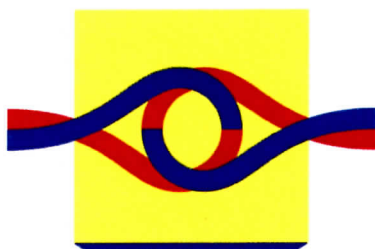


2019

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Oficina de Control Interno



**INSTITUTO
NACIONAL DE
MEDICINA
LEGAL Y
CIENCIAS
FORENSES**

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

PERIODO:

1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE.....	5
3. MARCO NORMATIVO	5
4. METODOLOGÍA.....	6
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	7
5.1 Solicitudes de Información	8
5.2 Quejas	10
5.3 Reclamos	12
5.4 Sugerencias.....	14
6. RECOMENDACIONES	16
7. CONCLUSIONES	16

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", tiene a su cargo el "Seguimiento Informe semestral sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias recibidas por el Instituto". En este documento se plasma lo ocurrido durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2019.

Los canales de acceso para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRSD" en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses son:

- a. Página Web: <http://www.medicinalegal.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion> Sección: Mecanismos de contacto opción PQR (Formulario electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias).
- b. Buzones Físicos de Quejas Reclamos y Sugerencias, localizados en todos los puntos de atención del Instituto, así:
En la Sede central
 - Edificio torre C
 - i. primer piso – recepción principal
 - ii. quinto piso - pasillo de ascensores
 - iii. sexto piso – pasillo de ascensores
 - iv. séptimo piso – pasillo de asesores
 - Edificio SAF
 - i. primer piso
 - Escuela Santa Inés
 - i. Primer piso
 - ii. Segundo piso
En las Sedes Regionales
 - Sede de la Dirección Regional
 - Sedes Seccionales donde existen puntos de atención.
- c. Correo electrónico: atencionalciudadano@medicinalegal.gov.co.
- d. PBX: (571) 4069944/77 Ext: 1309-1236 (Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano).

- e. Líneas telefónicas gratuitas desde cualquier lugar del país:
 - Línea PQRSD 018000914862 y
 - Línea Anticorrupción: 018000-113263
- f. Recepción de quejas verbales recibidas por parte del servidor. Formato Quejas presenciales y verbales, electrónicas. formatos DG_C-P-03-V05-F01.

El Proceso de registro de los PQRSD está a cargo del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 del 2015 "... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo....", y es obligación dar respuesta al peticionarios en los términos de Ley, recordándose al ciudadano al momento de acceder, el manejo de datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014 (se dispone en la página el acceso a nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales).

En este informe de seguimiento del primer semestre del 2019, se realiza un comparativo de los PQRS registrados entre el Primero y Segundo Trimestre y se consignan 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 quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con el fin de presentar el informe de seguimiento semestral a la Alta Dirección de la Entidad.

2. ALCANCE

Se realizó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en el nivel nacional, durante el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2019.

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. 000643 de 2003, "Por la cual se adopta el proceso de atención y seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto."
 - l. Resolución No. 000951 del 19 de diciembre de 2017. "Por la cual se establece la Política de Privacidad y Protección de datos Personales en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses."
 - m. Resolución No. 00312 de 2017, "Por la cual se crea el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses".
 - n. 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.

4. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente seguimiento fueron:

- a. Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primero y segundo trimestre 2019 elaborado por el Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.
- b. Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, Código DG-C-P-003, Versión 05, vigente desde 20 de diciembre de 2017.
- c. Informe de Auditoría Interna AC-0-26-2018: Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana de fecha 2018/12/03.
- d. Información suministrada por las Direcciones Regionales.

