

2015

Instituto Nacional de Medicina
Legal y Ciencias Forenses

Oficina de Planeación



INSTITUTO
NACIONAL DE
MEDICINA
LEGAL Y
CIENCIAS
FORENSES

**INFORME DE
INDICADORES DE GESTIÓN
PRIMER TRIMESTRE 2015**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. PROCESOS MISIONALES.....	5
1.1 GESTIÓN DEL SERVICIO FORENSE – TIEMPOS DE RESPUESTA.....	5
1.1.1 CLINICA FORENSE.....	8
1.2.1 PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA FORENSE	10
1.1.2 PATOLOGÍA FORENSE	10
1.1.3 LABORATORIOS FORENSES	11
1.2 GESTIÓN DEL SERVICIO FORENSE – EVACUACIÓN	13
1.2.2 CLÍNICA FORENSE.....	14
1.2.3 PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA FORENSES	14
1.2.4 PATOLOGÍA FORENSE	17
1.2.5 LABORATORIOS FORENSES	18
1.3 GESTIÓN DEL SERVICIO CIENTÍFICO FORENSE – CAPACITACIÓN.....	19
2. PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	21
2.1 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN – PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES INMLYCF.....	21
2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN – PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PERIODISTAS Y MEDIOS	21
2.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD – PORCENTAJE DE DOCUMENTOS APROBADOS EN EL SGC	22
2.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD – ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS.....	23
2.3.1 EFICACIA EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS.....	23
2.3.2. AVANCES (FINANCIERO, FÍSICO Y DE GESTIÓN) DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN.....	25
3. PROCESOS DE APOYO	29
3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	29
3.2 GESTIÓN FINANCIERA	29
4. PROCESOS DE CONTROL.....	30
4.1 GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – MANIFESTACIONES RESUELTAS.....	30

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 - Metas indicador tiempos de respuesta	5
Tabla 2 – Nivel de cumplimiento del indicador tiempo de respuesta por tipo de prueba y por regional	6
Tabla 3 – Tiempos de respuesta por laboratorio forense	7
Tabla 4 – Análisis comparativo TR primer trimestre Clínica - vigencias 2015 y 2014	8
Tabla 5 – Análisis comparativo TR primer trimestre Psiquiatría y Psicología - vigencias 2015 y 2014	10
Tabla 6 – Análisis comparativo TR primer trimestre Patología - vigencias 2015 y 2014.....	10
Tabla 7 – Análisis comparativo TR primer trimestre Laboratorios - vigencias 2015 y 2014	11
Tabla 8 – Resultados indicador Tiempo de Respuesta – Cumplimiento de pruebas o procedimientos	13
Tabla 9 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre Clínica - vigencias 2015 y 2014	14
Tabla 10 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Noroccidente –	15
Tabla 11 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Occidente –	15
Tabla 12 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Bogotá –	15
Tabla 13 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Noroccidente – Psicología -	16
Tabla 14 – Análisis comparativo Evacuación 1er. trimestre R. Occidente – Psicología -	16
Tabla 15 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Bogotá –	17
Tabla 16 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre Clínica –	17
Tabla 17 - Análisis Evacuación primer trimestre Laboratorios – vigencia 2015	18
Tabla 18 – Medición indicador Funcionarios Capacitados - primer trimestre - vigencias 2015 y 2014.....	19
Tabla 19 - Actividades de capacitación - primer trimestre - vigencias 2015 y 2014	19
Tabla 20 – Documentos aprobados durante el primer trimestre del año 2015.....	21
Tabla 21 – Documentos aprobados durante el primer trimestre del año 2015.....	22
Tabla 22 – Total de solicitudes de documentos tramitadas - primer trimestre del año 2015	22
Tabla 23 – Solicitudes de documentos por tipo - primer trimestre del año 2015	22
Tabla 24 - indicador acciones correctivas – primer trimestre 2015 por regional	24
Tabla 25 - Indicador Acciones Preventivas – Primer trimestre 2015 por regional.....	25
Tabla 26 - Indicador de Avances de Proyectos de Inversión - Misionales.....	26
Tabla 27 - Indicador de Avances de Proyectos de Inversión - Misionales.....	27
Tabla 28 - Indicador de Avances de Proyectos de Inversión - Misionales.....	28
Tabla 29 - Medición manifestaciones resueltas - primer trimestre - vigencias 2015 y 2014.....	30



Tabla 30 – Tipo de manifestación recibida primer trimestre del 2015	30
Tabla 31 – Causas frecuentes inconformidades primer trimestre 2015	31
Tabla 32 – Quejas resueltas primer trimestre 2015 y 2014	31
Tabla 33 – Reclamos resueltos primer trimestre 2015 y 2014.....	31
Tabla 34 – Sugerencias - solicitudes atendidas primer trimestre 2015 y 2014.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Clínica % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014	9
Gráfico 2 – Neuropsiquiatría % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014.....	10
Gráfico 3 – Patología % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014.....	11
Gráfico 4– Patología % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014.....	12



INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses presta servicios forenses a la comunidad en un marco de calidad, para apoyar técnica y científicamente la administración de justicia, respetando la dignidad de las personas y contribuyendo a restablecer sus derechos. Para cumplir dicha labor, cuenta con 8 Direcciones Regionales, 25 Direcciones Seccionales, 110 Unidades Básicas y 5 Unidades Móviles que permiten tener una cobertura nacional.

Las actividades misionales están organizadas en cuatro (4) ejes principales, como son: Clínica Forense (incluye odontología forense), Patología Forense, Psiquiatría y Psicología Forenses y Laboratorios Forenses. Los usuarios del Instituto se clasifican en autoridades judiciales y ciudadanía en general.

El presente informe refleja el desempeño de los indicadores de gestión del primer trimestre de 2015, teniendo en cuenta los indicadores estratégicos del Sistema de Gestión de la Calidad y de la Plataforma Estratégica de la entidad “Servicio Forense para una Colombia diversa y en paz”.

El propósito de esta evaluación es identificar el avance en el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad, mediante la comparación entre los resultados obtenidos y las metas establecidas por el Instituto. Posteriormente y para los casos que presenten incumplimiento, se presentan sus causas con el fin de que éstas sean analizadas por parte de los responsables, para establecer las acciones a que haya lugar.

Para una mejor lectura, el informe se presenta acorde al mapa de procesos institucional y sus cuatro (4) macroprocesos asociados: estratégico, misional, apoyo y control. Su análisis se realizó en comparación con los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2014, con el propósito de evaluar el comportamiento entre periodos iguales y establecer el mejoramiento o retroceso en el primer trimestre del año 2015.

Como resultados globales, se puede mencionar el cumplimiento de los servicios de clínica forense: lesiones (100%), edad (100%) y embriaguez (100%), el cumplimiento de la meta programada en el indicador de evacuación en el servicio de clínica y patología forense, el aumento del 144% en el número de funcionarios capacitados en el primer trimestre del año con respecto al mismo periodo del 2014 y el mejoramiento del 7% en el cierre de las acciones correctivas en relación a su planeación.

Finalmente se menciona que los indicadores que hacen parte de esta publicación fueron suministrados por las diferentes áreas del Instituto y en ningún caso la información misional que se trata en consolidados nacionales y regionales reemplazan la contenida en otras publicaciones institucionales.



1. PROCESOS MISIONALES

1.1 GESTIÓN DEL SERVICIO FORENSE – TIEMPOS DE RESPUESTA

La Subdirección de Servicios Forenses (SSF) es la encargada de proponer la formulación, implementación y control de políticas y estrategias para la prestación de los servicios en el Sistema de Medicina Legal y Ciencias Forenses; a su vez, coordina con las Direcciones Regionales, Seccionales y Unidades Básicas la implementación de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a la prestación del servicio en los campos de la medicina legal y las ciencias forenses donde tiene competencia la Entidad; además, controla el cumplimiento de los lineamientos científicos y técnicos establecidos para la prestación de los servicios forenses.

En concordancia con lo anterior, desde el año 2013 la SSF estableció las metas para el indicador de tiempo de respuesta en las pruebas o procedimientos de los servicios forenses. A continuación en la Tabla 1 se describen las metas implantadas por cada tipo de prueba o procedimiento:

Tabla 1 - Metas indicador tiempos de respuesta

Tipos de Prueba o Procedimientos	Meta por días	Tipos de Prueba o Procedimientos	Meta por días
CLINICA		LABORATORIOS	
* Lesiones	1	* Dactiloscopia	15
* Sexológico	1	* Histopatología	40
* Edad	1	* Química Aplicada	50
* Embarazo	1	* Antropología	50
* Embriaguez	1	* Balística	60
* Estado Físico	2	* Biología	60
* Relación Médico Legal	2	* Documentología	60
* Odontología	2	* Estupefacientes	60
* Estado de salud	3	* Física	60
* Responsabilidad Profesional	30	* Toxicología	75
NEUROSIQUIATRIA		* Genética	
* Psiquiatría	75	Convenio ICBF-INMLCF	60
* Psicología	75	Delitos Sexuales	60
PATOLOGÍA		Restos Óseos	80
* Necropsia	25		
* Muerte sin causa aparente	75		

Metas establecidas por la SSF según Oficio No.110-SSF-2013 de Marzo 21



Tabla 2 – Nivel de cumplimiento del indicador tiempo de respuesta por tipo de prueba y por regional

