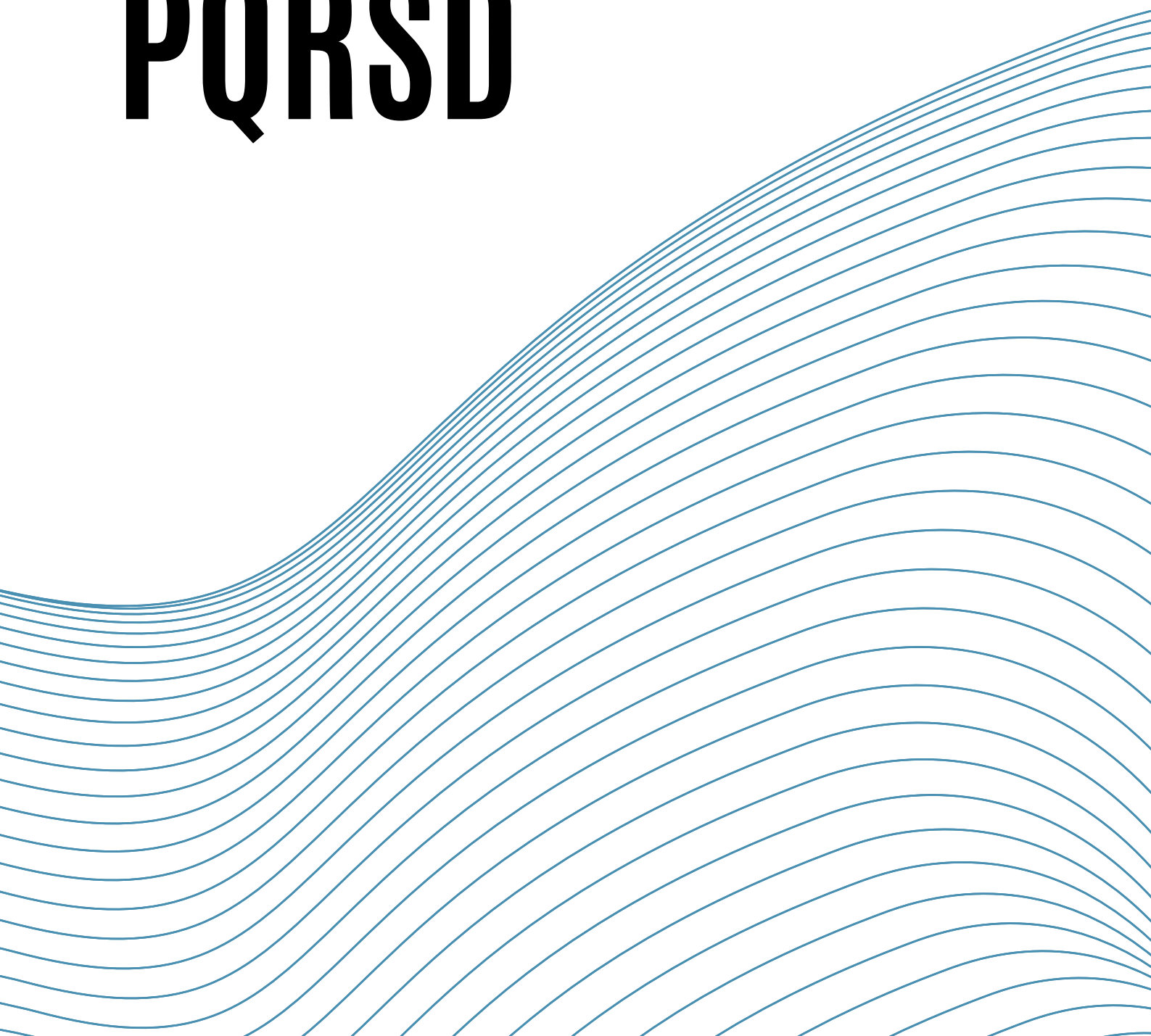


**INFORME
ATENCIÓN
PQRS**



INFORME PQR

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023

INTRODUCCIÓN

El presente corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la dependencia de Gestión Documental y administradas por el área de Mejora Continua (desde enero a agosto del 2023) y Gestión Documental (desde septiembre a fin del año inmediatamente anterior).

