



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 2017

**Oficina de Control Interno
Bogotá D.C., Marzo de 2018**



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", presenta el Seguimiento Informe semestral sobre quejas, sugerencias y reclamos recibidas por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de diciembre de 2017.

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: Servicios a la Ciudadanía: Buzón de sugerencias, quejas y reclamos.
2. En todos los puntos de atención del Instituto se encuentran buzones de quejas y reclamos.
3. Líneas gratuitas desde cualquier lugar del país 018000-914860 ó 018000-914862
4. Correo electrónicos dispuestos para tal fin.

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 de la Oficina de Control Disciplinario Interno, Direcciones Regionales, Direcciones Seccionales, Unidades Básicas y Unidades Organizacionales del nivel central, a partir de octubre de 2017 ingresa a hacer parte la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al ciudadano, relevando a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

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...", ya que quejas, sugerencias y reclamos del segundo semestre fueron manejados como Derechos de Petición.

En este segundo informe del 2017 se plantean 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, sugerencia y reclamos 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 y reclamos 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 2017.

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.



Oficina de Control Interno

5. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente seguimiento son:

- ✓ Información de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al tercer trimestre de 2017 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Información de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al cuarto trimestre de 2017 por parte de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Informe de Gestión 2017 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Instituto cuenta con un nuevo procedimiento "Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias" Código DG-C-P-03-V05 con fecha de vigencia 20/dic/2017, 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 evidencia la Caracterización del Proceso desactualizada: "Gestión y participación ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V03 con fecha de vigencia 30/dic/2016, cuyo objetivo consiste en: "Ofrecer a la ciudadanía espacios de atención y participación, que garanticen sus derechos fundamentales, facilitando su interacción con la entidad, promoviendo el control social, la transparencia y lucha contra la corrupción, generando acciones enfocadas al fortalecimiento de la gestión institucional"

La Secretaría General ha adoptado las siguientes resoluciones con las cuales define los lineamientos para el trámite de quejas, sugerencias y reclamos del Instituto.



Oficina de Control Interno

- ✓ 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

Las quejas, sugerencias y reclamos 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 e ingresarán en el aplicativo "Sistema de información quejas, reclamos y sugerencias"; teniendo en cuenta la manifestación:

- **QUEJA:** Molestia que se genera por la mala atención de un servidor público.
- **RECLAMO:** Productos o servicios que deja insatisfechos al usuario.
- **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario a la Institución para mejorar los servicios.

<http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs>

Sistema de Información QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Formulario Registro, Quejas Reclamos y Sugerencias

Los campos marcados con * son obligatorios.

Tipo Identificación: * Numero Identificación: * Fecha Evento: * Desplazado: *

Primer Nombre: * Segundo Nombre: Primer Apellido: * Segundo Apellido:

Datos Residencia Manifestante

País Residencia: * Departamento: *
Municipio: * Dirección: *
Teléfono: Correo Electrónico:

Datos Manifestación

Clasificación Manifestación: * Tipo Origen: * Tipo Origen: *
Medio Presentación: * Tipo Manifestación: *
Causa Manifestación: *

Descripción de la Manifestación:

+ Guardar Regresar

"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

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno, y el Grupo Nacional de Servicio al ciudadano durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2017, se registraron un total de 542 quejas, reclamos y sugerencias 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 La Oficina de Control Interno Disciplinario y de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al ciudadano, durante el segundo semestre de 2017, ver cuadro No. 1:

Cuadro No. 1 – Consolidado de peticiones recibidas por regional durante el segundo semestre de 2017

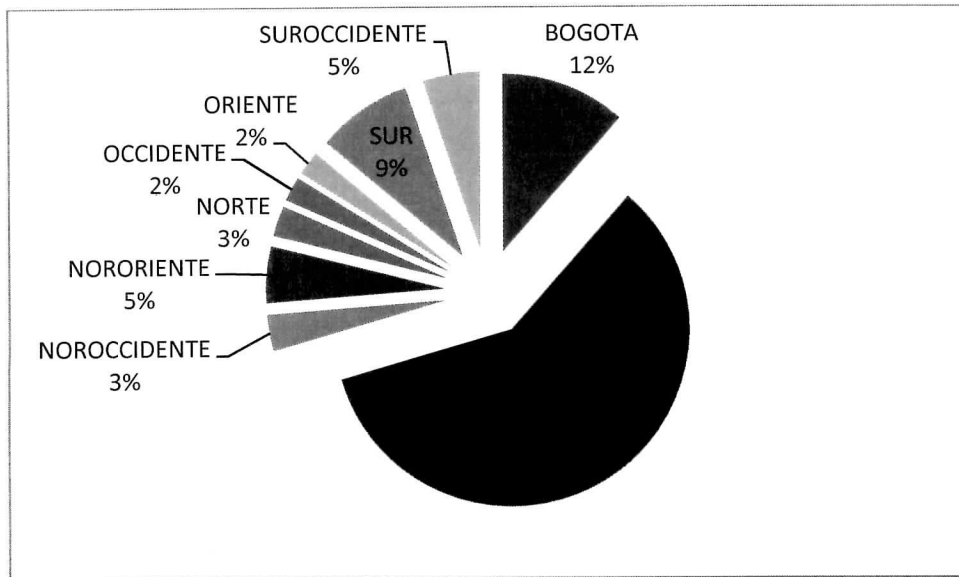
REGIONAL	TOTAL REGIONAL
BOGOTA	62
DIRECCION GENERAL	320
NOROCCIDENTE	18
NORORIENTE	28
NORTE	15
OCCIDENTE	12
ORIENTE	12
SUR	47
SUROCCIDENTE	28
TOTAL	542

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno y Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al ciudadano – Informe semestral II



Oficina de Control Interno

Grafica No. 1 – Número de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2017.



