



# Informe atención PQRD 1<sup>er</sup> Trimestre 2019



Imprenta Nacional de Colombia

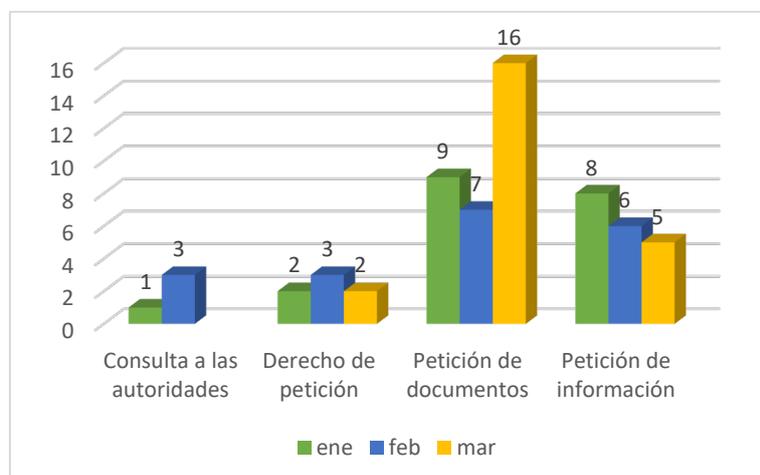
A continuación se presenta el informe a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSD recibidas por la Imprenta Nacional de Colombia en el año 2018.

## 1. PETICIONES

En el primer trimestre del presente año, la imprenta Nacional recibió un total de 62 derechos de petición, distribuidos de acuerdo a la siguiente gráfica.



El siguiente gráfico muestra el número de solicitudes por tipo de derecho de petición que se recibieron durante los tres (3) primeros meses del año 2019

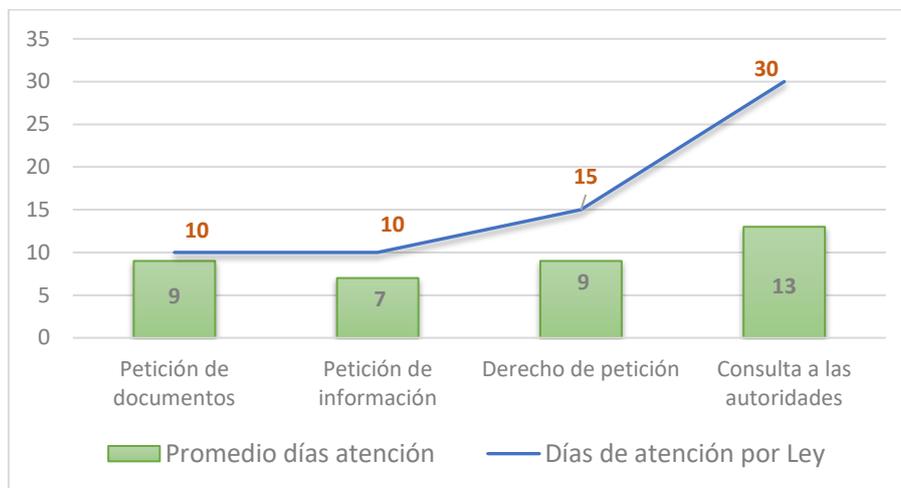


Del número de peticiones recibidas, dos (2) de ellas fueron trasladadas a otra entidad por ser de su competencia, este traslado se realizó dentro del plazo definido en la Ley 1755 DE 2015.

A continuación se relacionan las peticiones que fueron trasladadas a otra entidad para su atención.

Tipo de solicitud	Nº radicado	Fecha de radicación	Entidad a la cual se trasladó	Fecha del traslado	Nº de radicado del traslado
Petición de documentos	20191810010462	11/03/2019	Senado de la República	11/03/2019	20191820011841
Petición de documentos	20191810013322	20/03/2019	Senado de la República	22/03/2019	20191820014451

Con relación al tiempo promedio en días hábiles empleado para la atención de las peticiones tiene el siguiente comportamiento:



## 2. QUEJAS

En los meses de enero a marzo se recibieron dos (2) quejas las cuales tienen relación con la navegación en la página web de la empresa particularmente la consulta a las ediciones del Diario Oficial.

Estas quejas fueron atendidas dentro del plazo definido en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los quince días siguientes a su recepción.

### 3. RECLAMOS

En el primer trimestre del 2019 se recibieron 9 reclamaciones.



De las 9 reclamaciones recibidas el comportamiento en la atención fue el siguiente

- Cuatro reclamaciones fueron atendidas dentro de los quince días siguientes a su recepción conforme a la Ley 1755 de 2015 y el tiempo promedio de atención fue de 3 días.
- Cuatro reclamaciones se encuentran en atención, las cantidades del pedido se están entregando conforme a solicitud del cliente.
- La última reclamación corresponde a la devolución de un producto, la cual fue aceptada por la INC, no se genera respuesta al cliente.

### 4. DENUNCIAS

Tomando como base la información que se encuentra en el sistema de gestión documental de la empresa, en los tres (3) primeros meses del presente año, no se han presentado denuncias a la entidad.

Es importante anotar que se abrió a finales del año anterior un correo [denuncias@imprenta.gov.co](mailto:denuncias@imprenta.gov.co) el cual esta direccionado a la Gerencia General y sobre el cual no se cuenta con el reporte de ingreso de denuncias por este canal. Se sugiere dejar como único canal de recepción el establecido en el link de PQRS de la página WEB.