



Imprenta Nacional de Colombia

Informe atención PQRSD

Tercer cuatrimestre 2021

Oficina Asesora de Planeación - Grupo Apoyo a la Mejora Continua

Enero 2022



El presente informe contiene la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas por la Imprenta Nacional de Colombia durante el tercer cuatrimestre del año 2021.

1. PETICIONES

1.1 Peticiones recibidas

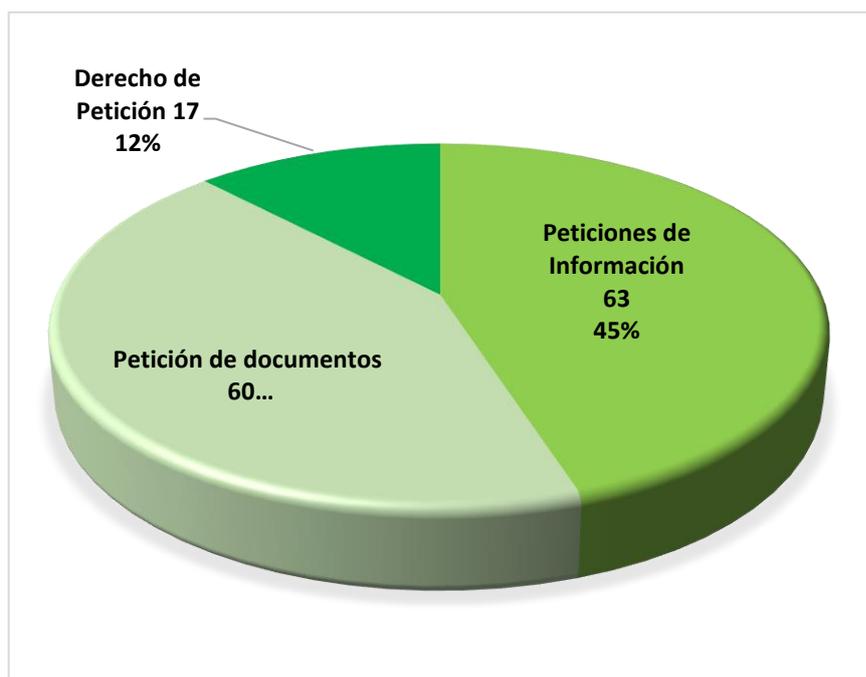
En el tercer cuatrimestre del año 2021 se recibieron en la INC un total de 140 peticiones.

El siguiente es el acumulado de las peticiones recibidas durante el año 2021:

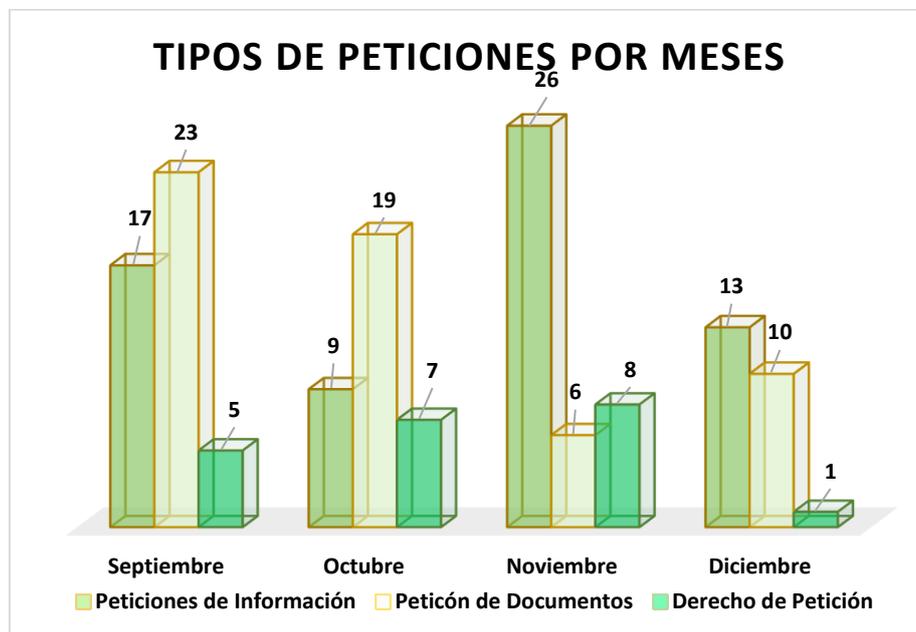
Periodo	Cantidad
PRIMER CUATRIMESTRE	121
SEGUNDO CUATRIMESTRE	140
TERCER CUATRIMESTRE	140

Para un total de 401, peticiones en los tres cuatrimestres

La siguiente gráfica muestra la clasificación o tipificación dada a las 140 peticiones recibidas durante el tercer cuatrimestre del año 2021.