El propósito es determinar el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Imprenta Nacional de Colombia, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

EQUIPO IMPLICADO

Elaborado por:

Jennifer Katherine Rodríguez Medina

Aprobado por:

Sandra del Pilar Gutiérrez Álvarez

DESCRIPCIÓN TÉCNICA

La INC tiene un compromiso de atención y servicio con la ciudadanía en general. Por consiguiente, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política y en el numeral 5.º del artículo 7.º de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo, debe satisfacer sus necesidades y garantizarles el reconocimiento de sus derechos

De acuerdo a la ley anteriormente mencionada y teniendo en cuenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 Se realizó la consolidación de datos en los diferentes canales de atención, durante el año 2023, se recibieron un total de 473 PQRSD.

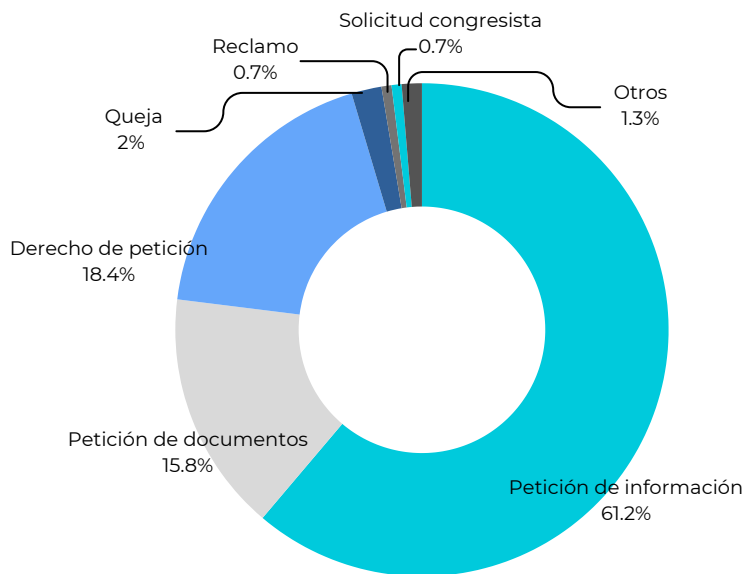
INFORME PQR

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023

1. PQRSD RECIBIDAS

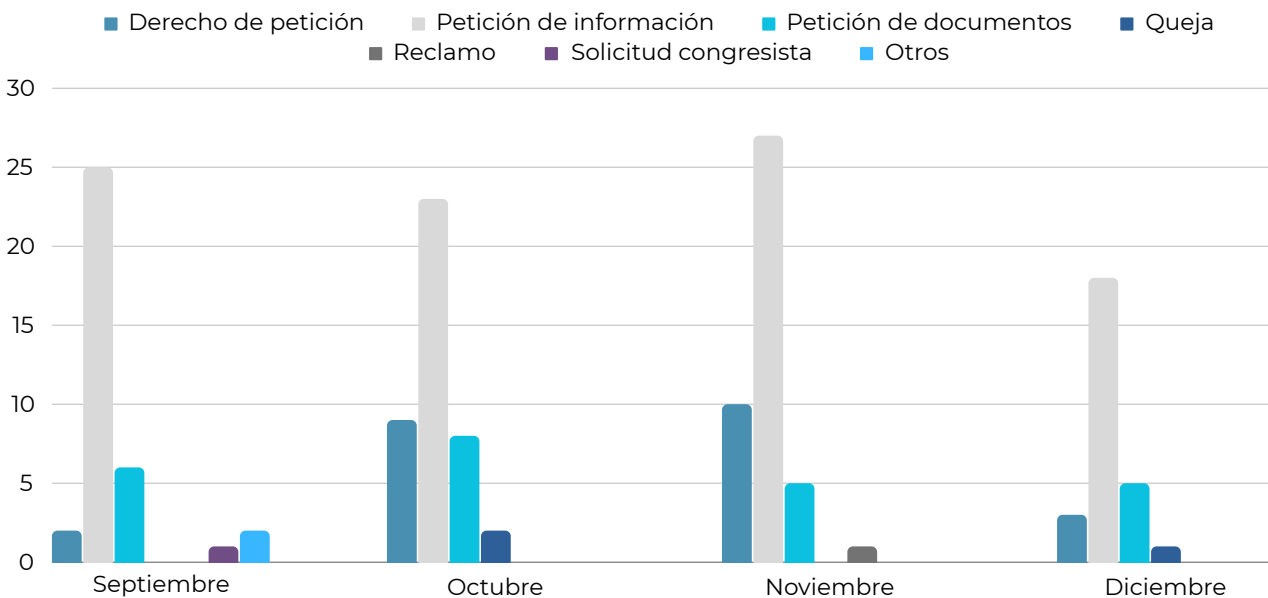
PQRSD POR TIPO

Durante el periodo de septiembre a diciembre de 2023, se recibieron 152 PQRSD presentándose un aumento del 1% con respecto al segundo cuatrimestre del año (149). Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias se clasifican como se muestra en la gráfica 1.



