

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

SEGUNDO SEMESTRE 2024

IL-08-2025

1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO.....	6
2. ALCANCE	6
3. CRITERIO(S).....	6
3.1. Normatividad externa.....	6
3.2. Normatividad interna.....	9
4. METODOLOGÍA.....	11
5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRS.	12
5.1. Canales de atención.....	12
5.2. Acciones asociadas a PQRS.....	14
5.3. Procedimiento	15
5.4. Clasificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias.....	15
5.4.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias vigencia II-2024.....	16
5.4.1.1. Peticiones.....	16
5.4.1.1.1. Consulta.....	16
5.4.1.1.2. Consulta a base de datos:	17
5.4.1.1.3. Documentos e información.....	18
5.4.1.1.4. Entre otras autoridades.....	19
5.4.1.1.5. Por congresistas.....	19
5.4.1.1.6. Por periodistas.....	19
5.4.1.1.7. Interés General y particular.....	19
5.4.2. Quejas.....	20
5.4.3. Reclamos.....	21

5.4.4. Denuncias..... 22

5.4.5. Sugerencias..... 22

5.4.6. Comparativo Anual..... 22

6. CONCLUSIONES 23

7. RECOMENDACIONES 24

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. RELACIÓN DE NORMATIVIDAD EXTERNA APLICABLE A PQRS. FUENTE DE ELABORACIÓN PROPIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. 6

TABLA 2. RELACIÓN DE NORMATIVIDAD INTERNA APLICABLE A PQRS. FUENTE DE ELABORACIÓN PROPIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. 9

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.”; el artículo 13 de la Ley 1755 de 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 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 segundo semestre del 2024, conforme lo planeado y aprobado en el PUNAS vigencia 2025.

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. ALCANCE

Se realizó el seguimiento orientado a la revisión de la gestión desde Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, relacionado con el cumplimiento de los lineamientos institucionales para el funcionamiento y fortalecimiento del sistema de PQRSD en el período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

3. CRITERIO(S)

3.1. Normatividad externa.

Tabla 1. Relación de normatividad externa aplicable a PQRSD. Fuente de elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

Norma			Artículo Aplicable	Descripción
Constitución Colombia	Política de		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.
			74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. El secreto profesional es inviolable.
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		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".

Norma	Artículo Aplicable	Descripción
disposiciones"		
Ley 1755 de 2015	13	Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades
	14	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
	15	Presentación y radicación de peticiones
	17	Peticiones incompletas y desistimiento tácito
	18	Desistimiento expreso a la petición
	19	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.
	20	Atención prioritaria de peticiones
	21	Funcionario sin competencia
	22	Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
	24	Informaciones y documentos reservados
	25	Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva
	26	Insistencia del solicitante en caso de reserva
	27	Inaplicabilidad de las excepciones
	30	Peticiones entre autoridades
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	15	Derecho al turno

Norma	Artículo Aplicable	Descripción
que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos")		
Ley 1437 de 2011	17	Peticiones incompletas y desistimiento tácito
"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.")	20	Atención prioritaria de peticiones
	5	Atención especial y preferente si se trata de personas
	7	Deberes de las autoridades en la atención al público.
	8 numeral 7	Deber de información al público.
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.").	76	Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Decreto 019 de 2012	12	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."	14	Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."	Todo	En los ítems que le sean aplicables.
Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".	Numerales 19 y 34	En los ítems que le sean aplicables.
Ley 1712 de 2014" Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de	24	Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la

Norma	Artículo Aplicable	Descripción
Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.		Constitución.
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”.	Artículos 38 y 39 numeral 8	Artículo 38- Son deberes de todo servidor público. Artículo 39- Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: numeral 8 Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.	2.2.3.12.9.	Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

3.2. Normatividad interna.

Tabla 2. Relación de normatividad interna aplicable a PQRS. Fuente de elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

Documento	Código	Descripción
Procedimientos		
Gestión de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones	DG-C-P-014	Todo el documento

