



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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SEGUNDO TRIMESTRE
AÑO 2023

Bogotá, D.C., Junio 30 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.....	8
5.3. ORIGEN	8
5.4. ESTADO	9
5.5. POR SEDE	10
5.6. TRASLADO A OTRAS ENTIDADES.....	10
6. RECOMENDACIONES ACERCA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	11
7. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD	11
8. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	11
9. CONCLUSIONES	21



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 en la 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 de la atención al ciudadano, en cumplimiento con sus funciones.

Este informe de PQRSD, contempla el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio 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 abril y el 30 de junio de 2023.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.2.1. Dar a conocer los diferentes canales de atención disponibles para la recepción y presentación de PQRSD.
- 1.2.2. Presentar la clasificación de los requerimientos.
- 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.

La respuesta a cada requerimiento lo realiza la Unidad Organizacional a la cual le fue direccionada la solicitud.



3. ASPECTOS GENERALES

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 mensual del estado de las PQRSD a cada unidad organizacional responsable del seguimiento, respuesta y cierre en el aplicativo.
- 3.3. Procedimiento y aplicativo de “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” actualizado y socializado.
- 3.4. Asignación de un responsable en las diferentes Unidades Organizacionales para la gestión de las PQRSD.
- 3.5. Los requerimientos se resuelven, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- 3.6. Se actualiza 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 el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”*.
- 3.7. Las Unidades Organizacionales gestionan el plan de mejoramiento a las quejas y reclamos recibidos y realizan el seguimiento correspondiente, para la mejora continua en la atención al ciudadano.

4. CANALES DE ATENCIÓN

Canales de atención disponibles por el Instituto, para recibir los requerimientos de PQRSD interpuestas por los usuarios:

CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	CLASE DE CANAL	UBICACIÓN
Personal de forma verbal o escrita – Diligenciando el formato disponible	Buzones	Puntos de atención a nivel nacional (Formato para ser diligenciado por el usuario y ser introducido en el buzón de PQRSD disponible).
	Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano	Carrera 7 No. 32-16 Piso 14
Telefónico	01800113263 Línea Anticorrupción, Línea gratuita desde cualquier lugar del país PBX: 601 4 06 99 44 – 601 4 06 99 77, líneas fijas.	Nivel Nacional 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/pgrs	Página Web
Chat	http://www.medicinalegal.gov.co/chat	Página Web



5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

5.1. TIPO

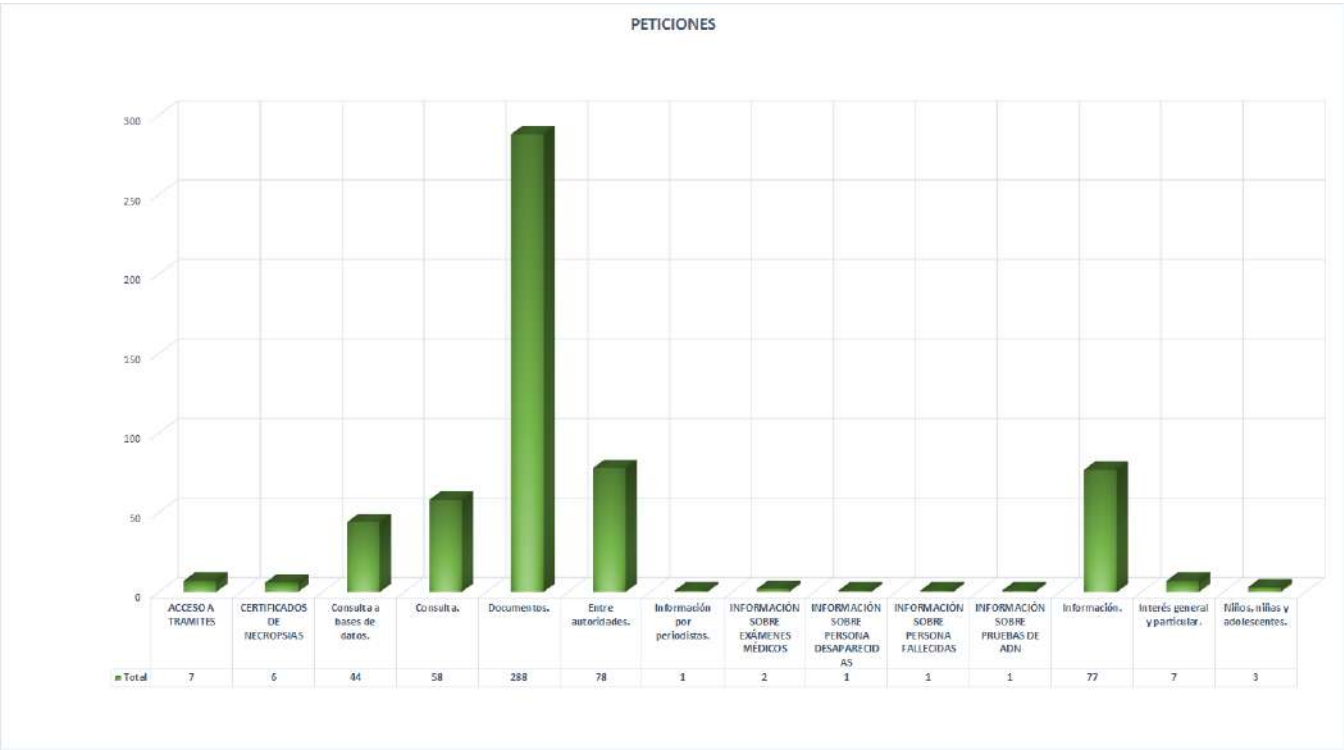
Durante el segundo trimestre del año 2023, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses recibió quinientos noventa y cuatro (594) requerimientos, de los cuales el 96.29% corresponde a petición. (Gráfica 1).



Gráfica 1 Tipo de Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRS

5.1.1. PETICIONES

En la Gráfica 2 se evidencia de las quinientos setenta y dos (572) peticiones, el 50.35% corresponde a la categoría “Petición de documentos”, seguido de “Entre Autoridades” con 13.64% del total de peticiones.



Gráfica 2 Peticiones
Fuente: Sistema Informativo PQRS



5.1.2. QUEJAS

La gráfica 3 indica que a nivel nacional se recibieron diecinueve (19) Quejas, de las cuales ocho (8) corresponden a mala atención, seguido de cuatro (4) quejas que corresponden a incumplimiento de horario de atención.



