



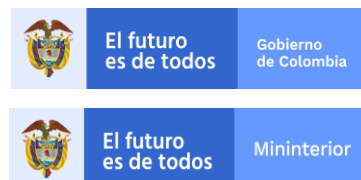
Imprenta Nacional de Colombia

# Informe atención PQRSD

2° Cuatrimestre 2020

Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión Integral

Septiembre 2020



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 segundo cuatrimestre del año 2020.

## 1. PETICIONES

### 1.1 Peticiones recibidas

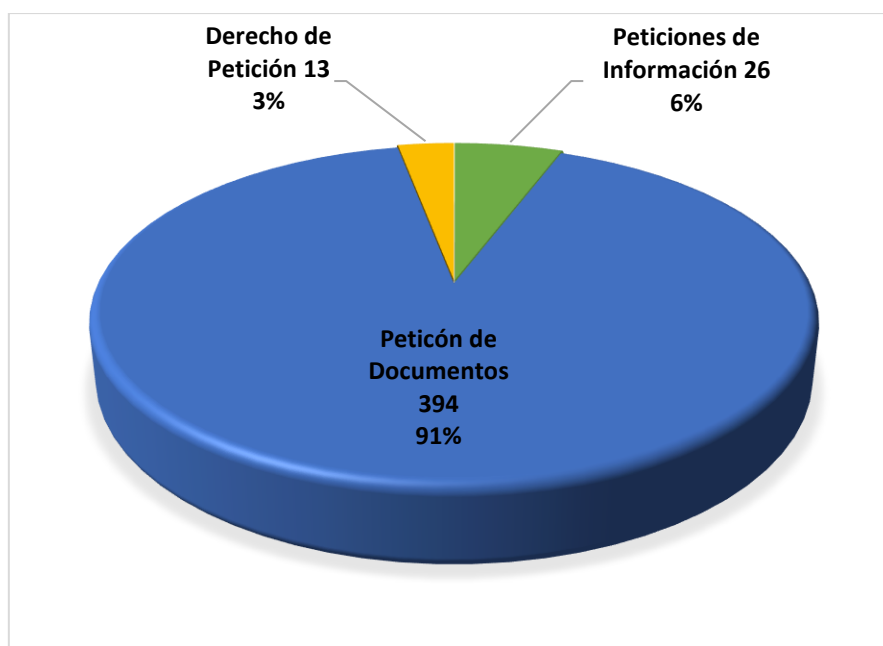
En el segundo cuatrimestre del año 2020 se recibieron en la INC un total de 433 peticiones.

El siguiente es el acumulado de las peticiones recibidas durante el año 2020:

PERIODO	CANTIDAD
PRIMER CUATRIMESTRE	102
SEGUNDO CUATRIMESTRE	433

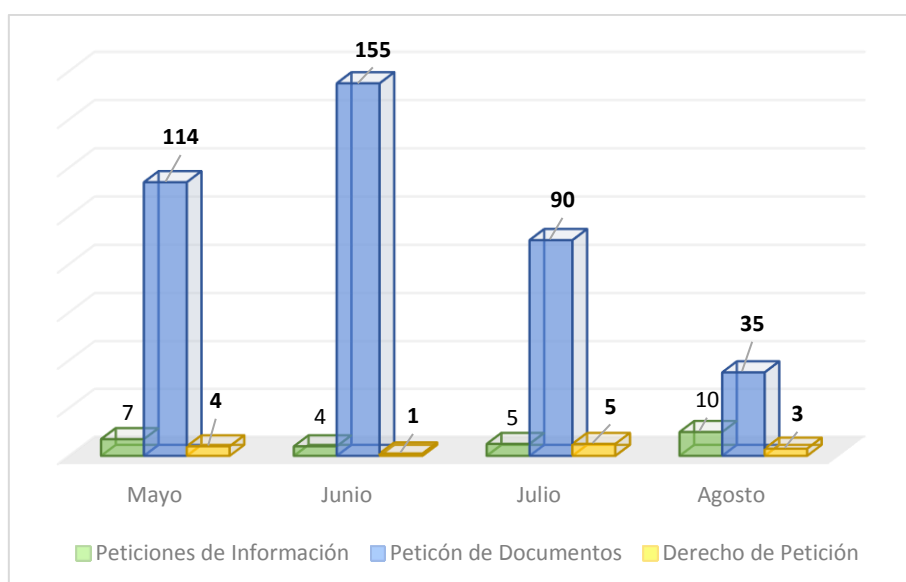
Para un total de 273 peticiones

La siguiente gráfica muestra la clasificación o tipificación dada a las 433 peticiones recibidas durante el cuarto trimestre del año 2020.



