



Oficina de Control Interno

**SEGUIMIENTO AL INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA
LEGAL Y CIENCIAS FORENSES**

Periodo: 1º de Enero a 30 de Junio de 2017

**Oficina de Control Interno
Bogotá D.C., Julio 25 de 2017**

4 Congreso Internacional y 19 Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
"Formación en la Medicina Legal y en las Ciencias Forenses"
Del 13 al 17 de agosto de 2018. Cartagena de Indias, Colombia
congreso@medicinalegal.gov.co
"Servicio Forense para una Colombia diversa y en paz"
Dirección: cinterno@medicinalegal.gov.co
conmutadores 4069977/44 Ext _1510
www.medicinalegal.gov.co



Oficina de Control Interno

1. 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", presenta seguimiento al Informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos recibidos por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2017.

Los canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses son:

1. Página Web: <http://www.medicinalegal.gov.co> Sección: Servicios a la Ciudadanía: Buzón de sugerencias, quejas y reclamos.
2. En todos los puntos de atención del Instituto se encuentran buzones de quejas y reclamos.
3. Líneas gratuitas desde cualquier lugar del país 018000-914860 ó 018000-914862
4. Correo electrónico: cdisciplinario@medicinalegal.gov.co.

Se cuenta con el aplicativo "Sistema de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias" para el registro de las quejas, sugerencia y reclamos cuyos trámites de respuesta están a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, Direcciones Regionales, Direcciones Seccionales, Unidades Básicas y Unidades Organizacionales del nivel central.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía se llevó a cabo por la Oficina de Control Disciplinario Interno, teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente de cada una de las Direcciones Regionales.

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....", todas las quejas sugerencias y reclamos del primer semestre fueron manejados como Derechos de Petición.

Este seguimiento contribuye al mejoramiento continuo en la atención de las quejas, reclamos y sugerencias interpuestos por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

2. OBJETIVO

Dar 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, sugerencia y reclamos que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con el fin de presentar el seguimiento al informe semestral a la Alta Dirección de la Entidad.



Oficina de Control Interno

3. ALCANCE

Informe de quejas, sugerencias y reclamos interpuestos por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2017.

4. MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- ✓ 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".
- ✓ 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".
- ✓ 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".
- ✓ 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".
- ✓ 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".
- ✓ Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Resolución No. 000201 de 2002: Por la cual se asigna la función de recibir y tramitar las quejas a los funcionarios del Instituto.
- ✓ 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

Ca



Oficina de Control Interno

5. METODOLOGÍA

Las fuentes de información revisadas para realizar el presente seguimiento:

- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer trimestre de 2017 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo trimestre de 2017 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer semestre de 2017 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía realizada el pasado: 18 de Abril de 2017
- ✓ Informe de Gestión 2016 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- ✓ Hallazgo No. 7 del informe de la Auditoria AC-0-03-2017 Proceso de Gestión Administrativa y Financiera de la Regional Suroccidente.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Instituto cuenta con el procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V04, cuyo objetivo consiste en: "Garantizar a los usuarios internos y externos la oportuna respuesta de sus Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias de manera efectiva". Este procedimiento contiene los siguientes anexos:

- ✓ Anexo A – Registro de quejas, reclamos y sugerencias en buzones.
- ✓ Anexo B – Formulario de recepción de la queja en medio electrónico.
- ✓ Anexo C – Registro de cierre de la queja.
- ✓ Anexo D – Acta de apertura de los buzones.

De igual manera, se evidencia la caracterización actualizada del proceso: "Gestión y participación ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V03, cuyo objetivo consiste en: "Ofrecer a la ciudadanía espacios de atención y participación, que garanticen sus derechos fundamentales, facilitando su interacción con la entidad, promoviendo el control social, la transparencia y lucha contra la corrupción, generando acciones enfocadas al fortalecimiento de la gestión institucional"

Las quejas, sugerencias y reclamos recibidas en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, bien sea en el Nivel Central o en las Direcciones Regionales, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, son radicadas y deben ser ingresadas en el aplicativo "Sistema de información quejas, reclamos y sugerencias".

