



**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS
EN EL INSTITUTO - PQRS
IL-08-2025**

PRIMER SEMESTRE DEL 2025
ENERO 01 A JUNIO 30 DEL 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
2025-08-29

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Criterio(s).....	4
4. Metodología.....	5
5. Resultados y análisis del seguimiento a las PQRSD	5
5.1. Canales de atención	5
5.2 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	7
5.2.1 Peticiones	8
5.2.2 Quejas.....	9
5.2.3 Reclamos	11
5.2.4 Denuncias	11
5.2.5 Sugerencias	13
5.3 PQRSD pendientes del Informe anterior.....	13
5.4 Comparativo del primer semestre 2024 y 2025.....	14
5.5 Gestión de Acciones asociadas a PQRSD	15
5.6 Publicación de informes de seguimiento	16
6. Gestión del Riesgo	18
7. Gestión de Indicadores.....	18
8. Incumplimientos evidenciados.....	19
9. Seguimiento a las recomendaciones del Informe anterior	21
10. Conclusiones	21
11. Recomendaciones	21

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 1474 de 2011 que consagra el Estatuto Anticorrupción en su artículo 76 dispone: *“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”* y el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que determina *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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 conformidad a lo anterior la Oficina de Control Interno como lo señala la Ley 87 de 1993 realiza la evaluación independiente a la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana diseñados por la entidad, que permiten conocer las expectativas e inquietudes de las partes interesadas, así como la interacción con la ciudadanía, los servidores públicos y contratistas del Instituto, en alineación con el artículo 12 de la Resolución de la Resolución 000394 de 2023 Por la cual se actualiza la “Política Institucional de Servicio al Ciudadano en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”, entre ellas lo relacionado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas ante la entidad.

Este informe presenta el resultado del seguimiento para el primer semestre del 2025, conforme lo planeado y aprobado en el PUNAS vigencia 2025.

1. Objetivo

Verificar 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. Alcance

Se realizó el seguimiento orientado a la revisión de la gestión desde el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, relacionado con el cumplimiento de los lineamientos institucionales para el funcionamiento y fortalecimiento del sistema de PQRS en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio del 2025.

3. Criterio(s)

- Constitución Política de Colombia: Artículos 23 y 74.
- 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”*.
- Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*
- Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*
- Ley 734 de 2002 *“Por el cual se expide en Código Disciplinario Único”*
- 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”*
- Resolución 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”*
- Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*

- Decreto 103 del 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*
- Resolución 000394 del 20 de junio del 2023 *“Por la cual se actualiza la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”*.
- Resolución 000509 de 2018 *“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el INMLCF”*
- Resolución 000225 de 2023 *“Por la cual se actualiza la política para el tratamiento de datos personales en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”*.
- Circular 002-2024-DG del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, de asunto: *“Respuesta oportuna de Peticiones, Quejas y Reclamos”*
- Procedimiento “Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código DG-C-P-003

4. Metodología

El presente seguimiento se realizó con base a la revisión de la documentación solicitada por parte de la Oficina de Control Interno y recibida desde el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, el Grupo Nacional de Gestión Documental y la Oficina Jurídica, también la consulta en el aplicativo Isolucion, la información reportada en el Sitio Web Institucional y la revisión en situ con el responsable del manejo del aplicativo PQRS y ORFEO en el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano.

5. Resultados y análisis del seguimiento a las PQRS

5.1. Canales de atención

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses ha dispuesto de los siguientes canales para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la siguiente manera:

PRESENCIAL (Verbal o escrita)

Sedes del Instituto: Puntos de atención a nivel nacional

Buzón físico: Puntos de atención a nivel nacional

TELEFONICO

PBX: 601 9187020 ext.12100, 12101, 12102, 12103, 12104

Línea PQRS (gratuita): 01800-5190565

Línea Anticorrupción: 01800-5190965

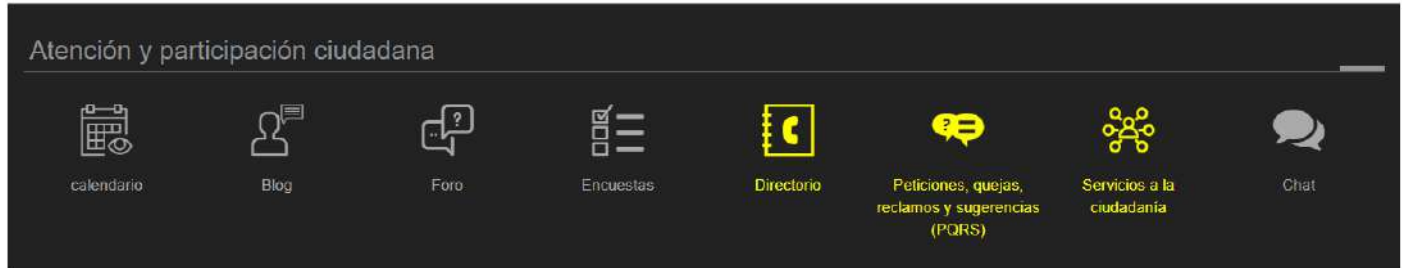
CORREO

Correo físico o Certificado: Direcciones Regionales, Direcciones Seccionales, Unidades Básicas y el Nivel Central.