Tipo de prueba o Procedimiento	Meta* (días) 2013	NORTE	NORORIENTE	NOROCCIDENTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	SUR	BOGOTÁ	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2015
CLINICA										
Lesiones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Sexológico	1	1	1	2	1	2	1	1	1	75%
Edad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Embriaguez	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Estado Físico	2									
Relación Médico Legal	2	1	1	3	1	1	1	1	1	88%
Odontología	2			1	1	2		1	2	100%
Estado de Salud	3	3	2	5	2	12	5	7	1	50%
Responsabilidad Profesional	30	10	3	12	4	15	9	2		100%
NEUROPSIQUIATRIA										
Psiquiatría	75	124	138	62	116	70	28	255	221	38%
Psicología	75	137	52	94	85	78	11	270	199	25%
PATOLOGIA										
Necropsia	25	17	15	28	21	23	15	43	33	63%
Muerte sin causa aparente	75					38	75			100%
LABORATORIOS										
Lofoscopia	15	61	9	304	2	4	36	3	11	63%
Histopatología	40			13						100%
Química Aplicada	50								246	0%
Antropología	50	48		58		416			247	25%
Balística	60	226	82	61	20	72	285		51	29%
Biología	60	80	102	182	204	37	394	222	117	13%
Documentología	60	13	175	19	36		17		85	67%
Estupefacientes	60	375	38	241	73		109	185	102	14%
Física	60		402	150	181	251			151	0%
Toxicología	75	211	146	320	113	54	294	222	163	13%
* Genética										
Área Convenio ICBF-INMLCF	60								47	100%
Delitos Sexuales	60			57			22		125	67%
Restos Óseos	80			136		194	44		81	25%

Fuente: Direcciones Regionales

CONVENCIONES	
	Cumplimiento de la meta
	Incumplimiento de la meta
	No presta el servicio forense
	No se reportaron datos



En las ocho (8) regionales del Instituto se cuenta con servicios forenses de Clínica, Odontología, Psiquiatría, Psicología y Patología. En lo relacionado con los servicios prestados por los laboratorios forenses, el Instituto dispone de (65) laboratorios forenses a nivel nacional; los cuales presentaron las siguientes características:

- Los (2) laboratorios de biología de las regionales Norte, Nororiente, Oriente y Sur registran por regional un tiempo promedio de respuesta.
- Los (2) laboratorios de balística de las regionales Nororiente y Oriente registran por regional un tiempo promedio de respuesta.
- Los (2) laboratorios de lofoscopia de la regional Oriente registran un tiempo promedio de respuesta.
- Los (2) laboratorios de antropología de la regional Oriente registran un tiempo promedio de respuesta.
- El laboratorio de genética de la Regional Bogotá registra la medición para genética criminalística y genética convenio ICBF (pruebas de filiación) por separado.

Para una mejor lectura de los tiempos registrados en los laboratorios forenses y presentar el total de mediciones, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 3 – Tiempos de respuesta por laboratorio forense

REGIONAL	META	NORTE	NORORIENTE	NOROCCIDENTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	SUR	BOGOTÁ	NÚMERO DE LABORATORIOS
TOXICOLOGÍA	75	211	146	320	113	54	294	222	163	8
ESTUPEFACIENTES	60	375	38	241	73	Na	109	185	102	7
DOCUMENTOLOGÍA	60	13	175	19	36	Na	17	Na	85	6
LOFOSCOPIA	15	61	9	304	2	4 5	36	3	11	9
BIOLOGÍA	60	118 41	102 22	182	204	37 37	394	152 292	117	12
GENÉTICA RESTOS OSEOS	80	Na	Na	136	Na	194	44	Na	81	4
GENÉTICA DELITOS SEXUALES	60	Na	Na	57	Na	Na	22	Na	125	
GENÉTICA CONVENIO	60	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	47	
FÍSICA	60	Na	402	150	181	251	Na	Na	151	5
BALÍSTICA	60	226	29 134	61	20	55 89	285	Na	51	7
ANTROPOLOGÍA	50	48	Nr	58	Na	Nr 416	Na	Na	247	5
TOTALES		8	10	9	7	9	7	5	9	64

Na=No aplica.

Nr= No reportó datos.

* Se incluye en nota adicional el laboratorio de Evidencia Traza

Fuente: Direcciones Regionales

NOTA: En la Regional Bogotá el Laboratorio de Evidencia Traza, no satisfizo la meta (50 días) debido a que el tiempo de respuesta fue de 246 días, mientras que el Laboratorio de Genética Convenio su tiempo de respuesta fue de 47 días, encontrándose dentro de la meta establecida (60 días).

De la información reportada en las tablas 2 y 3, se resaltan los siguientes resultados de la medición de tiempos de respuesta:



- Clínica Forense:
 - Cumplimiento de la meta (100%) en los tipos de prueba: “Lesiones”, “Edad”, “Embriaguez”, “Odontología” y “Responsabilidad Profesional”.
 - Cumplimiento parcial para los tipos de prueba: “Relación Médico Legal” (88%), “Sexológico” (75%) y “estado de salud” (50%).
 - Las pruebas “Embarazo” y “Estado Físico” no generaron mediciones durante el primer trimestre del presente año.
- Psiquiatría y Psicología Forense: No se cumplieron las metas establecidas para “Psiquiatría” (38%) y “Psicología” (25%).
- Patología Forense:
 - Cumplimiento parcial de la meta en el tipo de prueba “Necropsias” (63%).
 - Cumplimiento de la meta (100%) en la prueba “Muerte sin causa aparente”; sólo se cuenta con mediciones en las regionales Oriente y Suroccidente.
- Laboratorios Forenses:
 - Cumplimiento de la meta (100%) en la prueba “Genética Convenio ICBF-INMLCF”.
 - Cumplimiento de la meta (100%) en la prueba “Histopatología”; sólo se cuenta con medición en las regionales Noroccidente.
 - Cumplimiento parcial de los tipos de prueba: “Genética Delitos Sexuales” (67%), “Documentología” (67%), “Dactiloscopia” (63%), “Toxicología” (33%), “Balística” (29%), “Genética Restos Óseos” (25%), “Antropología” (25%), “Estupefacientes” (14%), “Biología” (13%).
 - Incumplimiento (100%) de los tipos de prueba: “Física” (0%) y “Química Aplicada” (0%).

A continuación se presenta el análisis individual por tipo de servicio forense y la comparación con el primer trimestre del 2014:

1.1.1 CLINICA FORENSE

Se presenta el análisis comparativo del porcentaje de cumplimiento de la meta de tiempo de respuesta (tabla 4) entre el primer trimestre del 2015 y el 2014, y su análisis gráfico (gráfico 1):

Tabla 4 – Análisis comparativo TR primer trimestre Clínica - vigencias 2015 y 2014

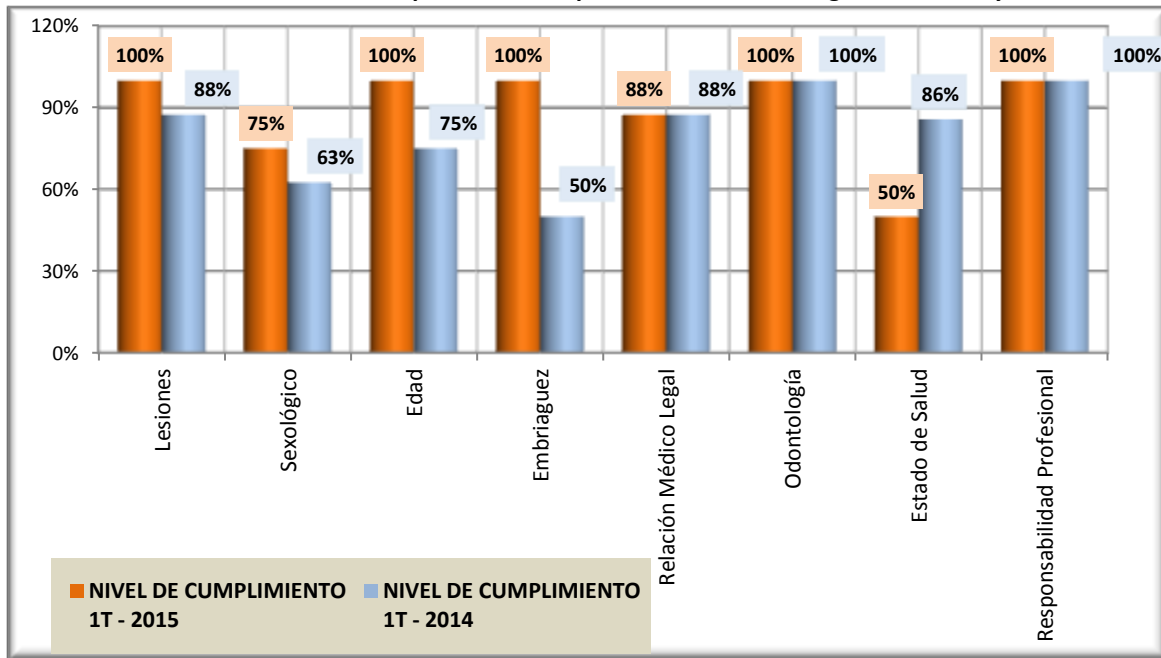
Tipo de prueba o Procedimiento	Meta* (días) 2013	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2015	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2014	VARIACIÓN
CLINICA				
Lesiones	1	100%	88%	13%
Sexológico	1	75%	63%	13%
Edad	1	100%	75%	25%
Embriaguez	1	100%	50%	50%
Relación Médico Legal	2	88%	88%	0%
Odontología	2	100%	100%	0%
Estado de Salud	3	50%	86%	-36%



Tipo de prueba o Procedimiento	Meta* (días) 2013	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2015	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2014	VARIACIÓN
Responsabilidad Profesional	30	100%	100%	0%

Fuente: Direcciones Regionales

Gráfico 1 – Clínica % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014



Fuente: Direcciones Regionales

De la información registrada en la Tabla 4 y el Gráfico 1, se puede deducir que en los servicios de Clínica presentaron las siguientes características:

- Las pruebas “Responsabilidad Profesional” y “Odontología”, mantuvieron el nivel de cumplimiento del 100% en las vigencias del 2015 y 2014 del primer trimestre.
- Mejoramiento en el cumplimiento global de las pruebas: “Lesiones” (13%), “Sexológico” (13%), “Edad” (25%) y “Embriaguez” (50%), con respecto a la medición del primer trimestre de 2014.
- La prueba “Estado de salud” desmejoró su gestión en un (36%), entre el primer trimestre de las vigencias 2015 y 2014.
- Las pruebas “Relación Médico Legal”, no tuvo variación porcentual entre el primer trimestre de las vigencias 2015 y 2014.