- e. Entrevista realizada al Coordinador del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano y al servidor público administrador del aplicativo PQRD.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El número de manifestaciones registradas en el aplicativo PQRS, durante el primer semestre se puede ver en el siguiente cuadro:

Cuadro 1 - Tipos de manifestaciones registradas en el primer y segundo trimestre de 2019

TIPOS DE MANIFESTACIONES	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	Variación Procentual
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	347	402	16%
QUEJAS	50	81	62%
RECLAMOS	5	15	200%
SUGERENCIAS	6	10	67%
DENUNCIAS	3	5	67%
TOTAL	411	513	25%

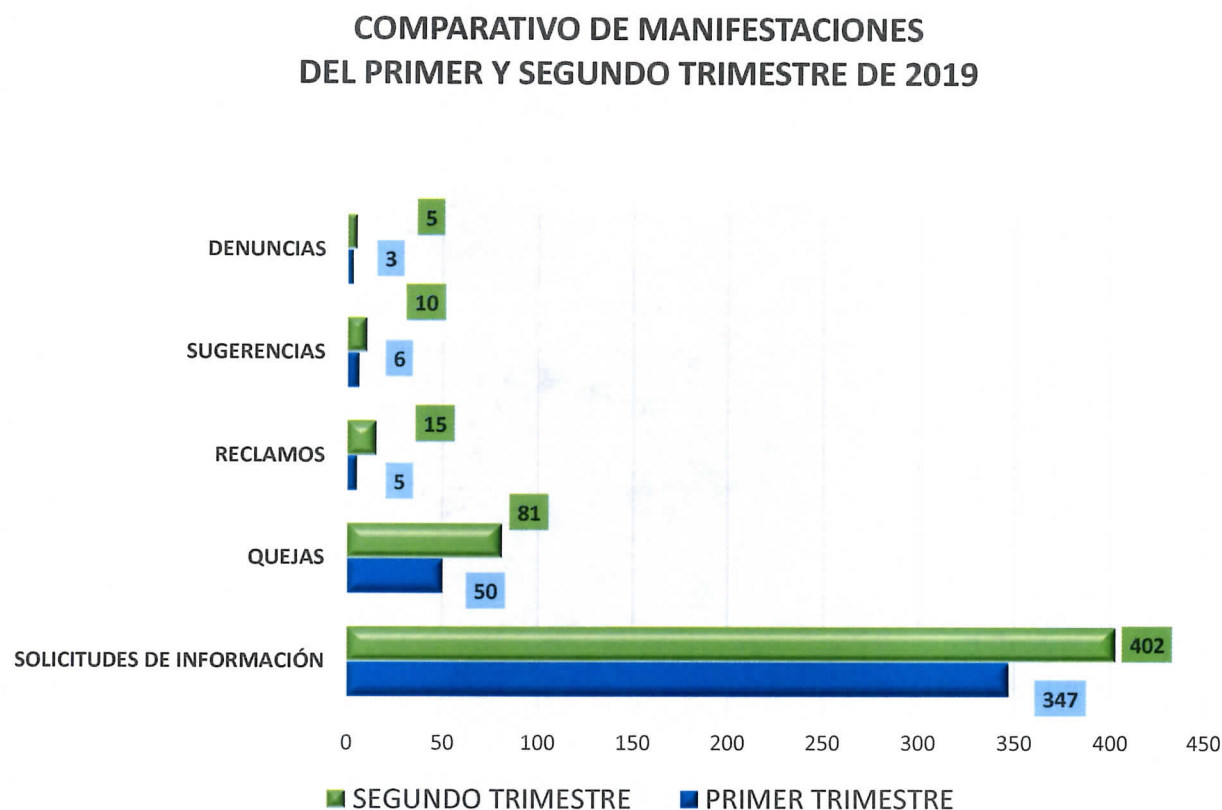
Fuente: Aplicativo PQRS del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

En el cuadro 1, se refleja una variación global de manifestaciones entre el primero y segundo trimestre de 2019 de un 25%, debido a que se pasó de 411 a 513 manifestaciones entre los dos trimestres.