Correo electrónico: Ventanilla.única@medicinalegal.gov.co

VIRTUAL

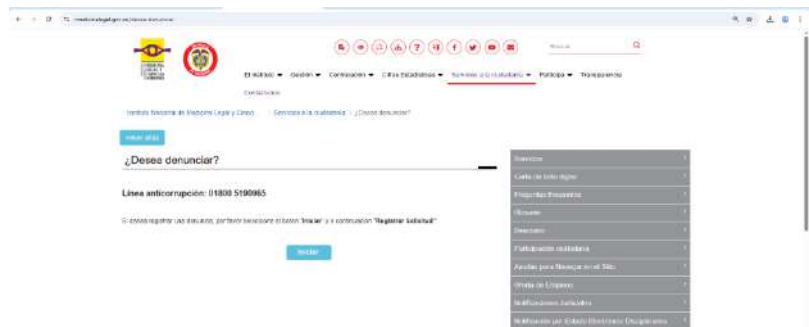
Sitio Web Institucional

<https://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>Formulario Buzón de PQRS https://medicinallegal.orfeoexpress.com/ng_backend/frontend/web/

Mecanismo por medio del cual los usuarios internos y externos pueden radicar y consultar las PQRS, como se muestra a continuación:



De igual manera se pudo observar que en el sitio web institucional, en “Servicios a la ciudadanía” se encuentra un ítem de: ¿Desea denunciar? <https://www.medicinalegal.gov.co/desea-denunciar>, redireccionado al formulario de PQRS del sitio Web institucional.



Durante el primer semestre del 2025, en el Instituto se recibieron **dos mil cincuenta y nueve (2.059)** peticiones por medio de los diferentes canales de comunicación, obteniendo la participación del 78% por medio del correo electrónico, el 21% del Sitio Web institucional y el 1% entre buzón físico, telefónico, personal y correspondencia; en la siguiente imagen se muestra la cantidad de peticiones recibidas por cada canal de comunicación.

Correo electrónico	Web	Buzón Físico	Teléfono	Personal	Correspondencia
•1.601	•435	•16	•3	•2	•2

En el marco del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno para el primer semestre del 2025, se verificaron los canales de comunicación establecidos para PQRS; evidenciándose que:

Realizadas las llamadas a los canales de comunicación por la Oficina de Control Interno, no se encontraron disponibles los siguientes:

Extensión 12102

Línea PQRS (gratuita): 01800-5190565

Línea Anticorrupción: 01800-5190965

En entrevista realizada a la Coordinadora del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano se solicitaron las actas de apertura de los buzones físicos de la sede Central del mes de junio del 2025, las cuales fueron suministradas mediante correo electrónico de fecha 2025-09-02.

5.2 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

En el primer semestre del 2025, se registraron mil quinientos ochenta y seis (1.586) radicados en el aplicativo PQRS y quinientos setenta y ocho (578) radicados en el aplicativo ORFEO, evidenciándose un total de dos mil cincuenta y nueve (2.059) manifestaciones y/o requerimientos representados así:



En el Instituto se recibieron el 96,8% de peticiones, el 2% de quejas, el 1% de reclamos y el 0,2% de denuncias. Las peticiones más frecuentes están relacionadas con la solicitud de documentos.

5.2.1 Peticiones

Se radicaron en los aplicativos del Instituto (PQRSD y ORFEO), durante el primer semestre del 2025, un total de mil novecientos noventa y tres (1.993) peticiones, realizadas por mil novecientos noventa y un (1.991) usuarios externos y dos (2) usuarios internos. Clasificadas según listado suministrado por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano: mil trescientos noventa y ocho (1.398) Forenses, siete (7) Administrativas y no registran su clasificación, quinientas ochenta y ocho (588) peticiones.

Entre las solicitudes realizadas por los usuarios externos, se identificaron veintiocho (28) peticionarios como Desplazados.

Los criterios establecidos para la radicación de las peticiones y las cantidades gestionadas fueron las siguientes:

Documentos	Consulta	Información	Entre Autoridades	Interés general y particular	Consulta a base de datos
1.294	364	264	33	22	16

De acuerdo con los listados suministrados, se pudieron observar que, mil seiscientos cuarenta y siete (1.647) peticiones se finalizaron en el aplicativo y trescientos cuarenta y seis (346) quedaron pendientes de respuesta en el primer semestre del 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO – PQRS, PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Página 9 de 22

De las peticiones finalizadas se pudo observar que se dio **respuesta oportuna** a mil doscientos cuarenta y cinco (1.245) peticiones, equivalentes al 75% del total de las peticiones recibidas en el Instituto y con respuesta fuera del término establecido cuatrocientos dos (402) peticiones, las cuales fueron respondidas entre los once (11) y cincuenta y cinco (55) días hábiles.

En la siguiente imagen se presenta detalladamente por cada concepto de petición la oportunidad en la respuesta de las peticiones.

