



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS
EN EL INSTITUTO
- PQRS – PRIMER SEMESTRE 2023**

A JUNIO 30 DEL 2023



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	5
2. MARCO NORMATIVO	5
3. METODOLOGÍA	5
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6
5. ESTADO DE LAS MANIFESTACIONES	11
6. REVISIÓN DOCUMENTAL	13
7. CONCLUSIONES	13
8. RECOMENDACIONES	14



INDICE DE TABLAS

Tabla 1-Total de Manifestaciones registradas en semestre I-2023.	6
Tabla 2 - Comparativo de Manifestaciones registrados en semestre I-2020, I-2021, I-2022 y I-2023.....	6
Tabla 3 – Comparativo de Manifestaciones en cada Sede.....	7
Tabla 4 Comparativo de Numero de Manifestaciones registrados en cada Sede y las Causas I-2023	7
Tabla 5 – Medio utilizado vs cantidad de manifestaciones	8
Tabla 6 Clasificación Vs Numero de manifestaciones	9
Tabla 7 - Revisiones de manifestaciones por parte de la OFCI	9
Tabla 8 - Revisiones de Denuncias por parte de la OFCI	10
Tabla 9- Tiempo de respuesta en días vs cantidad de manifestaciones	11
Tabla 10 – Estado de finalización vs Numero de manifestaciones.....	12



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que determina "...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 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses plasma en el presente documento el seguimiento al Informe de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRSD" durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2023.

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).

Para el presente seguimiento, se conocieron por parte de la Oficina de Control Interno una serie de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, aunado a los diferentes documentos recibidos, para el periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio del 2023 con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, y brindar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección, aportando así al mejoramiento continuo del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.



1. OBJETIVO

Validar el cumplimiento de la normatividad vigente y la gestión dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

2. MARCO NORMATIVO

- 2.1. 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".
- 2.2. 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".
- 2.3. 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".
- 2.4. 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.
- 2.5. 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."
- 2.6. 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."
- 2.7. Resolución No. 000172 del 7 de marzo de 2023 Por la cual se actualizan los grupos internos de trabajo, establecen sus funciones y dictan otras disposiciones creando el GRUPO NACIONAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (GNASC)
- 2.8. Procedimiento "GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS." Código: DG-C-P-003.

3. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente seguimiento fueron:

- 3.1. *INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2023* publicado en el portal institucional y allegado por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano; archivo en Excel enviado mediante correo electrónico de fecha 2023-07-24 (manifestaciones recibidas de 1-2023) y archivo en Excel enviado mediante correo electrónico de fecha 2023-07-27 (manifestaciones pendientes de 2-2022)
- 3.2. Procedimiento de *Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias*, Código DG-C-P-003.



- 3.3. Revisiones en el aplicativo PQRS a través de funcionarios del *Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano*.

Así mismo, el jefe de la Oficina de Control Interno asignó a la funcionaria Genoveva Gonzalez, Profesional Especializada, para la realización del seguimiento y elaboración del informe.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información allegada a la Oficina de Control Interno:

4.1 Total de manifestaciones registradas en semestre I-2023.

Tabla 1 - Total de Manifestaciones registradas en semestre I-2023.

TIPO DE MANIFESTACIONES	CANTIDAD
DENUNCIAS	1
PETICIÓN	983
QUEJA	40
RECLAMO	3
SUGERENCIA	1
Total, general	1028

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

La participación de las manifestaciones corresponde a los siguientes porcentajes: Peticiones 95.623%, Quejas 3.891%, Reclamos 0.292% Sugerencias 0.097% y Denuncias 0.097%, se evidencia que el mayor porcentaje de manifestaciones corresponde a **PETICIONES** en un **95.623%** (se incluyen 3 cifras decimales con el fin de visualizar el porcentaje de las manifestaciones: denuncia y sugerencia, que fue 1, en cada caso)

4.2 Comparativo de manifestaciones registradas en los primeros semestres, así: I-2020, I-2021 y I-2022 Y I-2023.

Tabla 2 - Comparativo de Manifestaciones registrados en semestre I-2020, I-2021, I-2022 y I-2023