El mayor volumen de manifestaciones estuvo representado en solicitudes de información con un 84% en el primer trimestre y un 78% en el segundo trimestre y le siguen las Quejas que pasaron de un 12% a un 16%

El comparativo de las mencionadas manifestaciones en el semestre se ve reflejado en la siguiente figura

Gráfico 1: Comparativo del Primer y Segundo Trimestre de 2019 de las manifestaciones



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

Entre el primero y segundo trimestre de 2019, se refleja un incremento del 35% en la cantidad de manifestaciones, siendo notorio en los reclamos (200%), sugerencias (67%) y denuncias (67%).

5.1 Solicitudes de Información

En el primer trimestre de 2019 las 347 solicitudes de información registradas se distribuyeron por los siguientes temas que se visualizan en el cuadro, donde los más sobresalientes fueron Acceso a Trámites con el 29% (102), solicitud de información pública con el 19% (67) y certificados de necropsias con el 14% (47).

Informe Semestral de Seguimiento de PQRS
Período del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019

Cuadro 2 - Solicitudes de información registradas en el primer trimestre de 2019

REGIONAL	Acceso a Trámites	Certificados de Necropsia	Información Sobre Exámenes Médicos	Información sobre personas desaparecidas	Información sobre personas fallecidas	Información sobre portafolio de productos de Servicios	Información sobre pruebas de ADN	Otros	Solicitud acceso información pública	Solicitud de datos abiertos o estadísticos	Total Manifestaciones	Porcentaje Participación por Regional
BOGOTA	17	6	4	9	4	0	7	4	5	0	56	16%
DIRECCION GENERAL	66	16	9	25	9	2	3	6	59	30	225	65%
NOROCCIDENTE	6	10	0	1	1	0	0	1	0	0	19	5%
NORORIENTE	1	2	0	2	0	0	1	1	2	0	9	3%
NORTE	5	4	3	1	0	0	0	1	0	0	14	4%
OCCIDENTE	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1%
ORIENTE	3	5	1	0	0	0	0	1	0	0	10	3%
SUR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1%
SUROCCIDENTE	1	3	0	2	1	0	0	0	1	0	12	3%
Total Regional	102	47	17	40	15	2	11	15	67	31	347	100%
Porcentaje	29%	14%	5%	12%	4%	1%	3%	4%	19%	9%	100%	

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

Las unidades organizacionales que más recibieron solicitudes de información fueron la Dirección General con el 65% y la Regional Bogotá con el 16%, cubriendo así el 81%.

En el segundo trimestre se registraron 402 solicitudes de información, dentro de las cuales las más frecuentadas fueron los certificados de necropsias con un 30% (122), solicitudes de acceso a información pública con un 16% (66) y accesos a trámites con un 16% (65).

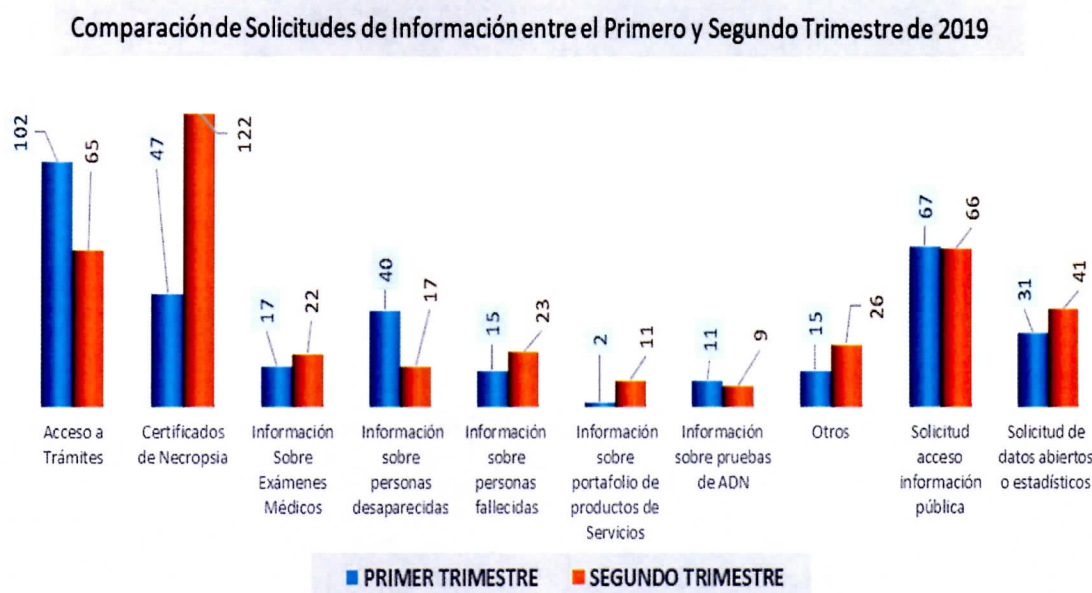
Cuadro 3 - Solicitudes de información registradas en el segundo trimestre de 2019

