



Imprenta Nacional de Colombia

Informe atención PQRSD

3°. Cuatrimestre 2022

Elaborado por: Ing. Yaser Ariño

Revisado por: Ing. Wilder Velásquez Castro

Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Mejora Continua

Enero de 2023

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 2022.

1. PETICIONES

1.1 Peticiones recibidas

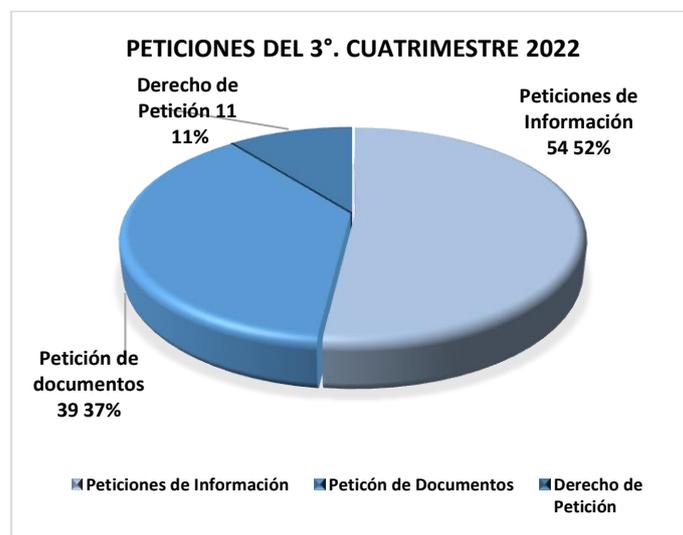
En el tercer cuatrimestre del año 2022, se recibieron en la INC, un total de ciento cuatro (104), peticiones.

El siguiente es el acumulado de las peticiones recibidas durante el año 2022:

Periodo	Cantidad
PRIMER CUATRIMESTRE	111
SEGUNDO CUATRIMESTRE	121
TERCER CUATRIMESTRE	104

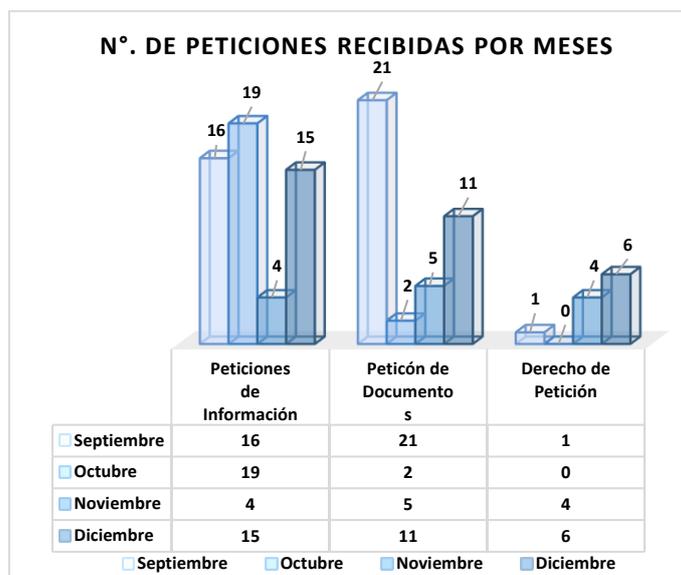
Para un total de trecientas treinta y seis (336), peticiones en el año 2022.

La siguiente gráfica muestra la clasificación o tipificación dada a las ciento cuatro (104), peticiones recibidas durante el tercer cuatrimestre del año 2022.



Grafía 1. N°. de peticiones

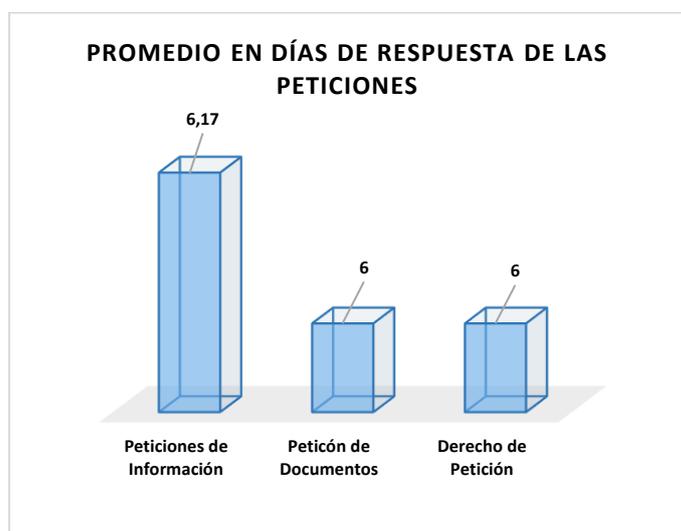
1.2 El siguiente gráfico nos ilustra el número de solicitudes por tipo de petición que se recibieron durante cada mes del tercer cuatrimestre del año 2022.