TIPO DE REQUERIMIENTO	1SEM 2020	1SEM 2021	1SEM 2022	1SEM 2023
DENUNCIAS	7	3	1	1
PETICIÓN	536	1436	1425	983
QUEJA	93	33	51	40
RECLAMO	23	10	9	3
SUGERENCIA	4	2	4	1
Total, general	663	1484	1490	1028

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Se encuentra que entre el primer semestre I-2022 y primer semestre I-2023 ha disminuido la cantidad de manifestaciones en un **32%**.



4.3 Comparativo de Manifestaciones en cada Sede durante I-2023

Tabla 3 – Comparativo de Manifestaciones en cada Sede

SEDE	NUMERO DE MANIFESTACIONES
REGIONAL BOGOTA	185
DIRECCION GENERAL	405
REGIONAL NOROCCIDENTE	112
REGIONAL NORORIENTE	62
REGIONAL NORTE	68
REGIONAL OCCIDENTE	22
REGIONAL ORIENTE	67
REGIONAL SUR	39
REGIONAL SUROCCIDENTE	68
Total, general	1028

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Se observa que el mayor número de manifestaciones se concentra en la Dirección General, Regional Bogotá y Regional Noroccidente, que corresponde a los siguientes porcentajes: Dirección General **39%**, Regional Bogotá 18%, Regional Noroccidente 11%, Regional Norte 7 %, Regional Suroccidente 7%, Regional Nororient 6%, Regional Occidente 2%, Regional Oriente 6%.

4.4. Comparativo de Manifestaciones registrados en cada Sede y las Causas

Tabla 4 Comparativo de Numero de Manifestaciones registrados en cada Sede y las Causas I-2023

CAUSA / SEDE	BOGOT A	DIRECCI ÓN GENERA L	NOROC CIDENT E	NORORI ENTE	NORTE	OCCIDE NTE	ORIENT E	SUR	SUROC CIDENT E	TOTAL, GENERA L
ACCESO A TRAMITES	8	29	4	5	3	1	1		1	52
ACTOS DE CORRUPCIÓN		1								1
CERTIFICADOS DE NECROPSIAS	9	78	6	5	5		3	1	6	113
CONSULTA A BASES DE DATOS.	3	28	1	2			2	3	6	45
CONSULTA.	16	17	1	2	5	2	8	3	6	60
DEMORA ENTREGA DE RESULTADOS	1			1	1					3
DOCUMENTOS.	44	146	27	16	18	3	18	7	16	295
ENTRE AUTORIDADES.	24	14	11	3	8	2	11	7	4	84
INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCIÓN	2		1	1	1	2			1	8
INCUMPLIMIENTO DE LA IGUALDAD		1								1
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	2	1	1		1					5
INDEBIDO ASESORAMIENTO		1								1
INFORMACIÓN POR PERIODISTAS.		3								3
INFORMACIÓN SOBRE EXÁMENES MÉDICOS	28	6	10	3	7	1	7	2	4	68
INFORMACIÓN SOBRE	6	3	3	2			4		1	19

**INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
RECIBIDAS EN EL INSTITUTO - PQRS – PRIMER SEMESTRE 2023

Página 8 de 14

CAUSA / SEDE	BOGOT A	DIRECCI ÓN GENERA L	NOROC CIDENT E	NORORI ENTE	NORTE	OCCIDE NTE	ORIENT E	SUR	SUROC CIDENT E	TOTAL, GENERA L
PERSONA DESAPARECIDAS										
INFORMACIÓN SOBRE PERSONA FALLECIDAS	18	9	26	12	14		3	5	9	96
INFORMACIÓN SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS				1						1
INFORMACIÓN SOBRE PRUEBAS DE ADN		5	2	2	1			1	2	13
INFORMACIÓN. INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	14	26	13	3	3	5	4	3	7	78
INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.	1	3	2	1			1		2	10
MALA ATENCIÓN	6	1	3	1	1	3		1		16
MALTRATO VERBAL O FÍSICO	1					2	1	1		5
MEJORA DEL SERVICIO							1			1
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.	1	1					1			3
OTRA CAUSA		9		1				2	1	13
SOLICITUD ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		8					1		1	10
SOLICITUD DE DATOS ABIERTOS O ESTADÍSTICOS	1	15	1	1		1		1	1	21
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INCOMPLETA O ERRÓNEA							1			1
TOTAL, GENERAL	185	405	112	62	68	22	67	39	68	1028

