



GRUPO NACIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
OFICINA DE PLANEACIÓN - DIRECCIÓN GENERAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRIMER TRIMESTRE
AÑO 2023

Bogotá, D.C., marzo 31 de 2023



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
2. RESPONSABILIDAD	3
3. ASPECTOS GENERALES.....	4
4. CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PQRS	4
5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.....	5
5.1. TIPO.....	5
5.1.1. PETICIONES	5
5.1.2. QUEJAS	6
5.1.3. RECLAMOS.....	6
5.1.4. SUGERENCIAS	7
5.1.5. DENUNCIAS.....	7
5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN.....	7
5.3. ORIGEN	8
5.4. ESTADO	8
5.5. POR SEDE	9
5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES.....	9
6. RECOMENDACIONES ACERCA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	9
7. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD	10
8. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	10
9. CONCLUSIONES	18



INTRODUCCIÓN

El Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, tiene como función “Orientar a la entidad en la elaboración de los planes de mejoramiento y formulación de acciones correctivas y preventivas, derivados de los mecanismos de medición de Satisfacción del peticionario y de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias instauradas”.

El presente documento contiene la información de los canales de atención disponibles para la interacción con el usuario interno y externo y los requerimientos en sus diferentes clasificaciones, garantizando el seguimiento en los términos de la Ley y los lineamientos internos para la mejora continua del Instituto, en cumplimiento con la Resolución No. 830 del 18 de noviembre de 2019, artículo 1.2, “Por lo cual se actualizan los grupos de trabajo, se establecen sus funciones y se dictan otras disposiciones”.

Este informe de PQRSD, contempla el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2023.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas por los diferentes canales de atención, en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2023.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.2.1. Dar a conocer los diferentes canales de atención habilitados para la recepción y presentación de PQRSD
- 1.2.2. Presentar la clasificación de los requerimientos en sus diferentes ítems.
- 1.2.3. Informar la gestión del grupo frente a la atención de las PQRSD.

2. RESPONSABILIDAD

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses a través del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir, radicar y hacer seguimiento a la respuesta de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de atención.

Sin embargo, es importante aclarar que, la responsabilidad de la respuesta a cada requerimiento corresponde a la Unidad Organizacional a la cual le fue direccionada la solicitud.



3. ASPECTOS GENERALES

Relación de controles, seguimientos e indicaciones que se vienen realizando, por parte del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano para el mejoramiento en la gestión de las PQRSD:

- 3.1. Reuniones mensuales con el Grupo Nacional de Tecnologías de la Información y Desarrollo para seguimiento, ajuste y mejoramiento del aplicativo de PQRSD.
- 3.2. Envío del Informe del estado de las PQRSD a cada unidad organizacional responsable de la respuesta y cierre en el aplicativo, para su seguimiento y correspondiente gestión.
- 3.3. Procedimiento de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” vigente.
- 3.4. Socialización del procedimiento anterior y el aplicativo de PQRSD.
- 3.5. Actualización del procedimiento de PQRSD, para la mejora continua.
- 3.6. Asignación de un responsable en diferentes Unidades Organizacionales para la gestión de las PQRSD.
- 3.7. A todos los requerimientos se les da tratamiento de Derecho de Petición, por lo cual se realizó actualización a la clasificación de Peticiones de acuerdo con la resolución 000509 de 2018, “Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de petición, quejas y reclamos en al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”.
- 3.8. Plan de Mejoramiento: El Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano gestiona a través de las diferentes áreas del Instituto, los requerimientos radicados por los usuarios, y realiza seguimiento a los mismos, recordando a los responsables el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Cada Unidad Organizacional es responsable de establecer las acciones pertinentes y hacer seguimiento para la mejora continua en la atención al ciudadano.

4. CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PQRSD

Medios dispuestos por el Instituto, para recibir los requerimientos de PQRSD interpuestos por el ciudadano:

CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible	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).
	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	Calle 7 A No. 12 A 51
Teléfono	01800113263 línea Anticorrupción	Nivel Nacional
	4 06 99 44 - 4 06 99 77 Líneas Fijas Bogotá	Bogotá D.C.
	01800914862 Línea Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Línea gratuita desde cualquier lugar del país.	Nivel Nacional
Correo físico o por correo certificado	-	Dirección Regional, Seccional, Unidad Básica o en el Nivel Central. (Para este caso, la solicitud del usuario será tramitada por el Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano).
Correo electrónico institucional	solicitudinformacion@medicinalegal.gov.co	N/A
Formulario virtual en la página Web	http://www.medicinalegal.gov.co/pqrs	N/A
Chat	http://www.medicinalegal.gov.co/chat	Página WEB



5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

5.1. TIPO

Durante el primer trimestre del año 2023, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió cuatrocientas treinta y cinco (435) requerimientos, de los cuales el 94.48% corresponde a petición. (Gráfica 1).



Grafica 1 Tipo de Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRS

5.1.1. PETICIONES

En la Gráfica 2 se evidencia de las cuatrocientas once (411) peticiones, el 63.50% corresponde a la categoría “Petición de información”, seguido de “Petición de documentos” con 27.98% del total de peticiones.