PETICIÓN	TÉRMINO	RESPUESTA OPORTUNA	% DE OPORTUNIDAD	RESPUESTA INOPORTUNA	% DE INOPORTUNIDAD
Entre autoridades	10	22	67%	11	33%
Consulta base de datos	10	1	6%	15	94%
Documentos	10	755	72%	300	28%
Información	10	99	60%	65	40%
Interés general	15	17	77%	5	23%
Consulta	30	351	98%	6	2%
TOTAL		1.245	76%	402	24%

Fuente: Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en la imagen anterior se presentaron cuatrocientos dos (402) peticiones respondidas fuera de términos establecido el artículo 17 de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 4 de la Resolución 509 del 2018.

5.2.2 Quejas

Durante el primer semestre de 2025, se radicarón en los aplicativos del Instituto (PQRSD y ORFEO) un total de cuarenta y dos (42) quejas, todas las quejas fueron registradas por usuarios externos, clasificadas según su naturaleza en el listado suministrado del aplicativo en: veintiséis (26) Forenses, tres (3) Administrativas y nueve (9) no fueron clasificadas en el aplicativo.

Los criterios establecidos para la radicación de las quejas y las cantidades gestionadas fueron las siguientes:

Mala atención	Incumplimiento de horario atención	Negación suministro de información	Maltrato	Información suministrada incompleta o errónea	Indebido asesoramiento	Incumplimiento de funciones
13	10	6	4	4	4	1

INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INSTITUTO – PQRS, PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Página 10 de 22

En cuanto al estado de las quejas según el listado suministrado, treinta y una (31) registran como finalizadas y once (11) quedaron pendientes de respuesta en el primer semestre del 2025. De las quejas finalizadas se dio **respuesta oportuna** a veinticuatro (24) quejas, equivalentes al 57% del total de las quejas recibidas en el Instituto. Con respuesta fuera del término establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 4 de la Resolución 509 del 2018, se observaron siete (7) quejas, con respuestas entre los dieciséis (16) y cincuenta y nueve (59) días hábiles de respuesta, como se muestra en la siguiente imagen.

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2025GNASC00166	2025/01/15	2025/02/06	16
2025GNASC00594	2025/02/11	2025/03/05	16
2025GNASC01531	2025/04/27	2025/05/23	18
2025GNASC01178	2025/03/26	2025/04/25	20
2025GNASC01230	2025/03/31	2025/05/23	36
2025GNASC00937	2025/03/05	2025/05/13	45
2025GNASC00374	2025/01/29	2025/04/25	59

Fuente: Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta el comunicado publicado en el enlace “Tiempos de trámite de Peticiones” del sitio web Institucional de PQRS, en el cual se establece que las quejas contra los servidores del Instituto deben ser enviadas a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial en el menor tiempo posible, se observó que el radicado No.2025GNASC00374 no se evidenció el registro de envío de esta queja ante la Comisión Nacional de Disciplina Judicial, como lo indica en el lineamiento dado en el siguiente comunicado:

Términos para resolver derecho de petición y PQRS, de acuerdo con la Resolución No. 509 de 2018 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLCF)



Quejas, Sugerencias y Reclamos contra los servidores Públicos del INMLCF	
Tipo	Término de respuesta
Quejas contra los servidores del INML	Serán enviadas a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial en el menor tiempo posible y se le dará respuesta al quejoso dentro de los quince (15) días hábiles al recibo de la misma

Fuente: <https://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>

5.2.3 Reclamos

En el primer semestre de 2025 se radicaron un total de veinte (20) reclamos, todos los reclamos fueron registrados por usuarios externos y clasificadas en el listado suministrado según su naturaleza en dieciséis (16) Forenses y cuatro (4) Administrativas.

Los criterios establecidos para la radicación de los reclamos y las cantidades gestionadas fueron las siguientes:

Falta de personal	9
Demora en la entrega de resultados	6
No disponibilidad de servicios	4
Falta de mantenimiento físico	1

De acuerdo con el listado suministrado, los reclamos finalizados fueron dieciocho (18) y dos (2) quedaron pendientes de respuesta. El tiempo de respuesta varió entre el mismo día de radicación y hasta cuarenta y cuatro (44) días hábiles. Se identificó que cinco (5) reclamos fueron respondidos en un rango de tiempo que oscila entre dieciséis (16) y cuarenta y cuatro (44) días hábiles, evidenciándose un incumplimiento del plazo máximo de quince (15) días hábiles establecido para la atención de reclamos, según lo dispuesto en el artículo 4 de la Resolución No.509 de 2018 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
2025GNASC00023	2025-01-06	2025-02-05	21
2025GNASC00042	2025-01-07	2025-02-17	29
2025GNASC00043	2025-01-07	2025-02-05	21
2025GNASC00907	2025-03-04	2025-03-27	16
2025GNASC01109	2025-03-19	2025-05-26	44

Fuente: Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

5.2.4 Denuncias

Para el primer semestre del 2025, se radicaron cuatro (4) Denuncias, por medio del canal de comunicación: sitio web institucional (2), correo electrónico (1) y buzón (1), por usuarios externos,

clasificadas según su naturaleza originadas en las actividades Forense, tres (3) denuncias por supuestos actos de corrupción (3) y una (1) por posible conflicto de interés, las cuales fueron finalizadas y con un tiempo de respuestas entre doce (12) y Veinte (20) días hábiles.

