



Imprenta Nacional de Colombia

# Informe atención PQRSD

3° Cuatrimestre 2020

Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión Integral

Enero 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 tercer cuatrimestre del año 2020.

## 1. PETICIONES

### 1.1 Peticiones recibidas

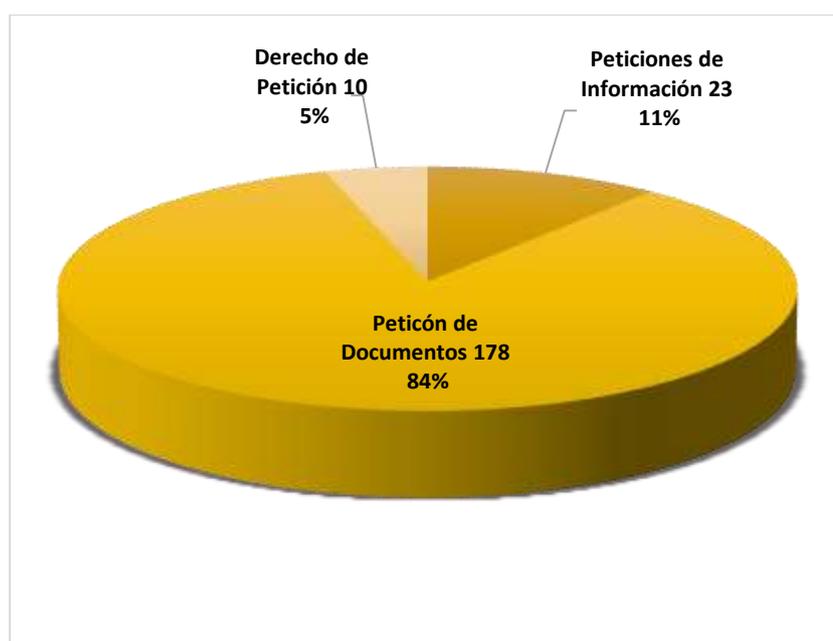
En el tercer cuatrimestre del año 2020 se recibieron en la INC un total de 221 peticiones.

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

| PERIODO              | CANTIDAD |
|----------------------|----------|
| PRIMER CUATRIMESTRE  | 102      |
| SEGUNDO CUATRIMESTRE | 433      |
| TERCER CUATRIMESTRE  | 221      |

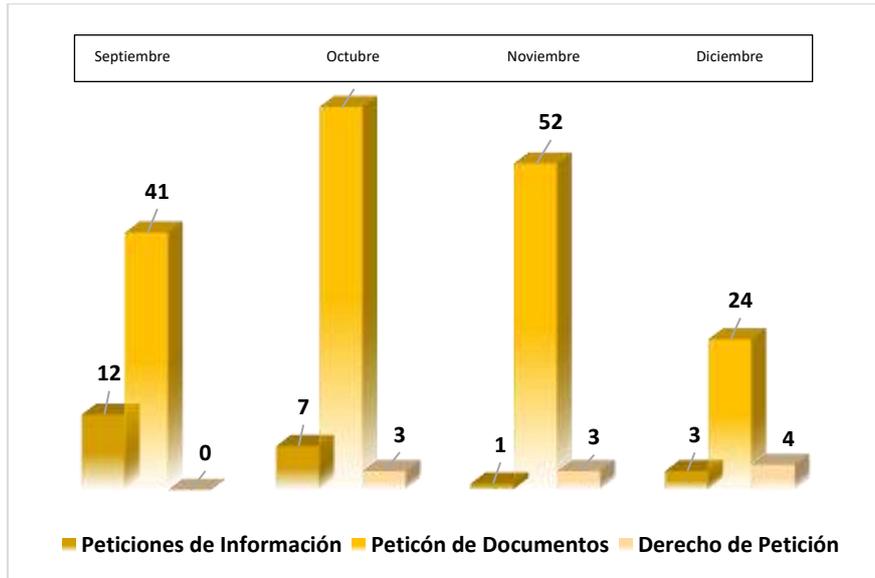
Para un total de 756 peticiones en el año 2020

La siguiente gráfica muestra la clasificación o tipificación dada a las 211 peticiones recibidas durante el tercer cuatrimestre del año 2020.



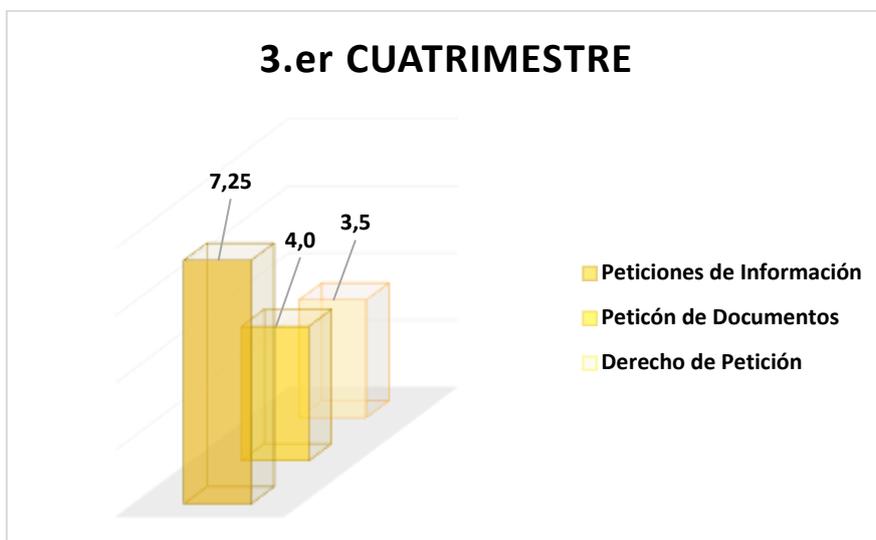
El número de peticiones de documentos e información se ha incrementado durante el tercer cuatrimestre debido a la solicitud de varios municipios a la INC, para solicitar la publicación en el Diario Oficial del acto administrativo de creación de entidades territoriales en el marco del Programa PASIVOCOL 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 tercer cuatrimestre del año 2020