Go

<http://www.medicinalegal.gov.co/buzon-de-sugerencias-quejas-y-reclamos>

4 Congreso Internacional y 19 Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
"Formación en la Medicina Legal y en las Ciencias Forenses"
Del 13 al 17 de agosto de 2018. Cartagena de Indias, Colombia
congreso@medicinalegal.gov.co
"Servicio Forense para una Colombia diversa y en paz"
Dirección: cinterno@medicinalegal.gov.co
conmutadores 4069977/44 Ext _1510
www.medicinalegal.gov.co



Oficina de Control Interno

**Sistema de Información**
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Formulario Registro, Quejas Reclamos y Sugerencias

"Los campos marcados con * son obligatorios".

Tipo Identificación: *

Numero Identificación: *

Fecha Evento: *

Desplazado: *

Primer Nombre: *

Segundo Nombre:

Primer Apellido: *

Segundo Apellido:

Datos Residencia Manifestante

Pais Residencia *

Departamento *
-Selecione-

Municipio: *
-Selecione-

Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Datos Manifestación

Clasificación Manifestación: *

Tipo Origen: *

Tipo Origen: *
-Selecione-

Medio Presentación: *

Tipo Manifestación: *

Causa Manifestación: *
-Selecione-

Descripción de la Manifestación:

+ Guardar

Regresar

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2017, se registraron un total de 210 quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del aplicativo: "Sistema de información quejas, reclamos y sugerencias"

4 Congreso Internacional y 19 Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

"Formación en la Medicina Legal y en las Ciencias Forenses"

Del 13 al 17 de agosto de 2018. Cartagena de Indias, Colombia

congreso@medicinalegal.gov.co

"Servicio Forense para una Colombia diversa y en paz"

Dirección: cinterno@medicinalegal.gov.co

conmutadores 4069977/44 Ext _1510

www.medicinalegal.gov.co

ceo



Oficina de Control Interno

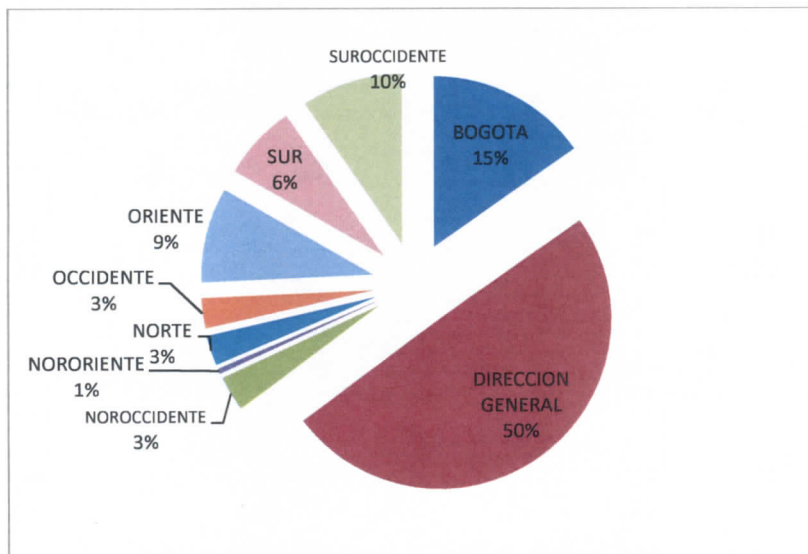
1. Consolidado de peticiones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2017, ver cuadro No. 1:

Cuadro No. 1 – Consolidado de peticiones recibidas por regional durante el primer semestre de 2017

REGIONAL	TOTAL REGIONAL
BOGOTA	32
DIRECCION GENERAL	104
NOROCCIDENTE	7
NORORIENTE	1
NORTE	6
OCCIDENTE	6
ORIENTE	19
SUR	15
SUROCCIDENTE	20
TOTAL	210

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral

Grafica No. 1 – Número de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

En la gráfica No. 1 se puede observar que la mayor cantidad de quejas se presentan en la Dirección General (50%) y la Regional Bogotá (15%). En las demás Direcciones Regionales el porcentaje de quejas oscila entre el 10% y el 3%, siendo la Regional Nororiente donde se presenta el menor número de quejas a nivel nacional.