Grafica 3 Quejas
Fuentes: Sistema Información PQRS

5.1.3. RECLAMOS

A nivel nacional, se recibieron dos (2) reclamos; como se muestra en la gráfica 4, el cual corresponde a “Demora en la entrega de Resultados”.

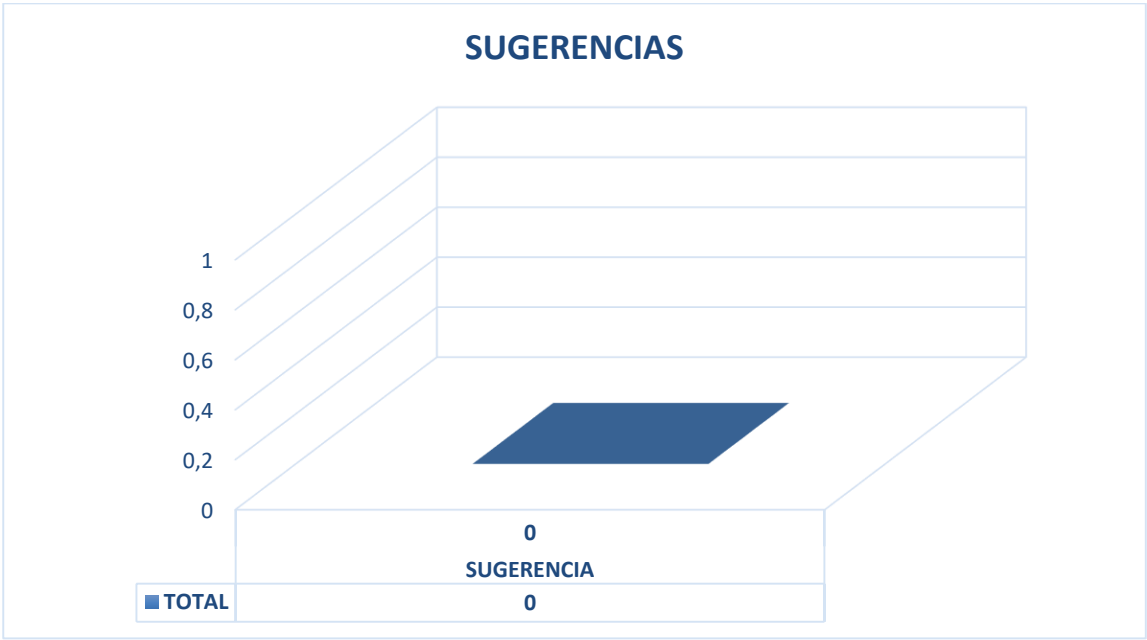


Grafica 4 Reclamos
Fuentes: Sistema Información PQRS



5.1.4. SUGERENCIAS

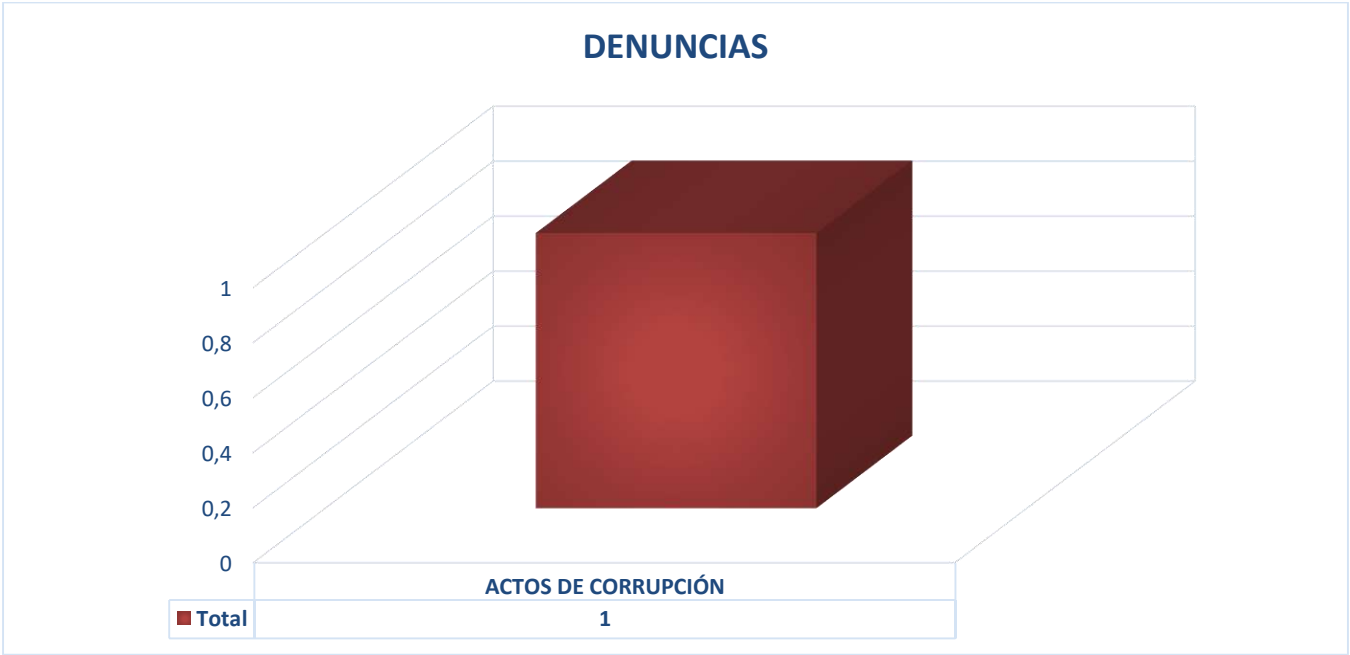
No se recibieron sugerencias en el segundo trimestre. Ver gráfica 5:



Grafica 5 Sugerencias
Fuentes Sistema Información PQRS

5.1.5. DENUNCIAS

A nivel nacional, se recibió una (1) denuncia; como se muestra en la gráfica 6, el cual corresponde a “Actos de corrupción” . La Oficina de Control Interno Disciplinario gestionó lo correspondiente.