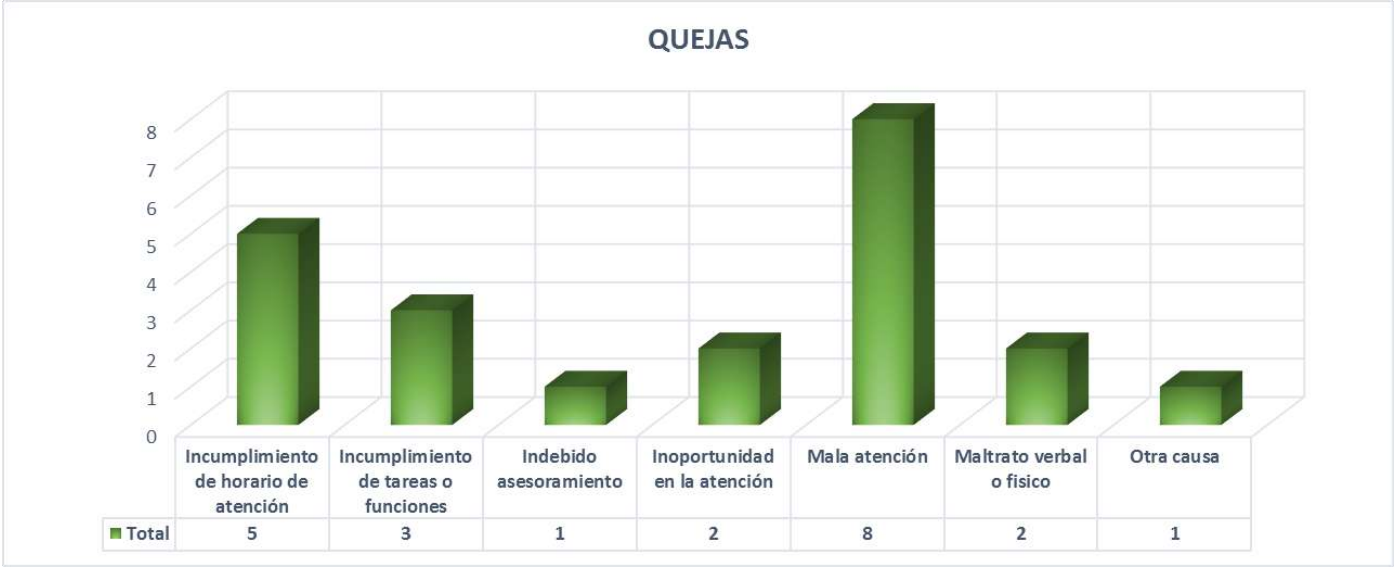


Grafica 2 Peticiones
Fuente: Sistema Informativo PQRS



5.1.2. QUEJAS

La gráfica 3 indica que a nivel nacional se recibieron veinte y dos (22) Quejas, de las cuales 8 corresponden a mala atención, seguido de 5 quejas que corresponden a incumplimiento de horario de atención.



Grafica 3 Quejas
Fuentes: Sistema Información PQRS

Nota 2: Con relación al dato “otra causa”, corresponde a otras manifestaciones de la ciudadanía como, horarios de atención, atención por parte del servidor, entre otros.

5.1.3. RECLAMOS

A nivel nacional, se recibió un (1) reclamo; como se muestra en la gráfica 4, el cual corresponde a “Demora en la entrega de Resultados”.

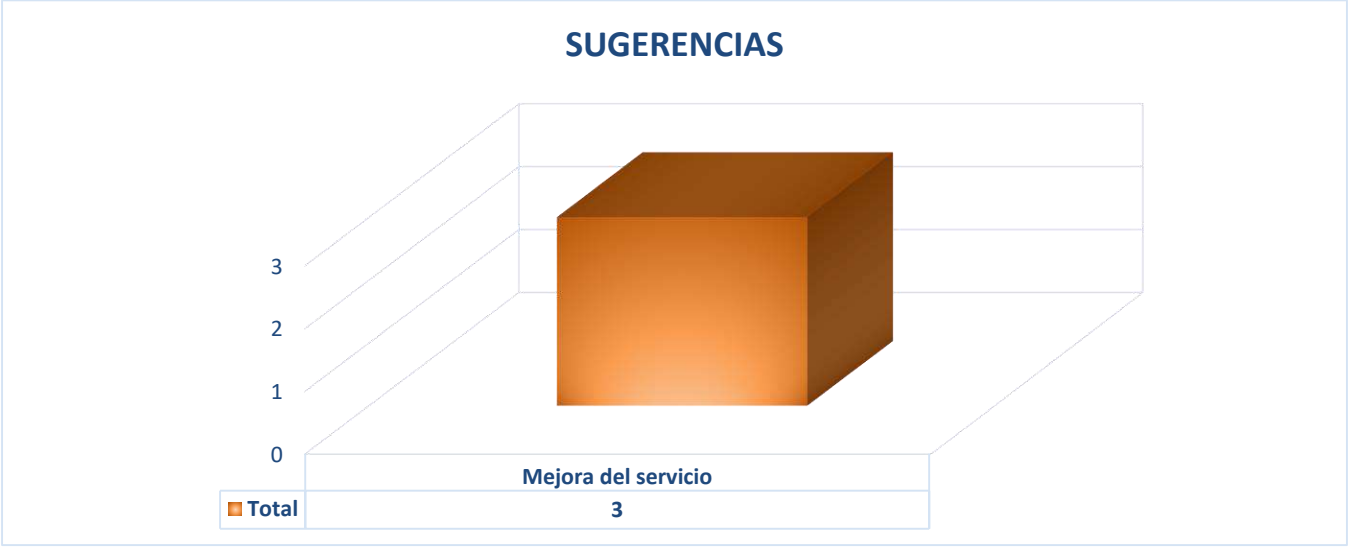


Grafica 4 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRS



5.1.4. SUGERENCIAS

Se recibieron tres (3) sugerencias relacionadas con “Mejora del servicio”. Ver gráfica 5:



Grafica 5 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRS

5.1.5. DENUNCIAS

En el primer trimestre de 2023, no se recibieron denuncias.