Documento	Código	Descripción
de mejora.		
Gestión de Riesgos	DG-E-P-022	Todo el documento
Gestión de accesos	DG-A-I-057	En los ítems que le sean aplicables e incluye los formatos: Creación de cuentas de usuariosDG-A-I-057-F-002,versión vigente. Acuerdo de confidencialidad DG-A-I-057-F-003
Evaluación de la satisfacción del cliente.	DG-C-P-002	En los ítems que le sean aplicables e incluye los formatos: Encuesta de satisfacción de la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias código: DG-C-P-002-F-010, versión vigente. Herramienta de tabulación de la atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-Usuarios DG-C-P-002-F-022
Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	DG-C-P-003	Todo el documento, anexos y formatos que le componen.
Otra normatividad interna.		
Por la cual se actualiza la "Política Institucional de Servicio al Ciudadano en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses".	Resolución 000394 de 2023	En los ítems que le sean aplicables.
Respuesta Oportuna de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Circular 002 de 2024	Todo el documento
Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina	Resolución 000509 de 2018	En los ítems que le sean aplicables.

Documento	Código	Descripción
Legal y Ciencias Forenses.		
Por la cual se actualiza la política para el tratamiento de datos personales en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.	Resolución 000225 de 2023	En los ítems que aplique.
Por la cual se establece la política institucional para la protección al denunciante en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y la priorización de la gestión de las solicitudes que se relacionen con denuncias de corrupción	Resolución 000623 de 2019	Todo el documento.

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 que incluye entre otros, el informe de resultados de aplicación de encuestas trimestrales del 2024, manifestaciones trasladadas a las autoridades, listado de acciones registradas en el aplicativo ISOLUCION, remisión de radicados pendientes de gestionar en aplicativo PQRSD. Igualmente se revisó el cumplimiento de la normatividad externa e interna, así como las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el instituto a través del aplicativo de PQRSD para el período de medición, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario haya sido resuelto puntualmente.

Se solicitó a la Unidad encargada de la gestión documental y correspondencia (Grupo Nacional de Gestión Documental) una relación de radicación y trámite de peticiones recibidas para la vigencia 2024 (Oficio No.022-OFCI-2025), la cual a la fecha de finalización del presente informe no se ha recibido.

Se solicitó a la Oficina Jurídica información sobre el manejo y trámite del correo notificacionesjudiciales@medicinalegal.gov.co, quienes a la fecha tienen el manejo de este.

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, así:

1. **Personal de forma verbal o escrita** – Diligenciando el formato disponible en: Buzones: Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (El usuario deberá diligenciar el formato ubicado en cada buzón e introducirlo en el mismo una vez diligenciado).
2. **Telefónico** : la información telefónica se encuentra parcialmente actualizada en la página web (<https://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>).
3. **Correo físico o por correo certificado**: Se realiza a través en Direcciones Regionales, Seccionales, Unidades Básicas o en el Nivel Central.
4. **Correo electrónico institucional**: solicitudinformación@medicinalegal.gov.co
5. **Formulario virtual en la página Web** : <http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>.

Se anexa imagen:

 Bienvenido al formulario de P.Q.R.S.D.
FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Radique aquí Consulte aquí

REGISTRAR SOLICITUD

¿Deseo enviar la solicitud de forma anónima? *

☐ SI ☐ NO

[+ Registrar Solicitud](#)

Dirección: Calle 7A No. 12A-51, Bogotá, Colombia
Teléfonos: PBX 601 406 9944 ó 601 406 9977
Líneas gratuitas desde cualquier lugar del país: 018000-914862.
www.medicinalegal.gov.co

Imagen: Pantalla de inicio de formulario página web para registro de PQRS

6. **Chat**: <http://www.medicinalegal.gov.co/chat>

En el marco de seguimiento para el segundo semestre del 2024, se verificaron los canales de comunicación establecidos para PQRS, evidenciando que la información registrada en la página web

para establecer comunicación telefónica está parcialmente actualizada, como se puede evidenciar en la imagen extraída del formulario para radicar en la pagina web las PQRSD, permanece los teléfonos PBX incorrectos.