Grafica 6 Denuncias
Fuentes Sistema Información PQRS



5.2. MEDIO DE PRESENTACIÓN

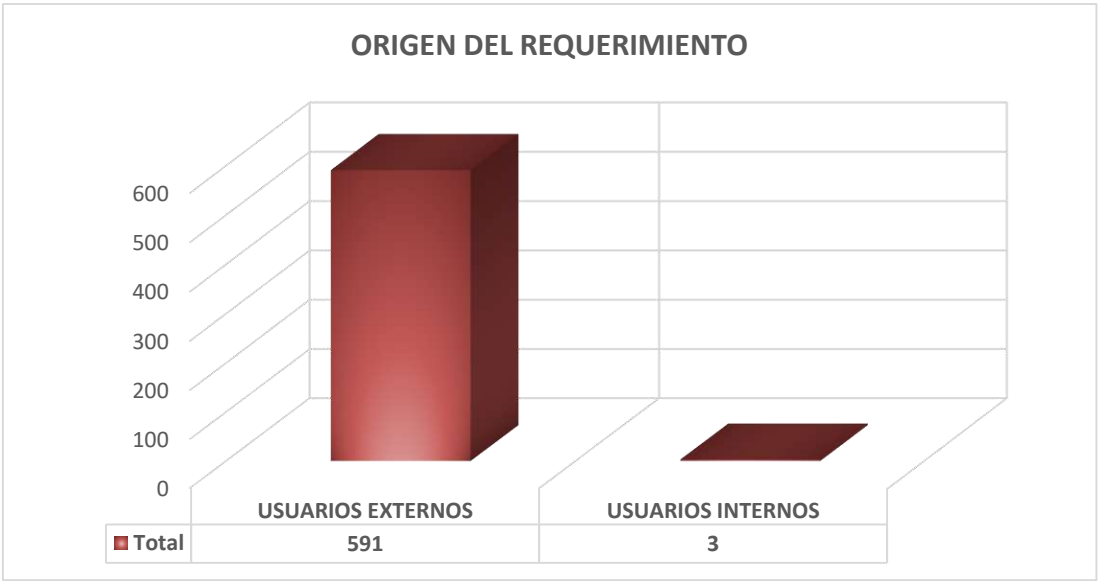
En la gráfica 7 se puede evidenciar que el medio de presentación más usado por los usuarios es el correo electrónico, a través de la dirección: solicitudinformacion@medicinalegal.gov.co, seguido de la web a través del formulario dispuesto en la misma, en los accesos directos de atención y participación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



Grafica 7 Medio de Presentación
Fuente Sistema de Información PQRSD

5.3. ORIGEN

En la Gráfica 8, se evidencia que, del total de los requerimientos recibidos, seiscientos noventa y uno (691) corresponden a usuarios externos y tres (3) usuarios internos.



Grafica 8 Origen del Requerimiento
Fuente: Sistema de Información PQRSD



5.4. ESTADO

A la fecha de este informe, se finalizaron cuatrocientos ochenta y seis (486) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información, el restante que corresponde a ciento ocho (108) 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:

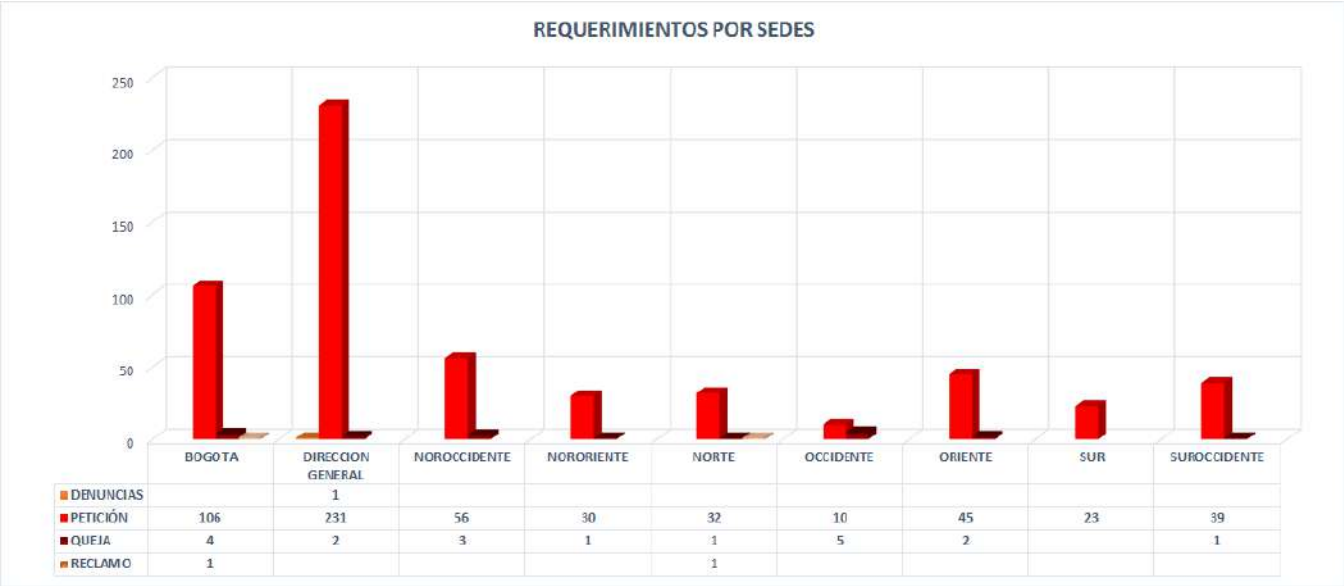


Grafica 9 Estado de los Requerimientos
Fuentes: Sistema de Información PQRS



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 remitatorio 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 (...).”



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 PQRS, se evidencio que, en el segundo trimestre de 2023, ingresaron diez y nueve (19) quejas con mayor número de solicitudes por “Mala Atención” y dos (2) por “Incumplimiento de horario de atención”.

Las diferentes Unidades Organizacionales del Instituto, implementan acciones de mejora respecto a las recomendaciones manifestadas por los usuarios 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 segundo trimestre de 2023, no se presentó solicitud de sugerencia para tener en cuenta por parte de usuarios.