5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

En la gráfica 7 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por la ciudadanía es el correo electrónico, a través de la dirección: solicitudinformación@medicinalegal.gov.co, seguido de la web a través del formulario dispuesto en la misma, en los accesos directos de atención y participación ciudadana.



Grafica 7 Medio de Presentación
Fuente Sistema de Información PQRS



5.3. ORIGEN

En la Gráfica 8, se evidencia que, del total de los requerimientos recibidos, cuatrocientos treinta y tres (433) corresponden a usuarios externos y dos (2) usuarios internos.



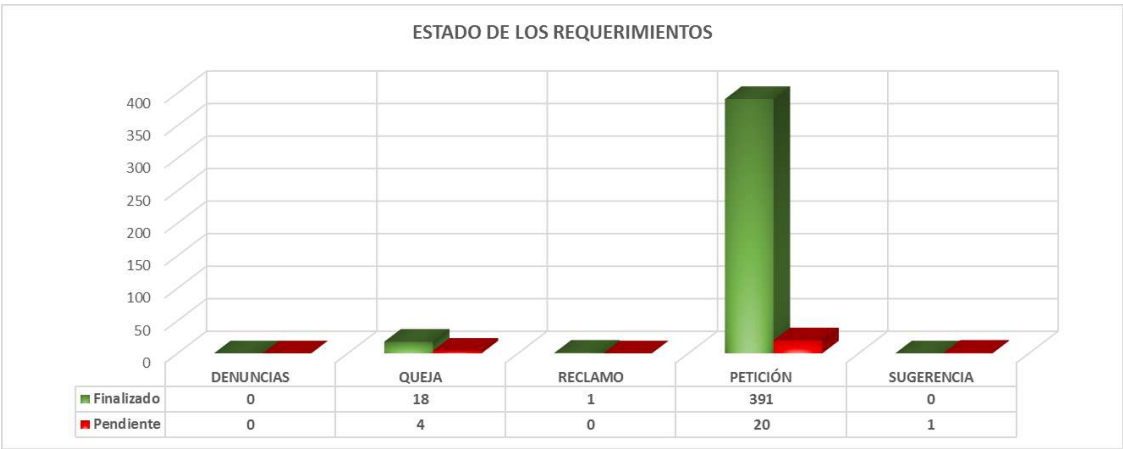
Grafica 8 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD

5.4. ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron cuatrocientos diez (410) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información, el restante que corresponde a veinte cinco (25) se encuentran en proceso de respuesta al peticionario. En caso de solicitar al peticionario ampliación de información y no recibirla, se dará cumplimiento a lo descrito en el parágrafo del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 que determina:

“(…) vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales (...).”

En la gráfica 9, se presenta el estado de los requerimientos en cuanto a finalizado y pendiente (en proceso de respuesta) de acuerdo al tipo de solicitud:



Grafica 9 Estado de los Requerimientos
Fuentes: Sistema de Información PQRSD



5.5. POR SEDE

En la Gráfica 10, se relacionan los requerimientos segmentados por Unidad Organizacional del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y por tipo de solicitud.



Grafica 10 Requerimientos por Sedes
Fuentes: Sistema de Información PQRSD

5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES

En cumplimiento al artículo 21 de la ley 1755 de 2015, el cual determina que “(...) *Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.*

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente (...)”, no se realizaron traslados a otras entidades.



Grafica 11 Traslado a Otras Entidades
Fuentes: Sistema Información PQRSD

6. RECOMENDACIONES ACERCA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se realizó la consulta en el aplicativo PQRSD, se evidencio que en el primer trimestre ingresaron diez y ocho (18) quejas con mayor número de solicitudes por causa “Incumplimiento de tareas o funciones” y un (1) “reclamo”.

Las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, implementan acciones de mejora respecto a las recomendaciones manifestadas por la ciudadanía entre las cuales se remiten a los involucrados comunicados con la explicación de las situaciones y/o se imparten las indicaciones administrativas correspondientes al interior de la entidad.



7. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD

Se realizó la consulta en el aplicativo PQRS, se evidencio que en el primer trimestre ingreso una (1) sugerencia, la cual corresponden a una solicitud para que “se adecue una sede en la Región del Ariari, Municipio de Granada”, de origen “usuario externo” recibidas a través del correo electrónico.

8. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

El Instituto a través del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, realiza seguimiento mensual al cumplimiento de los tiempos de respuesta conforme lo establece la Ley.

A continuación, se relaciona la gestión de las PQRS correspondiente al primer trimestre de 2023:

