



Imprenta Nacional de Colombia

Informe atención PQRSD

1° Cuatrimestre 2021

Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión Integral

Mayo 2021



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 2021.

1. PETICIONES

1.1 Peticiones recibidas

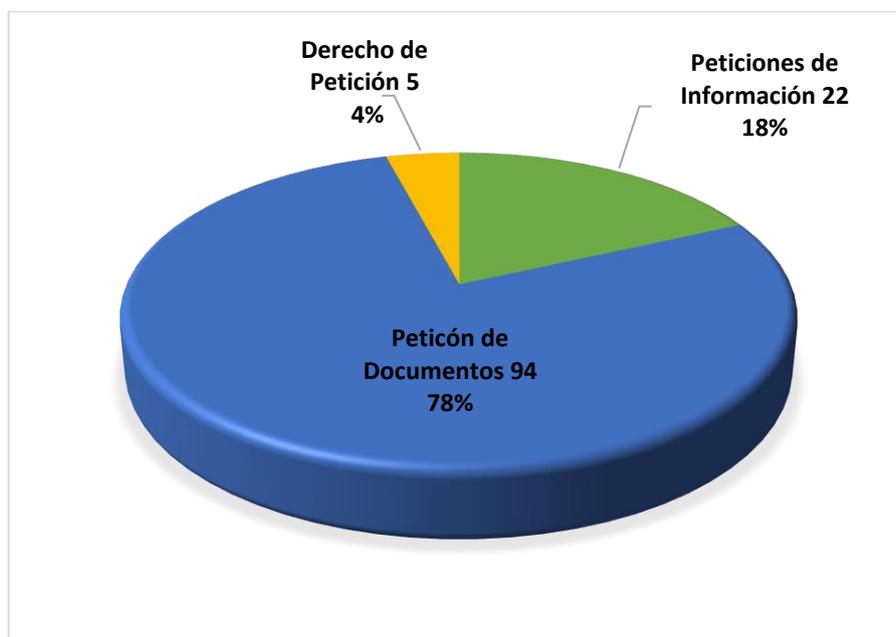
En el primer cuatrimestre del año 2021 se recibieron en la INC un total de 121 peticiones.

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

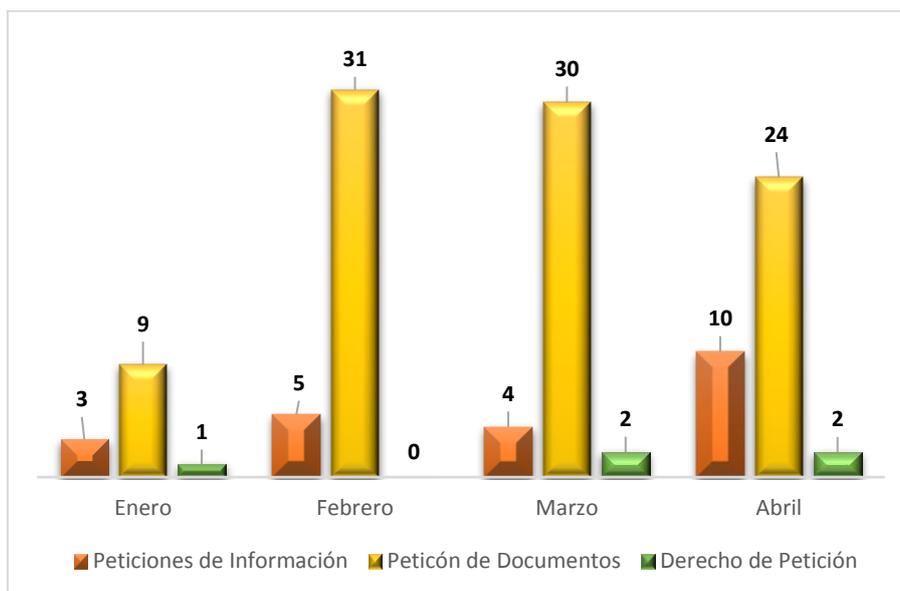
PERIODO	CANTIDAD
PRIMER CUATRIMESTRE	121

Para un total de 121 peticiones

La siguiente gráfica muestra la clasificación o tipificación dada a las 121 peticiones recibidas durante el primer cuatrimestre del año 2021.

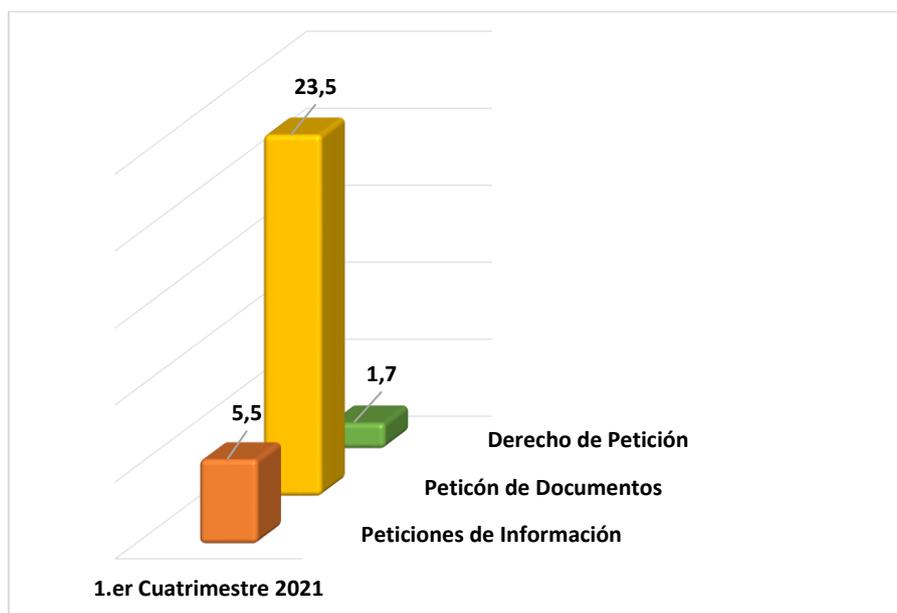


1.2 El siguiente gráfico muestra el número de solicitudes por tipo de derecho de petición que se recibieron durante los cuatros (4) meses del primer cuatrimestre del año 2021.