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 segundo trimestre de 2023:

Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00430	2023/04/01	2023/04/18	SI	9
2023GNASC00431	2023/04/02	2023/04/13	SI	6
2023GNASC00432	2023/04/03	2023/04/10	SI	3
2023GNASC00436	2023/04/04	2023/04/24	SI	12
2023GNASC00437	2023/04/04	2023/04/25	SI	13
2023GNASC00438	2023/04/04	2023/04/20	SI	10
2023GNASC00439	2023/04/05	2023/04/16	SI	5
2023GNASC00440	2023/04/05	2023/04/25	SI	12
2023GNASC00441	2023/04/06	2023/04/10	SI	0
2023GNASC00443	2023/04/07	2023/04/11	SI	1
2023GNASC00444	2023/04/09	2023/04/28	SI	14
2023GNASC00445	2023/04/09	2023/04/20	SI	8
2023GNASC00448	2023/04/10	2023/04/28	SI	14
2023GNASC00450	2023/04/10	2023/04/28	SI	14
2023GNASC00451	2023/04/10	2023/04/28	SI	14
2023GNASC00452	2023/04/10	2023/04/28	SI	14
2023GNASC00453	2023/04/10	2023/04/24	SI	10
2023GNASC00454	2023/04/10	2023/04/26	SI	12
2023GNASC00455	2023/04/10	2023/05/02	SI	15
2023GNASC00456	2023/04/10	2023/04/10	SI	0
2023GNASC00457	2023/04/10	2023/04/24	SI	10
2023GNASC00458	2023/04/11	2023/04/17	SI	4
2023GNASC00459	2023/04/11	2023/05/03	SI	15
2023GNASC00460	2023/04/11	2023/04/13	SI	2
2023GNASC00461	2023/04/11	2023/05/24	SI	29



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00462	2023/04/11	2023/05/02	SI	14
2023GNASC00463	2023/04/11	2023/04/20	SI	7
2023GNASC00464	2023/04/11	2023/04/14	SI	3
2023GNASC00465	2023/04/11	2023/04/13	SI	2
2023GNASC00467	2023/04/12	2023/04/13	SI	1
2023GNASC00468	2023/04/12	2023/04/28	SI	12
2023GNASC00469	2023/04/12	2023/05/03	SI	14
2023GNASC00470	2023/04/12	2023/04/28	SI	12
2023GNASC00471	2023/04/12	2023/05/02	SI	13
2023GNASC00472	2023/04/12	2023/04/28	SI	12
2023SUROCCIDENTE00001	2023/04/12	2023/04/28	SI	12
2023SUROCCIDENTE00002	2023/04/12	2023/05/02	SI	13
2023GNASC00473	2023/04/14	2023/05/03	SI	12
2023GNASC00474	2023/04/14	2023/04/17	SI	1
2023GNASC00475	2023/04/16	2023/04/27	SI	8
2023GNASC00477	2023/04/17	2023/05/29	SI	28
2023GNASC00478	2023/04/17	2023/05/09	SI	15
2023GNASC00479	2023/04/17	2023/05/09	SI	15
2023GNASC00480	2023/04/17	2023/04/28	SI	9
2023GNASC00481	2023/04/17	2023/04/20	SI	3
2023GNASC00482	2023/04/17	2023/05/02	SI	10
2023GNASC00483	2023/04/17	2023/05/05	SI	13
2023DRB00001	2023/04/18	2023/05/08	SI	13
2023DRB00002	2023/04/18	2023/05/08	SI	13
2023DROCC00004	2023/04/18	2023/04/20	SI	2
2023GNASC00484	2023/04/18	2023/05/05	SI	12
2023GNASC00485	2023/04/18	2023/05/05	SI	12
2023GNASC00486	2023/04/18	2023/04/19	SI	1
2023GNASC00487	2023/04/18	2023/04/26	SI	6
2023GNASC00488	2023/04/19	2023/05/12	SI	16
2023GNASC00489	2023/04/19	2023/05/08	SI	12
2023GNASC00491	2023/04/19	2023/04/25	SI	4
2023GNASC00492	2023/04/19	2023/05/08	SI	12
2023GNASC00494	2023/04/19	2023/04/21	SI	2
2023GNASC00495	2023/04/19	2023/04/24	SI	3
2023GNASC00496	2023/04/19	2023/05/05	SI	11
2023GNASC00497	2023/04/20	2023/05/09	SI	12
2023GNASC00498	2023/04/20	2023/05/02	SI	7
2023GNASC00499	2023/04/20	2023/04/28	SI	6
2023GNASC00500	2023/04/20	2023/04/25	SI	3
2023GNASC00501	2023/04/20	2023/05/05	SI	10
2023GNASC00502	2023/04/20	2023/04/27	SI	5
2023GNASC00503	2023/04/20	2023/04/21	SI	1
2023GNASC00504	2023/04/20	2023/04/21	SI	1
2023GNASC00505	2023/04/21	2023/04/21	SI	0
2023GNASC00506	2023/04/21	2023/05/08	SI	10
2023GNASC00507	2023/04/21	2023/05/08	SI	10
2023GNASC00508	2023/04/21	2023/05/08	SI	10



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00509	2023/04/21	2023/05/08	SI	10
2023GNASC00510	2023/04/21	2023/04/21	SI	0
2023GNASC00511	2023/04/21	2023/05/08	SI	10
2023GNASC00512	2023/04/21	2023/05/08	SI	10
2023GNASC00513	2023/04/21	2023/05/08	SI	10
2023GNASC00514	2023/04/24	2023/05/12	SI	13
2023GNASC00515	2023/04/24	2023/05/08	SI	9
2023GNASC00516	2023/04/24	2023/05/17	SI	16
2023GNASC00517	2023/04/24	2023/04/24	SI	0
2023GNASC00518	2023/04/24	2023/05/25	SI	21
2023GNASC00519	2023/04/25	2023/04/25	SI	0
2023GNASC00520	2023/04/25	2023/04/25	SI	0
2023GNASC00522	2023/04/25	2023/04/27	SI	2
2023GNASC00523	2023/04/25	2023/05/08	SI	8
2023GNASC00524	2023/04/25	2023/05/12	SI	12
2023GNASC00525	2023/04/25	2023/04/28	SI	3
2023GNASC00526	2023/04/25	2023/05/26	SI	21
2023GNASC00527	2023/04/25	2023/04/27	SI	2
2023GNASC00528	2023/04/26	2023/04/28	SI	2
2023GNASC00529	2023/04/26	2023/05/18	SI	15
2023GNASC00530	2023/04/28	2023/05/09	SI	6
2023GNASC00531	2023/04/28	2023/05/18	SI	13
2023GNASC00532	2023/05/02	2023/05/05	SI	3
2023GNASC00534	2023/05/02	2023/05/18	SI	12
2023GNASC00535	2023/05/02	2023/05/10	SI	6
2023GNASC00536	2023/05/02	2023/05/24	SI	15
2023GNASC00537	2023/05/03	2023/05/25	SI	15
2023GNASC00538	2023/05/03	2023/05/17	SI	10
2023GNASC00539	2023/05/03	2023/05/09	SI	4
2023GNASC00540	2023/05/03	2023/05/09	SI	4
2023GNASC00541	2023/05/03	2023/05/05	SI	2
2023GNASC00542	2023/05/03	2023/05/08	SI	3
2023GNASC00543	2023/05/03	2023/05/24	SI	14
2023GNASC00544	2023/05/04	2023/05/24	SI	13
2023GNASC00545	2023/05/04	2023/06/19	SI	29
2023GNASC00547	2023/05/04	2023/05/24	SI	13
2023GNASC00548	2023/05/04	2023/05/19	SI	11
2023GNASC00549	2023/05/04	2023/05/11	SI	5
2023GNASC00550	2023/05/04	2023/05/10	SI	4
2023GNASC00551	2023/05/04	2023/05/26	SI	15
2023GNASC00552	2023/05/05	2023/05/09	SI	2
2023GNASC00553	2023/05/05	2023/05/10	SI	3
2023GNASC00554	2023/05/05	2023/05/05	SI	0
2023GNASC00555	2023/05/05	2023/05/15	SI	6
2023GNASC00556	2023/05/05	2023/05/11	SI	4
2023GNASC00557	2023/05/08	2023/05/09	SI	1
2023GNASC00558	2023/05/08	2023/05/08	SI	0
2023GNASC00559	2023/05/08	2023/05/26	SI	13