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00015	2023/01/04	04/01/2023	SI	0
2023GNASC00018	2023/01/04	04/01/2023	SI	0
2023GNASC00003	2023/01/02	04/01/2023	SI	3
2023GNASC00006	2023/01/02	05/01/2023	SI	4
2023GNASC00026	2023/01/06	06/01/2023	SI	0
2023GNASC00002	2023/01/02	06/01/2023	SI	5
2023GNASC00016	2023/01/04	10/01/2023	SI	3
2023GNASC00024	2023/01/05	10/01/2023	SI	2
2023GNASC00034	2023/01/06	11/01/2023	SI	2
2023GNASC00028	2023/01/06	11/01/2023	SI	2
2023GNASC00025	2023/01/05	11/01/2023	SI	3
2023GNASC00008	2023/01/03	11/01/2023	SI	5
2023GNASC00031	2023/01/06	12/01/2023	SI	3
2023GNASC00041	2023/01/11	11/01/2023	SI	1
2023GNASC00047	2023/01/12	12/01/2023	SI	0
2023GNASC00038	2023/01/11	12/01/2023	SI	1
2023GNASC00036	2023/01/11	12/01/2023	SI	1
2023GNASC00020	2023/01/05	10/01/2023	SI	5
2023GNASC00005	2023/01/02	12/01/2023	SI	8
2023GNASC00009	2023/01/03	13/01/2023	SI	8
2023GNASC00033	2023/01/06	14/01/2023	SI	5
2023GNASC00011	2023/01/03	06/01/2023	SI	8
2023GNASC00043	2023/01/11	13/01/2023	SI	3
2023GNASC00056	2023/01/16	16/01/2023	SI	0
2023GNASC00057	2023/01/16	16/01/2023	SI	0
2023GNASC00022	2023/01/05	10/01/2023	SI	6
2023GNASC00019	2023/01/04	11/01/2023	SI	7
2023GNASC00039	2023/01/11	16/01/2023	SI	3
2023GNASC00010	2023/01/03	10/01/2023	SI	8
2023GNASC00040	2023/01/11	16/01/2023	SI	3
2023GNASC00069	2023/01/16	16/01/2023	SI	0
2023GNASC00058	2023/01/16	17/01/2023	SI	1
2023GNASC00059	2023/01/16	17/01/2023	SI	1
2023GNASC00061	2023/01/16	17/01/2023	SI	1
2023GNASC00023	2023/01/05	17/01/2023	SI	7
2023GNASC00062	2023/01/16	17/01/2023	SI	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00063	2023/01/16	17/01/2023	SI	1
2023GNASC00064	2023/01/16	17/01/2023	SI	1
2023GNASC00070	2023/01/17	17/01/2023	SI	0
2023GNASC00071	2023/01/17	17/01/2023	SI	0
2023GNASC00072	2023/01/17	17/01/2023	SI	0
2023GNASC00073	2023/01/17	17/01/2023	SI	0
2023GNASC00078	2023/01/17	17/01/2023	SI	0
2023GNASC00081	2023/01/18	18/01/2023	SI	0
2023GNASC00074	2023/01/17	18/01/2023	SI	1
2023GNASC00067	2023/01/16	19/01/2023	SI	3
2023GNASC00030	2023/01/06	19/01/2023	SI	8
2023GNASC00082	2023/01/18	19/01/2023	SI	1
2023GNASC00051	2023/01/13	20/01/2023	SI	5
2023GNASC00045	2023/01/12	18/01/2023	SI	6
2023GNASC00017	2023/01/04	19/01/2023	SI	11
2023GNASC00086	2023/01/19	20/01/2023	SI	1
2023GNASC00021	2023/01/05	16/01/2023	SI	11
2023GNASC00089	2023/01/19	20/01/2023	SI	2
2023GNASC00098	2023/01/23	24/01/2023	SI	1
2023GNASC00112	2023/01/24	12/01/2023	SI	0
2023GNASC00088	2023/01/19	25/01/2023	SI	4
2023GNASC00090	2023/01/20	25/01/2023	SI	3
2023GNASC00093	2023/01/23	25/01/2023	SI	2
2023GNASC00094	2023/01/23	25/01/2023	SI	2
2023GNASC00095	2023/01/23	25/01/2023	SI	2
2023GNASC00096	2023/01/23	25/01/2023	SI	2
2023GNASC00097	2023/01/23	25/01/2023	SI	2
2023GNASC00105	2023/01/24	25/01/2023	SI	1
2023GNASC00110	2023/01/24	25/01/2023	SI	1
2023GNASC00111	2023/01/24	25/01/2023	SI	1
2023GNASC00119	2023/01/24	25/01/2023	SI	1
2023GNASC00068	2023/01/16	23/01/2023	SI	7
2023GNASC00029	2023/01/06	25/01/2023	SI	12
2023GNASC00113	2023/01/24	25/01/2023	SI	1
2023GNASC00107	2023/01/24	25/01/2023	SI	1
2023GNASC00102	2023/01/23	26/01/2023	SI	3
2023GNASC00052	2023/01/13	26/01/2023	SI	9
2023GNASC00084	2023/01/18	26/01/2023	SI	6
2023GNASC00100	2023/01/23	26/01/2023	SI	3
2023DRNOCC00001	2023/01/26	27/01/2023	SI	1
2023GNASC00127	2023/01/25	27/01/2023	SI	2
2023GNASC00131	2023/01/26	27/01/2023	SI	1
2023GNASC00035	2023/01/11	27/01/2023	SI	12
2023GNASC00133	2023/01/26	27/01/2023	SI	1
2023GNASC00137	2023/01/26	27/01/2023	SI	1
2023GNASC00138	2023/01/26	27/01/2023	SI	1
2023GNASC00143	2023/01/27	27/01/2023	SI	0
2023GNASC00037	2023/01/11	27/01/2023	SI	13
2023GNASC00076	2023/01/17	23/01/2023	SI	9