REGIONAL	Acceso a Trámites	Certificados de Necropsia	Información Sobre Exámenes Médicos	Información sobre personas desaparecidas	Información sobre personas fallecidas	Información sobre portafolio de productos de Servicios	Información sobre pruebas de ADN	Otros	Solicitud acceso información pública	Solicitud de datos abiertos o estadísticos	Total Manifestaciones	Porcentaje de Participación de la Regional
BOGOTA	17	1	8	0	1	1	8	4	10	2	52	13%
DIRECCION GENERAL	42	110	11	16	15	10	1	14	51	38	308	77%
NOROCCIDENTE	1	4	1	0	2	0	0	0	0	0	8	2%
NORORIENTE	0	2	1	0	1	0	0	0	2	0	6	1%
NORTE	2	2	0	0	1	0	0	8	0	0	13	3%
OCCIDENTE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
ORIENTE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SUR	1	0	1	0	1	0	0	0	2	1	6	1%
SUROCCIDENTE	1	3	0	0	2	0	0	0	1	0	7	2%
Total Regional	65	122	22	17	23	11	9	26	66	41	402	100%
Porcentaje	16%	30%	5%	4%	6%	3%	2%	6%	16%	10%	100%	

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

Las unidades organizacionales que más recibieron solicitudes de información fueron: Dirección General con el 77% y Regional Bogotá con el 13%, cubriendo así el 80%.

Gráfico 2: Comparativo de Solicitudes de Información del Primer y Segundo Trimestre de 2019.



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

Realizando una comparación de las solicitudes de información, entre el primer y segundo trimestre sobre registradas en el aplicativo de PQRS, se puede deducir:

- Los accesos a trámites pasaron de 102 registrados (29%) en el primer trimestre a 65 (16%) en el segundo trimestre.
- En relación a la información sobre los certificados de necropsia en el primer trimestre se registraron 47 (14%) y pasaron en el segundo trimestre a 122 (30%).
- En cuanto a las solicitudes de acceso a información pública pasaron de 67 (19%) del primer trimestre a 66 (16%) en el segundo trimestre.

En lo que se refiere a las unidades organizacionales que más recibieron solicitudes de información durante el primero y segundo trimestre estuvieron la Dirección General (pasó del 65% a un 77% en el segundo trimestre) y la Regional Bogotá (pasó del 16% al 13%).

5.2 Quejas

En el primer trimestre de 2019 las 50 quejas registradas se distribuyeron por los siguientes temas que se visualizan el cuadro, donde los más sobresalientes fueron: inoportunidad en la atención 34% (17), demora de los resultados 14% (7), mala atención 14% (7) y otras causas 14% (7).