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Se encontró que la mayor cantidad de manifestaciones están relacionadas, como se explica a continuación: De la Dirección General del Total de 405 manifestaciones 144 corresponden a “DOCUMENTOS”; de la Dirección General de 405 Manifestaciones 78 corresponden a “CERTIFICADO DE NECROPSIA”; de la Regional Bogotá de 185 manifestaciones 44 corresponden a “DOCUMENTOS”; de la Dirección General de 405 Manifestaciones 29 corresponden a “ACCESO A TRAMITES” y de la Regional Bogotá de 185 manifestaciones 28 corresponde a “INFORMACION EXAMENES MEDICOS”.

4.5 Comparativo de Medio Utilizado y Clasificación vs Numero de Manifestaciones, registrados en semestre I-2023.

Tabla 5 – Medio utilizado vs cantidad de manifestaciones

MEDIO UTILIZADO	NUMERO DE MANIFESTACIONES
BUZON	21
CORREO ELECTRONICO	749
PERSONAL	3
TELEFONICA	29
WEB	226
Total, general	1028

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Analizadas las variables contenidas en la tabla se encontró que el medio más utilizado es el correo electrónico con un 72.86%, seguido de web en 21.98%, telefónica 2.82%, Buzón 2.04% y Personal 0.29%



Tabla 6 Clasificación Vs Numero de manifestaciones

CLASIFICACION	NUMERO DE MANIFESTACIONES
ADMINISTRATIVO	64
FORENSE	964
Total, general	1028

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Analizadas las variables contenidas en la tabla se encontró que el 93.77% de manifestaciones corresponden al área forense y un 6.23% a Administrativo.

4.6 Verificación Trámite PQRS.

Para el presente seguimiento, se revisaron las siguientes manifestaciones en el aplicativo, mediante consulta realizada por la funcionaria del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

Tabla 7 - Revisiones de manifestaciones por parte de la OFCI

RADICADO	FECHA INGRESO	FECH A RESPUESTA	MANIFESTACIÓN /CAUSA	OBSERVACIÓN OFCI	IMAGEN PORTAL INSTITUCIONAL
2023GNASC 00205	6/02/2023		PETICIÓN/ INFORMACION SOBRE EXAMENES MEDICOS	Es una manifestación pendiente de dar trámite desde febrero 2023, los tiempos ya han transcurrido más de 90 días hábiles. Existe correo de "Atención al ciudadano" solicitando dar respuesta Manifestación en tramite (con tiempo excedido)	
2023GNASC 00852	14/06/2023		QUEJA/MALA ATENCION	Manifestación en trámite de dar respuesta a 30 de junio (Se encuentra en términos).	
2023GNASC 00223	8/02/2023	9/03/2023	QUEJA/INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCION	Se dio tramite a la queja oportunamente y se informa que se generó acción correctiva 1702 en ISOLUCION según aparece en el aplicativo, pero la 1702 es antigua y no tiene relación con la queja (Se encuentra en términos).	
2023GNASC 00937	22/06/2023	30/06/2023	QUEJA/MALA ATENCION	En el sistema aparece cerrada, se informa de acción preventiva (Se coloca el número de acción preventiva 1) pero en Isolucion no hay registro. (Se encuentra en términos).	



RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	MANIFESTACIÓN /CAUSA	OBSERVACIÓN OFCI	IMAGEN PORTAL INSTITUCIONAL
2023DROCC00007	15/06/2023	15/06/2023	QUEJA/INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ATENCION	La petición se responde con oficio 156-DROCC-DSCL-2023 de fecha 2023-06-14 donde se informa que se tomaran acciones, (Se coloca el número de acción 5) pero en Isolución no hay registro. (Se encuentra en términos).	
2023DRNOCC00012	26/06/2023		QUEJA/MALA ATENCION	Se encuentra en trámite, pero está dentro de los tiempos estipulados a junio 30 (dentro de términos).	

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

De la revisión anterior se evidenció lo siguiente:

- Los radicados 2023GNASC00852, 2023GNASC00223, 2023GNASC00937, 2023DROCC00007 y 2023DRNOCC00012 se respondieron dentro de términos.
- Para los radicados 2023GNASC00223, 2023GNASC00937 y 2023DROCC00007 no se diligenció el número de acción correctiva o preventiva requerida. Se incumplió el procedimiento de “GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.” Código: DG-C-P-003. Numeral 7.3.4. ACTIVIDAD 4. PROYECTAR RESPUESTA A LA PQRS, Tarea 3.
- La manifestación 2023GNASC00205 ingresó 6 de febrero de 2023, se encuentra en trámite a 30 de junio de 2023. Se incumplió el término establecido por la Ley para dar respuesta.

4.6 Seguimiento a las Denuncias.

Dentro del periodo de 1 de enero de 2023 a 30 de junio de 2023 se recibió la siguiente denuncia:

Tabla 8 - Revisiones de Denuncias por parte de la OFCI

RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	MANIFESTACIÓN /CAUSA	REVISION OFCI	IMAGEN PORTAL INSTITUCIONAL
2023GNASC00205	18/05/2023	25/05/2023	DENUNCIA	Es una manifestación Tipo DENUNCIA Este requerimiento con numero 2023GNASC00641, fue asignada a la Oficina de Control Disciplinario Interno, el cual lo cerro con el documento: - Auto No. 000166 de 23 de mayo de 2023. - Oficio No 0399-DG-OFCD-2023 de 23 de mayo de 2023 y - Correo electrónico de fecha 23 de mayo de 2023 de envío del auto y del oficio	



Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Se remitió a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial mediante Auto No. 000166 de 23 de mayo de 2023 y mediante oficio se informó al Director Regional.

5. ESTADO DE LAS MANIFESTACIONES

5.1. Comparativo de Tiempo de respuesta en días vs Numero de manifestaciones finalizadas en semestre I-2023.

Tabla 9- Tiempo de respuesta en días vs cantidad de manifestaciones

TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	NUMERO DE MANIFESTACIONES FINALIZADAS
0	58
1	135
2	103
3	52
4	40
5	36
6	31
7	32
8	36
9	33
10	27
11	52
12	50
13	42
14	47
15	22
16	22
17	19
18	14
19	7
20	3
21	10
22	8
23	3
24	4
25	3
26	5
27	4
29	4
30	3
40	1
44	1

TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	NUMERO DE MANIFESTACIONES FINALIZADAS
46	1
48	1
49	1
50	1
52	1
60	1
Total, general	913

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

En esta tabla se incluyen datos de respuesta desde 1 de enero hasta 30 de junio de 2023:
En total **913** manifestaciones finalizadas; el **77%** de las manifestaciones que corresponde a **796** se contestaron dentro del rango de 0-15 días, El **11%** de las manifestaciones que corresponde a **117** se respondieron dentro del rango de 16 a 60 días.

Tabla 10 – Estado de finalización vs Numero de manifestaciones

ESTADO A 30 DE JUNIO DE 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
FINALIZADAS, EN RANGO DE 0 A 15 DIAS	796	77,43%
FINALIZADAS, EN RANGO MAYOR A 15 DIAS	117	11,38%
EN TRAMITE, DENTRO DE UN RANGO DE 0 A 15 DIAS	88	8,56%
EN TRAMITE, CON UN RANGO MAYOR A 15 DIAS	26	2,53%
CANCELADAS	1	0,10%
TOTAL MANIFESTACIONES	1028	100,00%

Fuente de la información Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Se encontró que de las 1028 manifestaciones recibidas en I-2023 el 77,43% de las finalizadas se contestó dentro del rango de 0 a 15 días y el 11,38% se contestó dentro del rango de 16 a 60 días; 8,56% de las manifestaciones en trámite dentro del rango de 0 a 15 días y 2,53% mayor a 15 días; 0,10% corresponde a las manifestaciones canceladas.