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00141	2023/01/27	30/01/2023	SI	1
2023GNASC00080	2023/01/17	25/01/2023	SI	9
2023GNASC00160	2023/01/30	30/01/2023	SI	0
2023GNASC00144	2023/01/27	30/01/2023	SI	1
2023GNASC00007	2023/01/03	26/01/2023	SI	18
2023GNASC00115	2023/01/24	27/01/2023	SI	4
2023GNASC00145	2023/01/27	30/01/2023	SI	1
2023GNASC00146	2023/01/27	30/01/2023	SI	1
2023GNASC00150	2023/01/30	30/01/2023	SI	0
2023GNASC00151	2023/01/30	30/01/2023	SI	0
2023GNASC00152	2023/01/30	30/01/2023	SI	0
2023GNASC00044	2023/01/12	31/01/2023	SI	13
2023GNASC00004	2023/01/02	31/01/2023	SI	20
2023GNASC00001	2023/01/02	31/01/2023	SI	20
2023GNASC00153	2023/01/30	31/01/2023	SI	1
2023GNASC00104	2023/01/23	25/01/2023	SI	7
2023GNASC00046	2023/01/12	26/01/2023	SI	14
2023GNASC00050	2023/01/13	26/01/2023	SI	13
2023GNASC00053	2023/01/16	24/01/2023	SI	12
2023GNASC00085	2023/01/19	30/01/2023	SI	9
2023GNASC00087	2023/01/19	23/01/2023	SI	9
2023GNASC00054	2023/01/16	01/02/2023	SI	12
2023GNASC00166	2023/01/30	01/02/2023	SI	2
2023GNASC00121	2023/01/25	31/01/2023	SI	6
2023GNASC00154	2023/01/30	02/02/2023	SI	3
2023GNASC00155	2023/01/30	02/02/2023	SI	3
2023GNASC00156	2023/01/30	02/02/2023	SI	3
2023GNASC00157	2023/01/30	02/02/2023	SI	3
2023GNASC00128	2023/01/25	02/02/2023	SI	6
2023GNASC00158	2023/01/30	02/02/2023	SI	3
2023GNASC00109	2023/01/24	02/02/2023	SI	7
2023GNASC00116	2023/01/24	25/01/2023	SI	7
2023GNASC00159	2023/01/30	02/02/2023	SI	3
2023GNASC00163	2023/01/30	02/02/2023	SI	3
2023GNASC00012	2023/01/04	24/01/2023	SI	20
2023GNASC00173	2023/02/01	02/02/2023	SI	1
2023GNASC00175	2023/02/01	02/02/2023	SI	1
2023GNASC00179	2023/02/02	02/02/2023	SI	0
2023GNASC00055	2023/01/16	01/02/2023	SI	13
2023GNASC00180	2023/02/02	02/02/2023	SI	0
2023GNASC00181	2023/02/02	03/02/2023	SI	1
2023GNASC00189	2023/02/03	03/02/2023	SI	0
2023GNASC00118	2023/01/24	04/02/2023	SI	8
2023GNASC00136	2023/01/26	04/02/2023	SI	6
2023GNASC00075	2023/01/17	06/02/2023	SI	14
2023GNASC00197	2023/02/06	06/02/2023	SI	0
2023GNASC00198	2023/02/06	06/02/2023	SI	0
2023GNASC00199	2023/02/06	07/02/2023	SI	1
2023GNASC00201	2023/02/06	07/02/2023	SI	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00202	2023/02/06	07/02/2023	SI	1
2023GNASC00209	2023/02/06	07/02/2023	SI	1
2023GNASC00117	2023/01/24	07/02/2023	SI	10
2023GNASC00065	2023/01/16	20/01/2023	SI	16
2023GNASC00135	2023/01/26	07/02/2023	SI	8
2023GNASC00174	2023/02/01	02/02/2023	SI	5
2023GNASC00129	2023/01/26	08/02/2023	SI	9
2023GNASC00200	2023/02/06	08/02/2023	SI	2
2023GNASC00216	2023/02/07	08/02/2023	SI	1
2023GNASC00066	2023/01/16	08/02/2023	SI	17
2023GNASC00079	2023/01/17	08/02/2023	SI	16
2023GNASC00212	2023/02/07	08/02/2023	SI	1
2023GNASC00217	2023/02/07	08/02/2023	SI	1
2023GNASC00032	2023/01/06	08/02/2023	SI	22
2023GNASC00169	2023/01/31	09/02/2023	SI	7
2023GNASC00134	2023/01/26	03/02/2023	SI	10
2023GNASC00184	2023/02/02	06/02/2023	SI	5
2023GNASC00227	2023/02/09	09/02/2023	SI	0
2023GNASC00231	2023/02/10	10/02/2023	SI	0
2023GNASC00232	2023/02/10	10/02/2023	SI	0
2023GNASC00123	2023/01/25	10/02/2023	SI	12
2023GNASC00092	2023/01/23	10/02/2023	SI	15
2023GNASC00103	2023/01/23	10/02/2023	SI	15
2023GNASC00238	2023/02/13	13/02/2023	SI	0
2023GNASC00239	2023/02/13	13/02/2023	SI	0
2023GNASC00240	2023/02/13	13/02/2023	SI	0
2023GNASC00122	2023/01/25	27/01/2023	SI	13
2023GNASC00132	2023/01/26	07/02/2023	SI	12
2023GNASC00172	2023/01/31	02/02/2023	SI	9
2023GNASC00120	2023/01/25	13/02/2023	SI	13
2023GNASC00101	2023/01/23	13/02/2023	SI	15
2023GNASC00168	2023/01/31	09/02/2023	SI	10
2023GNASC00185	2023/02/02	14/02/2023	SI	8
2023GNASC00247	2023/02/14	14/02/2023	SI	0
2023GNASC00219	2023/02/08	14/02/2023	SI	4
2023GNASC00226	2023/02/09	14/02/2023	SI	3
2023GNASC00126	2023/01/25	14/02/2023	SI	14
2023GNASC00222	2023/02/08	13/02/2023	SI	4
2023GNASC00171	2023/01/31	15/02/2023	SI	11
2023GNASC00244	2023/02/14	15/02/2023	SI	1
2023GNASC00014	2023/01/04	13/02/2023	SI	29
2023GNASC00106	2023/01/24	13/02/2023	SI	16
2023GNASC00060	2023/01/16	13/02/2023	SI	22
2023GNASC00048	2023/01/12	13/02/2023	SI	24
2023GNASC00049	2023/01/13	15/02/2023	SI	23
2023GNASC00148	2023/01/27	13/02/2023	SI	13
2023GNASC00083	2023/01/18	20/01/2023	SI	20
2023GNASC00077	2023/01/17	20/01/2023	SI	21
2023GNASC00139	2023/01/26	13/02/2023	SI	14