Oficina de Control Interno

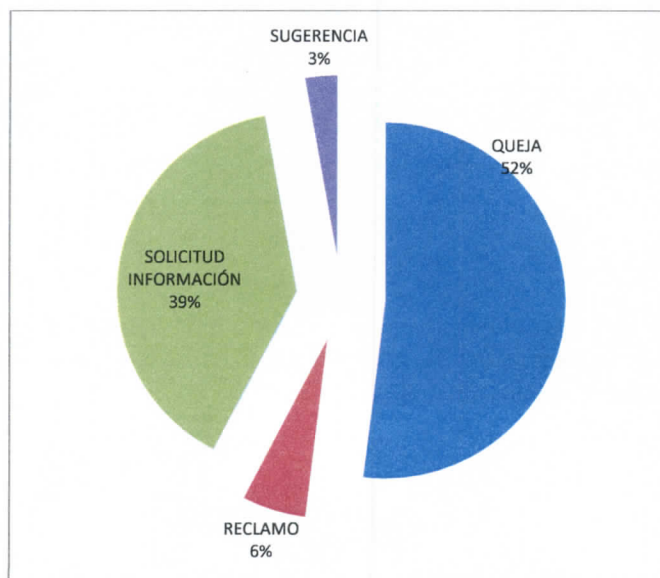
2. Total por tipo de manifestaciones, recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2017, ver cuadro No. 2:

Cuadro No. 2 – Total de peticiones por tipo de manifestación.

TOTAL POR TIPO DE MANIFESTACIONES					
REGIONAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL REGIONAL
BOGOTA	28	0	0	4	32
DIRECCION GENERAL	14	6	83	1	104
NORORIENTE	1	0	0	0	1
SUR	14	1	0	0	15
SUROCCIDENTE	20	0	0	0	20
ORIENTE	17	2	0	0	19
NORTE	3	2	0	1	6
OCCIDENTE	5	1	0	0	6
NOROCCIDENTE	7	0	0	0	7
TOTAL	109	12	83	6	210

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral.

Grafica No. 2 – Clasificación por tipo de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017.



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Cop



Oficina de Control Interno

En la gráfica No. 2 se puede observar que las quejas corresponden al 52% de las peticiones recibidas, seguidas por la solicitud de información (39%), reclamos (6%) y sugerencias (3%).

3. Medio de presentación de las quejas, sugerencias y reclamos, recibidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2017, ver cuadro No. 3:

Cuadro No. 3 – Medio de presentación de las quejas, sugerencias y reclamos por Regional.

REGIONAL	BUZÓN	CORRESPONDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FAX	PERSONAL	TEFÓNICA	WEB	TOTAL REGIONAL
BOGOTA	27	1	1	0	1	1	1	32
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	1	103	104
NORORIENTE	0	1	0	0	0	0	0	1
SUR	10	2	3	0	0	0	0	15
SUROCCIDENTE	20	0	0	0	0	0	0	20
ORIENTE	4	2	5	0	6	2	0	19
NORTE	4	0	1	0	1	0	0	6
OCCIDENTE	2	0	2	0	1	1	0	6
NOROCCIDENTE	2	2	3	0	0	0	0	7
TOTAL	69	8	15	0	9	5	104	210

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral.

Se puede observar que el principal medio, utilizado por los ciudadanos, para formular quejas, peticiones y reclamos ante la Entidad es el aplicativo web (25%), seguido del buzón (15%), sin recibirse peticiones vía fax.

4. Causas de manifestación por Regional de las peticiones recibidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2017, ver cuadro No. 4