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00560	2023/05/08	2023/05/25	SI	12
2023GNASC00561	2023/05/09	2023/05/31	SI	15
2023GNASC00562	2023/05/09	2023/05/19	SI	8
2023GNASC00563	2023/05/09	2023/05/09	SI	0
2023GNASC00564	2023/05/09	2023/05/09	SI	0
2023GNASC00565	2023/05/09	2023/05/24	SI	10
2023GNASC00566	2023/05/09	2023/05/10	SI	1
2023GNASC00567	2023/05/09	2023/05/24	SI	10
2023GNASC00568	2023/05/09	2023/05/09	SI	0
2023GNASC00569	2023/05/09	2023/05/15	SI	4
2023GNASC00570	2023/05/09	2023/05/09	SI	0
2023GNASC00571	2023/05/09	2023/05/29	SI	13
2023GNASC00572	2023/05/09	2023/05/09	SI	0
2023GNASC00573	2023/05/09	2023/06/07	SI	20
2023GNASC00574	2023/05/09	2023/06/05	SI	18
2023GNASC00575	2023/05/09	2023/05/09	SI	0
2023GNASC00576	2023/05/09	2023/05/10	SI	1
2023GNASC00577	2023/05/09	2023/05/24	SI	10
2023GNASC00578	2023/05/09	2023/05/29	SI	13
2023GNASC00579	2023/05/10	2023/05/24	SI	9
2023GNASC00580	2023/05/10	2023/05/12	SI	2
2023GNASC00581	2023/05/10	2023/06/19	SI	25
2023DRNOCC00011	2023/05/11	2023/05/19	SI	6
2023GNASC00582	2023/05/11	2023/05/29	SI	11
2023GNASC00583	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00584	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00585	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00586	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00587	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00588	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00589	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00590	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00591	2023/05/11	2023/05/12	SI	1
2023GNASC00592	2023/05/11	2023/05/19	SI	6
2023GNASC00593	2023/05/11	2023/05/24	SI	8
2023GNASC00594	2023/05/12	2023/05/30	SI	11
2023GNASC00595	2023/05/12	2023/05/29	SI	10
2023GNASC00596	2023/05/12	2023/05/24	SI	7
2023GNASC00597	2023/05/12	2023/05/29	SI	10
2023GNASC00598	2023/05/12	2023/05/12	SI	0
2023GNASC00599	2023/05/12	2023/05/12	SI	0
2023GNASC00600	2023/05/12	2023/05/12	SI	0
2023GNASC00601	2023/05/12	2023/05/12	SI	0
2023GNASC00602	2023/05/12	2023/05/12	SI	0
2023GNASC00603	2023/05/12	2023/06/05	SI	15
2023GNASC00604	2023/05/12	2023/05/29	SI	10
2023GNASC00605	2023/05/12	2023/06/06	SI	16
2023GNASC00606	2023/05/12	2023/05/15	SI	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00607	2023/05/12	2023/05/18	SI	4
2023GNASC00608	2023/05/12	2023/05/12	SI	0
2023GNASC00609	2023/05/12	2023/05/31	SI	12
2023GNASC00610	2023/05/16	2023/06/15	SI	20
2023GNASC00611	2023/05/16	2023/06/01	SI	11
2023GNASC00612	2023/05/16	2023/06/05	SI	13
2023GNASC00613	2023/05/16	2023/06/05	SI	13
2023GNASC00614	2023/05/16	2023/06/01	SI	11
2023GNASC00615	2023/05/16	2023/06/22	SI	24
2023GNASC00616	2023/05/16	2023/05/19	SI	3
2023GNASC00617	2023/05/16	2023/05/29	SI	8
2023GNASC00618	2023/05/16	2023/05/17	SI	1
2023GNASC00619	2023/05/16	2023/06/02	SI	12
2023GNASC00620	2023/05/16	2023/06/05	SI	13
2023GNASC00621	2023/05/16	2023/05/29	SI	8
2023GNASC00622	2023/05/16	2023/05/25	SI	6
2023GNASC00623	2023/05/16	2023/05/17	SI	1
2023GNASC00624	2023/05/16	2023/05/17	SI	1
2023GNASC00625	2023/05/16	2023/05/17	SI	1
2023GNASC00628	2023/05/16	2023/05/31	SI	10
2023GNASC00629	2023/05/16	2023/05/19	SI	3
2023GNASC00630	2023/05/17	2023/05/18	SI	1
2023GNASC00631	2023/05/17	2023/05/25	SI	5
2023GNASC00632	2023/05/17	2023/06/06	SI	13
2023GNASC00633	2023/05/17	2023/06/05	SI	12
2023GNASC00634	2023/05/18	2023/05/24	SI	3
2023GNASC00635	2023/05/18	2023/05/30	SI	7
2023GNASC00636	2023/05/18	2023/05/19	SI	1
2023GNASC00637	2023/05/18	2023/06/05	SI	11
2023GNASC00638	2023/05/18	2023/05/19	SI	1
2023GNASC00639	2023/05/18	2023/05/19	SI	1
2023GNASC00640	2023/05/18	2023/05/19	SI	1
2023GNASC00641	2023/05/18	2023/05/25	SI	4
2023GNASC00642	2023/05/18	2023/05/19	SI	1
2023GNASC00643	2023/05/18	2023/06/06	SI	12
2023GNASC00644	2023/05/19	2023/05/19	SI	0
2023GNASC00645	2023/05/19	2023/05/19	SI	0
2023GNASC00646	2023/05/19	2023/05/19	SI	0
2023GNASC00647	2023/05/19	2023/05/19	SI	0
2023GNASC00648	2023/05/19	2023/05/19	SI	0
2023GNASC00649	2023/05/19	2023/05/19	SI	0
2023GNASC00650	2023/05/19	2023/05/23	SI	1
2023GNASC00651	2023/05/19	2023/05/23	SI	1
2023GNASC00652	2023/05/19	2023/06/06	SI	11
2023GNASC00653	2023/05/19	2023/05/23	SI	1
2023GNASC00654	2023/05/19	2023/05/23	SI	1
2023GNASC00655	2023/05/19	2023/06/13	SI	15
2023SUROCCIDENTE00003	2023/05/19	2023/05/26	SI	4