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00149	2023/01/27	15/02/2023	SI	13
2023GNASC00091	2023/01/20	15/02/2023	SI	18
2023GNASC00167	2023/01/31	15/02/2023	SI	11
2023GNASC00187	2023/02/03	15/02/2023	SI	8
2023GNASC00114	2023/01/24	24/01/2023	SI	16
2023GNASC00190	2023/02/03	15/02/2023	SI	8
2023GNASC00254	2023/02/15	16/02/2023	SI	1
2023GNASC00255	2023/02/15	16/02/2023	SI	1
2023GNASC00256	2023/02/15	16/02/2023	SI	1
2023GNASC00257	2023/02/15	16/02/2023	SI	1
2023GNASC00258	2023/02/15	16/02/2023	SI	1
2023GNASC00267	2023/02/16	16/02/2023	SI	0
2023GNASC00269	2023/02/16	16/02/2023	SI	0
2023GNASC00042	2023/01/11	16/02/2023	SI	26
2023GNASC00229	2023/02/09	16/02/2023	SI	5
2023GNASC00027	2023/01/06	13/02/2023	SI	28
2023GNASC00269	2023/02/16	16/02/2023	SI	0
2023GNASC00230	2023/02/10	03/03/2023	SI	16
2023GNASC00262	2023/02/15	16/02/2023	SI	1
2023GNASC00213	2023/02/07	16/02/2023	SI	8
2023GNASC00237	2023/02/13	16/02/2023	SI	4
2023GNASC00186	2023/02/02	16/02/2023	SI	11
2023GNASC00233	2023/02/10	16/02/2023	SI	5
2023GNASC00140	2023/01/26	17/02/2023	SI	16
2023GNASC00252	2023/02/14	17/02/2023	SI	3
2023GNASC00270	2023/02/16	18/02/2023	SI	1
2023GNASC00274	2023/02/17	18/02/2023	SI	0
2023GNASC00275	2023/02/17	18/02/2023	SI	0
2023GNASC00277	2023/02/17	18/02/2023	SI	0
2023GNASC00279	2023/02/17	18/02/2023	SI	0
2023GNASC00281	2023/02/18	18/02/2023	SI	-1
2023GNASC00278	2023/02/17	20/02/2023	SI	1
2023GNASC00283	2023/02/20	20/02/2023	SI	0
2023GNASC00284	2023/02/20	20/02/2023	SI	0
2023GNASC00130	2023/01/26	15/02/2023	SI	17
2023GNASC00285	2023/02/20	21/02/2023	SI	1
2023GNASC00286	2023/02/20	21/02/2023	SI	1
2023GNASC00288	2023/02/20	21/02/2023	SI	1
2023GNASC00290	2023/02/20	21/02/2023	SI	1
2023GNASC00164	2023/01/30	21/02/2023	SI	16
2023GNASC00193	2023/02/03	21/02/2023	SI	12
2023GNASC00170	2023/01/31	21/02/2023	SI	15
2023GNASC00099	2023/01/23	06/02/2023	SI	21
2023GNASC00183	2023/02/02	06/02/2023	SI	13
2023GNASC00210	2023/02/06	21/02/2023	SI	11
2023GNASC00191	2023/02/03	21/02/2023	SI	12
2023GNASC00273	2023/02/16	21/02/2023	SI	3
2023GNASC00221	2023/02/08	21/02/2023	SI	9
2023GNASC00147	2023/01/27	01/02/2023	SI	18



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00162	2023/01/30	02/02/2023	SI	17
2023GNASC00245	2023/02/14	17/02/2023	SI	6
2023GNASC00276	2023/02/17	22/02/2023	SI	3
2023GNASC00265	2023/02/15	22/02/2023	SI	5
2023GNASC00236	2023/02/10	22/02/2023	SI	8
2023DROCC00002	2023/02/06	23/02/2023	SI	13
2023GNASC00176	2023/02/01	17/02/2023	SI	16
2023GNASC00299	2023/02/22	23/02/2023	SI	1
2023GNASC00306	2023/02/23	23/02/2023	SI	0
2023GNASC00182	2023/02/02	06/02/2023	SI	15
2023GNASC00195	2023/02/06	18/02/2023	SI	13
2023GNASC00206	2023/02/06	18/02/2023	SI	13
2023GNASC00225	2023/02/08	17/02/2023	SI	11
2023GNASC00203	2023/02/06	08/02/2023	SI	13
2023GNASC00242	2023/02/13	16/02/2023	SI	8
2023GNASC00208	2023/02/06	23/02/2023	SI	13
2023GNASC00124	2023/01/25	20/02/2023	SI	21
2023GNASC00249	2023/02/14	23/02/2023	SI	7
2023GNASC00264	2023/02/15	23/02/2023	SI	6
2023GNASC00260	2023/02/15	23/02/2023	SI	6
2023GNASC00241	2023/02/13	23/02/2023	SI	8
2023GNASC00188	2023/02/03	23/02/2023	SI	14
2023GNASC00300	2023/02/22	24/11/2022	SI	2
2023GNASC00194	2023/02/03	24/02/2023	SI	15
2023GNASC00192	2023/02/03	24/02/2023	SI	15
2023GNASC00178	2023/02/02	06/02/2023	SI	17
2023GNASC00261	2023/02/15	27/02/2023	SI	8
2023GNASC00294	2023/02/21	27/02/2023	SI	4
2023GNASC00108	2023/01/24	28/02/2023	SI	25
2023GNASC00220	2023/02/08	28/02/2023	SI	14
2023GNASC00177	2023/02/02	28/02/2023	SI	18
2023GNASC00268	2023/02/16	01/03/2023	SI	9
2023GNASC00291	2023/02/20	01/03/2023	SI	7
2023GNASC00214	2023/02/07	01/03/2023	SI	16
2023GNASC00309	2023/02/23	01/03/2023	SI	4
2023GNASC00253	2023/02/14	14/02/2023	SI	11
2023GNASC00298	2023/02/22	24/02/2023	SI	5
2023GNASC00295	2023/02/21	24/02/2023	SI	6
2023GNASC00266	2023/02/15	22/02/2023	SI	10
2023GNASC00307	2023/02/23	01/03/2023	SI	4
2023GNASC00211	2023/02/07	01/03/2023	SI	16
2023GNASC00248	2023/02/14	28/02/2023	SI	11
2023DROCC00001	2023/02/06	02/03/2023	SI	18
2023GNASC00263	2023/02/15	02/03/2023	SI	11
2023GNASC00312	2023/02/24	02/03/2023	SI	4
2023GNASC00301	2023/02/22	02/03/2023	SI	6
2023GNASC00296	2023/02/21	01/03/2023	SI	7
2023GNASC00125	2023/01/25	01/02/2023	SI	26
2023GNASC00165	2023/01/30	02/02/2023	SI	23