Cuadro 4 - Quejas registradas en el primer trimestre de 2019

Informe Semestral de Seguimiento de PQRS
Período del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019

REGIONAL	Demora en los resultados	Incumplimiento del horario laboral	Inoportunidad en la atención	Irrespeto entre compañeros	Mala atención	Maltrato al usuario	Maltrato verbal o físico	Otra causa	Total manifestaciones	Porcentaje de participación
BOGOTA	0	0	4	0	0	1	0	0	5	10%
DIRECCION GENERAL	0	0	4	1	0	1	1	3	10	20%
NOROCCIDENTE	2	0	1	0	3	0	0	1	7	14%
NORORIENTE	1	0	1	0	0	0	0	1	3	6%
NORTE	3	0	3	0	2	1	0	1	10	20%
OCCIDENTE	1	0	3	0	1	0	1	0	6	12%
ORIENTE	0	0	1	0	1	0	1	0	3	6%
SUR	1	0	3	0	0	0	0	1	5	10%
SUROCCIDENTE	0	1	2	0	0	3	2	1	9	18%
Total Regional	7	1	17	1	7	5	5	7	50	100%
Porcentaje	14%	2%	34%	2%	14%	10%	10%	14%	100%	

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

Las unidades organizacionales que más recibieron quejas fueron: Dirección General con el 20%, Regional Suroccidente 14%, Regional Norte 14% y Regional Occidente 12%, cubriendo así el 60%.

Cuadro 5 - Quejas registradas en el segundo trimestre de 2019

REGIONAL	Demora en los resultados	Incumplimiento del horario laboral	Inoportunidad en la atención	Irrespeto entre compañeros	Mala atención	Maltrato al usuario	Maltrato verbal o físico	Otra causa	Total manifestaciones	Porcentaje de participación
BOGOTA	2	2	12	1	3	0	4	1	25	31%
DIRECCION GENERAL	1	1	0	1	3	0	2	0	8	10%
NOROCCIDENTE	0	0	2	0	1	1	0	2	6	7%
NORORIENTE	1	0	2	0	1	0	0	1	5	6%
NORTE	1	0	4	0	1	0	0	1	7	9%
OCCIDENTE	0	0	5	0	0	0	0	0	5	6%
ORIENTE	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
SUR	0	0	6	0	2	0	0	0	8	10%
SUROCCIDENTE	2	0	4	0	4	2	3	1	16	20%
Total Regional	7	3	36	2	15	3	9	6	81	100%
Porcentaje	9%	4%	44%	2%	19%	4%	11%	7%	100%	

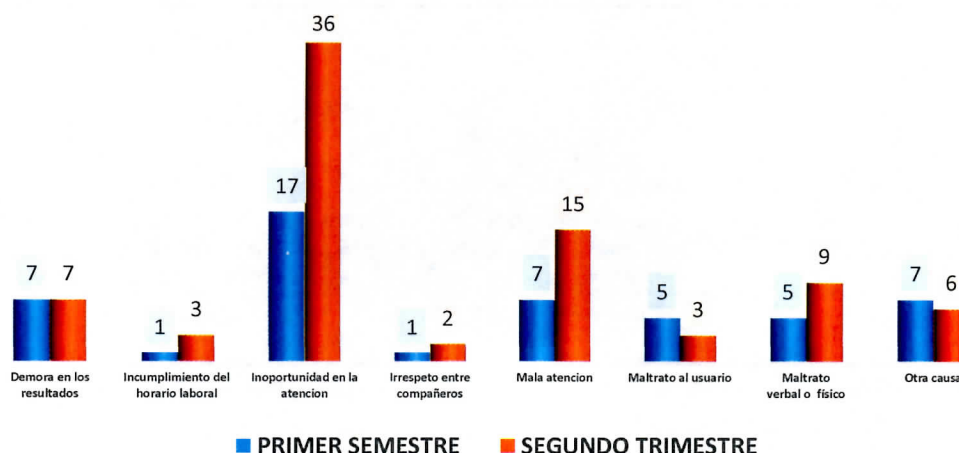
Fuente: Aplicativo PQRS del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

En el segundo trimestre se registraron 81 quejas, dentro de las cuales las más representativas fueron: inoportunidad en la atención con un 44% (36), mala atención con un 19% (15) y maltrato verbal con un 11% (9).

Las unidades organizacionales que más recibieron quejas fueron: Regional Bogotá con un 31%, Regional Suroccidente 20%, Dirección General 10% y Regional Sur 10%, cubriendo así el 71%.