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
2025GNASC00220	2025/01/17	2025/02/14	20
2025GNASC00624	2025/02/13	2025/03/05	14
2025GNASC00872	2025/03/02	2025/03/21	14
2025GNASC01092	2025/03/18	2025/04/05	12

Fuente: Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Se puede observar que, el radicado No.2025GNASC00220 con fecha de ingreso 2025-01-17 fue resuelta el 2025-02-14, obteniendo un tiempo de respuesta al peticionario de 20 días hábiles, evidenciándose que no se dio cumplimiento a los quince (15) días hábiles de respuesta para las denuncias como lo tiene establecido en el artículo 4 de la Resolución No.509 de 2018 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Así mismo se pudo observar que las tres (3) denuncias por posibles actos de corrupción radicadas fueron gestionadas por la Regional Bogotá y Regional Noroccidente incumpléndose el procedimiento de “Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, código DG-C-P-003 v7 en la actividad 2, tarea 1, Nota 4: *“Para tramitar las denuncias que se registren por parte de los peticionarios ... se deben gestionar de acuerdo con las directrices emitidas: Por actos de corrupción las cuales estarán bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno Disciplinario”*.

También se revisó si fueron remitidas a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial, evidenciándose que la denuncia con radicado No.2025GNASC00624 por posible conflicto de interés fue remitida a dicha entidad y las otras tres (3) denuncias por posible acto de corrupción no fueron remitidas a la Comisión, como lo establece el procedimiento en el párrafo anterior y lo informado en el siguiente comunicado disponible en el Sitio Web Institucional.

Nota: de acuerdo con el procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se dará el siguiente tratamiento a las Denuncias

- Se responderán dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación
- Serán enviadas a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial en el menor tiempo posible y se le dará respuesta al quejoso dentro de los quince (15) días hábiles al recibo de la misma.

Fuente: <https://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>

5.2.5 Sugerencias

Desde el primero de enero al 31 de junio del 2025 no se recibieron sugerencias en el Instituto.

5.3 PQRSD pendientes del Informe anterior

De las PQRSD radicadas en el año 2024, que quedaron pendientes de respuesta para el año 2025 fueron ciento cincuenta y una (151) manifestaciones de las cuales correspondían a: ciento cuarenta y uno (141) Peticiones, seis (6) quejas, dos (2) reclamos y dos (2) sugerencias, de acuerdo al listado de “Reporte PQRSD 2024”. suministrado por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano.

De las seis (6) quejas pendientes, se observo que el radicado No.2024GNASC00339 con fecha de ingreso 2024-02-06 y fecha de respuesta 2025-04-25, se dio respuesta a los doscientos ochenta y cuatro (284) días hábiles, con un tiempo de respuesta que supera el termino establecido de quince (15) días hábiles establecidos en el artículo 4 de la Resolución No.509 de 2018 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Las dos (2) sugerencias fueron recibidas el 2024-12-31 y finalizadas el 2025-02-05, se observa que se atendieron en veinticuatro días (24), fuera del termino establecido de quince (15) días establecidos en el artículo 4 de la Resolución No.509 de 2018 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Continúan pendientes por responder de la vigencia 2024, las siguientes manifestaciones:

Quejas: El radicado No. 2024GNASC02426 de fecha de ingreso 2024-10-01, por incumplimiento de horario asignada a la Dependencia Dirección Seccional Casanare para dar respuesta.

Denuncia: El radicado No. 2024GNASC03339 de fecha de ingreso 2024-12-13 por posible acto de corrupción y con el responsable de emitir la respuesta la Dirección Seccional Atlántico.

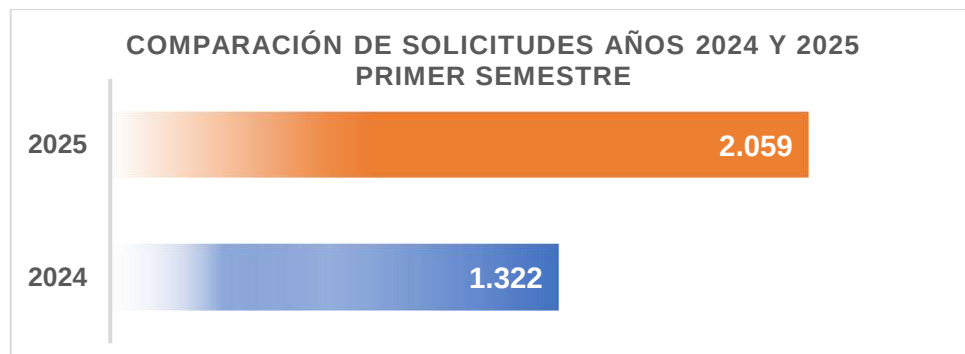
Petición: Los radicados No. 2024GNASC02973 de fecha 2024-11-13 y No. 2024GNASC03050 de

fecha 2024-11-20, por consulta y asignadas a la dependencia Dirección Seccional Casanare para dar respuesta.