En el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias primer semestre año 2023 elaborado por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, (publicado en el portal institucional) se encontró que en el ítem 8. TIEMPO DE RESPUESTA A MANIFESTACIONES, (desde la página 11 en adelante), se incluyen manifestaciones duplicadas; es así como aparecen 962 manifestaciones finalizadas presentando una sobre estimación de 49 manifestaciones. Asimismo, no contempla las manifestaciones en trámite o pendientes de respuesta del periodo anterior (2 semestre de 2022), las cuales corresponden a 95 manifestaciones de las cuales 76 manifestaciones fueron finalizadas en el primer semestre de 2023 y 19 manifestaciones a junio 30 de 2023 se encuentran en trámite, afectando los resultados del informe.

6. REVISIÓN DOCUMENTAL

Se encuentra actualizado el Procedimiento: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con código DG-C-P-003 Versión 07, vigente desde el pasado 31 de diciembre de 2022. Se encontró que no hay coincidencia entre las definiciones incluidas en instrucciones para diligenciamiento de PQRS en el portal institucional y las definiciones del procedimiento institucional DG-C-P-003 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: PETICION, DENUNCIA Y SUGERENCIA.

7. CONCLUSIONES

Se validó el cumplimiento de la normatividad vigente y la gestión dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses por parte de la Oficina de Control Interno y se encontró lo siguiente:

- 7.1. El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses dispone de canales de acceso para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “PQRS” y cuenta con el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el aplicativo Isolución código DG-CP- 003 versión 07 vigente desde 31/Dic/2022, con lo que cumple con la normatividad establecida por el Estado para el acceso a PQRS.
- 7.2. En el primer semestre 2023 (1-2023) se recibieron 1028 manifestaciones, de las cuales se finalizaron 913, se encuentran en trámite para este periodo 114 y del periodo anterior (2-2022) 19; de las 913 manifestaciones tramitadas, 796 se respondieron entre 0 a 15 días hábiles y 117 entre 16 y 60 días hábiles se evidencia incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.
- 7.3. Se encontró incumplimiento en el diligenciamiento de las acciones correctivas o preventivas de las manifestaciones como lo establece el Procedimiento Institucional “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” con código DG-C-P-003 Versión 07.
- 7.4. El Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de 1-2023 elaborado por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano (publicado) presenta las siguientes inconsistencias: no se incluyeron los casos pendientes del periodo anterior (segundo semestre 2-2022) y en el ítem 8. TIEMPO DE RESPUESTA A MANIFESTACIONES página 11, se incluyeron manifestaciones duplicadas.
- 7.5. Se encontró que no hay coincidencia entre las definiciones incluidas en el Procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” con código DG-C-P-003 Versión 07 y las definiciones incluidas en las instrucciones para diligenciamiento de PQRS en el portal institucional.
- 7.6. Se encontró que no se han identificado riesgos del proceso “gestión del relacionamiento con la ciudadanía” para la presente vigencia, sin embargo, el riesgo de incumplimiento en tiempos de respuesta ya está materializado y sin tratamiento.
- 7.7. La Oficina de Control Interno, no evidenció que se hayan tomado acciones sobre las recomendaciones del informe anterior, así como se establece en memorando No. 019-DG-2022 del 2022-04-21.

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

Elaborar plan de mejoramiento para los incumplimientos relacionados en el presente informe.

Cordialmente,

NESTOR FAN LEÓN NIÑO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Genoveva Gonzalez Fonseca – Profesional Especializado Forense- Oficina de Control Interno.

Revisó y Aprobó: Néstor Fan León Niño/ Jefe Oficina de Control Interno.

Fecha de elaboración: 2023-07-31