



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2018

El Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano hace recepción de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias radicadas por los medios comunicación del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, como son presencial, telefónica, correspondencia, correo electrónico, buzones, página Web, las cuales se registran en el aplicativo denominado PQRS.

Este sistema da un radicado automático y los funcionarios responsables de cada unidad organizacional deben asignar o reasignar de acuerdo a la competencia para dar la respuesta en los términos establecidos y el seguimiento los realiza el grupo nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.

Del análisis realizado a las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la entidad se pudo establecer que:

Del total recibido 439, para el momento del cierre del informe se ha realizado un análisis para poder clasificar las quejas, en donde estadísticamente nos muestra que el factor más vulnerable es la oportunidad del servicio, en los reclamos la demora en los resultados, y en las sugerencias el estado actual de las instalaciones, en las solicitudes de información las más frecuentes son las estadísticas sobre la parte misional, igualmente al momento del cierre del cuatrimestre se encontraban sin dar respuesta 78, adicionalmente se puede verificar que el porcentaje mayor de los mismos son del área administrativa.

Así mismo, se ha llegado a la ciudadanía de mejor forma a través del correo electrónico que es el que nos registra mayor número de solicitudes recibidas como son 303, igualmente se puede determinar que nuestro usuario frecuente es externo.

De conformidad con las sugerencias de las diferentes autoridades de control y de auditorías internas y externas, se realizó la mejora en nuestro sistema implementando nuevas clasificaciones como:

- Personas desplazadas
- Víctima de conflicto armado
- Sistema nacional de medicina legal

Igualmente, se continua con los planes de mejoramiento para lo que se registra como queja, reclamo y las no contestadas en términos, para lo cual el sistema registra y adicionalmente cada responsable las unidades organizacionales lo deben registrar en nuestro sistema Interno para el manejo.

Atentamente

Yamile Romero Vanegas

Coordinadora

Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