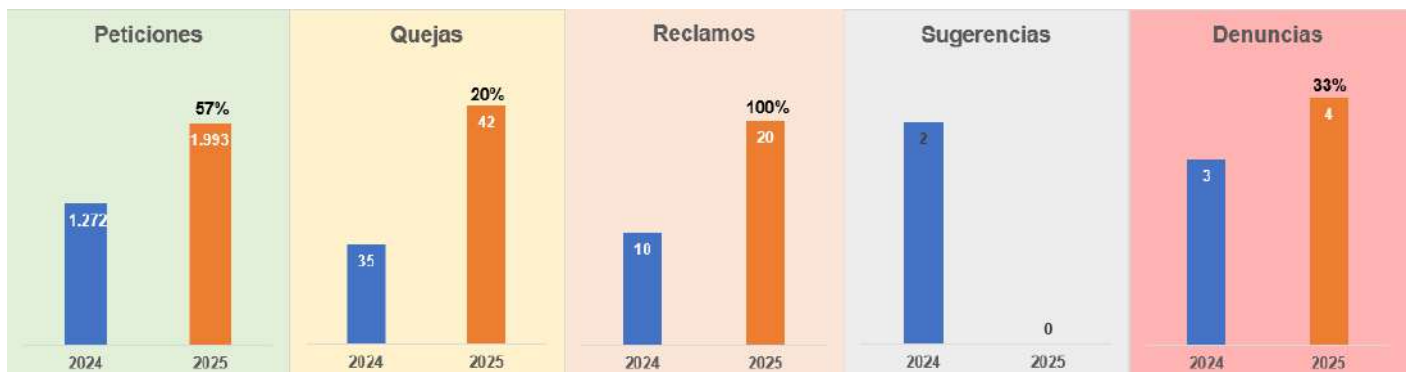
Como se puede observar las manifestaciones no fueron respondidas por el Instituto en los tiempos establecidos evidenciándose de esta manera el incumpliendo de los tiempos de respuesta establecidos por el artículo 4 de la Resolución No.509 de 2018 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

5.4 Comparativo del primer semestre 2024 y 2025

En el primer semestre del 2025 se radicarón dos mil cincuenta y nueve (2.059) solicitudes y para el primer semestre del 2024 se radicarón mil trescientos veintidós (1.322) solicitudes, se evidencia que para el año 2025 se incrementaron en setecientas treinta y siete (737) solicitudes que representan el 56% de la vigencia 2024.



Comparado el primer semestre del 2025 con el primer semestre del 2024, se pudo observar que, se incrementaron las peticiones el 57%, las quejas el 20%, los reclamos el 100% y las denuncias el 33%. Las sugerencias disminuyeron, toda vez que no se recibieron en el Instituto para la vigencia 2025.



En entrevista con la Coordinadora del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, se indicó que el aumento en las manifestaciones se debe a que, con la implementación del aplicativo ORFEO para la radicación de correspondencia, las solicitudes están siendo radicadas en el módulo de PQRS.

5.5 Gestión de Acciones asociadas a PQRS

En el aplicativo Isolucion se registraron siete (7) acciones provenientes de la fuente de Quejas y Reclamos durante el año 2025. Según se observa en la siguiente imagen, del total de acciones: una (1) se encuentra cerrada, tres (3) abiertas y tres (3) vencidas.

Tipo	Número	Proceso	Fecha Hallazgo	Estado	Dependencia
Procedimiento o Instructivo	1106	Gestión del Servicio Pericial	21/Feb./2025	Vencida	Seccional Quindío
No conformidad real	3461	Gestión del Servicio Pericial	10/Feb./2025	Cerrada	G.Reg. Cli, Psiqu y Psicol Forenses - D.R.Occidente
No conformidad real	3517	Gestión del Servicio Pericial	30/Abr./2025	Abierta	Seccional Quindío
No conformidad real	3522	Gestión del Servicio Pericial	08/May./2025	Abierta	Seccional Casanare
Mejoramiento Individual	1130	Gestión del Servicio Pericial	13/May./2025	Vencida	Seccional Valle
Servicio	1136	Gestión del Servicio Pericial	26/May./2025	Vencida	Unidad Básica Buenaventura
No conformidad real	3576	Gestión del Servicio Pericial	08/Ago./2025	Abierta	G.Clinica Forense - D.R.Bogotá

Se identificó que varias acciones generadas en el año 2025 se encuentran en estado pendiente de registrar actividades (acciones 3517, 3522, 1130 y 1136), sin evidencia de seguimiento (acciones 3517, 3522, 1130 y 1136) ni cierre oportuno (acciones 1106, 1130 y 1136). Esta situación representa un incumplimiento del procedimiento de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, código DG-C-P-003 versión 7, específicamente en la tarea 3 de la actividad 4.