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00656	2023/05/21	2023/05/24	SI	1
2023GNASC00657	2023/05/23	2023/05/24	SI	1
2023GNASC00659	2023/05/23	2023/05/29	SI	4
2023GNASC00660	2023/05/23	2023/05/24	SI	1
2023GNASC00661	2023/05/23	2023/06/05	SI	9
2023GNASC00662	2023/05/23	2023/06/02	SI	8
2023GNASC00663	2023/05/23	2023/06/01	SI	7
2023GNASC00664	2023/05/23	2023/06/05	SI	9
2023GNASC00665	2023/05/23	2023/06/29	SI	25
2023GNASC00666	2023/05/23	2023/06/19	SI	17
2023GNASC00667	2023/05/23	2023/06/06	SI	10
2023GNASC00668	2023/05/23	2023/05/24	SI	1
2023GNASC00669	2023/05/23	2023/05/31	SI	6
2023GNASC00670	2023/05/23	2023/05/24	SI	1
2023GNASC00671	2023/05/23	2023/05/31	SI	6
2023GNASC00672	2023/05/23	2023/05/24	SI	1
2023GNASC00673	2023/05/23	2023/05/24	SI	1
2023GNASC00675	2023/05/23	2023/06/02	SI	8
2023GNASC00677	2023/05/23	2023/05/31	SI	6
2023GNASC00678	2023/05/23	2023/06/22	SI	20
2023GNASC00679	2023/05/23	2023/05/25	SI	2
2023GNASC00680	2023/05/24	2023/06/05	SI	8
2023GNASC00681	2023/05/24	2023/06/19	SI	16
2023GNASC00682	2023/05/24	2023/05/31	SI	5
2023GNASC00683	2023/05/24	2023/05/24	SI	0
2023GNASC00684	2023/05/24	2023/06/14	SI	14
2023GNASC00685	2023/05/24	2023/06/09	SI	12
2023GNASC00686	2023/05/24	2023/05/24	SI	0
2023GNASC00687	2023/05/25	2023/06/02	SI	6
2023GNASC00688	2023/05/25	2023/06/02	SI	6
2023GNASC00689	2023/05/25	2023/05/25	SI	0
2023GNASC00690	2023/05/25	2023/05/25	SI	0
2023GNASC00691	2023/05/25	2023/06/21	SI	17
2023GNASC00692	2023/05/25	2023/05/25	SI	0
2023GNASC00693	2023/05/26	2023/05/26	SI	0
2023GNASC00694	2023/05/26	2023/05/26	SI	0
2023GNASC00695	2023/05/26	2023/05/26	SI	0
2023GNASC00696	2023/05/26	2023/05/26	SI	0
2023GNASC00697	2023/05/26	2023/05/26	SI	0
2023GNASC00698	2023/05/26	2023/05/26	SI	0
2023GNASC00699	2023/05/26	2023/05/26	SI	0
2023GNASC00700	2023/05/26	2023/06/13	SI	11
2023GNASC00701	2023/05/29	2023/06/13	SI	10
2023GNASC00702	2023/05/29	2023/05/29	SI	0
2023GNASC00703	2023/05/29	2023/06/01	SI	3
2023GNASC00704	2023/05/29	2023/06/13	SI	10
2023GNASC00706	2023/05/29	2023/06/15	SI	12
2023GNASC00707	2023/05/29	2023/06/02	SI	4



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00708	2023/05/29	2023/06/16	SI	13
2023GNASC00709	2023/05/29	2023/06/13	SI	10
2023GNASC00710	2023/05/29	2023/05/29	SI	0
2023GNASC00711	2023/05/29	2023/05/29	SI	0
2023GNASC00712	2023/05/29	2023/06/13	SI	10
2023GNASC00713	2023/05/29	2023/06/07	SI	7
2023GNASC00714	2023/05/29	2023/06/06	SI	6
2023GNASC00715	2023/05/29	2023/05/29	SI	0
2023GNASC00716	2023/05/29	2023/06/13	SI	10
2023GNASC00717	2023/05/29	2023/05/29	SI	0
2023GNASC00718	2023/05/29	2023/05/29	SI	0
2023GNASC00719	2023/05/29	2023/06/05	SI	5
2023GNASC00720	2023/05/29	2023/06/05	SI	5
2023DROCC00005	2023/05/30	2023/06/26	SI	17
2023GNASC00723	2023/05/30	2023/06/14	SI	10
2023GNASC00724	2023/05/30	2023/06/08	SI	7
2023GNASC00725	2023/05/30	2023/06/05	SI	4
2023GNASC00726	2023/05/30	2023/05/30	SI	0
2023GNASC00727	2023/05/30	2023/05/30	SI	0
2023GNASC00728	2023/05/30	2023/05/30	SI	0
2023GNASC00729	2023/05/30	2023/05/30	SI	0
2023GNASC00730	2023/05/30	2023/05/30	SI	0
2023GNASC00731	2023/05/30	2023/05/30	SI	0
2023GNASC00732	2023/05/30	2023/06/21	SI	14
2023GNASC00733	2023/05/30	2023/05/31	SI	1
2023DROCC00006	2023/05/31	2023/06/02	SI	2
2023GNASC00734	2023/05/31	2023/06/20	SI	12
2023GNASC00735	2023/05/31	2023/06/22	SI	14
2023GNASC00736	2023/05/31	2023/06/05	SI	3
2023GNASC00737	2023/05/31	2023/05/31	SI	0
2023GNASC00738	2023/05/31	2023/05/31	SI	0
2023GNASC00739	2023/05/31	2023/06/15	SI	10
2023GNASC00740	2023/05/31	2023/06/20	SI	12
2023GNASC00741	2023/05/31	2023/05/31	SI	0
2023GNASC00742	2023/05/31	2023/06/23	SI	15
2023GNASC00743	2023/06/01	2023/06/22	SI	13
2023GNASC00744	2023/06/01	2023/06/20	SI	11
2023GNASC00745	2023/06/01	2023/06/01	SI	0
2023GNASC00747	2023/06/01	2023/06/20	SI	11
2023GNASC00748	2023/06/01	2023/06/08	SI	5
2023GNASC00749	2023/06/01	2023/06/01	SI	0
2023GNASC00750	2023/06/01	2023/06/01	SI	0
2023GNASC00751	2023/06/01	2023/06/22	SI	13
2023GNASC00752	2023/06/01	2023/06/13	SI	7
2023GNASC00753	2023/06/01	2023/06/22	SI	13
2023GNASC00754	2023/06/01	2023/06/02	SI	1
2023GNASC00755	2023/06/01	2023/06/01	SI	0
2023GNASC00756	2023/06/01	2023/06/01	SI	0



