



Oficina de Control Interno

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

Periodo: 1º de Julio a 31 de Diciembre de 2018

**Oficina de Control Interno
Bogotá D.C., Febrero de 2019**



Oficina de Control Interno

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", dispone el Seguimiento Informe semestral sobre quejas, sugerencias y reclamos recibidos por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de diciembre de 2018.

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

1. Página Web: <http://www.medicinalegal.gov.co> Sección: formulario de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (<http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>).
2. En todos los puntos de atención del Instituto se encuentran buzones de quejas y reclamos.
3. PBX: (571)4069944/77 Ext:1309-1236 (Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano).
4. Líneas gratuitas desde cualquier lugar del país línea PQRS: 018000914862

Se cuenta con el aplicativo "Sistema de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias" para el registro de las quejas, sugerencia y reclamos cuyos trámites de respuesta están a cargo del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 del 2015 "... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo....", recordándose 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 (se dispone en la página el acceso a nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales).

En este segundo informe del 2018 se consignan recomendaciones con el fin de contribuir al mejoramiento continuo en la atención de las quejas, reclamos y sugerencias interpuestos por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al informe semestral sobre quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con el fin de presentar el informe de seguimiento semestral a la Alta Dirección de la Entidad.



Oficina de Control Interno

3. ALCANCE

Quejas, sugerencias, reclamos y denuncias interpuestos por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, durante el período comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2018.

4. MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Resolución No. 000201 de 2002: Por la cual se asigna la función de recibir y tramitar las quejas a los funcionarios del Instituto.
- ✓ Resolución No. 000643 de 2003: Por la cual se adopta el proceso de atención y seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto.
- ✓ Resolución No. 000951 del 19 de diciembre de 2017: Por la cual se establece la Política de Privacidad y Protección de datos Personales en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.



Oficina de Control Interno

5. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente seguimiento son:

- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al tercer trimestre de 2018 por parte del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.
- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al cuarto trimestre de 2018 por parte del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de publicación en página web Enero 2018.
- ✓ Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias año 2018, publicado en la página web Enero 2018.
- ✓ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía realizada el pasado: 25 de Abril de 2018.
- ✓ Informe de Gestión 2017 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- ✓ Informe de Auditoria Interna AC-0-26-2018: Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana de fecha 2018/12/03.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Instituto cuenta desde 2017/12/2017 con el procedimiento "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V05, cuyo objetivo consiste en: "Garantizar a los usuarios la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, dentro del marco legal vigente". Este procedimiento contiene los siguientes anexos:

- ✓ Anexo A- FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENCIAL Y VERBAL .
- ✓ Anexo B- FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO PQRS.
- ✓ Anexo C- REGISTRO DE CIERRE DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA DEL APLICATIVO DE PQRS.
- ✓ Anexo D- FORMATO ACTA DE APERTURA DE LOS BUZONES
- ✓ Anexo E- PASOS PARA EL MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- ✓ Anexo F- FORMATO DE ACTA DE CONFIDENCIALIDAD PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS.

De igual manera, se evidenció desde el 2018/06/29, la caracterización actualizada y publicada del proceso: "Gestión y Participación Ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V04, cuyo objetivo se definió en: "Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, servicio al ciudadano, el control social, la transparencia y la lucha contra la

"Servicio Forense para una Colombia Diversa y en Paz"

Dirección –Carrera 12ª No. 7 – 07 Correo electrónico cinterno@medicinalegal.gov.co

Teléfonos 4069944 - 4069977 extensión 1510 – 1512

www.medicinalegal.gov.co

Bogotá - Colombia



Oficina de Control Interno

corrupción en la entidad; garantizando el seguimiento y la oportuna respuesta a las solicitudes de nuestros clientes y partes interesadas, logrando así el fortalecimiento de la gestión institucional”.

Se cuenta dentro del Sistema Integrado de Gestión, la reciente versión del Procedimiento de: “Participación ciudadana a través de la página web”, cuyo objetivo es: “Permitir la participación de la ciudadanía a través de las herramientas (foro, blog y chat) dispuestas en la página WEB institucional; y a través de correo electrónico dispuesto para tal fin”.