Gráfico 3: Comparativo de quejas del Primer y Segundo Trimestre de 2019

COMPARATIVO DE QUEJAS DEL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019



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

Realizando una comparación entre el primer y segundo trimestre sobre quejas registradas en el aplicativo de PQRS, se puede deducir:

- La inoportunidad en la atención pasó de 17 registros (34%) en el primer trimestre a 36 (44%) en el segundo trimestre.
- En relación a la mala atención pasó en el primer trimestre de 7 registros (14%) al segundo trimestre a 15 (19%).
- En cuanto a la demora de resultados se mantuvo estable tanto en el primero y segundo trimestre en 7 registros (9%).

En lo que se refiere a las unidades organizacionales que más recibieron quejas durante el primero y segundo trimestre estuvieron la Regional Bogotá (pasó del 10% a un 31% en el segundo trimestre) y la Regional Suroccidente (pasó del 18% al 20%).

5.3 Reclamos

En el primer trimestre de 2019 los 5 reclamos registrados tuvieron que ver con demora en los resultados 40% (2), y trámite irregular 40% (2) y solicitud de cita del Médico 20% (1).

Cuadro 6 - Reclamos registrados en el primer trimestre de 2019

REGIONAL	Demora en Resultados	Solicitud Cita Médico	Trámite Irregular	Total Manifestaciones	Porcentaje de Participación
BOGOTA	0	0	2	2	40%
NORORIENTE	0	1	0	1	20%
NORTE	1	0	0	1	20%
OCCIDENTE	1	0	0	1	20%
Total Regional	2	1	2	5	100%
Porcentaje	40%	20%	40%	100%	

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

Las unidades organizacionales que más recibieron reclamos fueron la Regional Bogotá con el 40% y las Regionales Nororienté, Norte y Occidente con 20%.

Cuadro 7 - Reclamos registrados en el segundo trimestre de 2019

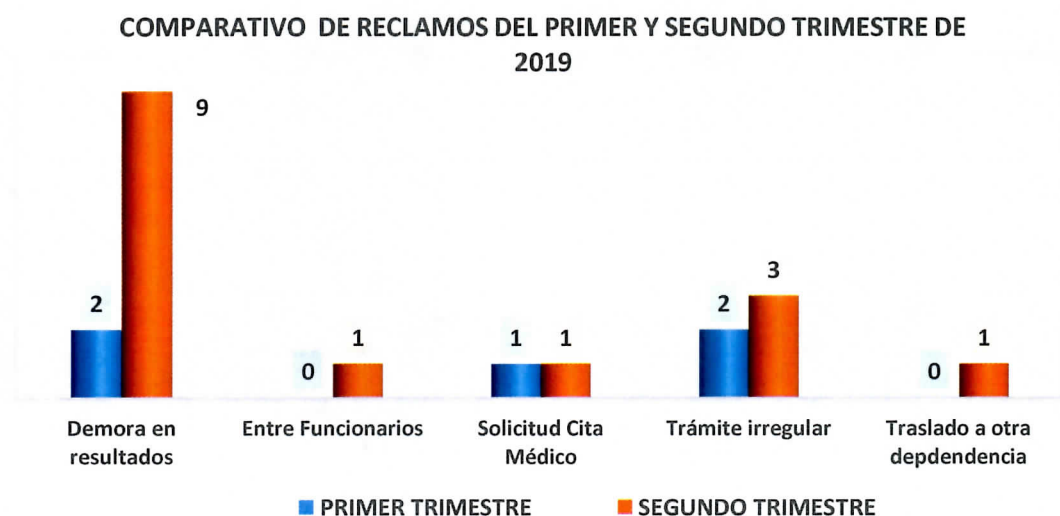
REGIONAL	Demora en resultados	Entre funcionarios	Solicitud Cita Médico	Trámite irregular	Traslado a otra dependencia	Total Manifestaciones	Porcentaje de Participación
BOGOTA	3	0	0	0	0	3	20%
DIRECCION GENERAL	1	0	0	0	1	2	13%
NOROCCIDENTE	0	1	0	1	0	2	13%
NORORIENTE	0	0	1	0	0	1	7%
NORTE	5	0	0	1	0	6	40%
SUROCCIDENTE	0	0	0	1	0	1	7%
Total Regional	9	1	1	3	1	15	100%
Porcentaje	60%	7%	7%	20%	7%	100%	

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

En el segundo trimestre se registraron 15 reclamos, dentro de los cuales los más sobresalientes fueron: la demora en los resultados con un 60% (9) y trámite irregular con un 20% (3), cubriendo un 80% del total de reclamos.