7. Otras Direcciones electrónicas

Revisada la página web institucional se identifican accesos de correos electrónicos así:

Líneas 01800:

- Línea Anticorrupción: 018005190965
- Línea PQRSD: 018005190565

[Ver directorio de todas las sedes a nivel nacional.](#)

Correos electrónicos

Solicitud de información: solicitudinformacion@medicinalegal.gov.co
Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@medicinalegal.gov.co

Solicitud de información, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias

Si desea consultar o registrar una solicitud de información, una queja, un reclamo, una denuncia o una sugerencia, por favor seleccione el botón "Iniciar".

[Iniciar](#)

[Conozca nuestra Política de privacidad y protección de datos personales](#)

Imagen: Pantalla de correos disponibles en página web como canales de atención.

Teniendo en cuenta los canales de comunicación y en especial los correos, de conformidad a la Resolución 509 del 2018, se está incumpliendo el Artículo 8, en lo contemplado para la radicación y tramite de las peticiones, puesto que para el presente seguimiento, se realizó ejercicio y visita al Grupo de Juridica, donde llama la atención el manejo de la dirección electrónica (notificacionesjudiciales@medicinalegal.gov.co) ; observando que se reciben constantes comunicaciones que no están siendo ingresadas al aplicativo de PQRSD, lo que genera que se esté tramitando a través de múltiples re-envíos por competencia a destinatarios, sin contar con controles adecuados y sin seguimientos a las potenciales respuestas.; al solicitar y revisar el correo: notificacionesjudiciales@medicinalegal.gov.co correspondiente al año 2024 se encontraron más de 380 re-envíos, los cuales no generaron consecutivos en el aplicativo de PQRSD, sin envíos de copias al remitente original y no se cuenta con un control posterior de dicho trámite.

Desde el Grupo de Atención al Usuario, se ha evidenciado una serie de correos enviados a la dirección archivo.correspondencia@medicinalegal.gov.co , correspondientes a la vigencia 2024, realizandose un ejercicio de conteo, encontrando 661 correos remitidos a esta unidad organizacional, aparentemente

identificados como “derechos de petición”, comunicaciones que no vienen siendo ingresadas al aplicativo PQRSD y no están siendo contabilizadas para la estadística del aplicativo de PQRSD.

5.2. Acciones asociadas a PQRSD.

A 31 de diciembre de 2024, permanecen acciones registradas en el aplicativo ISOLUCION que no permiten visualizar si está asociada con una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, por cuanto lo que se referencia como criterio no se origina de la PQRSD, sin evidenciar que se establezcan controles como lo contempla la entidad, requiriendo por tanto aplicar el anexo DG-E-P-001-AX-012 del procedimiento de control de documentos, con el fin de lograr la mejora continua en la gestión de PQRSD.

Se revisaron las acciones registradas en el aplicativo ISOLUCION con corte a 2024-12-31, con los siguientes resultados:

De la vigencia I-2024:

- a) Durante el primer período del 2024 de las 1322 manifestaciones, se asociaron a PQRSD y se registraron las siguientes acciones: 978, 982, 939, 1033, 3215, 3217, 3226,3167, 3246; donde actualmente la 978 se encuentra cerrada adecuadamente.

De la vigencia II-2024:

- a) Durante el segundo semestre 2024 de las 2036 manifestaciones, se asociaron y se registraron actividades enumeradas a acciones asociadas a PQRSD para las siguientes Regionales así:
Bogotá: 3273,1033; Noroccidente: 1208,1209,3246; Nororiente:3231; Sur: 3271,3261,3226,3217,3211,1083, 957,971,974.

Tener en cuenta y lo contemplado en el procedimiento DG-C-P-014 “Gestión de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora”, entre otras a lo enunciado en el literal h del numeral 7.2 “Si como resultado de los seguimientos realizados a la gestión de las no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora se detectan acciones vencidas, sin tratamiento, ni registro de avances, o que requieran generar alertas tempranas se deberá poner en conocimiento de la situación al representante de la alta dirección y, de persistir, al Comité Directivo para la toma de decisiones de acuerdo con lo

establecido en la resolución 403 de 2020 por la cual se ajusta y actualiza la composición del Sistema Integrado de Gestión, o cualquiera que la sustituya, modifique o complemente”.