Adicionalmente, el aplicativo Isolucion reporta tres (3) acciones abiertas y vencidas correspondientes al año 2024, originadas por la fuente de quejas y reclamos, sin que se evidencie gestión para su cierre.

Tipo	Número	Proceso	Fecha Hallazgo	Estado	Dependencia
No conformidad real	3246	Gestión del Servicio Pericial	11/Jul./2024	Vencida	Seccional Córdoba
Mejoramiento Individual	1068	Gestión del Servicio Pericial	25/Sept./2024	Vencida	Seccional Quindío
Servicio	1083	Gestión del Servicio Pericial	25/Oct./2024	Vencida	Unidad Básica Honda

No se observa que los responsables de cada proceso involucrado en la gestión de respuesta y tratamiento de la PQRS realicen el análisis de causa raíz de las quejas recibidas, ni que se implementen acciones correctivas o preventivas derivadas de dicho análisis.

5.6 Publicación de informes de seguimiento

En el sitio web institucional se encuentran disponibles los informes publicados de la vigencia 2025, como son: el Informe del primer trimestre del 2025, Informe del segundo trimestre del 2025 y el Informe del Primer Semestre del 2025, como se pueden visualizar en el siguiente enlace: <https://www.medicinalegal.gov.co/servicios-a-la-ciudadania/respuesta-de-sugerencias-quejas-y-reclamos>

The screenshot displays the website of the Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. The header includes the institution's name and a navigation menu with options like 'El Instituto', 'Gestión', 'Contratación', 'Cifras Estadísticas', 'Servicios a la ciudadanía', 'Participa', 'Transparencia', and 'Contáctenos'. The 'Servicios a la ciudadanía' menu is expanded, showing a list of services: 'Servicios', 'Carta de trato digno', 'Preguntas frecuentes', 'Glosario', 'Directorio', and 'Participación ciudadana'. The main content area is titled 'Informes de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias' and lists 'Requerimientos año 2025' with three items: 'Informe Primer Semestre 2025', 'Informe Segundo Trimestre 2025', and 'Informe Primer Trimestre 2025'.

Conforme a lo establecido en el artículo 40 de la Ley 1712 de 2014 el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano ha discriminado en los informes trimestrales y semestral la siguiente información mínima:

a) El número de solicitudes recibidas

En el informe del primer trimestre de 2025 se consignaron veintidós (22) quejas, y en el segundo trimestre se registraron veintitrés (23) quejas; sin embargo, el informe consolidado del primer semestre reporta cuarenta y dos (42) quejas, evidenciándose una discrepancia de tres (3) quejas frente a la suma real de cuarenta y cinco (45).

De igual manera, en el primer trimestre de 2025 se registraron nueve (9) reclamos y en el segundo trimestre se reportaron también nueve (9) reclamos; no obstante, el informe consolidado del primer semestre contiene veinte (20) reclamos, lo que representa un dato erróneo de dos (2) reclamos frente al valor sumado de dieciocho (18) de los informes trimestrales.

b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

Al realizar la revisión del Informe correspondiente al Primer Trimestre de 2025, se identificó el registro de ochenta y dos (82) manifestaciones trasladadas a otras entidades. Por su parte, el Informe del Segundo Trimestre de 2025 reporta veinticuatro (24) manifestaciones trasladadas. No obstante, al contrastar ambos reportes con la información consignada en el Informe consolidado del Primer semestre de 2025, el cual señala un total de ciento dieciséis (116) manifestaciones trasladadas, se evidencia una falta de consistencia en los datos. Asimismo, dicho informe semestral omite el traslado de dos (2) manifestaciones a la Presidencia de la República, aspecto que sí se encuentra documentado en el Informe del Segundo Trimestre del 2025.

En entrevista con la Coordinadora del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, se informó que esta clasificación se hace de manera manual ya que, el aplicativo no tiene una variable que permita identificarlas automáticamente.

c) El tiempo de respuesta a cada solicitud

Según los informes publicados del primer trimestre de 2025, segundo trimestre de 2025 y primer semestre de 2025, se incluye en las conclusiones un cuadro comparativo que presenta las cantidades de manifestaciones clasificadas por rangos de tiempo de respuesta (0 a 15 días, 16 a 30 días, 31 a 45 días o más, y pendientes por gestionar). Sin embargo, se evidencia que no se está dando cumplimiento al requisito de informar el tiempo de respuesta otorgado a cada solicitud de manera individual, limitándose únicamente a una clasificación por rangos.

d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Doscientos treinta (230) requerimientos fueron respondidos indicando la imposibilidad de acceder a la información solicitada, debido a que está relacionada con: la Cadena de Custodia, está bajo Reserva del Sumario o no se encuentra registrada en la base de datos del Instituto, conforme como lo establecido en la Ley 1712 de 2014 artículo 6.

En entrevista con la Coordinadora del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano se informó que esta clasificación se hace de manera manual ya que, el aplicativo no tiene una variable que permita identificarlas automáticamente.