Cee



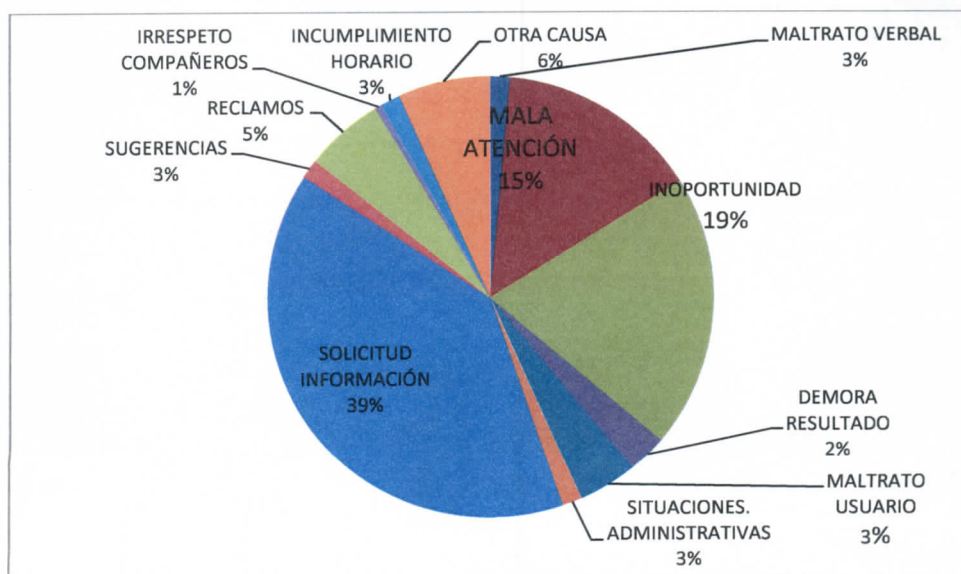
Oficina de Control Interno

Cuadro No. 4 – Causa de manifestaciones por Regional.

CAUSAS MANIFESTACIONES POR REGIONAL													
REGIONAL	MALTRATO VERBAL	MALA ATENCIÓN	INOPORTUNIDAD	DEMORA RESULTADO	MALTRATO USUARIO	SITUACIONES. ADMINISTRATIVAS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIAS	RECLAMOS	IRRESPETÓ COMPAÑEROS	INCUMPLIMIENTO HORARIO	OTRA CAUSA	TOTAL REGIONAL
BOGOTA	1	16	7	0	1	1	0	3	0	0	2	1	32
DIRECCION	0	3	6	4	0	1	83	0	6	0	0	1	104
NORORIENTE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUR	0	1	11	0	1	0	0	0	1	1	0	0	15
SUROCCIDENTE	0	4	9	0	6	0	0	0	0	0	0	1	20
ORIENTE	1	5	3	1	1	0	0	0	2	0	0	6	19
NORTE	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1	6
OCCIDENTE	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	6
NOROCCIDENTE	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3	7
TOTAL	3	31	42	6	9	3	83	3	12	1	3	14	210

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario – Informe Semestral.

Grafica No. 3 – Análisis de las causas de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017.



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



Oficina de Control Interno

De acuerdo con la información suministrada en el cuadro No. 4 por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se insiste en revisar la clasificación de las peticiones recibidas por la entidad, puesto que la mala atención se encuentra relacionada directamente con el maltrato verbal e incumplimiento de horario de trabajo, así mismo, la inoportunidad se relaciona directamente con la demora en la entrega de resultados, todo esto afectando la satisfacción del cliente externo del Instituto.

En la gráfica No.3 se observa que las principales causas de peticiones durante el primer semestre de 2017 en el Instituto son la solicitud de información (39%), la inoportunidad (19%) la mala atención (15%).

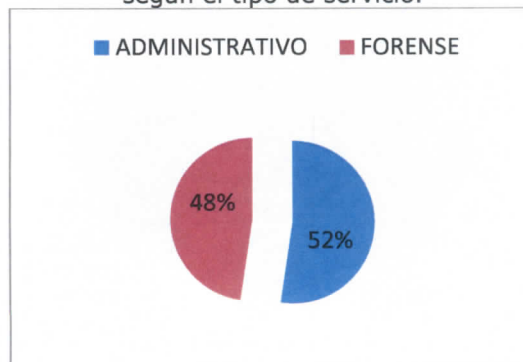
5. Clasificación de las peticiones recibidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2017 según el servicio, ver cuadro No. 5:

Cuadro No. 5 – Clasificación de las quejas, sugerencias y reclamos según servicio.

REGIONAL	ADMINISTRATIVO	FORENSE	TOTAL
BOGOTA	24	8	32
DIRECCION GENERAL	69	35	104
NORORIENTE	1	0	1
SUR	3	12	15
SUROCCIDENTE	0	20	20
ORIENTE	6	13	19
NORTE	4	2	6
OCCIDENTE	2	4	6
NOROCCIDENTE	1	6	7
TOTAL	110	100	210

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario – Informe Semestral.

Grafica No. 4 – Clasificación de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017 según el tipo de servicio.



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



Oficina de Control Interno

En la gráfica No.4 se observa que el 52% corresponden al nivel administrativo y el 48% al nivel forense.