5.3. Procedimiento

Para la revisión del II Semestre del 2024, El Instituto mantiene el procedimiento de código DG-C-P-003 vigente desde diciembre de 2022 “Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual se encuentra desactualizado; este procedimiento registra norma derogada, así: la “ISO 17025 que aparece con vigencia 2005 y la vigente es la 2017”; Resolución No. 3564 de 2015 derogada por el art. 8 de la Resolución 1519 de 2020; y el actual procedimiento prescinde de nomatividad entre otras:

Ley 1755 de 2015 :

- Art. 17- Peticiones incompletas y desistimiento tácito
- Art. 18- Desistimiento expreso a la petición
- Art. 19- Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.
- Art. 20- Atención prioritaria de peticiones
- Art. 24- Informaciones y documentos reservados
- Art. 25- Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva
- Art. 26- Insistencia del solicitante en caso de reserva
- Art. 27- Inaplicabilidad de las excepciones
- Art. 30- Peticiones entre autoridades

Ley 962 de 2005:

- Art. 15- Derecho al turno

Decreto 1166 de 2016:

- Artículo 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

5.4. Clasificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias.

Como se informó anteriormente, las peticiones recibidas en los correos : notificacionesjudciales@medicinalegal.gov.co; archivo.correspondencia@medicinalegal.gov.co, no son registradas en el aplicativo PQRSD debido a que son trasladadas de manera directa por los responsables

del correos a los destinatarios; Asimismo, se evidencia con una serie de peticiones allegadas al correo solicitudinformacion@medicinalegal.gov.co que no fueron contabilizadas en el aplicativo PQRSD y re-
enviadas a los correos del Grupo de Gestión Documental.

Teniendo en cuenta lo anterior, el informe de seguimiento se realizó a partir de los datos contenidos en el aplicativo de PQRSD y de la documentación remitida a la Oficina de Control Interno por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano para el segundo semestre de 2024.

5.4.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias vigencia II-2024.

Para el segundo semestre, con corte a 31 de diciembre de 2024, el aplicativo PQRSD permitió evidenciar que se recibieron 2036 manifestaciones y/o requerimientos representados así: 96,8% peticiones, 2.25% quejas, 0.54% reclamos, 0.24% sugerencias, 0.14 % denuncias así:

ORIGEN	CANT.	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
USUARIOS INTERNOS	4	2	2	0	0	0
USUARIOS EXTERNOS	2032	1969	44	11	5	3
TOTAL	2036	1971	46	11	5	3

5.4.1.1. Peticiones.

Para el período de medición, se recibieron 1971, dos (2) de estas de usuarios internos con respuesta a término según la Ley relacionadas con interés general y particular e información. A continuación se detalla el comportamiento:

5.4.1.1.1. Consulta.

Al 89% se le dio respuesta en los términos establecidos por la Ley para peticiones de consulta, no obstante frente a los tiempos para dar traslado, de este grupo el 11% no cumplieron con los tiempos indicados por la Ley.

INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
INSTITUCIONALES 2024 – SEGUNDO SEMESTRE**

Página 17 de 24

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-30	Más de 30 días
30	Consulta	587	522	65

Del total recibido se le dio traslado al 28%, primando la Fiscalía General de la Nación con el 75% de dichos traslados.

Entidad	Cantidad
Abogados	2
Comisarías de Familia	1
CTI	1
Defensoría del Pueblo	1
Dirección Nacional de Estupefacientes	1
Hospitales y Clínicas	24
ICBF	2
Ministerio de Salud	1
Policía Nacional	1
Superintendencia	2
Comisión Nacional Disciplina Judicial	1
Personas Naturales	1
Fiscalía General de la Nación	124
Juzgados	2

5.4.1.1.2. Consulta a base de datos:

Se recibieron 29 requerimientos, en donde ocho (8) contaron con respuesta a término, el resto 72% sobrepasó los tiempos establecidos por la Ley.

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-10	Más de 10 días
-----------------------------	----------	----------	------	----------------

10	Consulta de bases de datos	29	8	21
----	-------------------------------	----	---	----

5.4.1.1.3. Documentos e información.

El 57% contó con respuesta en tiempos, el 43% de requerimientos presentaron respuesta pasados los 10 días establecidos por la Ley.

