



Imprenta Nacional de Colombia

Informe atención PQRSD

1º. Cuatrimestre 2023

Elaborado por: Ing. Yaser Ariño

Revisado por: Ing. Wilder Velásquez Castro

Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Mejora Continua

Mayo de 2023

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 primer cuatrimestre del año 2023.

1. PETICIONES

1.1 Peticiones recibidas

En el primer cuatrimestre del año 2023, se recibieron en la INC, un total de ciento treinta y dos (132), peticiones.

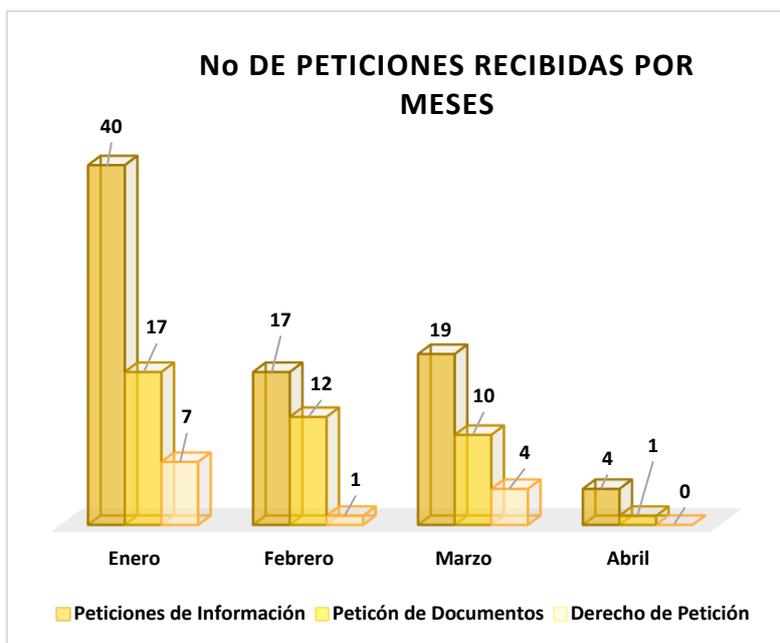
Periodo	Cantidad
PRIMER CUATRIMESTRE	132

La siguiente gráfica muestra la clasificación o tipificación dada a las peticiones recibidas durante el primer cuatrimestre del año 2023.



Grafía 1. N°. de peticiones

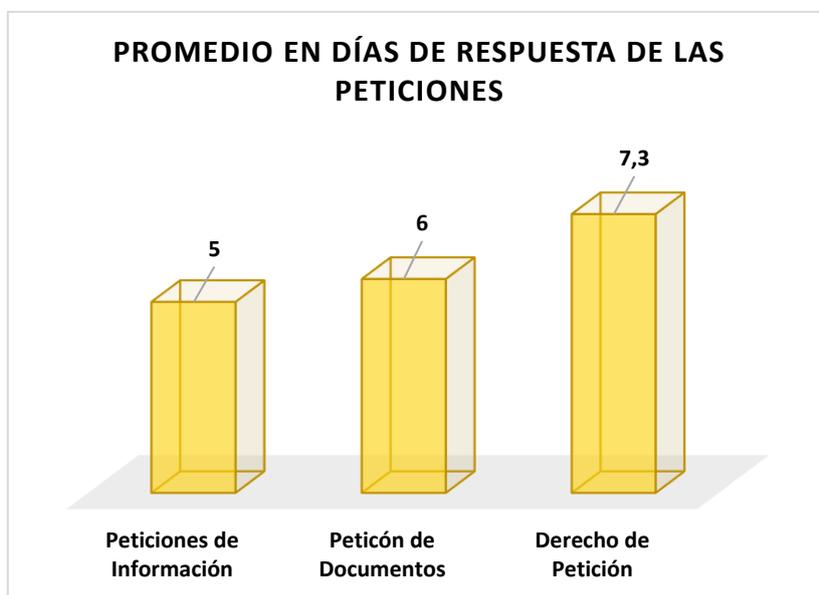
1.2 El siguiente gráfico nos ilustra el tipo de petición por cada uno de los meses del primer cuatrimestre del año 2023.



Grafía 2. N°. de peticiones recibidas por meses

1.3 Promedio en días de atención a las peticiones

El grafico a continuación nos ilustra el tiempo en promedio para dar respuesta a las peticiones radicadas en nuestro sistema documental Orfeo en el primer cuatrimestre de 2023.



Grafía 3. Promedio en días de respuesta.

1.4 Traslado de peticiones

Cinco (5) de las peticiones recibidas durante el primer cuatrimestre del 2023, 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	20231810000302	11/01/2023	Gaceta Congreso	11/01/2023	20231820001271
Petición de información	20231810000532	16/01/2023	Gaceta Congreso	17/01/2023	20231820001741
Petición de información	20231810003152	22/02/2023	Gaceta Congreso	23/02/2023	20231820004451
Petición de información	20231810003602	01/03/2023	Gaceta Congreso	01/03/2023	20231820004581
Petición de información	20231810004322	16/03/2023	Gaceta Congreso	16/03/2023	Correo electrónico

Tabla 1. Traslado de peticiones

2. RECLAMOS

2.1 Reclamos recibidos

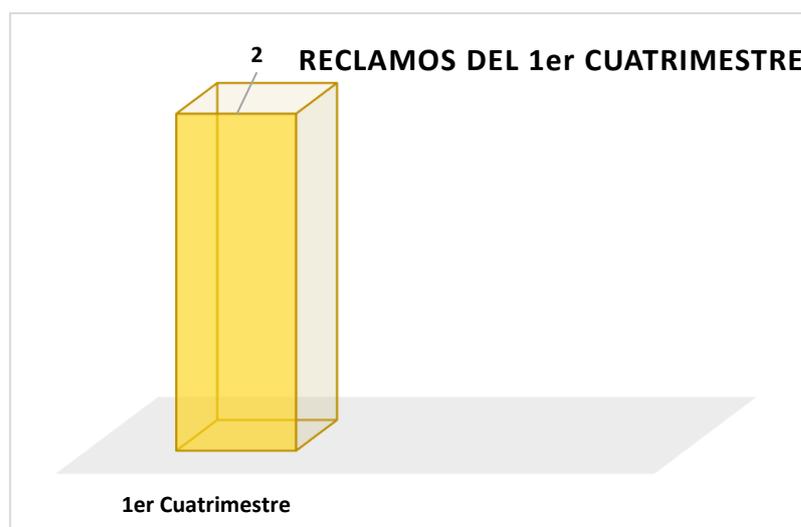
Durante el primer cuatrimestre de 2023, se presentaron dos (02) reclamos.

2.2 Atención a los reclamos.

La gestión dada a los dos (02) 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 cuatrimestre del año 2023.



Grafía 4. N°. de reclamos recibidos.

3 QUEJAS

En el primer cuatrimestre de 2023, en la Imprenta Nacional de Colombia no registra en su sistema documental Orfeo quejas recibidas a la fecha.

4 DENUNCIAS

Una vez revisados los medios dispuestos por la INC para interponer denuncias, se encuentra que, en el primer cuatrimestre del 2023, no hubo denuncias interpuestas.