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00757	2023/06/01	2023/06/05	SI	2
2023GNASC00758	2023/06/01	2023/06/05	SI	2
2023GNASC00759	2023/06/01	2023/06/19	SI	10
2023GNASC00760	2023/06/02	2023/06/05	SI	1
2023GNASC00761	2023/06/02	2023/06/19	SI	9
2023GNASC00762	2023/06/02	2023/06/20	SI	10
2023GNASC00763	2023/06/02	2023/06/20	SI	10
2023GNASC00764	2023/06/02	2023/06/06	SI	2
2023GNASC00765	2023/06/02	2023/06/02	SI	0
2023GNASC00766	2023/06/02	2023/06/02	SI	0
2023GNASC00767	2023/06/02	2023/06/02	SI	0
2023GNASC00768	2023/06/02	2023/06/02	SI	0
2023GNASC00771	2023/06/02	2023/06/07	SI	3
2023GNASC00772	2023/06/02	2023/06/07	SI	3
2023GNASC00773	2023/06/02	2023/06/20	SI	10
2023GNASC00774	2023/06/02	2023/06/13	SI	6
2023GNASC00776	2023/06/02	2023/06/20	SI	10
2023GNASC00777	2023/06/02	2023/06/27	SI	15
2023GNASC00778	2023/06/03	2023/06/15	SI	7
2023GNASC00779	2023/06/03	2023/06/13	SI	5
2023GNASC00780	2023/06/03	2023/06/07	SI	2
2023GNASC00781	2023/06/04	2023/06/22	SI	11
2023GNASC00782	2023/06/05	2023/06/07	SI	2
2023GNASC00785	2023/06/05	2023/06/07	SI	2
2023GNASC00787	2023/06/05	2023/06/06	SI	1
2023GNASC00789	2023/06/05	2023/06/20	SI	9
2023GNASC00790	2023/06/05	2023/06/07	SI	2
2023GNASC00791	2023/06/05	2023/06/07	SI	2
2023GNASC00792	2023/06/05	2023/06/06	SI	1
2023GNASC00793	2023/06/05	2023/06/26	SI	13
2023GNASC00794	2023/06/06	2023/06/07	SI	1
2023GNASC00795	2023/06/06	2023/06/28	SI	14
2023GNASC00796	2023/06/06	2023/06/23	SI	11
2023GNASC00798	2023/06/06	2023/06/08	SI	2
2023GNASC00799	2023/06/06	2023/06/14	SI	5
2023GNASC00800	2023/06/06	2023/06/26	SI	12
2023GNASC00801	2023/06/06	2023/06/20	SI	8
2023GNASC00802	2023/06/07	2023/06/27	SI	12
2023GNASC00803	2023/06/07	2023/06/20	SI	7
2023GNASC00804	2023/06/07	2023/06/26	SI	11
2023GNASC00805	2023/06/07	2023/06/07	SI	0
2023GNASC00806	2023/06/07	2023/06/07	SI	0
2023GNASC00807	2023/06/07	2023/06/08	SI	1
2023GNASC00808	2023/06/07	2023/06/08	SI	1
2023GNASC00809	2023/06/07	2023/06/15	SI	5
2023GNASC00810	2023/06/08	2023/06/28	SI	12
2023GNASC00811	2023/06/08	2023/06/27	SI	11
2023GNASC00812	2023/06/08	2023/06/28	SI	12



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00813	2023/06/08	2023/06/08	SI	0
2023GNASC00814	2023/06/08	2023/06/08	SI	0
2023GNASC00815	2023/06/08	2023/06/08	SI	0
2023GNASC00816	2023/06/08	2023/06/28	SI	12
2023GNASC00817	2023/06/08	2023/06/27	SI	11
2023GNASC00818	2023/06/08	2023/06/08	SI	0
2023GNASC00819	2023/06/08	2023/06/27	SI	11
2023GNASC00820	2023/06/09	2023/06/14	SI	2
2023GNASC00821	2023/06/09	2023/06/29	SI	12
2023GNASC00822	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00823	2023/06/09	2023/06/28	SI	11
2023GNASC00824	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00825	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00826	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00827	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00828	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00829	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00830	2023/06/09	2023/06/09	SI	0
2023GNASC00831	2023/06/09	2023/06/28	SI	11
2023GNASC00832	2023/06/09	2023/06/28	SI	11
2023GNASC00833	2023/06/13	2023/06/30	SI	12
2023GNASC00834	2023/06/13	2023/06/28	SI	10
2023GNASC00835	2023/06/13	2023/06/13	SI	0
2023GNASC00837	2023/06/13	2023/06/28	SI	10
2023GNASC00838	2023/06/13	2023/06/13	SI	0
2023GNASC00839	2023/06/13	2023/06/13	SI	0
2023GNASC00840	2023/06/13	2023/06/13	SI	0
2023GNASC00841	2023/06/13	2023/06/13	SI	0
2023GNASC00842	2023/06/13	2023/06/13	SI	0
2023GNASC00843	2023/06/13	2023/06/22	SI	6
2023GNASC00844	2023/06/13	2023/06/19	SI	3
2023GNASC00845	2023/06/13	2023/06/28	SI	10
2023GNASC00846	2023/06/13	2023/06/30	SI	12
2023GNASC00847	2023/06/13	2023/06/13	SI	0
2023GNASC00848	2023/06/13	2023/06/30	SI	12
2023GNASC00849	2023/06/14	2023/06/14	SI	0
2023GNASC00850	2023/06/14	2023/06/14	SI	0
2023GNASC00851	2023/06/14	2023/06/14	SI	0
2023GNASC00853	2023/06/14	2023/06/21	SI	4
2023GNASC00854	2023/06/14	2023/06/30	SI	11
2023GNASC00857	2023/06/14	2023/06/19	SI	2
2023GNASC00858	2023/06/14	2023/07/04	SI	12
2023DROCC00007	2023/06/15	2023/06/15	SI	0
2023GNASC00860	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00861	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00862	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00863	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00864	2023/06/15	2023/06/16	SI	1



Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00865	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00866	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00867	2023/06/15	2023/06/20	SI	2
2023GNASC00868	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00870	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00875	2023/06/15	2023/06/28	SI	8
2023GNASC00876	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00877	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00878	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00879	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00880	2023/06/15	2023/06/21	SI	3
2023GNASC00881	2023/06/15	2023/06/30	SI	10
2023GNASC00882	2023/06/15	2023/06/30	SI	10
2023GNASC00883	2023/06/15	2023/06/16	SI	1
2023GNASC00885	2023/06/16	2023/06/28	SI	7
2023GNASC00886	2023/06/16	2023/06/30	SI	9
2023GNASC00887	2023/06/16	2023/07/04	SI	10
2023GNASC00888	2023/06/16	2023/06/27	SI	6
2023GNASC00889	2023/06/16	2023/06/16	SI	0
2023GNASC00890	2023/06/16	2023/06/16	SI	0
2023GNASC00891	2023/06/16	2023/06/16	SI	0
2023GNASC00892	2023/06/16	2023/06/20	SI	1
2023GNASC00893	2023/06/16	2023/06/20	SI	1
2023GNASC00894	2023/06/16	2023/06/20	SI	1
2023GNASC00895	2023/06/16	2023/06/29	SI	8
2023GNASC00896	2023/06/16	2023/06/20	SI	1
2023GNASC00897	2023/06/16	2023/06/29	SI	8
2023GNASC00898	2023/06/16	2023/06/20	SI	1
2023GNASC00899	2023/06/16	2023/06/20	SI	1
2023GNASC00900	2023/06/16	2023/06/20	SI	1
2023GNASC00903	2023/06/19	2023/06/23	SI	3
2023GNASC00906	2023/06/20	2023/06/20	SI	0
2023GNASC00907	2023/06/20	2023/06/20	SI	0
2023GNASC00908	2023/06/20	2023/06/20	SI	0
2023GNASC00909	2023/06/20	2023/06/23	SI	3
2023GNASC00913	2023/06/20	2023/06/23	SI	3
2023GNASC00914	2023/06/20	2023/06/30	SI	8
2023GNASC00917	2023/06/20	2023/06/23	SI	3
2023GNASC00919	2023/06/20	2023/06/23	SI	3
2023GNASC00923	2023/06/21	2023/06/23	SI	2
2023GNASC00924	2023/06/21	2023/06/23	SI	2
2023GNASC00926	2023/06/21	2023/06/29	SI	6
2023GNASC00928	2023/06/21	2023/06/29	SI	6
2023GNASC00930	2023/06/22	2023/06/30	SI	6
2023GNASC00931	2023/06/22	2023/06/29	SI	5
2023GNASC00932	2023/06/22	2023/07/04	SI	7
2023GNASC00933	2023/06/22	2023/06/30	SI	6
2023GNASC00934	2023/06/22	2023/06/30	SI	6



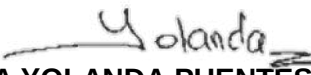
Radicado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Finalizado	Tiempo de respuesta. Días hábiles
2023GNASC00937	2023/06/22	2023/06/30	SI	6
2023GNASC00938	2023/06/22	2023/06/25	SI	1
2023GNASC00943	2023/06/23	2023/06/30	SI	5
2023GNASC00944	2023/06/23	2023/06/25	SI	0
2023GNASC00947	2023/06/23	2023/06/27	SI	2
2023GNASC00949	2023/06/23	2023/06/30	SI	5
2023GNASC00950	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00951	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00952	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00953	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00954	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00955	2023/06/23	2023/06/26	SI	1
2023GNASC00956	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00957	2023/06/23	2023/06/30	SI	5
2023GNASC00958	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00959	2023/06/23	2023/06/23	SI	0
2023GNASC00962	2023/06/23	2023/06/30	SI	5
2023GNASC00963	2023/06/26	2023/06/26	SI	0
2023GNASC00969	2023/06/26	2023/06/28	SI	2
2023GNASC00975	2023/06/27	2023/06/28	SI	1
2023GNASC00980	2023/06/27	2023/06/28	SI	1
2023GNASC00986	2023/06/27	2023/06/29	SI	2
2023GNASC00993	2023/06/27	2023/06/30	SI	3
2023GNASC00994	2023/06/28	2023/06/30	SI	2
2023GNASC01000	2023/06/28	2023/06/29	SI	1
2023GNASC01005	2023/06/29	2023/06/29	SI	0
2023GNASC01008	2023/06/29	2023/06/30	SI	1
2023GNASC01014	2023/06/30	2023/06/30	SI	0
2023GNASC01016	2023/06/30	2023/06/30	SI	0

9. CONCLUSIONES

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses tiene disponible diferentes canales de atención, para recibir los requerimientos PQRSD de los usuarios. 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 abril al 30 de junio de 2023.

Durante el segundo trimestre del año 2023, el Instituto recibió quinientos noventa y cuatro (594) requerimientos, de los cuales el 96.29% corresponde a petición.

De los cuatrocientos ochenta y seis (486) requerimientos y a ninguno se le negó el acceso a la información, el restante que corresponde a ciento ocho (108) se encuentran en proceso de respuesta al peticionario.


ROSA YOLANDA PUENTES PULIDO
Coordinadora Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Edgar William Quinchaneagua Forero – Asistente -GNASC
Revisó y aprobó: Rosa Yolanda Puentes Pulido – Coordinadora - GNASC