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-10 días	Más de 10 días
10 días	Documentos e información	1306	752	554

Cuyas respuestas que fueron mayores a 10 días distribuidas de la siguiente manera:

Unidad Organizacional	Número
Dirección General	1
Subdirección Administrativa	1
Oficina de Personal	2
Secretaria General	1
Subdirección de Servicios Forenses	32
Escuela de Medicina Legal	14
Grupo Atención al ciudadano	3
Regional Bogotá	114
Regional Noroccidente	124
Regional Oriente	62
Regional Norte	58
Regional Nororiente	25
Regional Occidente	13
Regional Sur	35
Regional Suroccidente	69
TOTAL	554

5.4.1.1.4. Entre otras autoridades.

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-10	Más de 10 días
10	Entre autoridades /población desplazada	14	5	9

5.4.1.1.5. Por congresistas.

Se recibieron 2 peticiones, a cargo de la Subdirección de Servicios Forenses, el 100% fueron contestadas por fuera de los tiempos establecidos por la Ley (6 y 7 días).

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-5 días	5-10 días	Fuera de tiempo
5	Congresistas/defensoría del pueblo	2	0	2	2

5.4.1.1.6. Por periodistas.

Se presentaron 2 requerimientos a los que se les dio respuesta de manera prioritaria.

5.4.1.1.7. Interés General y particular.

Se recibieron 31 manifestaciones, el 61% presentó respuesta a término, en tanto el 39% se respondió pasados 15 días.

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-15	Más de 15
15	Peticiones en interés general y particular	31	19	12

Las manifestaciones que no fueron respondidas a termino se encuentran distribuidas así:

Unidad Organizacional	Número
Regional Bogotá	5
Regional Noroccidente	1
Oficina Personal	1
Escuela de Medicina Legal	1
Grupo Nacional de atención al Ciudadano	1
Subdirección de Servicios Forense	3

5.4.2. Quejas.

Durante el período de medición se presentaron 46 quejas, de las cuales se gestionaron a término el 59% y el resto 41% superó los tiempos de respuesta, como se observa a continuación:

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-15	16-35	Más de 50
15	Incumplimiento de horario	10	4	2	4 PEND
	Incumplimiento de tareas o funciones	10	7	3	N. A
	Indebido asesoramiento	1	NA	NA	1 PEND
	Mala atención	15	11	1	2 PEND
	Maltrato verbal o físico	2	1	NA	1 PEND
	Negación a suministrar información	3	2	NA	1 PEND
	Suministro de Información incompleta o errónea	5	2	2	1 PEND

Predominando las quejas por mala atención, donde los requerimientos no atendidos a término, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Unidad Organizacional	Número
Regional Bogotá	23
Regional Nororiente	1
Regional Oriente	4
Regional Suroccidente	2
Regional Occidente	3
Regional Norte	3
Regional Noroccidente	2
Dirección General	7
Regional Sur	1

5.4.3. Reclamos.

Durante el período de medición se presentaron 11 reclamos de las cuales 5 se gestionaron a término y 6 superó los dieciséis días de respuesta, conforme se registra en la tabla siguiente:

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-15	16-30	PEND
15	Demora en la entrega de resultados	7	3	1	3 PEND
	Falta de personal	1	1	NA	N.A.
	Falta de mantenimiento físico	1	N.A.	1	N.A.
	No disponibilidad de servicios	2	1	N.A.	1 PEND

Las reclamaciones no atendidas a término (45%) se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Unidad Organizacional	Número
Regional Oriente	1
Regional Suroccidente	1
Regional Norte	1
Regional Noroccidente	2
Subdirección Administrativa	1

5.4.4. Denuncias.

Durante el período de seguimiento se presentaron 3 denuncias de las cuales el 66,67% se gestionaron a término y el 33.3% se encuentra pendiente de respuesta..