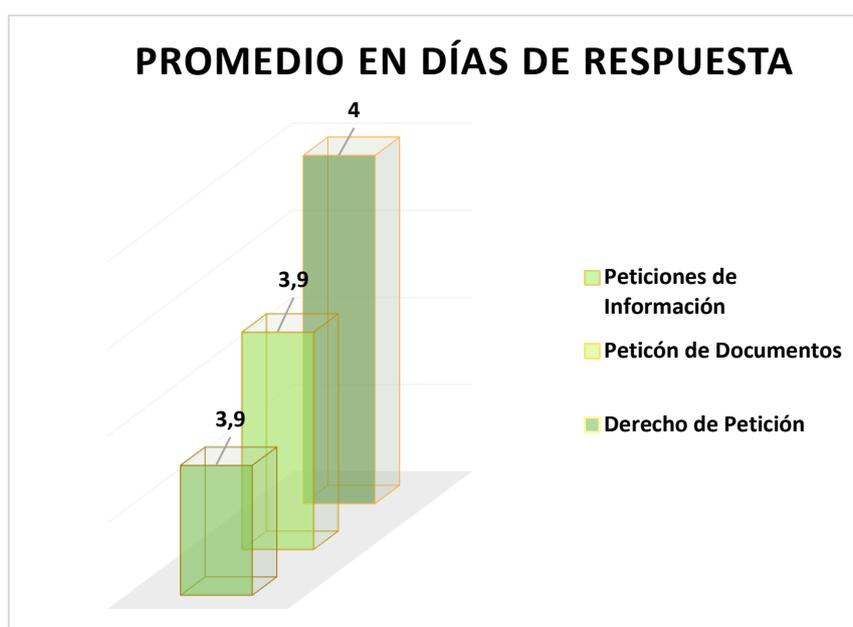


1.2 El siguiente gráfico muestra el número de solicitudes por tipo de petición que se recibieron durante el tercer cuatrimestre del año 2021.



1.3 Promedio en días de atención a las peticiones

El gráfico a continuación nos ilustra el tiempo en promedio para dar respuesta a las peticiones radicadas en nuestro sistema Orfeo en el tercer cuatrimestre de 2021.



1.4 Traslado de peticiones

Once (11) de las peticiones recibidas durante el segundo cuatrimestre del 2021 fueron trasladadas a la entidad pertinente por ser de su competencia. Esta actividad se realizó dentro del plazo definido en la Ley 1755 DE 2015.

Tipo de solicitud	N° radicado	Fecha de radicación	Entidad a la cual se trasladó	Fecha del traslado	N° de radicado del traslado
Petición de información	20211810010702	03/09/2021	Min Cultura	14/09/2021	Respuesta enviada por correo
Petición de información	20211810011882	23/09/2021	Hemeroteca del Senado	29/09/2021	Respuesta enviada por correo
Petición de documentos	20211810012642	07/10/2021	Hemeroteca del Senado	11/10/2021	Respuesta enviada por correo
Petición de información	20211810014642	09/11/2021	Hemeroteca del Senado	11/11/2021	Respuesta enviada por correo
Petición de información	20211810015532	22/11/2021	Hemeroteca del Senado	23/11/2021	20211820014611
Petición de información	20211810015912	29/11/2021	Hemeroteca del Senado	30/11/2021	20211820016521
Petición de documentos	20211810016102	01/12/2021	Hemeroteca del Senado	01/12/2021	20211820016821

2 RECLAMOS

2.1 Reclamos recibidos

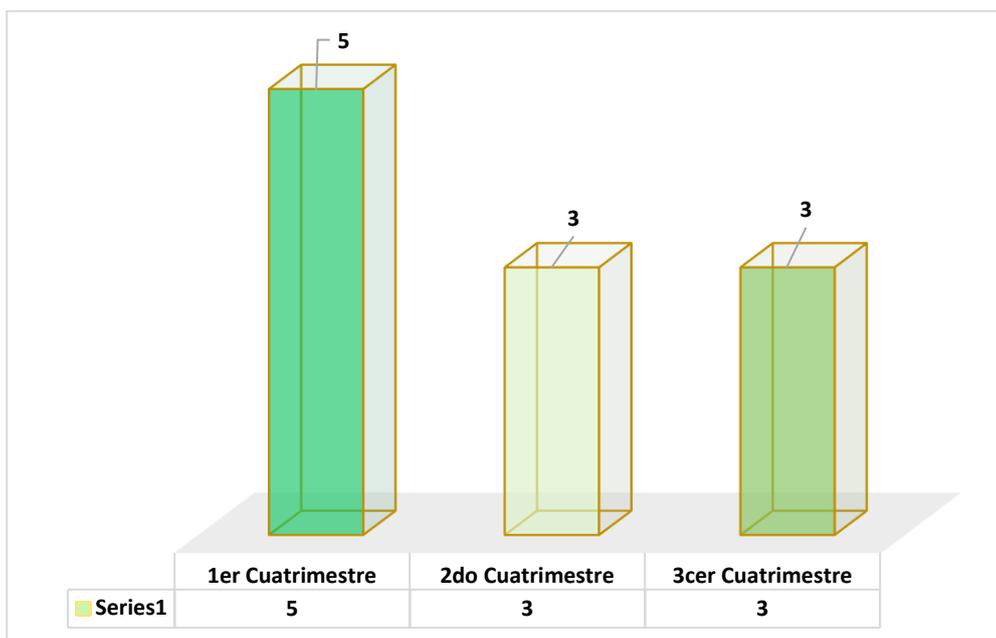
Durante el tercer cuatrimestre de 2021 se presentaron tres (3) reclamos.

2.2 Atención al reclamo.

La gestión dada a los tres (3) reclamos fue la siguiente:

- Los reclamos registrados fueron atendidos y gestionados conforme al plazo definido en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro los 15 días siguientes a su recepción.

El siguiente gráfico representa el número de reclamo recibido durante el primer y el segundo cuatrimestre del año 2021.



3 QUEJAS

En el tercer cuatrimestre de 2021, se radicaron (4) quejas en nuestro sistema documental Orfeo las cuales fueron gestionadas conforme al plazo definido en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro los 15 días.

4 DENUNCIAS

Una vez revisados los medios dispuestos por la INC para interponer denuncias, se encuentra que, en el tercer cuatrimestre del 2021, no hubo denuncias interpuestas.