Grafía 2. N°. de peticiones recibidas por meses

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 documental Orfeo en el tercer cuatrimestre de 2022.



Grafía 3. Promedio en días de respuesta.

1.4 Traslado de peticiones

Cinco (5) de las peticiones recibidas durante el tercer cuatrimestre del 2022, 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	20221810012572	02/09/2022	Hemeroteca del Senado	02/09/2022	20221820005821
Petición de documentos	20221810012722	05/09/2022	Hemeroteca del Senado	06/09/2022	20221820005841
Petición de documentos	20221810012892	08/09/2022	Hemeroteca del Senado	09/09/2022	20221820005981
Petición de información	20221810013832	26/09/2022	MIN TRABAJO	27/09/2022	Correo electrónico
Petición de información	20221810014052	28/09/2022	Hemeroteca del Senado	05/10/2022	20221820006561

Tabla 1. Traslado de peticiones

2. RECLAMOS

2.1 Reclamos recibidos

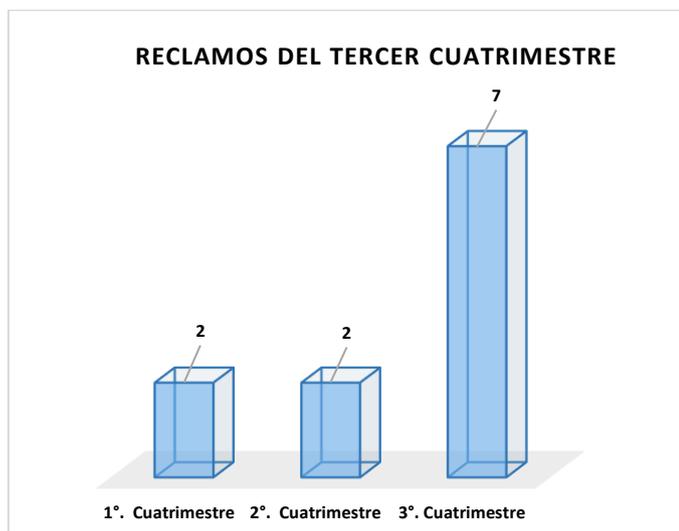
Durante el tercer cuatrimestre de 2022, se presentaron siete (07) reclamos.

2.2 Atención a los reclamos.

La gestión dada a los siete (07) reclamos fue la siguiente:

- Los reclamos registrados fueron atendidos y 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, segundo y tercer cuatrimestre del año 2022.



Gráfica 4. N°. de reclamos recibidos.

3. QUEJAS

En los meses de septiembre y noviembre la Imprenta Nacional registra en su sistema documental Orfeo dos (2) quejas recibidas, la cual fue atendida dentro del plazo definido en la Ley 1755 de 2015.

En el mes de diciembre se reciben dos (2) quejas las cuales a la fecha están dentro de los términos establece la Ley 1755 de 2015.

4. DENUNCIAS

Una vez revisados los medios dispuestos por la INC para interponer denuncias, se encuentra que en el mes de enero y marzo se recibieron tres (3) denuncias, a continuación, se realiza la descripción de la misma.

Fecha recepción	Descripción	Tratamiento dado	Acción tomada
06/09/2022	Salven a la imprenta	- Traslado de la denuncia a la Oficina de Control Interno. - Informado a Gerencia General	Apertura de investigación.
22/09/2022	Proceso de licitación para certificados digitales.	- Traslado de la denuncia a la Oficina de Control Interno. - Informado a Gerencia General	Apertura de investigación.
04/10/2022	Recurso de reposición y en subsidio de apelación al radicado 202218100136	- Traslado de la denuncia a la Oficina de Control Interno. - Informado a Gerencia General	Apertura de investigación.

Tabla 2. Reporte de denuncias.