



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



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	5
2. MARCO NORMATIVO.....	5
3. METODOLOGÍA	5
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6
5. ESTADO DE LAS MANIFESTACIONES	9
6. REVISIÓN DOCUMENTAL	10
7. CONCLUSIONES	110
8. RECOMENDACIÓN.....	11



INDICE DE TABLAS

Tabla 1-Total de Manifestaciones registradas en semestre II-2023	6
Tabla 2 - Comparativo de Manifestaciones registrados en semestre I-2023 y II-2023	6
Tabla 3 – Comparativo de Manifestaciones por Sede	7
Tabla 4 – Medio utilizado - cantidad de manifestaciones	7
Tabla 5 - Solicitud tipo de usuario	8
Tabla 6 - Revisiones de denuncias por parte de la OFCI.....	8
Tabla 7- Tiempo de respuesta en días - cantidad de manifestaciones	9



INTRODUCCIÓN

Conforme 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 registra en el presente documento el seguimiento al Informe de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRSD" durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre del 2023, teniendo en cuenta que a través del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, se tiene la responsabilidad de recibir, radicar y hacer seguimiento a la respuesta de las PQRSD que recibe la entidad por los diferentes canales de atención.

Teniendo en cuenta 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 para el tratamiento de Datos Personales en el INMLCF Resolución 225 de 2023).

Con el presente seguimiento, registran las conclusiones y recomendaciones de 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 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

- 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".
- 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 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.
- 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."
- RESOLUCIÓN N° 000509 de 10 de septiembre de 2018. "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- 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).
- 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:



- INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO 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 2024-04-17 (manifestaciones recibidas de Segundo semestre-2023).
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, Código DG-C-P-003.
- Revisiones en el aplicativo PQRSO con el acompañamiento de la servidora pública del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano.

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 II-2023.

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

TIPO DE MANIFESTACIONES	CANTIDAD
DENUNCIAS	1
PETICIÓN	1271
QUEJA	34
RECLAMO	2
SUGERENCIA	3
Total general	1311

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

La participación de las manifestaciones corresponde a los siguientes porcentajes: Peticiones 96.9%, Quejas 2.5%, Reclamos 0.15% Sugerencias 0.22% y Denuncias 0.07%,

4.2 Comparativo de manifestaciones registradas en el primer y segundo semestre -2023.

Tabla 2 - Comparativo de Manifestaciones registrados en semestre I-2023 y II-2023

TIPO DE REQUERIMIENTO	I SEM 2023	II SEM 2023
DENUNCIAS	1	1
PETICIÓN	983	1271
QUEJA	40	34
RECLAMO	3	2
SUGERENCIA	1	3
Total general	1028	1311

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

Se encuentra que entre el primer semestre I-2023 y segundo semestre II-2023 ha aumentado la cantidad de manifestaciones en un 21%.



4.3 Comparativo de Manifestaciones por Sede durante II-2023

Tabla 3 – Comparativo de Manifestaciones por Sede

SEDE	NUMERO DE MANIFESTACIONES
REGIONAL BOGOTA	231
DIRECCION GENERAL	404
REGIONAL NOROCCIDENTE	168
REGIONAL NORORIENTE	85
REGIONAL NORTE	109
REGIONAL OCCIDENTE	49
REGIONAL ORIENTE	109
REGIONAL SUR	69
REGIONAL SUROCCIDENTE	87
Total general	1311

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

Se observa que el mayor número de manifestaciones se concentra en las siguientes Regionales con porcentajes así: La Dirección General 31%, Regional Bogotá 17%, Regional Noroccidente 13%, Regional Norte 8 %, Regional Oriente 8%.

La mayor cantidad de manifestaciones están relacionadas con peticiones (1271), siendo de mayor recepción en la Dirección General con un total de 404 manifestaciones, 70% corresponden a “Petición de documentos”; entre ellos: “Certificados de necropsia” e “Información de exámenes médicos”; seguido de “Consultas” con 8.65% del total de peticiones.

4.4. Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el período analizado, se registraron treinta y cuatro (34) quejas a nivel nacional, veintiséis (26), estuvieron relacionadas con casos de mala atención, seguidas por cuatro (4) quejas vinculadas al incumplimiento de horarios de atención. Es importante destacar que la incidencia de quejas fue más pronunciada en la Región Sur. Dos reclamos por “falta de personal”, y en relación a las sugerencias, se ha registrado un total de tres (3), dos (2) de estas sugerencias están dirigidas a la “Mejora del servicio”, la tercera sugerencia resalta la necesidad de “Más personal”

4.5 Comparativo de Medio Utilizado y Clasificación - Número de Manifestaciones, registrados en semestre II-2023.

Tabla 4 – Medio utilizado vs cantidad de manifestaciones

MEDIO UTILIZADO	NUMERO DE MANIFESTACIONES
BUZON	25
CORREO ELECTRONICO	987
CORRESPONDENCIA	4
PERSONAL	3
TELEFONICA	1



WEB	291
Total general	1311

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 75%, seguido de la web en 22%, Buzón 2%.

Tabla 5- Solicitudes tipo de usuario

CLASIFICACION	% REQUERIMIENTOS SOLICITADOS
USUARIOS EXTERNOS	99,5
USUARIOS INTERNOS	0.5
Total general	100%

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

La tabla evidencia que el 99,5% de manifestaciones fueron realizadas por usuarios externos.