Las manifestaciones recibidas en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, bien sea en el Nivel Central o en las Direcciones Regionales, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, son radicadas y e ingresadas en el aplicativo “Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias”, cuyos tipos son:

1. QUEJA: Molestia que se genera por la mala atención de un servidor público.
2. RECLAMO: Productos o servicios que deja insatisfechos al usuario.
3. SUGERENCIA : Es un consejo o propuesta que formula un usuario a la Institución para mejorar los servicios
4. DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una posible conducta punible para que se adelante la correspondiente investigación.

Teniendo en cuenta la información suministrada por el Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de diciembre de 2018, se registraron un total de 667 manifestaciones entre: quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadanía.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del aplicativo y allegada a la Oficina de Control Interno proveniente del “Sistema de información quejas, reclamos y sugerencias”

1. Consolidado de peticiones recibidas por el Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2018, ver cuadro No. 1:

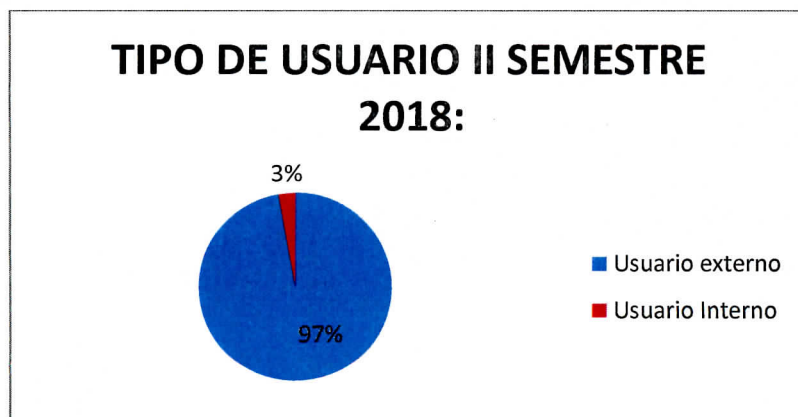


Oficina de Control Interno

Cuadro No. 1 – Consolidado de peticiones recibidas por regional durante el segundo semestre de 2018

U.ORGANIZACIONAL	USUARIOS EXTERNOS	USUARIOS INTERNOS	TOTAL REGIONAL
DIRECCION GENERAL	145	0	145
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBD. DE SERVICIOS FORENSES	129	3	132
SUBD. DE INV. CIENTIFICA	35	3	38
SUBD ADM Y FINANCIERA	7	1	8
OFICINA JURIDICA	7	0	7
OFICINA DE PLANEACION	0	1	1
OFICINA A.DE PERSONAL	21	1	22
OFICINA DE C. INTERNO	0	0	0
OF. C.I DISCIPLINARIO	16	0	16
R. BOGOTA	118	4	122
R. NOROCCIDENTE	30	3	33
R. NORORIENTE	16	1	17
R. NORTE	23	0	23
R. OCCIDENTE	14	1	15
R. ORIENTE	26	1	27
R. SUR	16	0	16
R. SUROCCIDENTE	45	0	45
TOTAL	648	19	667

Fuente: Información del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano – Informe semestral II



Grafica No. 1 –Tipo de usuario de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2018
Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



Oficina de Control Interno

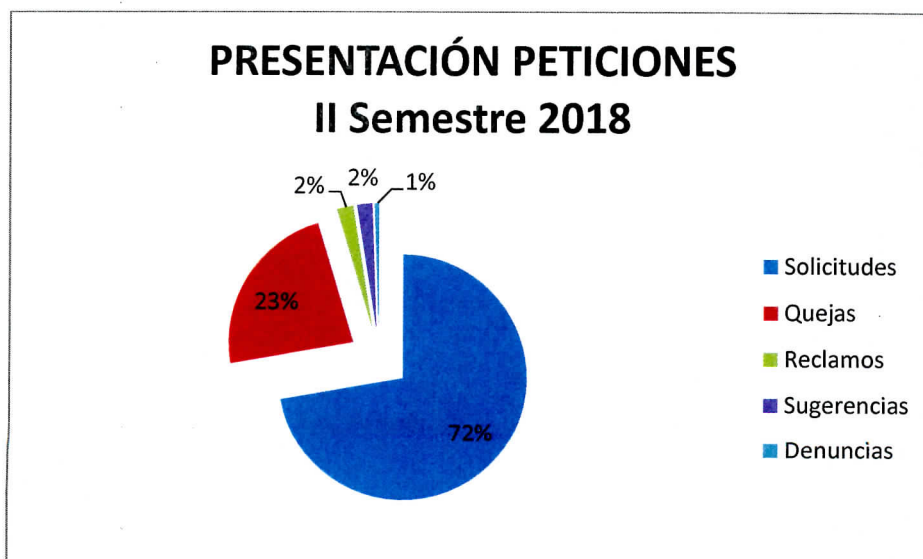
Se puede observar que los usuarios externos presentaron el 97% de las peticiones, donde la mayor cantidad de peticiones se presentaron a la Dirección General 21% y la Subdirección de Servicios Forenses 20%, la Regional con mayor número de peticiones fue Bogotá con el 18%, en las demás Direcciones Regionales el porcentaje de quejas oscila entre el 2% y el 7%, siendo la Regional Occidente donde se presenta el menor número de peticiones a nivel nacional.