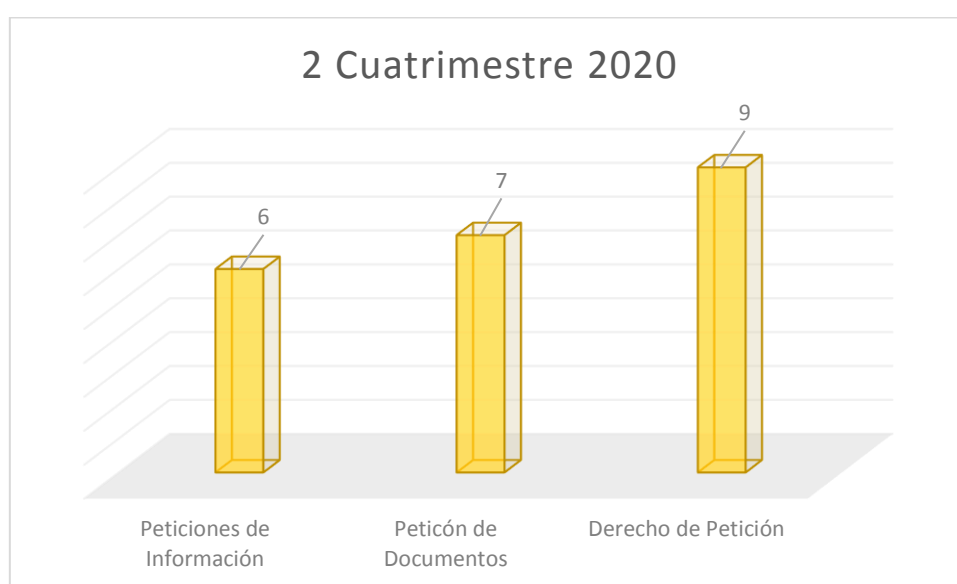
El número de petición de documentos e información se ha incrementado durante el primer y segundo cuatrimestre debido a la solicitud de varios municipios a la INC, de la publicación en el Diario Oficial del acto administrativo de creación de entidades territoriales en el marco del Programa PASIVOCOL de Min Hacienda.

1.2 El siguiente gráfico muestra el número de solicitudes por tipo de derecho de petición que se recibieron durante los cuatros (4) meses del segundo cuatrimestre del año 2020



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 Orfeo en el primer cuatrimestre de 2020.



#### 1.4 Traslado de peticiones

Cinco (5) de las peticiones recibidas durante el segundo cuatrimestre del 2020 fueron trasladadas a la entidad pertinente por no ser competencia de la INC. Esta actividad se realizó dentro del plazo definido en la Ley 1755 DE 2015.

A continuación se relacionan las mismas.

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	20201810018042	14-08-2020	Hemeroteca del Senado	18-08-2020	Respuesta fue enviada por correo
Petición de información	20201810016722	16-05-2020	Hemeroteca del Senado	27-07-2020	20201620013511
Petición de documentos	20201810014042	11-05-2020	Hemeroteca del Senado	12/05/2019	20201820010691
Petición de documentos	20201810013882	06-05-2020	Hemeroteca del Senado	12/05/2019	20201820010701
Petición de información	20201810013742	04/05/2019	Hemeroteca del Senado	05/05/2019	20201820010611

#### 1.5 Peticiones que no aplican y se devuelven al peticionario.

Dos (2) de las peticiones recibidas durante el segundo cuatrimestre del 2020, fueron devueltas a sus peticionarios por no ser una PQRSD.

Tipo de solicitud	N° radicado	Fecha de radicación	No aplica	Fecha del traslado	N° de radicado del traslado
Petición de documentos	20201810015312	16/0/62020	Organización Terpel SA	16/0/62020	CORREO ELECTRONICO
Derecho de petición	20201810014992	09/06/2019	Orlando Promomarkas	11/06/2019	20201810011541

## 2 RECLAMOS

### 2.1 Reclamos recibidos

Durante el segundo cuatrimestre de 2020 se presentó un (1) reclamo.

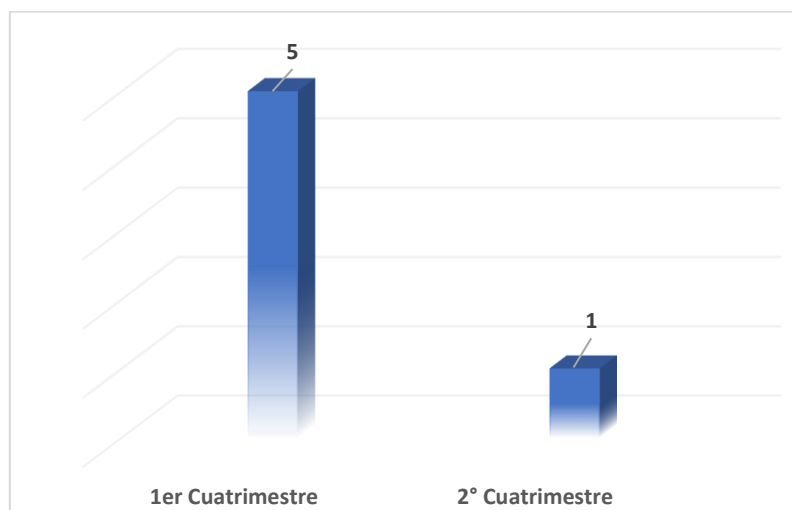
En total durante el año 2020 se presentaron un total de seis (6) reclamos.

### 2.2 Atención de los reclamos

La gestión dada a los seis (6) reclamos fue la siguiente:

- Cinco de los reclamos atendidos fue gestionados conforme al plazo definido en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro los 15 días siguientes a su recepción y uno (1) fue atendido por fuera de los términos de ley.

El siguiente gráfico representa el número de reclamos recibidos durante los cuatro trimestres del año 2020



### 3 QUEJAS

En el mes de agosto la Imprenta Nacional registra en su sistema documental Orfeo una (1) quejas recibidas, la cual fue atendida dentro del plazo definido en la Ley 1755 de 2015.

\* La Queja con No 20201810018372, no cuenta con soporte de la respuesta a la fecha está en los términos de la ley 1755 de 2015.

### 4 DENUNCIAS

Una vez revisados los medios dispuestos por la INC para interponer denuncias, se encuentra que para el segundo cuatrimestre del 2020 no hubo denuncias interpuesta en nuestros medios disponibles.