer el seguimiento mensual que realiza el GNSCDI a los responsables, sin tener respuesta aún de los responsables de su gestión. Esta situación puede conllevar a una posible sanción a la entidad por el incumplimiento en la atención de las manifestaciones recibidas.

- j. Darle cumplimiento a lo descrito en el Memorando No.019-DG-2022 del 21 de abril, respecto a los hallazgos reportados y publicados por la Oficina de Control Interno, estableciendo un plan de mejoramiento respecto a los informes de seguimiento de las PQRSD realizados semestralmente.

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.

10 CONCLUSIONES

Acorde al objetivo del presente informe y de acuerdo al análisis de la información suministrada, se concluye que existe debilidades en la identificación y aplicación de los controles preventivos, lo que ha generado que se materialicen los riesgos de incumplimiento en las respuestas de las PQRSD.

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: 2022-07-21