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 2021.



1.4 Traslado de peticiones

Quince (15) de las peticiones recibidas durante el primer 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 documentos	20211810000042	5/01/2021	Hemeroteca del Senado	15/01/2021	20211820000041
Petición de documentos	20211810000802	9/02/2021	Hemeroteca del Senado	11/02/2021	20211810000802
Petición de documentos	20211810001042	15/02/2021	Hemeroteca del Senado	15/02/2021	20211820000701
Petición de documentos	20211810001342	16/02/2021	Hemeroteca del Senado	17/02/2021	20211820000771
Petición de documentos	20211810002402	18/03/2021	Hemeroteca del Senado	5/04/2021	20211400001721
Petición de documentos	20211780003302	12/04/2021	Hemeroteca del Senado	19/04/2021	20211820002181
Petición de documentos	20211780003192	8/04/2021	Hemeroteca del Senado	19/04/2021	20211820002171
Petición de documentos	20211780002842	23/03/2021	Hemeroteca del Senado	19/04/2021	20211820002151
Petición de documentos	20211780003102	6/04/2021	Hemeroteca del Senado	19/04/2021	20211820002161
Petición de documentos	20211780002832	25/03/2021	Hemeroteca del Senado	19/04/2021	20211820002141
Petición de documentos	20211780002672	24/03/2021	Hemeroteca del Senado	19/04/2021	20211820002121
Petición de documentos	20211780002562	23/03/2021	Hemeroteca del Senado	19/04/2021	20211820002131
Petición de documentos	20211780003672	17/04/2021	Hemeroteca del Senado	21/04/2021	20211820002261
Petición de documentos	20211780003622	17/04/2021	Hemeroteca del Senado	22/04/2021	20211820002321
Petición de documentos	20211780003602	17/04/2021	Hemeroteca del Senado	26/04/2021	20211780003622

1.5 Peticiones que no aplican y se devuelven al peticionario.

Una (01) de las peticiones recibidas durante el primer cuatrimestre del 2021, fue devuelta 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	20211810000202	14/01/2021	FACTURA SERVICIO MANTENIMIENTO	14/01/2021	SE DEVUELVE POR CORREO ELECTRONICO

2 RECLAMOS

2.1 Reclamos recibidos

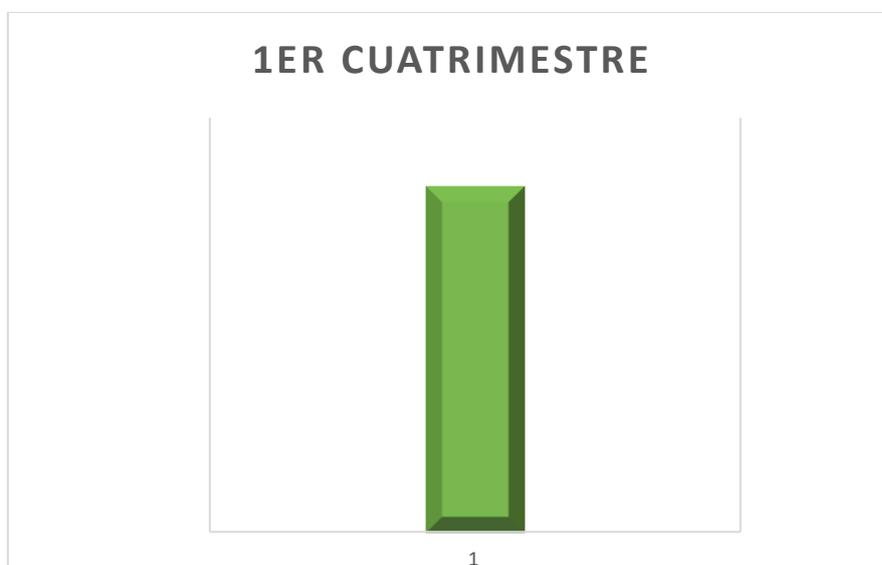
Durante el primer cuatrimestre de 2021 se presentó (01) reclamos.

2.2 Atención al reclamo.

La gestión dada a un (01) reclamo fue la siguiente:

- El reclamo registrado fue atendido 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 2021.



3 QUEJAS

En el mes de abril la Imprenta Nacional registra en su sistema documental Orfeo una (1) queja recibida con número de radicado 20211810004252, la cual a la fecha se encuentra dentro del plazo definido en la Ley 1755 de 2015 para emitir la respuesta.

4 DENUNCIAS

Una vez revisados los medios dispuestos por la INC para interponer denuncias, se encuentra que en el mes de abril se recibió una denuncia, a continuación, se realiza la descripción de la misma.

Fecha recepción	Descripción	Tratamiento dado	Acción tomada
25/04/2021	Observación al proceso Idircon-INC-069-202.	- Traslado de la denuncia a la Oficina de Control Interno. - Informado a Gerencia General	Apertura de investigación.