Gráfica 1. Clasificación de PQRSD

La única consulta a las autoridades registrada la cual fue en el mes de septiembre corresponde a una solicitud de parte de la Dirección de Asuntos Legislativos del Ministerio del Interior, con el fin de que la Imprenta Nacional de Colombia suministrará información o soportes para dar respuesta en una Cesión Debate de Control Político.



Gráfica 2. Comportamiento mensual de solicitudes de PQRSD por tipo de petición.

INFORME PQR

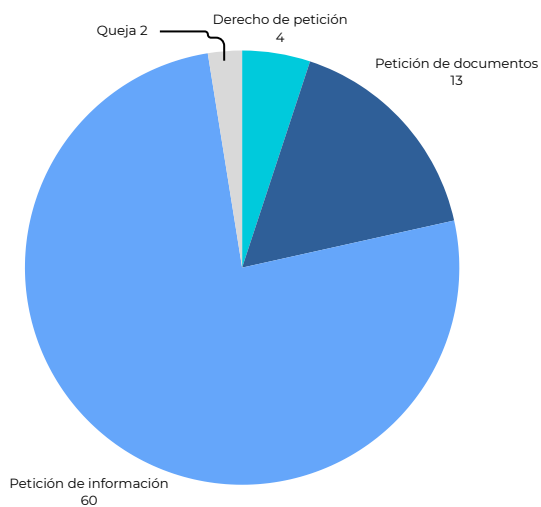
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023

PQRSD POR TIPO

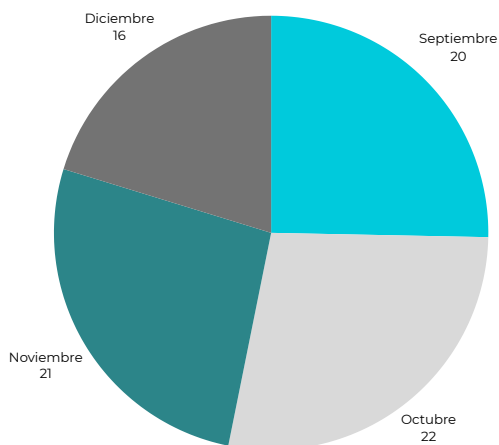
La distribución por tipo de petición nos muestra que las “Peticiónes de información y de documentos” representan al 61% y 15% respectivamente del total de PQRSD recibidas, teniendo en cuenta dichos datos cabe resaltar que el 61% de las solicitudes corresponden a información y /o documentos sobre el Diario Oficial, como certificaciones, documentos, solicitudes de cotización y publicación, información y copias de actos administrativos.

2. DIARIO OFICIAL

Dado que, como se mencionó anteriormente, el 61% de PQRSD que llegan a la entidad son de Diario Oficial, es importante resaltar estas mismas por tipo puesto que durante el periodo de septiembre a diciembre llegaron un total de 79 solicitudes para el mismo fin



Gráfica 3. PQRSD Diario oficial por tipo de petición.