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00311	2023/02/23	02/03/2023	SI	5
2023GNASC00327	2023/03/03	03/03/2023	SI	0
2023GNASC00259	2023/02/15	01/03/2023	SI	12
2023GNASC00282	2023/02/20	03/03/2023	SI	9
2023GNASC00230	2023/02/10	03/03/2023	SI	16
2023GNASC00293	2023/02/21	03/03/2023	SI	9
2023GNASC00142	2023/01/27	03/03/2023	SI	26
2023GNASC00246	2023/02/14	06/03/2023	SI	14
2023GNASC00207	2023/02/06	06/03/2023	SI	20
2023GNASC00271	2023/02/16	07/03/2023	SI	13
2023GNASC00303	2023/02/22	07/03/2023	SI	9
2023GNASC00161	2023/01/30	30/01/2023	SI	26
2023GNASC00336	2023/03/07	08/03/2023	SI	1
2023GNASC00297	2023/02/21	08/03/2023	SI	11
2023GNASC00204	2023/02/06	08/03/2023	SI	22
2023GNASC00316	2023/02/28	03/03/2023	SI	7
2023GNASC00251	2023/02/14	07/03/2023	SI	17
2023GNASC00243	2023/02/14	06/03/2023	SI	17
2023GNASC00250	2023/02/14	07/03/2023	SI	17
2023GNASC00228	2023/02/09	08/03/2023	SI	20
2023GNASC00235	2023/02/10	08/03/2023	SI	19
2023GNASC00223	2023/02/08	22/02/2023	SI	21
2023GNASC00325	2023/03/03	09/03/2023	SI	4
2023DRNORORIENTE00001	2023/03/09	07/03/2023	SI	0
2023GNASC00013	2023/01/04	08/03/2023	SI	46
2023GNASC00272	2023/02/16	23/02/2023	SI	16
2023GNASC00317	2023/02/28	10/03/2023	SI	8
2023GNASC00337	2023/03/07	10/03/2023	SI	3
2023GNASC00328	2023/03/03	10/03/2023	SI	5
2023GNASC00323	2023/03/03	13/03/2023	SI	6
2023GNASC00289	2023/02/20	01/03/2023	SI	16
2023GNASC00292	2023/02/20	13/03/2023	SI	16
2023GNASC00308	2023/02/23	02/03/2023	SI	13
2023GNASC00353	2023/03/13	15/03/2023	SI	2
2023GNASC00315	2023/02/28	15/03/2023	SI	11
2023GNASC00332	2023/03/06	09/03/2023	SI	7
2023GNASC00218	2023/02/08	15/03/2023	SI	25
2023GNASC00310	2023/02/23	15/03/2023	SI	14
2023GNASC00334	2023/03/06	16/03/2023	SI	8
2023GNASC00360	2023/03/15	15/03/2023	SI	1
2023GNASC00313	2023/02/28	06/03/2023	SI	12
2023GNASC00335	2023/03/07	10/03/2023	SI	7
2023GNASC00333	2023/03/06	08/03/2023	SI	8
2023GNASC00331	2023/03/06	08/03/2023	SI	8
2023GNASC00364	2023/03/15	16/03/2023	SI	1
2023GNASC00330	2023/03/06	08/03/2023	SI	8
2023GNASC00366	2023/03/16	17/03/2023	SI	1
2023GNASC00320	2023/03/02	09/03/2023	SI	11
2023GNASC00326	2023/03/03	17/03/2023	SI	10