2. Total por tipo de peticiones recibidas por Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de 2018, ver cuadro No. 2:

Cuadro No. 2 – Total de peticiones por tipo de manifestación del segundo semestre de 2018

PRESENTACIÓN PETICIONES:	TOTALES
Solicitudes	482
Quejas	152
Sugerencias	13
Reclamos	14
Denuncias	6
TOTAL	667

Fuente: Información de Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano del segundo semestre de 2018



Grafica No. 2 – Clasificación por tipo de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2018

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



Oficina de Control Interno

En la gráfica No. 2 se puede observar que la solicitud de información corresponde al 72% de las peticiones recibidas, seguidas por las quejas 23 %, reclamos y sugerencias 2% respectivamente y denuncias menos de 1%.

3. Causas de manifestación por Regional de las quejas recibidas por el Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2018, y de acuerdo con la información suministrada fue:

Cuadro No. 3– Total de quejas por tipo de manifestación del segundo semestre de 2018

U.ORGANIZACIONAL	MALTRATO VERBAL O FISICO	MALA ATENCIÓN AL USUARIO	INOportunidad EN LA ATENCIÓN	DEMORA RESULTADO	IRRESPECTO COMPANEROS	INCUMPLIMIENTO HORARIO DE TRABAJO	OTRA CAUSA	TOTAL AREAS
DIRECCION GENERAL	0	1	2	0	0	0	0	3
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBD SERVICIOS FORENSES	1	0	0	0	0	0	0	1
SUBD. INV.CIENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBD. ADMIN Y FINANCIERA	0	1	2	0	0	0	5	8
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA A. DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	2	2
OFICINA C.INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA C.I. DISCIPLINARIO	1	5	0	0	0	0	0	6
R. BOGOTA	1	17	17	4	0	3	3	45
R. NOROCCID	1	6	1	2	0	1	2	13
R. NORORIENTE	0	5	1	2	0	0	1	9
R. NORTE	1	0	3	0	0	0	0	4
R. OCCIDENTE	1	2	3	0	1	0	2	9
R. ORIENTE	2	4	3	2	2	1	0	14
R. SUR	0	2	8	1	1	0	2	14
R. SUROCCID.	1	9	6	1	0	1	8	26
TOTAL	9	52	44	12	4	6	25	152

Fuente: Información de Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano del segundo semestre de 2018

Se observa que las principales causales de quejas durante el segundo semestre de 2018 en el Instituto fue la mala atención al usuario 34% y la inoportunidad en la atención 28%, lo anterior hace necesario insistir en la mejora de la atención al usuario como objetivo fundamental de nuestros servicios.