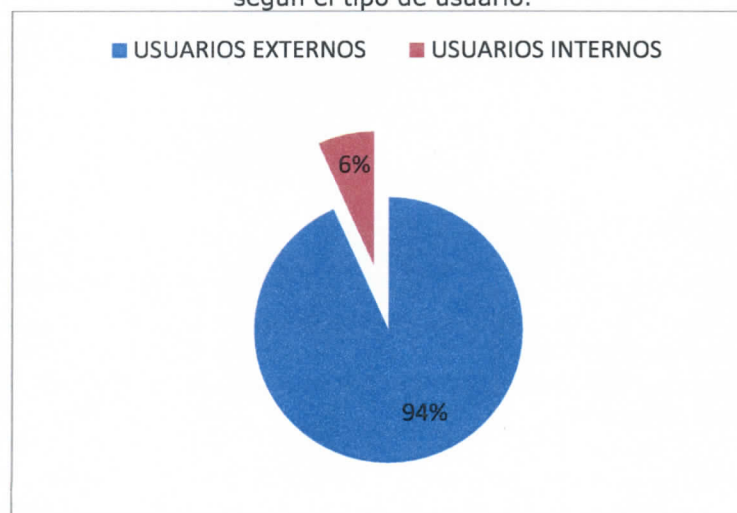
6. Clasificación de las peticiones recibidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2017 según el tipo de usuario, ver cuadro No. 6:

Cuadro No. 6 – Clasificación de las quejas, sugerencias y reclamos según origen.

REGIONAL	USUARIOS EXTERNOS	USUARIOS INTERNOS	TOTAL REGIONAL
BOGOTA	32	0	32
DIRECCION GENERAL	104	0	104
NOROCCIDENTE	4	3	7
NORORIENTE	1	0	1
NORTE	5	1	6
OCCIDENTE	3	3	6
ORIENTE	14	5	19
SUR	14	1	15
SUROCCIDENTE	20	0	20
TOTAL	197	13	210

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral.

Grafica No. 5 – Clasificación de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017 según el tipo de usuario.



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Cee



Oficina de Control Interno

En la gráfica No.5 se observa que el 94% de las peticiones recibidas por la entidad corresponden a usuarios externos y el 6% corresponden a usuarios internos. Por otra parte en el cuadro No. 6 se puede observar que todas las peticiones recibidas por la Dirección General provienen de usuarios externos, igual sucede con las Direcciones Regionales Bogotá, Nororiente y Suroccidente.

7. CONCLUSIONES

- ✓ Actualmente el Instituto maneja un Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, por medio del cual la Entidad evalúa, consolida y mide el nivel de satisfacción de los usuarios a nivel nacional, el contenido del informe presenta en tablas y gráficos del comportamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2017.
- ✓ La Oficina de Control Disciplinario Interno realiza control estadístico de las quejas, sugerencias y reclamos, informando periódicamente los resultados a la Oficina de Planeación del Instituto, se evidencia comparativamente una reducción de quejas para el mismo periodo I semestre-2016 y el I semestre-2017 en un 16% en las quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ La caracterización del proceso "Gestión y Participación Ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V03 fue actualizada el pasado 30 diciembre 2016 e informan a la Oficina de Control Interno que el procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V04 se encuentra en proceso de actualización para definir nuevos controles sobre la calidad y utilidad de las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos.
- ✓ 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

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta entre otras, algunas recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone, para que sean tenidas en cuenta por los Responsables del Proceso "Gestión y participación ciudadana" y las dependencias responsables de dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamos:

- ✓ Establecer en el nuevo Procedimiento, controles reales y medibles para la total inclusión de las quejas, sugerencias y reclamos (Hallazgo No. 7 del informe de la Auditoria AC-0-03-2017: Proceso de Gestión Administrativa y Financiera de la Regional Suroccidente), y así hacer seguimiento periódico, especialmente en lo relacionado con las acciones y tratamientos dados en las respuestas a las diferentes peticiones.



Oficina de Control Interno

- ✓ Insistir en el análisis de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el Instituto, al igual que ejecutar las respectivas acciones de mejoramiento, con el fin de establecer tendencias, definir reales análisis de causas, formular oportunidades de mejora y acciones correctivas que permitan mejorar la percepción de la ciudadanía frente a los servicios que presta el Instituto.

NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Andrés R Pabón C. Profesional Especializado-OCI. 
Aprobó y Revisó: Néstor Fan León Niño. Jefe Oficina de Control Interno.