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00363	2023/03/15	21/03/2023	SI	3
2023GNASC00375	2023/03/22	22/03/2023	SI	0
2023GNASC00376	2023/03/22	22/03/2023	SI	0
2023GNASC00321	2023/03/02	08/03/2023	SI	13
2023GNASC00324	2023/03/03	08/03/2023	SI	12
2023GNASC00318	2023/03/01	22/03/2023	SI	14
2023GNASC00287	2023/02/20	22/03/2023	SI	21
2023GNASC00388	2023/03/23	23/03/2023	SI	0
2023GNASC00354	2023/03/14	23/03/2023	SI	6
2023DROCC00003	2023/03/21	23/03/2023	SI	2
2023GNASC00386	2023/03/22	23/03/2023	SI	1
2023GNASC00368	2023/03/16	23/03/2023	SI	5
2023GNASC00305	2023/02/23	15/03/2023	SI	20
2023DRSUR00001	2023/02/28	24/03/2023	SI	17
2023GNASC00343	2023/03/08	24/03/2023	SI	11
2023GNASC00350	2023/03/13	24/03/2023	SI	8
2023GNASC00338	2023/03/07	23/03/2023	SI	12
2023GNASC00395	2023/03/23	27/03/2023	SI	2
2023GNASC00381	2023/03/22	27/03/2023	SI	3
2023GNASC00371	2023/03/21	27/03/2023	SI	4
2023GNASC00367	2023/03/16	28/03/2023	SI	7
2023GNASC00407	2023/03/27	28/03/2023	SI	1
2023GNASC00329	2023/03/04	29/03/2023	SI	16
2023GNASC00349	2023/03/10	29/03/2023	SI	12
2023GNASC00340	2023/03/07	29/03/2023	SI	15
2023GNASC00347	2023/03/10	29/03/2023	SI	12
2023DG-GNSC00345	2023/03/10	29/03/2023	SI	12
2023GNASC00339	2023/03/07	30/03/2023	SI	16
2023GNASC00341	2023/03/07	30/03/2023	SI	16
2023GNASC00378	2023/03/22	30/03/2023	SI	6
2023GNASC00365	2023/03/15	23/03/2023	SI	11
2023GNASC00390	2023/03/23	24/03/2023	SI	6
2023GNASC00377	2023/03/22	27/03/2023	SI	7
2023GNASC00399	2023/03/24	29/03/2023	SI	5
2023GNASC00362	2023/03/15	18/03/2023	SI	11
2023GNASC00416	2023/03/29	30/03/2023	SI	2
2023GNASC00398	2023/03/24	31/03/2023	SI	5
2023GNASC00357	2023/03/14	31/03/2023	SI	12
2023GNASC00380	2023/03/22	29/03/2023	SI	7
2023GNASC00369	2023/03/17	30/03/2023	SI	9
2023GNASC00280	2023/02/17	21/03/2023	SI	29
2023GNASC00319	2023/03/02	31/03/2023	SI	20
2023GNASC00355	2023/03/14	31/03/2023	SI	12
2023GNASC00408	2023/03/28	31/03/2023	SI	3
2023GNASC00384	2023/03/22	31/03/2023	SI	7
2023GNASC00358	2023/03/14	31/03/2023	SI	12
2023GNASC00359	2023/03/15	31/03/2023	SI	11
2023GNASC00400	2023/03/24	29/03/2023	SI	5
2023GNASC00396	2023/03/23	29/03/2023	SI	7



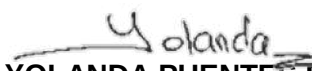
Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00314	2023/02/28	03/04/2023	SI	23
2023GNASC00361	2023/03/15	03/04/2023	SI	12
2023GNASC00410	2023/03/28	03/04/2023	SI	4
2023GNASC00344	2023/03/09	04/04/2023	SI	17
2023GNASC00385	2023/03/22	04/04/2023	SI	9
2023GNASC00379	2023/03/22	30/03/2023	SI	9
2023GNASC00427	2023/03/31	04/04/2023	SI	2
2023GNASC00372	2023/03/21	29/03/2023	SI	10
2023GNASC00389	2023/03/23	05/04/2023	SI	9
2023GNASC00405	2023/03/27	05/04/2023	SI	7
2023GNASC00373	2023/03/21	28/03/2023	SI	12
2023GNASC00397	2023/03/23	30/03/2023	SI	10
2023GNASC00421	2023/03/29	04/04/2023	SI	6
2023GNASC00426	2023/03/30	31/03/2023	SI	5
2023GNASC00352	2023/03/13	10/04/2023	SI	17
2023GNASC00409	2023/03/28	10/04/2023	SI	7
2023GNASC00425	2023/03/29	10/04/2023	SI	6
2023GNASC00412	2023/03/28	31/03/2023	SI	7
2023GNASC00370	2023/03/21	10/04/2023	SI	12
2023GNASC00356	2023/03/14	21/03/2023	SI	16
2023GNASC00382	2023/03/22	28/03/2023	SI	11
2023GNASC00383	2023/03/22	03/04/2023	SI	11
2023GNASC00374	2023/03/21	10/04/2023	SI	12
2023GNASC00387	2023/03/22	11/04/2023	SI	12
2023GNASC00215	2023/02/07	14/03/2023	SI	42
2023GNASC00394	2023/03/23	11/04/2023	SI	11
2023GNASC00348	2023/03/10	11/04/2023	SI	20
2023GNASC00419	2023/03/29	12/04/2023	SI	8
2023GNASC00401	2023/03/24	12/04/2023	SI	11
2023GNASC00351	2023/03/13	31/03/2023	SI	20
2023GNASC00423	2023/03/29	10/04/2023	SI	9

9. CONCLUSIONES

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses tiene disponible diferentes canales de atención, para recibir los requerimientos PQRSD de la ciudadanía. Este informe se genera a partir de la información registrada por la ciudadanía en el aplicativo de PQRSD, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023.

Durante el primer trimestre del año 2023, el Instituto recibió cuatrocientos treinta y cinco (435) requerimientos, de los cuales, el 94.48% corresponde a peticiones.

De los cuatrocientos diez (410) requerimientos finalizados, a ninguno se le negó el acceso a la información; se encuentran en proceso de respuesta al peticionario un total de veinticinco (25) requerimientos, debido a factores como, la ampliación de información requerida por el Instituto al peticionario y/o los tiempos de respuesta de las Unidades Organizacionales.


ROSA YOLANDA PUENTES PULIDO

Coordinadora Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Olga Patricia Roncancio Baron – Profesional Especializado -GNASC
Revisó y aprobó: Rosa Yolanda Puentes Pulido – Coordinadora - GNASC