1.2.1 PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA FORENSE

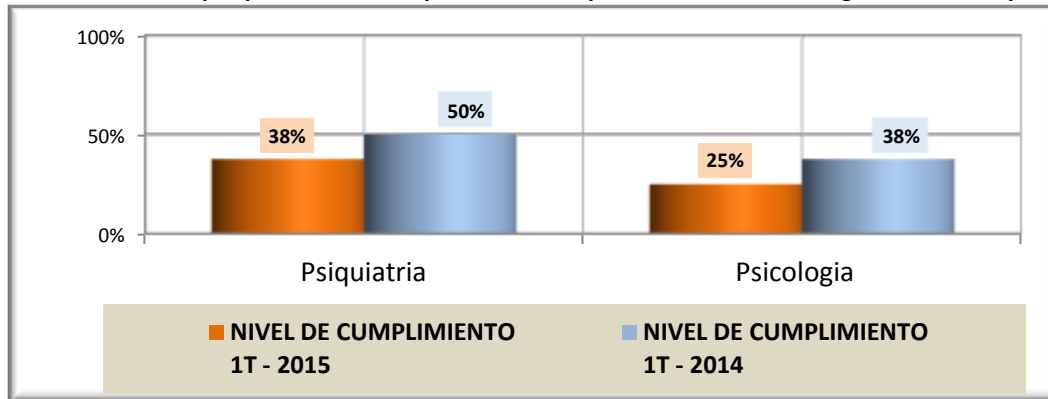
En la Tabla 5 y Gráfica 2, se puede observar que el nivel de cumplimiento de las metas propuestas en psiquiatría y psicología, descendió en un (13%) en cada uno de estos servicios.

Tabla 5 – Análisis comparativo TR primer trimestre Psiquiatría y Psicología - vigencias 2015 y 2014

Tipo de prueba o Procedimiento	Meta* (días) 2013	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2015	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2014	VARIACIÓN
Psiquiatría	75	38%	50%	-13%
Psicología	75	25%	38%	-13%

Fuente: Direcciones Regionales

Gráfico 2 – Neuropsiquiatría % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014



Fuente: Direcciones Regionales

1.1.2 PATOLOGÍA FORENSE

En la Tabla 6 y Gráfica 3, se puede observar que el servicio de Patología registró un descenso global del (13%) dentro de las vigencias 2015 y 2014 del primer trimestre. Lo anterior, debido a que en el año 2014 dos regionales no cumplieron con la meta establecida y para el 2015 se incrementó el incumplimiento en tres de las ocho regionales (ver tabla 2).

En relación a la prueba “muerte sin causa aparente” sólo se cuenta con mediciones en las regionales Oriente y Suroccidente, con registros de 38 y 75 días respectivamente, acordes con la meta establecida de 75 días.

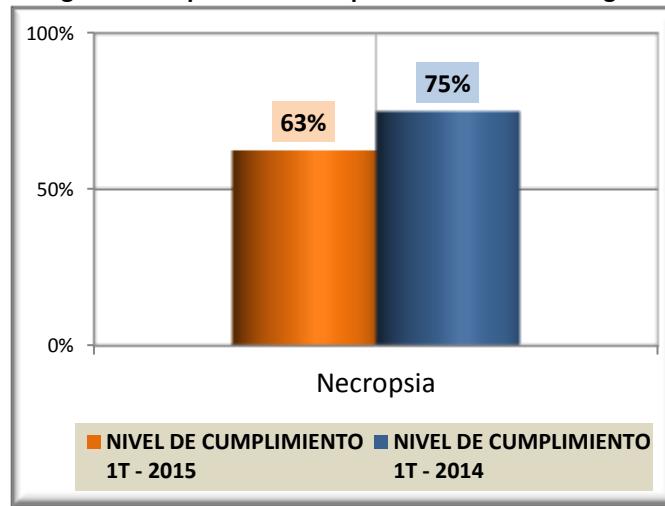
Tabla 6 – Análisis comparativo TR primer trimestre Patología - vigencias 2015 y 2014

Tipo de prueba o Procedimiento	Meta* (días) 2013	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2015	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2014	VARIACIÓN
Necropsia	25	63%	75%	-13%

Fuente: Direcciones Regionales



Gráfico 3 – Patología % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014



Fuente: Direcciones Regionales

1.1.3 LABORATORIOS FORENSES

Por su parte los laboratorios forenses registraron la siguiente información:

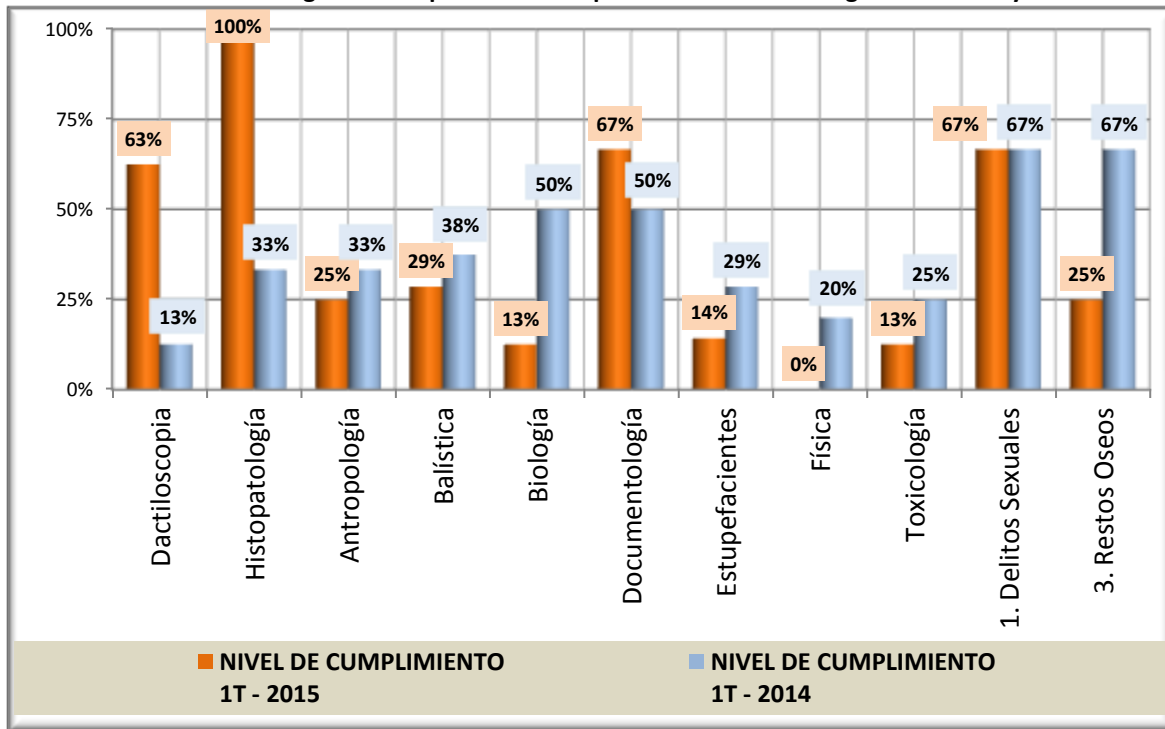
Tabla 7 – Análisis comparativo TR primer trimestre Laboratorios - vigencias 2015 y 2014

Tipo de prueba o Procedimiento	Meta* (días) 2013	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2015	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 1T - 2014	VARIACIÓN
LABORATORIOS				
Lofoscopia	15	63%	13%	50%
Histopatología	40	Nr *	33%	
Antropología	50	25%	33%	-8%
Balística	60	29%	38%	-9%
Biología	60	13%	50%	-38%
Documentología	60	67%	50%	17%
Estupefacientes	60	14%	29%	-14%
Física	60	0%	20%	-20%
Toxicología	75	13%	25%	-13%
* Genética				
Delitos Sexuales	60	67%	67%	0%
Restos Óseos	80	25%	67%	-42%

Nr=No se reportaron datos las Regionales Occidente, Suroccidente y Bogotá.

Fuente: Direcciones Regionales

Gráfico 4– Patología % Cumplimiento TR primer trimestre - vigencias 2015 y 2014



Fuente: Direcciones Regionales

- De las diez (10) pruebas relacionadas en la tabla 7, el (70%) registró descenso en el cumplimiento global de la meta de tiempo de respuesta. Aunque no cumplieron la meta establecida para la vigencia 2015, es de resaltar el mejoramiento de los laboratorios de “Lofoscopia” en la Regionales Nororient, Occidente, Oriente, Sur y Bogotá en un (50) y “Documentología” en un (17%) respecto a la medición de la vigencia 2014.
- La prueba de Genética – Delito Sexuales no registró mejoramiento en su variación porcentual.