Las unidades organizacionales que más recibieron quejas fueron: Regional Norte con el 40%, Regional Bogotá 20%, Dirección General 13% y Regional Noroccidente 13%, cubriendo así el 86%.

Gráfico 4: Comparativo del Primer y Segundo Trimestre de 2019 de los reclamos



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

Realizando una comparación entre el primer y segundo trimestre sobre los reclamos registrados en el aplicativo de PQRS, se puede deducir:

- La demora de resultados pasó de 2 registros (40%) en el primer trimestre a 9 (60%) en el segundo trimestre.
- En relación al trámite irregular en el primer trimestre de 2 registros (40%) pasó 3 (20%) en el segundo trimestre.

En lo que se refiere a las unidades organizacionales que más recibieron reclamos durante el primero y segundo trimestre estuvieron: Regional Norte (pasó del 20% a un 40% en el segundo trimestre) y Regional Bogotá (pasó del 40% al 20%).

5.4 Sugerencias

En el primer trimestre de 2019, las 6 sugerencias registradas se distribuyeron por los siguientes temas que se visualizan el cuadro, donde los más sobresalientes fueron: mal servicio 50% (3) y otras causas 33% (2).

Cuadro 8 - Sugerencias registradas en el primer trimestre de 2019

REGIONAL	ADECUACIÓN INSTALACIÓN	MAL SERVICIO	MAS PERSONAL	OTRAS CAUSAS	Total Manifestaciones	Porcentaje de Participación
NORTE	0	2	0	0	2	33%
OCCIDENTE	0	1	0	1	2	33%
SUR	0	0	1	1	2	33%

REGIONAL	ADECUACIÓN INSTALACIÓN	MAL SERVICIO	MAS PERSONAL	OTRAS CAUSAS	Total Manifestaciones	Porcentaje de Participación
Total Regional	0	3	1	2	6	100%
Porcentaje	0%	50%	17%	33%	100%	

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

Las unidades organizacionales que más recibieron sugerencias fueron las Regionales Norte, Occidente y Sur con un 33% cada una.

Cuadro 9 - Sugerencias registradas en el segundo trimestre de 2019

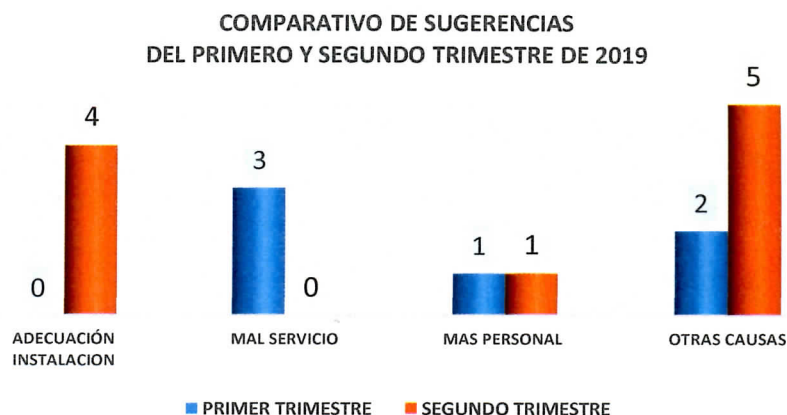
REGIONAL	ADECUACIÓN INSTALACIÓN	MAS PERSONAL	OTRAS CAUSAS	Total Manifestaciones	Porcentaje de Participación
BOGOTA	1	0	1	2	20%
DIRECCION GENERAL	0	0	1	1	10%
NORORIENTE	1	0	0	1	10%
NORTE	2	0	0	2	20%
SUR	0	1	2	3	30%
SUROCCIDENTE	0	0	1	1	10%
Total Regional	4	1	5	10	100%
Porcentaje	40%	10%	50%	100%	