6. Gestión del Riesgo

El mapa de riesgos de la vigencia 2025 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, contiene el siguiente riesgo:

- a) Riesgo de Gestión *“GRC-11 Posibilidad de pérdida de imagen institucional por incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRS, debido a la ausencia de mecanismos efectivos de control y seguimiento”,* con nivel de riesgo MODERADO y el control establecido de *“Revisar quincenalmente las PQRS registradas en el aplicativo con el fin de identificar las que están próximas a vencer”.* Para el tratamiento del riesgo se registró la no conformidad potencial No.1233 con las actividades de: *“Campaña a través de infografías para recordar los lineamientos para la atención de las PQRS”* y *“Hacer reuniones con los jefes de las unidades organizacionales con incumplimientos para identificar las razones del retraso en la gestión de los requerimientos”.*

De acuerdo con los seguimientos registrados en el aplicativo Isolucion en la No conformidad potencial No.1233, se pudo observar la infografía realizada, el *“Paso a paso para incluir radicado en expediente y finalizar”*, el apoyo a la Dirección Seccional Casanare y correo de seguimiento de los radicados pendientes por responder del 2024.

Se están ejecutando las actividades definidas en la No Conformidad Potencial No. 1233; sin embargo, los controles implementados no han resultado eficaces, dado que en el primer semestre de 2025 se sigue presentando incumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes de los peticionarios, lo que ha derivado en la materialización del riesgo previamente identificado.

7. Gestión de Indicadores

El Proceso de Gestión del relacionamiento con la ciudadanía, código DG-C-CARACT-006, incluyó en el aplicativo Isolucion los siguientes indicadores:

- a. **Indicie de tiempos de respuesta en las PQRS**, establecido para realizar el seguimiento trimestral al total de las solicitudes de PQRS contestadas en el periodo evaluado dentro del término de ley y con la meta a lograr del **100%** en cada trimestre; revisado el aplicativo Isolucion se observó el resultado de 80% para la medición del primer trimestre y de 55,4% para el segundo trimestre, evidenciándose que no se dio cumplimiento a la meta propuesta en los periodos mencionados.

- b. **Porcentaje de respuesta a las solicitudes de PQRS**, con el fin de realizar seguimiento al total de las solicitudes evacuadas en el trimestre y con la meta a lograr del **85%**, revisado el aplicativo Isolucion se observó el registro de la medición para el primer trimestre del 81,39% y segundo trimestre 67,81%, evidenciándose que no se dio cumplimiento a la meta propuesta en los periodos mencionados.

8. Incumplimientos evidenciados

1. Línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario y línea anticorrupción: Se verificó la línea telefónica 01800, encontrando que la entidad cuenta con las líneas de PQRS y Anticorrupción 01800, pero a la fecha no se encuentran funcionando, El Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano informo que la Coordinadora del Grupo Nacional de Tecnologías de la Información y Desarrollo manifestó lo siguiente: “ ... Según la revisión realizada se identificó que la bolsa de llamadas mensual, de los números 018005190965 y 018005190565 fue gastada el 100% por lo tanto la recarga se hace efectiva los primeros 5 días del mes para este caso el día primero del mes de agosto ya se encontraran activas nuevamente". De acuerdo a esto se hizo el monitoreo y a la fecha del corte de este informe (29 de agosto de 2025) aún no funcionaban.

Se hace necesario que la Unidad Organizacional responsable de tener esta línea activa, genere un mecanismo que asegure la disponibilidad del servicio al 100%, teniendo en cuenta que esta línea es para la atención al ciudadano y debe permanecer activa todo el tiempo, es decir no puede estar asociada a un recurso limitado de horas, porque la ciudadanía debe poder contar con el servicio cada vez que lo requiera y de esta manera proporcionar un servicio a satisfacción, en cumplimiento del artículo 16 del Decreto 103 del 2015.

2. Se evidencio que de las manifestaciones finalizadas: cuatrocientos dos (402) Peticiones, siete (7) Quejas, cinco (5) Reclamos y una (1) Denuncia radicadas en el periodo de enero 1 a junio 30 del 25, se les dio respuesta fuera del término establecido, incumpliendo los tiempos de respuesta para las manifestaciones establecidos en el artículo 17 de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 4 de la Resolución 509 del 2018 del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

De igual manera como se puede observar con las cuatro (4) manifestaciones del año 2024 que continúan pendientes de respuesta al 29 de agosto del 2025, superando más de los ciento sesenta (160) días respuesta, incumpléndose los tiempos de respuesta.