Adicionalmente las siguientes pruebas no se presentaron en el cuadro de acuerdo a que solo cuentan con un registro de medición:

- La prueba “Genética Convenio ICBF-INMLCF” obtuvo un nivel de cumplimiento (100%) de la meta establecida (60 días), de 47 y 59 días en el primer trimestre del año 2015 y 2014 respectivamente. Reducción entre periodos de 12 días correspondiente al 20%. Este servicio es prestado sólo en la Regional Bogotá.
- Química aplicada – Medición promedio de 246 y 258 días en el primer trimestre del año 2015 y 2014 respectivamente, con respecto a la meta de 50 días. Reducción entre periodos de 12 días correspondiente al 5%. Este servicio es prestado en la Regional Bogotá.
- En cuanto al servicio de “Histopatología”, sólo se cuenta con la medición en la Regional Noroccidente, la cual fue satisfactoria (13 días) con respecto a la meta programada (40 días). No se reportaron datos de las Regionales Occidente, Suroccidente y Bogotá.



Se presenta el resumen de los resultados obtenidos de la estimación promedio de tiempos de respuesta del año 2014 (Ver tabla 4) y su comparación con los rangos de cumplimiento, verde (100%), amarillo ($\geq 90\%$ y $< 100\%$) y rojo ($< 90\%$):

Tabla 8 – Resultados indicador Tiempo de Respuesta – Cumplimiento de pruebas o procedimientos

Rangos/ Servicios	Clínica		Psiquiatría y Psicología		Patología		Laboratorios		INMLCF	
100%	6	67%					2	15%	8	32%
$\geq 90\%$ y $< 100\%$										
$< 90\%$	3	33%	2	100%	1	100%	11	85%	17	68%
Total	9		2		1		13		25	

Fuente: Direcciones Regionales. Datos SIIPF-LIMS, SIFMELCO, SICOMAIN, base de datos de Carga Laboral, Reportes de Coordinación de Laboratorios, SIRDEC, SAILFO, SIAVAC, base de datos en Excel para Psiquiatría y Psicología y Manualmente.
Cálculos: Oficina de Planeación

En relación a las causas reportadas por las regionales en cuánto al incumplimiento del indicador, se resalta lo siguiente:

- Evacuación de casos represados de periodos anteriores.
- Alta demanda e incremento en la demanda.
- Inestabilidad de los sistemas de información, falta de recurso informático y conectividad.
- Falta de compromiso por parte de los peritos en el cumplimiento de la meta de tiempo de respuesta y en el reporte de la información.
- Entrenamiento de peritos y aumentos de situaciones administrativas.
- Atraso de médicos rurales que hacen uso del aplicativo SIRDEC.

1.2 GESTIÓN DEL SERVICIO FORENSE – EVACUACIÓN

El indicador de evacuación permite establecer el porcentaje de casos evacuados para cada uno de los servicios forenses y determina la congestión real de los servicios ofrecidos por el Instituto. Lo anterior sirve de información complementaria a la generada por el indicador “tiempo de respuesta”, en cuanto al análisis de la oportunidad ofrecida por el Instituto; la meta establecida para el año 2015 se mantiene con respecto al año 2014, en el (85%).

La medición del indicador consolida la evacuación de casos registrados, para cada uno de los servicios forenses en el primer trimestre del año 2015 y corresponden a solicitudes ingresadas en el mismo periodo o en periodos anteriores. Por tanto, el cálculo registra el comportamiento de la evacuación y congestión a nivel institucional a primer trimestre del año 2015.

A continuación se presenta la información proporcionada por las Direcciones Regionales y el Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo, sin embargo cabe mencionar que los datos suministrados son parciales debido a que algunas unidades organizacionales no reportaron dicha información. Adicionalmente, es preciso aclarar que actualmente el sistema de información SAILFO se encuentra en ajustes para la generación del reporte de evacuación de los laboratorios forenses.



1.2.2 CLÍNICA FORENSE

El análisis de los indicadores de evacuación para el servicio de clínica forense a nivel nacional se realizó tomando fuente los datos suministrados del sistema de información SICLICO para los periodos, primer trimestre de las vigencias 2015 y 2014. A continuación se presenta un cuadro comparativo con la medición global del indicador de evacuación y la variación porcentual entre los periodos evaluados:

El comportamiento de la evacuación en el servicio de clínica forense en el primer trimestre del año 2015 se mantuvo estable con un porcentaje de disminución del (-0.5%) con respecto al primer trimestre del año 2014. Las dos Regionales que presentan aumento en la gestión del indicador de evacuación son la Regional Occidente (1.50%) y la Regional Oriente (0.30%).

Tabla 9 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre Clínica - vigencias 2015 y 2014

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	NOROCCIDENTE		NORORIENTE		NORTE		OCCIDENTE		ORIENTE		SUR		SUROCCIDENTE		TOTAL GENERAL	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
PENDIENTES	186	876	30	688	52	940	19	235	125	4.962	75	278	107	4.918	594	12.897
RECIBIDAS EN EL PERIODO	11.238	12.166	10.747	11.102	11.340	10.917	6.221	6.307	13.194	12.388	4.179	4.097	12.353	12.509	69.272	69.486
EVACUADAS	11.109	12.999	10.741	11.774	11.314	11.830	6.229	6.433	13.148	17.073	4.167	4.360	12.330	17.327	69.038	81.796
% EVACUACIÓN	97,24%	99,67%	99,67%	99,86%	99,32%	99,77%	99,82%	98,33%	98,72%	98,40%	97,95%	99,66%	98,96%	99,43%	98,81%	99,29%
VARIACIÓN	-2,43%		-0,20%		-0,46%		1,49%		0,31%		-1,70%		-0,47%		-0,47%	

Fuente: Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo – SICLICO

1.2.3 PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA FORENSES

Actualmente los servicios de psicología y psiquiatría no disponen de sistema de información que les permita tener un registro oportuno, por tanto, el cálculo del indicador de evacuación es efectuado según los registros de los servicios en las Direcciones Regionales. Para esta medición solo se cuenta con registros para (3) de las (8) regionales. A continuación se presenta un cuadro comparativo con la medición global del indicador de evacuación y la variación porcentual entre los periodos evaluados:

**Tabla 10 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Noroccidente –
Psiquiatría - vigencias 2015 y 2014**

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	MEDELLIN		MONTERIA		TOTAL NOROCCIDENTE	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
PENDIENTES	88	19	16	25	104	44
RECIBIDAS EN EL PERIODO	128	114	27	39	155	153
EVACUADAS EN EL PERIODO	113	101	29	17	142	118
% EVACUACIÓN	52,31%	75,94%	67,44%	26,56%	54,83%	59,90%
% DE VARIACIÓN	-23,63%		40,88%		-5,07%	

Fuente: Direcciones Regionales

**Tabla 11 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Occidente –
Psiquiatría - vigencias 2015 y 2014**

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	ARMENIA		PEREIRA		MANIZALES		TOTAL OCCIDENTE	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
PENDIENTES	3	51	148	83	165	52	316	186
RECIBIDAS EN EL PERIODO	37	64	19	133	94	164	150	361
EVACUADAS EN EL PERIODO	36	49	167	93	37	90	240	232
% EVACUACIÓN	90,00%	42,61%	100,00%	43,06%	14,29%	41,67%	51,50%	42,41%
% DE VARIACIÓN	47,39%		56,94%		-27,38%		9,09%	

Fuente: Direcciones Regionales

**Tabla 12 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Bogotá –
Psiquiatría - vigencias 2015 y 2014**

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	2015	2014	TOTAL BOGOTÁ
PENDIENTES	2.363	1.330	3.693
RECIBIDAS EN EL PERIODO	277	633	910
EVACUADAS EN EL PERIODO	582	517	1.099
% EVACUACIÓN	22,05%	26,34%	
% DE VARIACIÓN	-4,29%		

Fuente: Direcciones Regionales

El comportamiento del indicador en el servicio de Psiquiatría registró un mejoramiento del (9,1%) en la Regional Occidente y disminución en las regionales Noroccidente y Bogotá en (5%) y (4%) respectivamente. Sin embargo de las (6) sedes analizadas, el (50%) mostró mejoramiento, iniciando con la Seccional Pereira que registró un (57%), seguida de la Seccional Armenia con un (47%) y la Seccional Montería con un (41%).



Debido a que el indicador de evacuación es directamente proporcional al comportamiento del indicador de tiempo de respuesta, se puede observar que la medición del indicador de evacuación para la prueba “psiquiatría” muestra relación con la variación negativa registrada por el indicador de tiempo de respuesta del (-12%) (Ver Tabla 5 – Análisis comparativo TR primer trimestre Neuropsiquiatría - vigencias 2015 y 2014).