4.6 Verificación Trámite Quejas y Reclamos.

Durante este proceso, se examinó un listado que contaba con un total de 1271 manifestaciones, revisadas 22 acciones derivadas de las mismas, se procedió a realizar un seguimiento detallado en el sistema ISOLUCION, abordando acciones específicas, registradas y numeradas tales como 954, 956, 957, 970, 976, 971 y 1013, algunas de estas acciones trabajándose conforme al procedimiento establecido; sin embargo, se hace evidente un subregistro, ya que se esperaría un mayor número de acciones considerando el volumen total de manifestaciones. Este hallazgo subraya la necesidad de revisar y mejorar los procesos de registro y seguimiento para garantizar una captura precisa y exhaustiva de todas las acciones derivadas de las manifestaciones recibidas, puesto que no se diligencia el número de acciones correctivas o preventivas requeridas, incumpliendo el procedimiento de "GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS." Código: DG-C-P-003.

4.6 Seguimiento a las Denuncias.

Dentro del periodo de 1 de Julio de 2023 a 31 de diciembre de 2023 se recibió la siguiente denuncia:

Tabla 6 - Revisiones de Denuncias por parte de la OFCI

RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	Clasificación	REVISION OFCI
2023GNASCO 1350	2023/08/ 09	2023/09/15	Web	Manifestación tipo Denuncia, con trámite dado a los 26 días, por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

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



5. ESTADO DE LAS MANIFESTACIONES

5.1. Comparativo de tiempo de respuesta en días - Número de manifestaciones finalizadas en semestre II-2023.

Tabla 7- Tiempo de respuesta en días vs cantidad de manifestaciones

TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
0	82
1	98
2	57
3	70
4	45
5	41
6	61
7	47
8	53
9	53
10	80
11	75
12	90
13	96
14	61
15	62
16	47
17	35
18	22
19	15
20	13
21	7
22	9
23	8
24	5
25	5
26	9
27	6
28	2
31	1
32	1
33	1
34	1
35	2

TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
38	1
39	2
40	2
41	1
50	1
67	1
72	1
94	1
103	1
Total general	1271

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

La Tabla incluye datos de respuestas desde 1 de julio hasta 31 de diciembre de 2023: Con un total 1271 manifestaciones finalizadas; el 85% de las manifestaciones que corresponde a 1071 se contestaron dentro del rango de 0-15 días, El 15% de las manifestaciones que corresponde a 200 se respondieron dentro del rango de 16 a 103 días, incumpliendo tiempos de respuesta el 1.6% (21 peticiones).

Se encontró que de las manifestaciones recibidas en II-2023, 37 quedaron pendientes, estas en proceso de respuesta a los peticionarios, teniendo en cuenta actuales solicitudes de ampliación de información requerida por el Instituto o los tiempos de respuesta de las Unidades Organizacionales.

6. REVISIÓN DOCUMENTAL

Se encuentra actualizado el Procedimiento: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con código DG-C-P-003 Versión 07, vigente de diciembre de 2022, realizado el ajuste de 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; adicionalmente se actualizaron los siguientes documentos: 1.Anexo: diciembre 2023: “PASO A PASO DE USO DEL APLICATIVO DE RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS” y 2.Formato: “PRESENTACIÓN PRESENCIAL O TELEFÓNICA DE PETICIONES,QUEJAS,RECLAMOS,DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”.

7. CONCLUSIONES

Posterior al seguimiento realizado, y teniendo en cuenta la permanente participación que deben realizar las diferentes Unidades Organizacionales se viene dando parcial cumplimiento a la normatividad vigente en 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 se concluye:

- 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 ISOLUCION código DG-CP- 003 versión 07 vigente, actualizándose recientemente los formatos de este, cumpliendo con la normatividad establecida por el Estado para el acceso a PQRS.

- El seguimiento del informe se basa en la información recopilada en el aplicativo de PQRS durante el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023. Durante este tiempo, se recibieron un total de mil trescientos once (1311) requerimientos, de los cuales mil doscientos setenta y uno (1271) fueron concluidos satisfactoriamente sin que se denegara el acceso a la información, donde el 15% de las manifestaciones se respondieron dentro del rango de 16 a 103 días, incumpliendo tiempos de respuesta para peticiones el 1.6%; es relevante destacar que para la fecha de corte se encontraban en proceso de respuesta un total de treinta y siete (37) requerimientos.
- Acorde a uno de los propósitos del presente informe, se determina que existen debilidades en los procesos de identificación, registro y aplicación de acciones, se observa un subregistro de estas en el aplicativo, así como en el seguimiento de las actividades derivadas de las manifestaciones, contraviniendo las pautas establecidas en el Procedimiento Institucional "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" con código DG-C-P-003, Versión 07.
- Conforme al Memorando No. 019-DG-2022, se han considerado recomendaciones proporcionadas por la Oficina de Control Interno, y se evidenció la implementación de ajustes en las definiciones contempladas en el Procedimiento "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" con código DG-C-P-003, Versión 07, reflejados en las definiciones incorporadas en las instrucciones para el diligenciamiento de PQRS del portal institucional.

Con el presente seguimiento la Oficina de Control Interno da cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

7. RECOMENDACIÓN

- El nuevo módulo de PQRS en la herramienta de Gestión Documental a instaurarse el presente año, automatizará el proceso, lo que puede aumentar la eficiencia en el manejo de las solicitudes y reducir los tiempos de respuesta, se podrá realizar un seguimiento más detallado de cada solicitud, y se recomienda trabajar en la integración con el sistema de información ISOLUCION, para un flujo de trabajo más eficiente y lograr cuantificar el manejo de acciones.

NESTOR FAN LEÓN NIÑO

Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Roberto Pabón C– Profesional Especializado - Oficina de Control Interno.		2024-02-19
Revisó	Néstor Fan León Niño - Jefe Oficina de Control Interno		2024-02-19
Aprobó	Néstor Fan León Niño - Jefe Oficina de Control Interno		2024-02-19
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.			