Términos para dar respuesta	Variable	Cantidad	0-15	16-30	PEND
15	Conflicto de intereses	1	1	NA	N.A.
	“Denuncia”	1	1	NA	NA
	Actos de corrupción	1	NA	N.A.	1 PEND

A nivel nacional se recibieron durante el segundo semestre del 2024 tres (3) Denuncias, que corresponden a una por presuntos actos de corrupción, relacionada con cobros indebidos y remitida a la Dirección Regional Norte, una segunda Denuncia relacionada con: “un contexto académico Vs.Conflicto de Interés” la cual se dio respuesta por aviso, y tercera “Denuncia” relacionada con una “solicitud de investigación disciplinaria”, remitida a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

5.4.5. Sugerencias.

Para el período de medición se interpusieron 5 manifestaciones, gestionadas en los tiempos establecidos por la Ley, que corresponden a mejora del servicio y adecuación de instalaciones

5.4.6. Comparativo Anual

Los requerimientos registrados en el aplicativo PQRS, para la vigencia 2024, fueron tres mil trescientos cincuenta y ocho (3358), incrementandose un 30% (1.010) con respecto al año inmediatamente anterior, en relación con los canales de atención, distribuidos de la siguiente manera:

MANIFESTACIONES		
	2023	2024
BUZON	46	62
CORREO ELECTRÓNICO	1736	2844
CORRESPONDENCIA	4	4
CHAT	0	14
PERSONAL	13	3
TELEFÓNICA	30	3
WEB	519	428
	2348	3358

Tabla Canales de Atención Fuente: Sistema de Información PQRS

6. CONCLUSIONES

Se dio cumplimiento al objetivo registrado en el PUNAS 2025, en cuanto a 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, de igual manera se pudo concluir que:

1. A partir del análisis de la información evaluada y la base de datos del aplicativo PQRSD en formato Excel, correspondiente al periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, se identificó un subregistro en los datos procesados, se evidenció que no se están registrando todas las peticiones en el aplicativo PQRSD, en particular las que son canalizadas a través de otros correos electrónicos, incumpliendo el Artículo 8 de la Resolución 509 del 2018, para la radicación y tramite de las peticiones; este subregistro afecta la razonabilidad de la información reportada en los informes.
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.
3. Revisados los resultados de gestión de las PQRSD, se evidenció que en los tiempos de respuesta persisten los incumplimientos; por lo que se requiere de un análisis de las causas que está conllevando a dichos incumplimientos, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 artículo 14, Resolución 1952 de 2019 artículo 38 numeral 39 numeral 8 y lo señalado por la Circular 002 de 2024, con los actuales controles establecidos para la adecuada y gestión oportuna de las PQRSD, teniendo en cuenta la potencial materialización de los riesgos previamente identificados, especialmente aquellos relacionados con la posible afectación de la imagen institucional; originados en los tiempos de respuesta y la gestión de los requerimientos por parte de las distintas Unidades Organizacionales en la atención de las PQRSD.
4. En relación con los informes de las anteriores vigencias se pudo establecer que persisten las debilidades en las actividades de identificación, registro y aplicación de acciones para la mejora, derivados de los requerimientos para las PQRSD.
5. La segunda línea de defensa no monitorea periódicamente las acciones que potencialmente se

deben identificar y tratar provenientes de las PQRS, dentro del módulo de mejora del aplicativo ISOLUCION.

El presente informe fue socializado con la responsable del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda para la transición e implementación del nuevo módulo de PQRS como herramienta de Gestión Documental, y teniendo en cuenta que la automatización podría optimizar significativamente el proceso de gestión de las peticiones, aumentando la eficiencia y reduciendo los tiempos de respuesta. Sin embargo, es fundamental que se reconozca la importancia y responsabilidad en la correcta radicación y trámite de las peticiones, garantizando así, que el módulo funcione de manera integral y precisa, evitando subregistros.

Tomar las acciones necesarias para garantizar el adecuado registro y funcionamiento de las potenciales y múltiples fuentes de información, para la gestión de las PQRS. Establecer plan de mejoramiento para que sea evaluado por la segunda línea de defensa y reportar a la Oficina de Control Interno.

Cordialmente,



NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO

Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Proyectó	Roberto Pabón –Oficina de Control Interno		2024-03-10
Revisó	Néstor Fan León Niño - Jefe Oficina de Control Interno		2024-03-10
Aprobó	Néstor Fan León Niño - Jefe Oficina de Control Interno		2024-03-10
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.			