Tabla 13 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Noroccidente – Psicología - vigencias 2015 y 2014

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	MEDELLIN		MONTERIA		TOTAL NOROCCIDENTE	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
PENDIENTES	74	16	23	45	97	61
RECIBIDAS EN EL PERIODO	111	179	0	1	111	180
EVACUADAS EN EL PERIODO	112	113	18	14	130	127
% EVACUACIÓN	60,54%	57,95%	78,26%	30,43%	62,50%	52,70%
% DE VARIACIÓN	2,59%		47,83%		9,80%	

Fuente: Direcciones Regionales

Tabla 14 – Análisis comparativo Evacuación 1er. trimestre R. Occidente – Psicología - Vigencias 2015 y 2014

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	ARMENIA		PEREIRA		MANIZALES		TOTAL OCCIDENTE	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
PENDIENTES	2	34	88	117	93	51	183	202
RECIBIDAS EN EL PERIODO	26	31	19	223	98	121	143	375
EVACUADAS EN EL PERIODO	26	46	107	194	17	85	150	325
% EVACUACIÓN	92,86%	70,77%	100,00%	57,06%	8,90%	49,42%	46,01%	56,33%
% DE VARIACIÓN	22,09%		42,94%		-40,52%		-10,31%	

Fuente: Direcciones Regionales

**Tabla 15 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre R. Bogotá – Psicología - vigencias 2015 y 2014**

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	2015	2014	TOTAL BOGOTÁ
PENDIENTES	436	344	780
RECIBIDAS EN EL PERIODO	42	192	234
EVACUADAS EN EL PERIODO	162	170	332
% EVACUACIÓN	33,89%	31,72%	
% DE VARIACIÓN	2,17%		

Fuente: Direcciones Regionales

El comportamiento del indicador en el servicio de Psicología reportó mejoramiento en las regionales Noroccidente y Bogotá del orden de (9,8%) y (2,2%) respectivamente, mientras que en la regional Occidente disminuyó su comportamiento en un (10,3%). En general, cinco (5) de las seis (6) sedes analizadas (83%), registraron mejoramiento en el indicador de evacuación.

Debido a que el indicador de evacuación es directamente proporcional al comportamiento del indicador de tiempo de respuesta, se puede observar que la medición del indicador de evacuación para la prueba “psicología” muestra relación con la variación negativa registrada por el indicador de tiempo de respuesta del (-13%) (Ver Tabla 5 – Análisis comparativo TR primer trimestre Psiquiatría y Psicología - vigencias 2015 y 2014).

1.2.4 PATOLOGÍA FORENSE

Se presenta a continuación un cuadro totalizado con la medición del indicador de evacuación para el servicio de Patología Forense:

Tabla 16 – Análisis comparativo Evacuación primer trimestre Clínica – vigencias 2015 y 2014

TIPOS DE SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE	NOROCCIDENTE		NORORIENTE		NORTE		OCCIDENTE		ORIENTE		SUR		SUROCCIDENTE		TOTAL TRIM 2015	TOTAL TRIM 2014
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014		
PENDIENTES	589	676	621	537	223	269	438	402	380	348	321	339	1199	1152	3771	3723
RECIBIDAS EN EL PERIODO	595	680	604	520	224	244	438	416	374	340	324	291	1195	1140	3754	3631
EVACUADAS EN EL PERIODO	3	6	35	38	1	33	0	29	9	21	4	56	22	20	74	203
% EVACUACIÓN	98,5%	98,5%	97,2%	96,2%	99,1%	97,1%	100,0%	90,3%	99,2%	96,4%	97,9%	97,7%	98,5%	99,3%	98,5%	97,1%
% DE VARIACIÓN	0,00%		0,90%		2,00%		9,70%		2,80%		0,20%		-0,80%		1,4%	

Fuente: Direcciones Regionales



El registro de la medición de evacuación para el servicio de patología forense presentó un comportamiento estable, con un aumento global del (1.4%), solo la Regional Suroccidente presentó disminución de un (0.8%).

1.2.5 LABORATORIOS FORENSES

Como se mencionó anteriormente, el sistema de información SAILFO se encuentra en ajustes para la generación del reporte de evacuación de los laboratorios forenses, por tal razón los datos son consolidados por las Direcciones Regionales, para el presente informe (5) de las (8) regionales reportaron la medición del indicador:

Tabla 17 - Análisis Evacuación primer trimestre Laboratorios – vigencia 2015

	NOROCCIDENTE	OCCIDENTE	SUROCCIDENTE	SUR	BOGOTÁ
EVACUADAS EN EL PERIODO	3015	339	2733	991	3724
SOLICITUDES RECIBIDAS	6601	1489	9646	3047	12693
% EVACUACIÓN	45,67%	22,77%	75,00%	32,52%	29,34%

Fuente: Direcciones Regionales

El registro de la medición de evacuación para los servicios prestados por los laboratorios forenses presentó incumplimiento en las (5) regionales. El resultado global de la evacuación para el primer trimestre del año corresponde al 49.46%, el cual en comparación con el registro efectuado para el mismo periodo del año 2014, 52.66%, presenta un comportamiento estable, con un descenso del 3.20%.

Se presentan a continuación las causas reportadas por las regionales en cuanto al incumplimiento del indicador siendo preciso señalar que estas guardan relación y complementan las causas presentadas en cuanto al incumplimiento del indicador de tiempo de respuesta:

- Utilización de tiempo de procesamiento en la asistencia no planeada, a audiencias de juicio oral.
- Necesidad de compromiso de algunos peritos en el correcto cierre de los informes o dictámenes periciales en los aplicativos forenses.
- Equipos de alta tecnología en mantenimiento, los cuales son requeridos para el procesamiento de muestras en los laboratorios forenses.
- Incremento de la demanda de servicios con superación del nivel de oferta de los servicios prestados.
- Falta de habilidades para manejo del aplicativo y conocimiento parcial de los procedimientos, por parte de los peritos.
- Remisión inoportuna de los EMP a ser procesados.
- Depuración de casos evacuados directamente en los sistemas de información.
- Elevado número de pasos para la generación del informe pericial, en los sistemas de información.
- Necesidad de recurso humano en algunos puntos de atención para afrontar la demanda de servicios.
- Solicitud constante de requerimientos informáticos, durante el tiempo de procesamiento de las solicitudes en los sistemas de información.



1.3 GESTIÓN DEL SERVICIO CIENTÍFICO FORENSE – CAPACITACIÓN

La información que se presenta a continuación relaciona inicialmente los indicadores de capacitación institucional. Las bases para realizar el correspondiente análisis de este indicador, son las siguientes:

- ✓ Las actividades de capacitación ofertadas por la agencia ICITAP.
- ✓ Las actividades de capacitación realizadas a través de convenios académicos con el Instituto.
- ✓ Las actividades de capacitación realizadas con las entidades FORMAR1, y Red de Escuelas.
- ✓ Las actividades de capacitación organizadas por las Direcciones Regionales a Nivel Nacional.

Se presenta a continuación la información de capacitación a funcionarios del INMLCF durante el primer trimestre del año 2015 y su comparación con el mismo periodo del año 2014:

Tabla 18 – Medición indicador Funcionarios Capacitados - primer trimestre - vigencias 2015 y 2014

FRECUENCIA	MISIONALES		ADMINISTRATIVOS		TOTAL	
2015	514	81,33%	118	18,67%	632	
2014	138	53.28%	121	46.72%	259	
DIFERENCIA	376	272%	118	-2%	373	144%

Fuente: Bases de datos del comité de capacitación, proyecto de inversión, ICITAP, FORMAR, ESAP, Red de Escuelas.

Durante el primer trimestre del año 2015 las unidades organizacionales solicitaron un total 91 actividades de capacitación, descritas a continuación:

Tabla 19 - Actividades de capacitación - primer trimestre - vigencias 2015 y 2014

FRECUENCIA	FUNCIONARIOS CAPACITADOS	TOTAL DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN		PROMEDIO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS POR ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
2015	632	91		7	
2014	259	8		32	
DIFERENCIA	373	144%	83	1037,50%	-79%

Fuente: Bases de datos del comité de capacitación, proyecto de inversión, ICITAP, FORMAR, ESAP, Red de Escuelas.

La variación entre el primer trimestre del año 2014 y el 2015, se debe al control en el reporte de las capacitaciones por parte de las Direcciones Regionales, donde se recibe apoyo de entes externos o se organizan conferencias por parte de los funcionarios de la Regional; estas capacitaciones son de carácter gratuito. Así mismo es preciso señalar que el recurso financiero de las capacitaciones impartidas durante el primer trimestre fue generado por las contraprestaciones efectuadas a través de los convenios vigentes con otras entidades, lo cual corresponde a seis (6) funcionarios capacitados en programas de postgrado por un valor de \$21'798.000.

Para el primer trimestre del año 2015 se resaltan entre otras las siguientes actividades de capacitación:

¹ FORMAR: I programa de capacitación que COLMENA VIDA Y RIESGOS LABORALES ofrece a sus afiliados en temas de prevención y gestión integral del riesgo, brindando las bases teóricas y prácticas fundamentales para un adecuado manejo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



- Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, un camino que recorreremos juntos.
- Inspecciones de seguridad. Identifique, evalúe y controle sus riesgos por medio de la matriz de peligros con metodología GTC 45.
- Programa de vigilancia epidemiológica del riesgo biológico. Prevención del virus del Ébola.
- Entrenamiento en abordaje forense de casos de Clínica (LP, embriaguez, delito sexual, estados de salud, violencia intrafamiliar).
- Delito sexual en el contexto del conflicto armado- Estudio de caso.
- Caracterización de los homicidios - suicidios en Santiago de Cali, 2007-2012.
- Concordancia del desarrollo de los caracteres sexuales secundarios respecto a la formación y erupción del tercer molar para determinación de la edad clínica en individuos identificados documentalmente entre los 14 y 21 años.
- Caracterización de las tasas de suicidio en las 22 comunas de Cali en los años 2001-2012 y su relación con la presencia de factores de riesgo para la aparición de la conducta suicida relacionada con violencia en el entorno.
- Contextos de la interrupción voluntaria del embarazo.
- Presentación Ley 1719 de 2014 Violencia Sexual en el Conflicto Armado.
- Protocolo de valoración del riesgo mortal de las lesiones graves en víctimas de violencia de pareja.
- El proceso de la atención a víctimas de violencia intrafamiliar y sexual.
- Determinación de la concentración de alcohol en sangre, relacionada con las muertes violentas de Medellín.
- Mejoramiento de la oportunidad para la determinación de cocaína, morfina y heroína en muestras recolectadas por diferentes autoridades del municipio de Medellín.
- Obtención de perfiles genéticos de muestras forenses provenientes de delitos sexuales con agresor desconocido almacenadas en el Instituto Nacional de Medicina Legal – sede Medellín.
- Identificación de factores de riesgo relacionados con la agresión mortal a mujeres por parte de su pareja o expareja, en el municipio de Medellín, durante el cuatrienio 2010-2013.