3. No se evidenció el traslado de las tres (3) denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario o a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial tal como lo establece la nota 4 de la tarea 1 en la actividad 2 del Procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias DG-C-P-003 v7.
4. Falta de identificación y gestión en las acciones por parte de los responsables, registradas en el aplicativo Isolucion originadas de quejas y reclamos según como lo tiene establecido en el procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, Código DG-C-P-003 v7, actividad 4 tarea 3.
5. Se evidenció que no se está dando cumplimiento al requisito de “informar el tiempo de respuesta otorgado a cada solicitud” de manera individual, limitándose únicamente a una clasificación por rangos en los informes publicados del primer trimestre de 2025, segundo trimestre de 2025 y primer semestre de 2025 en el sitio Web Institucional acorde a la Ley 1712 de 2014 artículo 40.
6. Se observaron inconsistencias entre los informes del primer trimestre de 2025, segundo trimestre del 2025 y consolidado del segundo semestre del 2025 en cuanto a las cantidades de quejas, reclamos y las manifestaciones trasladadas a otra institución incumpliendo el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 “Principio de la calidad de la información”.
7. Teniendo en cuenta que, en el primer semestre de 2025 se sigue presentando el incumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes de los peticionarios, lo que ha derivado en la materialización del riesgo identificado “Posibilidad de pérdida de imagen institucional por incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRS, debido a la ausencia de mecanismos efectivos de control y seguimiento”, no se evidencia que el Proceso haya tomado acciones como lo tiene establecido el Procedimiento de Gestión de Riesgos, código DG-E-P-022 versión 8 en la tarea 4 de la actividad 7.
8. De acuerdo con el seguimiento trimestral en la gestión de los indicadores “Índice de tiempos de respuesta en las PQRS y Porcentaje de respuesta a las solicitudes de PQRS” se identificó el incumplimiento de las metas definidas para los indicadores, evidenciándose debilidades en el cumplimiento del Procedimiento Gestión de Indicadores Institucionales, código DG-E-P-023 versión 7 de la actividad 3, lo cual puede impactar negativamente en la percepción del servicio.

9. Seguimiento a las recomendaciones del Informe anterior

El grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano remitió el documento “Seguimiento de PQRSD recibidas II Semestre de 2024” como el Plan de Acción para las observaciones emitidas en las conclusiones y recomendaciones del Informe de seguimiento PQRSD del Instituto - Segundo Semestre de 2024, con las actividades y fechas de implementación de las actividades de seguimiento de acciones el 2024-12-31, Identificación de PQRSD fuera de termino y enviar a la Oficina de Control Interno el 2025-10-31, socialización de Procedimiento de PQRSD a nivel nacional el 2025-11-30 (una actividad) y fijar lineamiento de correspondencia y capacitación permanente del aplicativo Orfeo por parte del Grupo Nacional de Gestión Documental el 2025-12-31.

En entrevista realizada a la Coordinadora del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, comunicó que no se tuvo en cuenta la observación No.2 “La información se encuentra segmentada entre las diferentes unidades organizacionales de la entidad, lo que no permite tener datos consolidados en tiempo real sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que llegan a través de los diferentes canales de atención, así como las que llegan directamente a los grupos, oficinas, entre otras. Lo anterior imposibilita anticiparse a intervenir posibles desviaciones y tomar decisiones para la Mejora” toda vez que no se tuvo claridad de lo mencionado en esta observación.

No obstante lo anterior, los incumplimientos a los términos de las respuestas continúan presentándose, convirtiéndose en reiterativos en el presente informe.

10. Conclusiones

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al cumplimiento de las directrices para la gestión de las PQRSD en el Instituto durante el primer semestre de 2025, concluyendo que los lineamientos establecidos se están aplicando de manera parcial, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de implementación y control para garantizar su cumplimiento integral.

11. Recomendaciones

1. Actualizar el procedimiento de “Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, código DG-C-P-003 versión 7, debido a que: contiene normatividad derogada y pendiente por incluir,

canales de comunicación que no existen, tareas con los cambios por la implementación del aplicativo ORFEO.

2. Publicar en el sitio Web los costos de reproducción para el año 2025.
3. De acuerdo con la entrevista realizada con la Coordinadora del Grupo Nacional de Atención al Ciudadano se evidenciaron las siguientes debilidades del aplicativo Orfeo, como la implementación de controles automatizados en la gestión de las PQRSd:
 - a. Disponibilidad por parte del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano del tablero de control de las PQRSd registradas en el aplicativo por todos los usuarios, actualmente se realiza manual.
 - b. Permitir Identificar las PQRSd trasladadas a otras entidades y las respuestas de negación de la información en la gestión de las solicitudes, actualmente se realiza de manera manual.
 - c. Restricciones a los usuarios para modificaciones de las PQRSd registradas en el aplicativo.
 - d. Requerir para el cierre de las PQRSd el análisis de causas y las acciones de mejora a realizar por la solicitud recibida (especialmente las queja, reclamo y denuncia) del peticionario, control establecido en el aplicativo de PQRSd.

Elaborar un plan de mejoramiento donde se establezcan las correcciones y acciones de mejora de acuerdo con los incumplimientos reportados en el presente informe. Este Plan debe dársele tratamiento de forma transversal convocando a los diferentes líderes de los procesos los cuales hacen parte de los incumplimientos.

Se realizaron reuniones presenciales los días de 21 y 27 de agosto con el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano para informar las observaciones encontradas.

Cordialmente,



NESTOR FAN LEÓN NIÑO

Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Tania Perdomo Morales – Profesional de la Oficina de Control Interno		2025-08-31
Revisó	Néstor Fan León Niño - Jefe Oficina de Control Interno		2025-08-31
Aprobó	Néstor Fan León Niño - Jefe Oficina de Control Interno		2025-08-31
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			