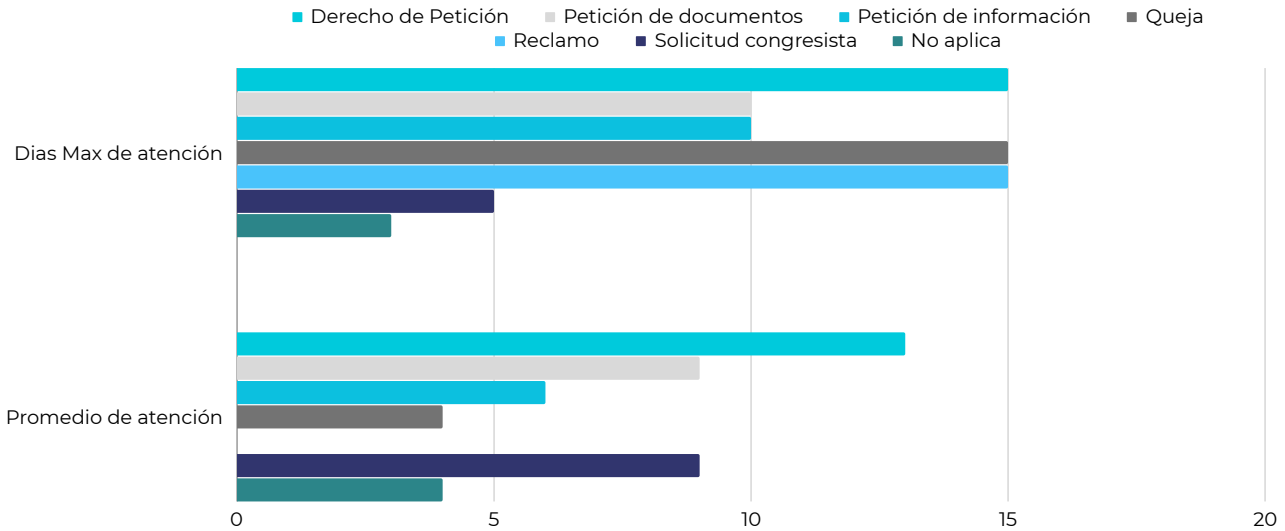
Gráfica 4. PQRSD Diario oficial por mes (septiembre a diciembre).

INFORME PQR

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023

3. PROMEDIO DE DÍAS DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES

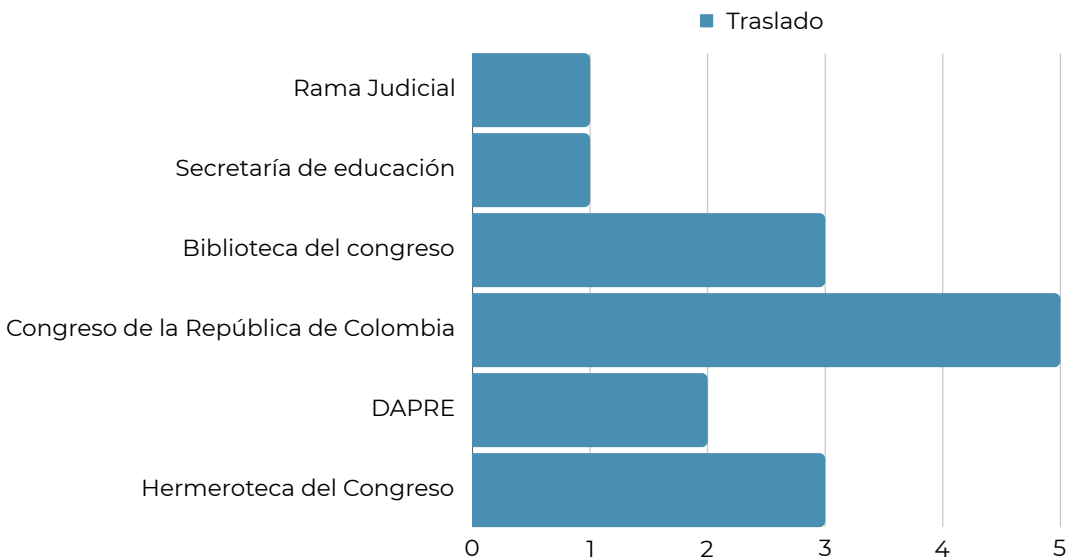
En el gráfico 3, se muestra el tiempo en promedio de respuesta a las peticiones radicadas en nuestro sistema documental Orfeo en los dos primeros cuatrimestres de 2023.



Gráfica 3. Promedio en días de respuesta.

4. TRASLADO DE PETICIONES

Durante los tres cuatrimestres del 2023, las cuales corresponden únicamente a los dos cuatrimestres anteriores, fueron trasladadas a las entidades pertinentes quince (15) peticiones de información, dentro del plazo definido en la Ley 1755 DE 2015.



INFORME PQR

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023

5. RECLAMOS

Durante el periodo de septiembre a diciembre la Imprenta Nacional de Colombia registra un (1) reclamo correspondiente a impresión de libro contrato con la Armada Nacional de Colombia.

6. QUEJAS

Durante el tercer cuatrimestre de 2023, en la Imprenta Nacional de Colombia se recibieron tres quejas, las cuales corresponden a ortografía en el Diario Oficial.

7. DENUNCIAS

En los últimos cuatro meses del presente año, no se generaron denuncias interpuestas a la entidad.