Por último, durante el primer trimestre del año un estudiante del Equipo Argentino de Antropología Forense (EAAF) hizo rotación por las áreas del Grupo de Patología Forense y el Grupo de Justicia y Paz de la Regional Bogotá; es preciso señalar que la cooperación técnica se constituye en el eje principal de la oferta de cooperación internacional del Instituto.



2. PROCESOS ESTRATÉGICOS

2.1 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN – PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES INMLYCF

El Grupo Nacional de Comunicaciones recibió durante el Primer trimestre del año 2015, 277 solicitudes de usuarios internos, las cuales fueron atendidas en un 100%, de la siguiente forma:

Tabla 20 – Documentos aprobados durante el primer trimestre del año 2015

TIPOS DE SOLICITUDES ATENDIDAS	CANTIDAD	%
A. De clientes internos para subir información al portal.	68	25%
B. En materia de diseño gráfico	51	18%
C. De impresión litográfica.	33	12%
D. En materia audiovisual (videos, registro fotográficos)	8	3%
9E. Difusiones en materia de comunicación interna y externa (notas página web, comunicados en forma masiva y perifoneo).	117	42%
TOTALES	277	100%

Fuente: Grupo Nacional de Comunicaciones

2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN – PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PERIODISTAS Y MEDIOS

El Grupo Nacional de Comunicaciones durante el primer trimestre del año 2015, recibió de los periodistas y medios (52) solicitudes las fueron atendidas en su totalidad cumpliendo con el 100% del porcentaje de atención de la siguiente forma:

- (26) solicitudes resueltas positivamente de acuerdo a lo requerido por periodistas y medios de manera directa, relacionadas con suministro de cifras y entrevistas atendidas.
- (26) solicitudes que fueron direccionadas a las siguientes unidades organizacionales: (23) al Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia y (3) al Grupo Red Nacional de Cadáveres en condición de no Identificados y Personas Desaparecidas.



2.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD – PORCENTAJE DE DOCUMENTOS APROBADOS EN EL SGC

El indicador entrega el resultado del trabajo de actualización de la documentación del SGC, labor que se realiza a nivel nacional continuamente y bajo los estándares establecidos por las normas de calidad. A continuación se presentan los resultados registrados en el primer trimestre del año 2015:

Tabla 21 – Documentos aprobados durante el primer trimestre del año 2015

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	
INSTRUCTIVOS	21	30,4%
PROCEDIMIENTOS	20	29,0%
VALIDACIONES	18	26,1%
PET'S	7	10,1%
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	1	1,4%
GUIA	1	1,4%
MANUAL DE CALIDAD	1	1,4%
TOTAL DOCUMENTOS APROBADOS	69	

Fuente: Aplicativo del SGC - ISOLUCION

Del total de documentos aprobados (69), el 95,6% (66) corresponden a actualizaciones requeridas para procesos de acreditación, entre otros; el 4,4% (3) restante corresponde a documentos base del SGC que frecuentan actualizarse cada año

Se presenta a continuación el total de solicitudes de y su discriminación por tipo de solicitud:

Tabla 22 – Total de solicitudes de documentos tramitadas - primer trimestre del año 2015

ESTADO	CANTIDAD	
APROBADAS	146	93%
RECHAZADAS	11	7%
TOTAL SOLICITUDES	157	

Fuente: Aplicativo del SGC – ISOLUCION

Tabla 23 – Solicitudes de documentos por tipo - primer trimestre del año 2015

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	
SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN	84	58%
SOLICITUDES DE CREACIÓN	25	17%
INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS	22	15%
SOLICITUDES DE INACTIVACIÓN	15	10%
TOTAL SOLICITUDES TRAMITADAS	146	

Fuente: Aplicativo del SGC – ISOLUCION



En el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de marzo de 2015, se dio trámite a un total de 170 solicitudes, de las cuales catorce (8.2%) fueron rechazadas, para un total de 146 que dieron paso a actualizaciones de documentación del SGC. Para efectos de la medición del indicador solo se tienen en cuenta las solicitudes de modificación (84) y creación (25), las cuales contabilizaron un total de 109 solicitudes.

El resultado del trabajo de modificación o creación de documentación en el SGC durante el primer trimestre del año 2015 obtuvo como resultado el 63.3% de aprobación sobre las solicitudes presentadas, con una meta del 80%. El número de solicitudes pendientes equivale a 40 (36.7%). El comportamiento del indicador obedeció a los factores que se enumeran a continuación:

- Del 100% de documentos aprobados, aproximadamente un 25% corresponden a documentos que venían siendo trabajados en trimestres anteriores.
- Durante el último trimestre del año 2014 se recibieron aproximadamente ocho (8) evaluaciones por parte de ONAC para otorgamientos y catorce (14) evaluaciones para mantenimientos de acreditación de algunos laboratorios del Instituto, motivo por el cual, los laboratorios gestionaron la creación de nuevos documentos para los otorgamientos y la modificación de documentos ya existentes para los mantenimientos.
- En cumplimiento de los planes de mejoramiento formulados, derivados de las evaluaciones efectuadas por ONAC, durante el primer trimestre del 2015 se trabajó en la modificación y/o creación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como control a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó una verificación del estado en ISOLUCION de los 339 documentos inventariados, encontrando que 123 (36%) documentos se encuentran en estado de borrador (elaboración), 42 (12%) en estado de revisión por parte de pares técnicos y 174 (51%) documentos se encuentran vigentes; la revisión de la actualización o modificación de documentos se realiza en conformidad con los parámetros establecidos en el procedimiento de Control de Documentos.

2.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD – ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

2.3.1 EFICACIA EN LAS ACCIONES PREVENTIVAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS

El indicador se calcula independiente para las acciones correctivas y preventivas, y tiene como objeto realizar seguimiento a las acciones formuladas e implementadas dentro de las Direcciones Regionales, las cuales son motor del mejoramiento de los procesos del Instituto. El cálculo se efectúa dando mayor importancia a las acciones cerradas dentro del tiempo planeado, y establece una alarma para las acciones que cuentan con retraso de cierre; es preciso señalar que el consolidado es parcial en razón a que algunas regionales no cuentan con el totalizado a primer trimestre del 2015:



DESCRIPCIÓN MEDICIÓN INDICADORES ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	
CERRADAS EN EL TIEMPO PLANEADO	Acciones cerradas según fecha máxima de implementación.
CERRADAS FUERA DEL TIEMPO PLANEADO	Acciones cerradas después de la fecha máxima de implementación.
ABIERTAS CON RETRASO DE CIERRE	Acciones que continúan abiertas después de su fecha máxima de implementación.
ABIERTAS CON CIERRE DESPUÉS DEL TRIMESTRE	Acciones que tienen tiempo de cierre según fecha máxima de implementación.

Tabla 24 - indicador acciones correctivas – primer trimestre 2015 por regional

REGIONAL	BOGOTÁ		OCCIDENTE		SUR		NOROCCIDENTE		NORTE		NORORIENTE		SUROCCIDENTE		ORIENTE		TOTAL 1 TRIM 2015	TOTAL 4 TRIM 2014	DIFERENCIA	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			Cant.	%
CERRADAS EN EL TIEMPO PLANEADO	53	19%	7	3%	50	18%	13	5%	20	7%	51	19%	54	20%	25	9%	273	303	-30	-10%
CERRADAS FUERA DEL TIEMPO PLANEADO	10	8%	3	2%			24	19%	18	14%	29	22%	34	26%	11	9%	129	122	7	6%
ABIERTAS CON RETRASO DE CIERRE	29	40%	13	18%			5	7%	12	16%	1	1%	12	16%	1	1%	73	181	-108	-60%
ABIERTAS CON CIERRE DESPUES DEL TRIMESTRE	21	17%	3	2%	2	2%	12	10%			11	9%	2	2%	75	60%	126	301	-175	-58%
TOTAL ACCIONES CORRECTIVAS	113	19%	26	4%	52	9%	54	9%	50	8%	92	15%	102	17%	112	19%	601	907	-306	-34%

Fuente: Direcciones Regionales - Nota: Datos sujetos a variación



Tabla 25 - Indicador Acciones Preventivas – Primer trimestre 2015 por regional

REGIONAL	BOGOTÁ		OCCIDENTE		SUR		NOROCCIDENTE		NORTE		NORORIENTE		SUROCCIDENTE		ORIENTE		TOTAL 1 T 2015	TOTAL 1 T 2014	DIFERENCIA	
	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%	cant	%			cant	%
CERRADAS EN EL TIEMPO PLANEADO	10	7%	1	1%	22	16%	4	3%	5	4%	44	32%	24	17%	28	20%	138	194	-56	-29%
FUERA DEL TIEMPO PLANEADO	6	13%	1	2%	2	4%	12	27%	6	13%	14	31%			4	9%	45	31	14	45%
ABIERTAS CON RETRASO DE CIERRE	2	13%	3	20%			1	7%	3	20%	1	7%	5	33%			15	15	0	0%
ABIERTAS CON CIERRE DESPUES DEL TRIMESTRE	12	13%			1	1%	4	4%			3	3%			69	78%	89	139	-50	-36%
TOTAL ACCIONES PREVENTIVAS	30	10%	5	2%	25	9%	21	7%	14	5%	62	22%	29	10%	101	35%	287	379	-92	-24%

Fuente: Direcciones Regionales - Nota: Datos sujetos a variación

Del total de acciones formuladas a nivel nacional al finalizar el primer trimestre del 2015 (1008), se establece un rango de acción mayor para las acciones correctivas con un porcentaje del 68% en relación con el 32% de acciones preventivas. Lo anterior expresa la necesidad de fortalecer la prevención en pro de la reducción de las acciones correctivas y la necesidad de fortalecer los controles a los procesos del Instituto.