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

En la gráfica No. 1 se puede observar que la mayor cantidad de quejas se presentaron a la Dirección General (59%) y a la Regional Bogotá (12%), En las demás Direcciones Regionales el porcentaje de quejas oscila entre el 2% y el 10%, siendo la Regional Occidente y Oriente donde se presenta el menor número de quejas a nivel nacional.

2. Total por tipo de manifestaciones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario y Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al ciudadano durante el segundo semestre de 2017, ver cuadro No. 2:

Cuadro No. 2 – Total de peticiones por tipo de manifestación del segundo semestre de 2017

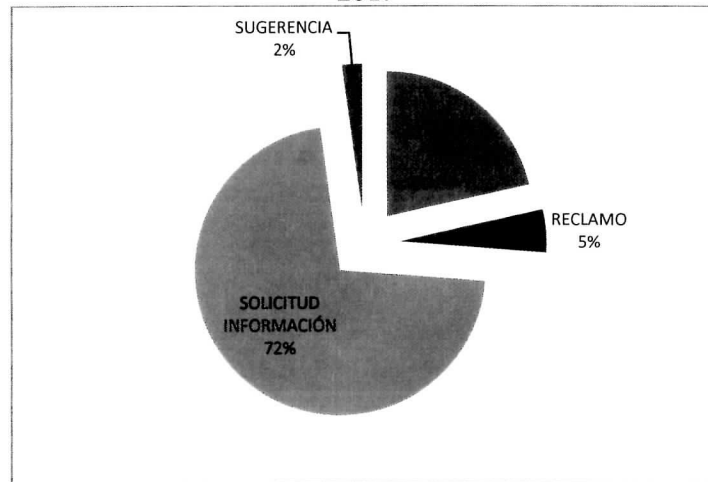
TOTAL POR TIPO DE MANIFESTACIONES					
REGIONAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL REGIONAL
BOGOTA	20	12	29	1	62
DIRECCION GENERAL	15	10	292	3	320
NORORIENTE	22	0	4	2	28
SUR	30	2	12	3	47
SUROCCIDENTE	15	0	11	2	28
ORIENTE	1	0	12	1	14
NORTE	3	0	12	0	15
OCCIDENTE	8	1	3	0	12
NOROCCIDENTE	2	1	13	0	16
TOTAL	116	26	388	12	542

Fuente: Información de Oficina de Control Disciplinario Interno, Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al ciudadano del segundo semestre de 2017



Oficina de Control Interno

Grafica No. 2 – Clasificación por tipo de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2017



Fuente: Análisis de la información 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 21%, reclamos 5% y sugerencias 2%.

3. Causas de manifestación por Regional de las peticiones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario y Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al ciudadano, durante el segundo semestre de 2017, y de acuerdo con la información suministrada y comparada de los dos grupos, es pertinente revisar la clasificación de las peticiones recibidas por la entidad, toda vez, que la "mala atención" se encuentra relacionada directamente con ítems tales como: "maltrato verbal" e "incumplimiento de horario de trabajo", así mismo, la inoportunidad se relaciona directamente con la demora en la entrega de resultados, todo esto viene afectando la satisfacción del cliente externo del Instituto.

Se observa que las principales causales de peticiones durante el segundo semestre de 2017 en el Instituto fueron la solicitud de información 36% y la inoportunidad 19%, lo anterior hace necesario insistir en que se realice una clasificación a las causas de las peticiones dependiendo del tipo de usuario o manifestante (interno y externo).



Oficina de Control Interno

CONCLUSIONES

- ✓ Actualmente el Instituto cuenta con un Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, 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 presenta en tablas y gráficos el comportamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2017.

La Oficina de Control Disciplinario Interno realizó control estadístico de la quejas, sugerencias y reclamos, hasta el penúltimo trimestralmente allegando los resultados a la Oficina de Planeación del Instituto, sin embargo, a partir del último trimestre se realiza a través de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al ciudadano, llama la atención el aumento comparativamente entre los años 2017 (752 Quejas, Reclamos y Sugerencias) y 2016 (358 Quejas, Reclamos y Sugerencias); cuyo predominante aumento para el año 2017, se presenta en las manifestaciones de los usuarios durante el último trimestre del año, lo que podría considerar tener un evidente subregistro previo.

- ✓ Del procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V05 actualizado y la caracterización del proceso "Gestión y participación ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V03, informan a la Oficina de Control Interno que se encuentra este último en proceso de actualización, ya que será ajustado al nuevo procedimiento; entradas- salidas e indicadores, con controles sobre la calidad y utilidad de las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos presentados.
- ✓ 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.

7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta entre otras, algunas 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:

- ✓ Establecer en nueva caracterización del proceso con controles reales, indicadores medibles, con el fin de hacer seguimiento periódico a las quejas, sugerencias y reclamos en el Instituto, especialmente en lo relacionado con la claridad, calidad y oportunidad de las respuestas a estas peticiones.
- ✓ Analizar las quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el Instituto, al igual que ejecutar los respectivos planes de mejoramiento, 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.



Oficina de Control Interno

- ✓ Dentro del procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V05, se cuenta con la Actividad No. 7, cuya finalidad es elaborar informes relacionados con el registro institucional de quejas , reclamos y sugerencias y plan de mejoramiento; se recomienda tener en cuenta y definir los tiempos para la realización de cada una de dichas tareas.

NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Andrés Pabón Profesional Especializado *rep*
Aprobó y Revisó: Néstor Fan León Niño. Jefe Oficina de Control Interno.