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

En el segundo trimestre se registraron 10 sugerencias, dentro de las cuales las más representativas fueron otras causas con un 50% (5) y adecuaciones e instalaciones con un 40% (4), cubriendo un 90% del total de sugerencias.

Las unidades organizacionales que más recibieron quejas fueron: Regional Sur con el 30%, Regional Bogotá 20% y Regional Norte 20%, cubriendo así el 70%.

Gráfico 5: Comparativo Sugerencias del Primer y Segundo Trimestre de 2019



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

Realizando una comparación entre el primer y segundo trimestre sobre las sugerencias registradas en el aplicativo de PQRS, se puede deducir:

- a. Las sugerencias sobre adecuaciones e instalaciones pasaron de 0 registros (0%) en el primer trimestre a 4 (40%) en el segundo trimestre.
- b. En relación con otras causas en el primer trimestre pasaron de 2 registros (33%) al segundo trimestre a 5 (50%).

En lo que se refiere a las unidades organizacionales que más recibieron reclamos durante el primero y segundo trimestre estuvieron: Regional Norte (pasó del 33% a un 20% en el segundo trimestre) y Regional Sur (pasó del 33% al 30%).

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos entre el primero y segundo trimestre de 2019, se recomienda:

- a. Que los responsables en la Sede Central y en las Direcciones Regionales de la administración de los buzones físicos o por otros medios de recepción, realicen un control previo y permanente que les permita mitigar las causas que han conllevado al incremento de los tipos de manifestaciones presentadas en el cuadro1 – “Tipo de manifestaciones registradas en el primer y segundo trimestre de 2019”, donde se manifiesta una variación incremental de un 25% entre los dos trimestres (ver numeral 4 - Resultados del Seguimiento y Evaluación del presente informe).
- b. Realizar consultas permanentes en el aplicativo de PQRS, por tipo de manifestaciones, por unidades organizacionales, entre otras. De esta manera, establecer los controles necesarios para que se disminuyan estos tipos de manifestaciones. En las consultas que se realicen en el aplicativo PQRS, detectar aquellas manifestaciones que son reiterativas en una unidad organizacional con el propósito de tomar los correctivos necesarios a fin de evitar su recurrencia.
- c. Dar cumplimiento a cada una de las actividades que hacen parte del Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, código DG-C-P-003, versión 05, especialmente en el diligenciamiento de los formatos establecidos en el mencionado documento.
- d. Se hace necesario actualizar el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en cuanto a los formatos allí establecidos a fin de adecuarlos a las normas vigentes y a su vez, afianzar los controles en cada una de las actividades incluidas en el documento y por ende mejorar la gestión de los PQRS.

7. CONCLUSIONES

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses dispone de los canales de acceso para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “PQRS” y cuenta con el Procedimiento de

“Ciencia con sentido humanitario, un mejor país”

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, código DG-C-P-003, versión 05, a través del cual aplica la normatividad establecida por el Estado. Se hace necesario actualizar el procedimiento en mención a fin garantizar un adecuado control en cada una de las actividades incluidas en el documento y por ende gestionar los PQRS registrados en el aplicativo.

Se cuenta con el aplicativo de PQRS que permite mantener una adecuada gestión y respuesta oportuna sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los clientes internos y externos. Se requiere fortalecer al interior de la entidad mecanismos para mitigar las causas que se presentan en forma reiterativas en una unidad organizacional específica.



NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Henry Cortés Contreras. Profesional Especializado – Oficina de Control Interno
Reviso y Aprobó: Néstor Fan León Niño – Jefe de Oficina de Control Interno



Fecha de Elaboración: 2019-09-17