En comparación con el último trimestre del año 2014, el total de acciones tuvo una disminución del 31% (398 acciones), con una descenso del 34% de acciones correctivas y del 24% de acciones preventivas; se observa mejoramiento en el cierre de acciones correctivas con respecto a la planeación del 7% y disminución del 11% en el cierre de acciones preventivas en relación a su fecha máxima de implementación. En ambos casos existe incumplimiento de la meta programada del 80% y aumento del número de “acciones cerradas fuera del tiempo planeado” con respecto al último trimestre del año 2014.

2.3.2. AVANCES (FINANCIERO, FÍSICO Y DE GESTIÓN) DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN

A continuación se muestra el porcentaje de avance físico, de gestión y financiero de los proyectos de inversión del Instituto.

Avance físico del Producto: Corresponde al avance de la obtención del bien y/o servicio que se genera con la realización de las actividades, el cual contribuye a la materialización de los objetivos específicos de cada proyecto durante la vigencia en curso.

Avance de Gestión: Corresponde al avance que mide el cumplimiento de las actividades necesarias para obtener el o los productos del proyecto.

Avance Financiero: Corresponde al avance de la ejecución de los recursos presupuestales asignados a cada proyecto para el logro de los objetivos planteados. (Ejecución medida frente a compromisos)



Tabla 26 - Indicador de Avances de Proyectos de Inversión - Misionales

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN					
3.1 MISIONALES					
PRIMER TRIMESTRE DE 2015					
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	APROPIACIÓN VIGENTE	Porcentaje de Avance			ACCIONES REALIZADAS DEL TRIMESTRE
		Financiero (%)	Físico del Producto (%)	Gestión (%)	
• Mejoramiento de la capacidad de análisis en pruebas de ADN a nivel nacional	\$ 2.400.000.000	99,9%	40,00%	100,00%	* Suscripción de contratos para dotar con insumos y reactivos a los laboratorios de Genética del país, con el fin de evacuar los casos que requieren análisis genético. * Se avanza en (1.209) casos analizados y procesados de una meta en la vigencia de (3.000)
• Mejoramiento de los procedimientos de patología forense y fortalecimiento de la capacidad de respuesta en la atención de casos de muertes colectivas y desastres en el INMLCF a nivel nacional.	\$ 310.000.000	0,00%	0,00%	6,60%	• Se movilizan peritos, asistentes y demás personal necesario para atender casos de muertes colectivas.
• Mejoramiento del servicio de clínica, odontología, psicología y psiquiatría forense en el INMLCF a nivel nacional.	\$ 270.000.000	36,00%	2,00%	0,00%	* Se adelantan las cotizaciones requeridas de los elementos médicos, odontológicos. * Se brinda apoyo pericial en actividades forenses a las Direcciones Regionales Norte y Sur. * Se realiza actividad en el mes de la mujer para fortalecer la atención con enfoque de género y atención diferencial.
• Fortalecimiento de la capacidad de atención y de la calidad científica de los ensayos realizados en los laboratorios forenses del INMLCF, a nivel nacional.	\$ 5.340.000.000	0,00%	0,00%	0,30%	• Se realizan estudios previos y se inicia proceso de contratación para la adquisición de los insumos y reactivos necesarios para el funcionamiento de todos los laboratorios del país. • Se realizan estudios previos para el servicio de acreditación de los laboratorios.
• Mejoramiento capacidad del INMLCF para el desarrollo de las actividades en el marco de la ley de víctimas, a nivel nacional.	\$ 3.100.000.000	6,00%	0,00%	25,40%	• Se conforman 10 equipos de trabajo en las ciudades de Cúcuta, Villavicencio, Popayán, Neiva, Sincelejo, Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Cartagena, Ibagué y Pasto, con el fin de brindar atención con enfoque diferencias a las víctimas. • Se culminaron las actividades para los procesos de identificación de personas desaparecidas en el Municipio de Bocas de Satinga. • Se emitieron 370 informes periciales de 900 que se tienen como meta total para la presente vigencia.
• Implementación sistema de certificación de peritos forenses en Colombia.	\$ 200.000.000	5,00%	0,00%	27,10%	• Se inicia el proceso contractual para la determinación de instrumentos de evaluación, construcciones de preguntas y validación de exámenes para la certificación. • Se diseña esquema de certificación en tema de Necropsias Medicolegales.



Tabla 27 - Indicador de Avances de Proyectos de Inversión - Misionales

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN					
3.2 DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
PRIMER TRIMESTRE DE 2015					
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	APROPIACIÓN VIGENTE	Porcentaje de Avance			ACCIONES REALIZADAS DEL TRIMESTRE
		Financiero (%)	Físico del Producto (%)	Gestión (%)	
• Construcción, dotación de la sede Seccional Caldas del INMLCF en Manizales.	\$ 1.750.000.000	0,00%	25,00%	15,80%	<ul style="list-style-type: none"> • Se avanza obra con la aplicación de pinturas, gavilla en muro exterior. • Se implementa el sistema extracción (1a etapa). • Se realizan dos informes de Interventoría de la obra en ejecución.
• Construcción, dotación sede Medicina Legal Unidad Básica de Palmira.	\$ 1.683.690.000	0,00%	23,00%	0,10%	* Se adelanta la estructura de la sede, se realiza mampostería y redes enterradas
• Construcción, dotación sede Medicina Legal Regional Sur – Neiva.	\$ 100.000.000				* No aparece en el primer trimestre - solo en el segundo trimestre
• Construcción, dotación sede Medicina Legal Seccional Magdalena, Santa Marta.	\$ 1.300.000.000	0,00%	15,00%	0,11%	<ul style="list-style-type: none"> • Se adelantan las excavaciones y zapatas para el avance de la construcción. • Se realiza el primer informe de Interventoría de la obra en ejecución.
• Construcción, dotación sede Medicina Legal Seccional Arauca – Arauca.	\$ 370.080.000	0,00%	0,00%	0,20%	<ul style="list-style-type: none"> • Se levanta muro de contención, se realiza el relleno ciclópeo, el cual consta de concreto simple, a la que se incorporan piedras. • Se realiza excavación manual para el avance de la construcción de la sede. • Se realiza el primer informe de Interventoría de la obra en ejecución.
* Construcción y dotación sede medicina legal Unidad Básica de Chaparral – Tolima	\$ 400.000.000	0,00%	0,00%	0,00%	• Debido al aplazamiento de recursos de inversión para el Instituto y debido a la priorización de ejecución de obras, este proyecto quedó sin presupuesto para la presente vigencia, lo que implica que inicie su ejecución a partir del próximo año.
• Construcción Unidad Básica Málaga, Santander, Centro Oriente.	\$ 400.000.000	0,00%	0,00%	0,00%	*Debido al aplazamiento de recursos de inversión para el Instituto y debido a la priorización de ejecución de obras, este proyecto quedó sin presupuesto para la presente vigencia, lo que implica que inicie su ejecución a partir del próximo año.
• Construcción Unidad Básica Tumaco, Nariño, Occidente.	\$ 477.440.000	0,00%	9,00%	0,60%	• Se han adelantado actividades de excavación a máquina, armado y amarre de castillos de los pilotes y formaleta.
• Adquisición de un lote para la Dirección Regional Suroccidente Cali, Valle del Cauca.	\$ 600.000.000	0,00%	0,00%	0,00%	



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN					
3.2 DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
PRIMER TRIMESTRE DE 2015					
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	APROPIACIÓN VIGENTE	Porcentaje de Avance			ACCIONES REALIZADAS DEL TRIMESTRE
		Financiero (%)	Físico del Producto (%)	Gestión (%)	
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento y mantenimiento de edificios-sedes Medicina Legal a nivel nacional. 	\$ 1.650.000.000	0,00%	0,00%	14,70%	<ul style="list-style-type: none"> Para la vigencia 2015 se programan remodelaciones y ampliaciones en los puntos de atención ubicados en los departamentos de Cundinamarca, Norte de Santander, Valle y San Andrés. Los mantenimientos de la infraestructura física programados para el 2015 comprenden los departamentos de Antioquia, Atlántico, Boyacá, Cesar, Cundinamarca, Santander, Tolima y Valle del Cauca.

Tabla 28 - Indicador de Avances de Proyectos de Inversión - Misionales

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN					
3.3 DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN					
PRIMER TRIMESTRE DE 2015					
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	APROPIACIÓN VIGENTE	Porcentaje de Avance			ACCIONES REALIZADAS DEL TRIMESTRE
		Financiero (%)	Físico del Producto (%)	Gestión (%)	
<ul style="list-style-type: none"> Dotación y capacitación a funcionarios de áreas técnicas, forenses y administrativas a nivel nacional. 	\$ 900.000.000	0,00%	0,00%	0,09%	* Se inicia proceso de contratación para sistema de capacitación virtual Moodle.
* Investigación científica y asimilación de tecnologías en el INMLCF a nivel nacional.	\$ 0	0,00%	0,00%	1,80%	* Debido al aplazamiento de recursos de inversión para el Instituto este proyecto quedó sin recursos asignados para ejecutar.
* Implementación de la colección ósea humana de referencia de población colombiana nacional.	\$ 0	0,00%	0,00%	0,00%	* Debido al aplazamiento de recursos de inversión para el Instituto este proyecto quedó sin recursos asignados para ejecutar.