1.3 Promedio en días de atención a las peticiones

El grafico a continuación nos ilustra el tiempo en promedio en días para dar respuesta a las peticiones radicadas en nuestro sistema Orfeo en el tercer cuatrimestre de 2020.



#### 1.4 Traslado de peticiones

Cuatro (04) de las peticiones recibidas durante el tercer cuatrimestre del 2020 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 | 20201810018752     | 01-09-2020          | Hemeroteca del Senado         | 1-09-2020          | Respuesta fue enviada por correo |
| Petición de documentos  | Correo electrónico | 15-09-2020          | Hemeroteca del Senado         | 17-09-2020         | 20201810019232                   |
| Petición de documentos  | 20201810019392     | 17-09-2020          | Hemeroteca del Senado         | 17/09/2019         | 20201810019392                   |
| Petición de documentos  | 20201810022882     | 07-12-2020          | Hemeroteca del Senado         | 07/12/2019         | 220201810022882                  |

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

Siete (07) de las peticiones recibidas durante el tercer 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 | 20201810018902 | 4/09/2020           | Akl SAS           | 4/09/2020          | SE ARCHIVA POR NO SER PQRSD |
| Petición de documentos | 20201810020122 | 6/10/2020           | Akl SAS           | 6/10/2020          | SE ARCHIVA POR NO SER PQRSD |
| Petición de documentos | 20201810021572 | 13/11/2020          | GRUPO AUTOGAS     | 13/11/2020         | SE ARCHIVA POR NO SER PQRSD |
| Petición de documentos | 20201810022302 | 23/11/2020          | INNOVA PUBLICIDAD | 23/11/2020         | SE ARCHIVA POR NO SER PQRSD |
| Petición de documentos | 20201810023132 | 10/12/2020          | FV SICA 587       | 10/12/2020         | SE ARCHIVA POR NO SER PQRSD |
| Petición de documentos | 20201810023442 | 15/12/2020          | CADENA S.A.       | 15/12/2020         | SE ARCHIVA POR NO SER PQRSD |
| Petición de documentos | 20201810023432 | 14/12/2020          | CADENA S.A.       | 14/12/2020         | SE ARCHIVA POR NO SER PQRSD |

## 2 RECLAMOS

### 2.1 Reclamos recibidos

Durante el tercer cuatrimestre de 2020 se presentaron (03) reclamos.

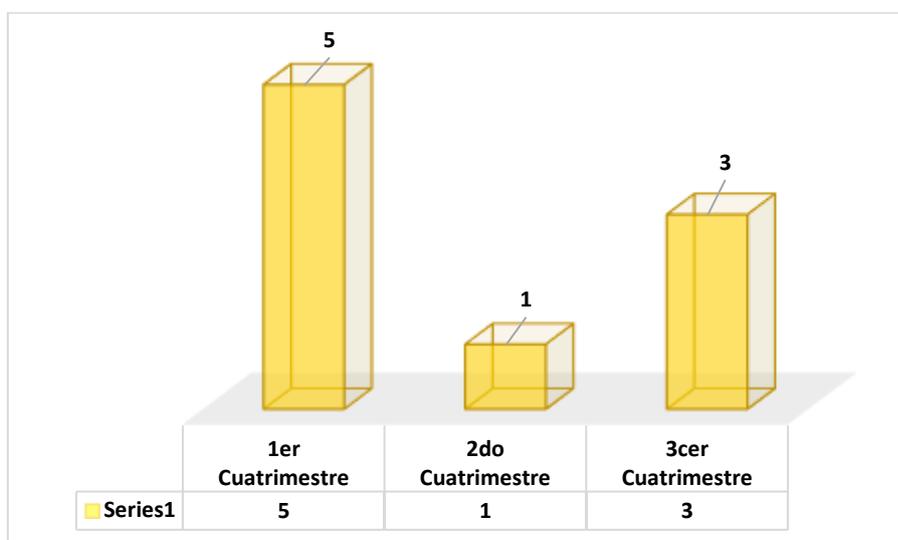
En total durante el año 2020 se presentaron un total de nueve (09) reclamos.

## 2.2 Atención de los reclamos

La gestión dada a los nueve (09) reclamos fue la siguiente:

- Ocho de los reclamos atendidos fueron 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 tres cuatrimestres del año 2020



## 3 QUEJAS

En el mes de noviembre la Imprenta Nacional registra en su sistema documental Orfeo una (1) queja recibida con numero de radicado 20201810021292, la cual fue atendida dentro del plazo definido en la Ley 1755 de 2015, la respuesta fue emitida por la Oficina Asesora de Jurídica.

## 4 DENUNCIAS

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