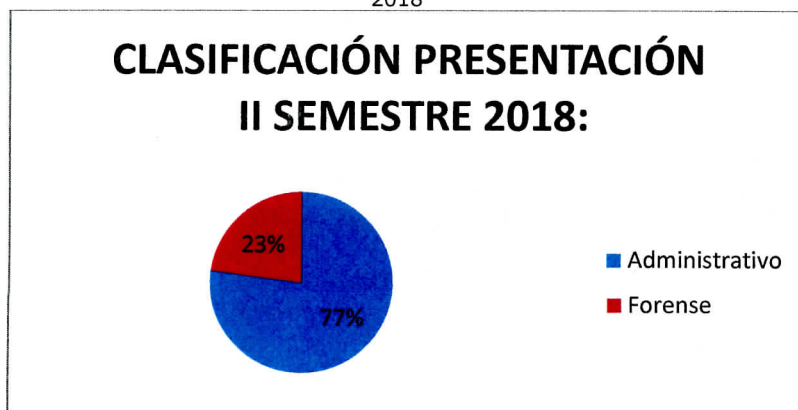


Oficina de Control Interno

Cuadro No. 4 – Total de peticiones clasificadas del segundo semestre de 2018

U.ORGANIZACIONAL	ADMINISTRATIVO	FORENSE	TOTAL
DIRECCION GENERAL	122	23	145
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FORENSES	119	13	132
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACION CIENTIFICA	38	0	38
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	0	8
OFICINA JURIDICA	7	0	7
OFICINA DE PLANEACION	1	0	1
OFICINA ASESORA DE PERSONAL	22	0	22
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	7	16
R.BOGOTA	89	33	122
R. NOROCCIDENTE	23	10	33
R. NORORIENTE	10	7	17
R. NORTE	16	7	23
R. OCCIDENTE	10	5	15
R. ORIENTE	10	17	27
R. SUR	2	14	16
R. SUROCCIDENTE	29	16	45
TOTAL	515	152	667

Fuente: Información de Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano del segundo semestre de 2018



Grafica No. 3 – Clasificación por presentación recibida durante el segundo semestre de 2018

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Se observa que el 77% corresponden al nivel administrativo y el 23% al nivel forense.



Oficina de Control Interno

CONCLUSIONES

- ✓ El Instituto maneja un Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, liderado por el Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano por medio del cual la Entidad evalúa, consolida y mide el nivel de satisfacción de los usuarios a nivel nacional, el contenido del consolidado de los datos, se presenta en tablas y gráficos el comportamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2018.
- ✓ El Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano realizó el control estadístico trimestral de las quejas, sugerencias y reclamos, informando periódicamente los resultados a la Oficina de Planeación del Instituto, agrupándose de mejor forma y analizándose las causas de quejas de manera discriminada.
- ✓ El Informe consolidado 2018 publicado en la página web, cuenta con un análisis de los datos provenientes de las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias recibidos en el Instituto, al igual que presenta las actividades en la ejecución de los respectivas acciones de mejoramiento, teniendo en cuenta el aumento de peticiones y que actualmente la mala atención y la inoportunidad son las principales causas de quejas, se propuso para el Mapa Estratégico 2019-2022 fortalecer el modelo de atención diferencial en el marco del Sistema Único de Medicina Legal, así como la estandarización de los procesos y procedimientos al interior del instituto, alineados estos, con nuestro segundo Objetivo de la Calidad: "Mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios forenses".
- ✓ De conformidad con la ley 1448 de 2011, desde la recepción de las diferentes peticiones, se generó durante el segundo semestre del 2018 dentro del formulario del Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias, se refleja la ampliación de la condición de identificación dentro del marco de la ley de víctimas, y no exclusivamente el encontrarse o no en condición desplazamiento; revisadas las bases allegadas no se presentaron manifestaciones registradas como víctimas del conflicto.
- ✓ Dentro del Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, llama la atención el aumento comparativamente entre los años 2017 (665 Quejas, Reclamos y Sugerencias) y 2018 (1240 Quejas, Reclamos y Sugerencias); evidente aumento para el año 2018.
- ✓ La caracterización del proceso "Gestión y participación ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V03, la Oficina de Control Interno en la anual auditoría realizada al proceso, ratifica que este se encuentra actualizado, con entradas- salidas e indicadores, y controles para el manejo de las manifestaciones presentadas.
- ✓ Con el presente informe 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.



Oficina de Control Interno

7. RECOMENDACIONES

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

- ✓ Dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento, así como tener en cuenta el contenido de las conclusiones informadas en la pasada auditoria Informe de Auditoria Interna AC-0-26-2018: Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana, implementando acciones en pro de la mejora del proceso.
- ✓ Dar continuidad al análisis de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el Instituto, alineados con nuestro Mapa Estratégico:2019-2022, con el fin de establecer tendencias, definir reales análisis de causas, formular oportunidades de mejora y acciones correctivas que permitan mejorar la percepción de la ciudadanía frente a los servicios que presta el Instituto.

NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Andrés Pabón Profesional Especializado.

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