El comportamiento de la ejecución financiera de los proyectos de inversión durante el primer trimestre obedece a los tiempos de procesamiento en la gestión de contratación. Esta ejecución afecta directamente el avance físico toda vez que la entrega de productos depende de la ejecución financiera.

Por tanto es posible afirmar que los tiempos promedio de ejecución de los proyectos de inversión aumentan durante los dos últimos trimestres del año e inician principalmente su avance durante el segundo trimestre del año.



3. PROCESOS DE APOYO

3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En cuanto a los indicadores del Proceso de Gestión Administrativa, tuvieron el siguiente comportamiento:

- a. Solicitudes de Servicio de Transporte Atendidas. El indicador reportó el cumplimiento del 100%, sobre la meta.
- b. Solicitudes de mantenimiento atendidas. De acuerdo al resultado de la medición correspondiente al primer trimestre del 2015, se superó en un 1.92% la meta programada que corresponde al 95%.

3.2 GESTIÓN FINANCIERA

En lo relacionado con los indicadores del Proceso de Gestión Financiera, tuvieron el siguiente comportamiento:

- a. Requerimientos que cumplen los requisitos del proceso de contratación. Dentro del período del 1 de enero a marzo 31 de 2015, se radicaron 118 requerimientos durante el trimestre de los cuales 81 fueron tramitados y contratados, llegando a establecerse un cumplimiento del 68,64% que satisface la meta establecida (40%); los 37 requerimientos restantes fueron revisados y algunos cancelados por los líderes; se logró minimizar los ajustes por cada Unidad Organizacional requirente.
- b. Porcentaje de información económica y financiera emitida. Se ha dado cumplimiento a las disposiciones fijadas por la Contaduría General de la Nación en el marco del Régimen de Contabilidad Publica en un 100%.
- c. Conciliaciones realizadas - Grupo Nacional De Gestión Contable Y De Costos. Al cierre del primer trimestre se efectuaron las conciliaciones bancarias al 100%.

3.3 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

- a. Atención de requerimientos de Sistemas de Información. Para el primer trimestre de 2015, se dio cumplimiento a la meta de atención de requerimientos en un 80%, los cuales estaban relacionados con ajustes a los Sistemas de Información SIRDEC Y SIMELCO, en cuanto al Laboratorio de Genética, a fin de darle cumplimiento a una No-conformidad efectuada en la auditoría realizada por la ONAC.
- b. Atención de solicitudes de servicios informáticos. Para el primer trimestre se atendió el 87.28% de las solicitudes, superando la meta definida (80%), el porcentaje dejado de atender corresponde a servicios reportados al finalizar el periodo y no se acabaron de completar y algunos que están pendientes por falta de partes.

4. PROCESOS DE CONTROL

4.1 GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – MANIFESTACIONES RESUELTAS

El total de manifestaciones: quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2015 fueron atendidas en su totalidad, siendo importante señalar que las manifestaciones que se recibieron al finalizar la vigencia y todavía se encuentran en términos de respuesta no son relacionadas dentro de la información que se presenta a continuación:

Tabla 29 - Medición manifestaciones resueltas - primer trimestre - vigencias 2015 y 2014

FRECUENCIA	RECIBIDAS	ATENDIDAS	RESULTADO	META
2015	72	72	100%	90%
2014	98	98		
DIFERENCIA	-27%	-27%		

Fuente: Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tabla 30 – Tipo de manifestación recibida primer trimestre del 2015

REGIONAL	DIRECCION GENERAL	SUR	SUROCCIDENTE	ORIENTE	NORORIENTE	BOGOTA	OCCIDENTE	NORTE	NOROCCIDENTE	TOTAL	% por tipo
INOPORTUNIDAD ATENCION	1	7	2	4	3	3	3			23	32%
MALA ATENCIÓN	1	1	3	2		2		2		11	15%
SOLICITUD DE INFORMACION	9									9	13%
ASOCIADAS A RECLAMOS	4	1					1		1	7	10%
OTRA CAUSA		2		2	3					7	10%
ASOCIADAS A SUGERENCIAS			2		1				2	5	7%
MALTRATO USUARIO	1	1	1							3	4%
MALTRATO VERBAL	1				1					2	3%
DEMORA RESULTADOS	1		1							2	3%
IRRESPECTO ENTRE COMPAÑEROS		2								2	3%
INCUMPLIMIENTO HORARIO		1								1	1%
REGIONAL TOTAL	18	15	9	8	8	5	4	2	3	72	
% Por Regional	25%	21%	13%	11%	11%	7%	6%	3%	4%		100%



Fuente: Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias

Al realizar la comparación del número de manifestaciones recibidas y atendidas en el primer trimestre del año 2015 y 2014, se registra un descenso del (27%), lo cual se debe a la gestión impartida en las regionales en cuanto a la celeridad de respuesta y a las estrategias de mejoramiento en la atención de los servicios ofertados. El número total de manifestaciones se distribuyó uniformemente entre misionales y administrativas durante el primer trimestre del año.

En cuanto a las causas, las que más presentan registro son “inoportunidad en la atención” (32%), “mala atención” (15%) y “solicitud de información” (13%); estas causas han registrado en los últimos periodos un porcentaje elevando en cuanto al total de manifestaciones tramitadas. El comportamiento de las causas más recurrentes muestra un descenso considerable en “la inoportunidad en el servicio” y un estado estable en la proporción de manifestaciones que se tramitan por “mala atención”, se presenta un cuadro comparativo con el primer trimestre del año 2014:

Tabla 31 – Causas frecuentes inconformidades primer trimestre 2015

	1 TRIM 2015	1 TRIM 2014	DIFERENCIA
INOPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	31,9%	56,2%	-24,2%
MALA ATENCIÓN	15,3%	12,3%	2,9%

Fuente: Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias

Dentro de los reportes generados por las regionales se resalta la frecuencia de asociación entre las causas de las inconformidades y la falta de personal en las diferentes regionales. En las siguientes tablas se pueden observar las inconformidades atendidas y las sugerencias tramitadas en el primer trimestre del año, y su comparativo con el primer trimestre del año 2014 por cada una de las Regionales y la Dirección General:

Tabla 32 – Quejas resueltas primer trimestre 2015 y 2014

REGIONAL	SUR	ORIENTE	NORORIENTE	SUROCCIDENTE	DIR. GENERAL	BOGOTÁ	OCCIDENTE	NORTE	NOROCCIDENTE	TOTAL
QUEJAS 2015	11	7	7	7	5	5	3	2	0	47
QUEJAS 2014	18	4	7	8	4	4	3	8	8	64
DIFERENCIA	-39%	75%	0%	-13%	25%	25%	0%	-75%	-100%	-27%

Fuente: Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tabla 33 – Reclamos resueltos primer trimestre 2015 y 2014



REGIONAL	SUR	ORIENTE	DIR. GENERAL	NORTE	NORORIENTE	NOROCCIDENTE	BOGOTÁ	SUROCCIDENTE	OCCIDENTE	TOTAL
RECLAMOS 2015	2	1	4			1			1	9
RECLAMOS 2014			4	2	1	2				9
DIFERENCIA	100%	100%	0%	-100%	-100%	-50%			100%	0%

Fuente: Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias

El primer trimestre del año 2015 se registró un comportamiento decreciente del 32% con respecto al mismo periodo del 2014 en el número de quejas tramitadas, el comportamiento de los reclamos se mantuvo constante entre los dos periodos.

Tabla 34 – Sugerencias - solicitudes atendidas primer trimestre 2015 y 2014

REGIONAL	SUR	ORIENTE	DIR. GENERAL	NORTE	NORORIENTE	NOROCCIDENTE	BOGOTÁ	SUROCCIDENTE	OCCIDENTE	TOTAL
1 TRIM 2015	2				1	2		2		7
1 TRIM 2014	4			2		2			1	9
DIFERENCIA	-50%			-100%	100%	0%		100%	-100%	-22%

Fuente: Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias

El primer trimestre del año 2015 se registró un comportamiento constante en el número de sugerencias recibidas, entre las sugerencias que más se han implementado en las regionales se encuentra la incorporación de sistemas de turnos en los puntos de atención al ciudadano, esta distribución de trabajo fue utilizada inicialmente por la Regional Bogotá donde generó resultados positivos en la disminución de las inconformidades y conllevó a la implementación en otras regionales del país.



Adicionalmente, es importante resaltar que la Oficina de Control Disciplinario Interno trabajó con algunos laboratorios para la unificación del procedimiento de quejas, sugerencias y reclamos del Instituto, acción propuesta en el desarrollo de la acreditación de los laboratorios forenses. Sumado a esto la Oficina está trabajando en la realización de capacitaciones a las unidades organizacionales en el sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

Por otra parte, el Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo implementó una nueva versión del sistema de quejas, reclamos y sugerencias, en el cual se incluyeron cambios estructurales lo que generó demoras en la revisión y trámite de las solicitudes en el aplicativo. Esto conllevó a que en el primer trimestre del año se manejara la información manualmente, se espera que durante el segundo trimestre del año el aplicativo cuente con los ajustes necesarios para el manejo de la información.