

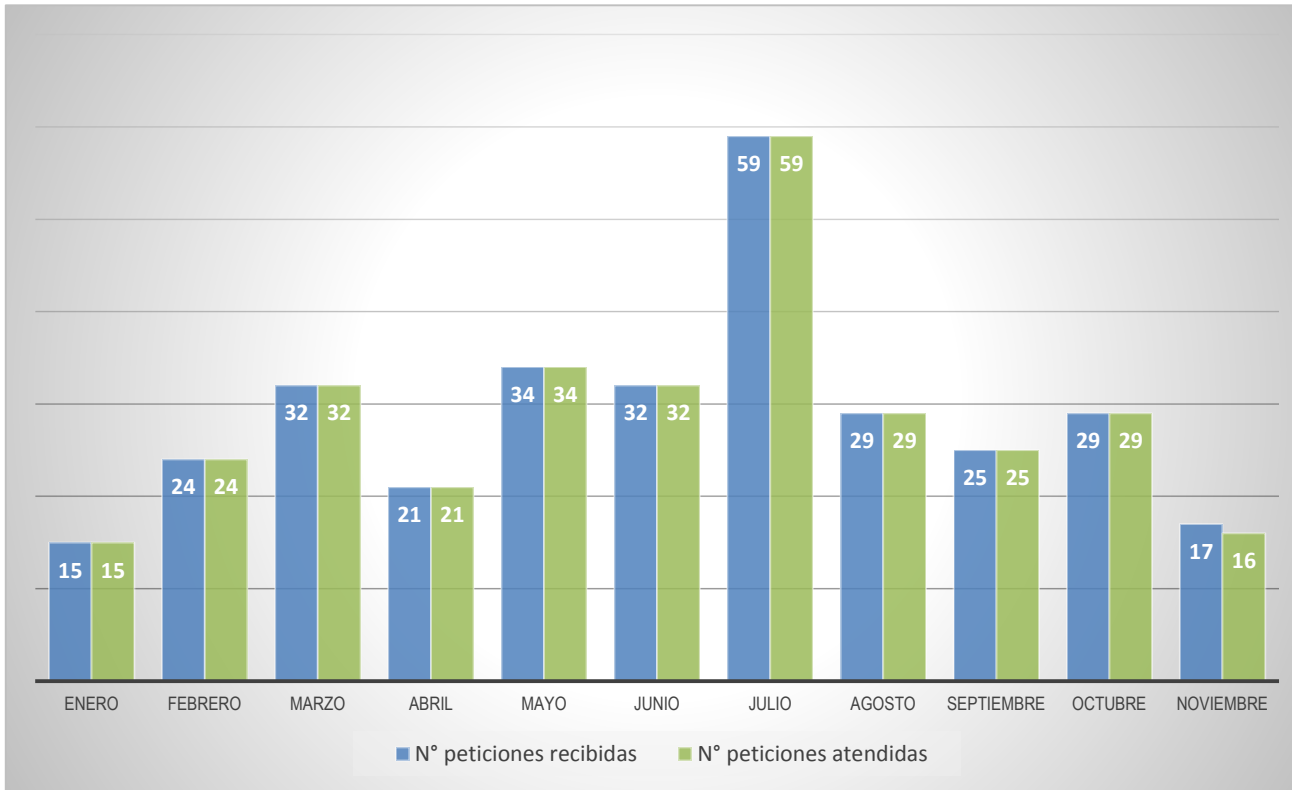
# INFORME PQRS

## Enero- diciembre 2016

Gestión Integral

# Peticiones

## Peticiones recibidas



Cumplimiento de  
atención de las solicitudes  
recibidas



**100%**

# Quejas



## Quejas recibidas

2016

En el año 2016 la Imprenta Nacional de Colombia recibió y tramitó 2 quejas

✓ Atención de las quejas dentro del término establecido **100%**

Atención PBX  
Pago en bancos

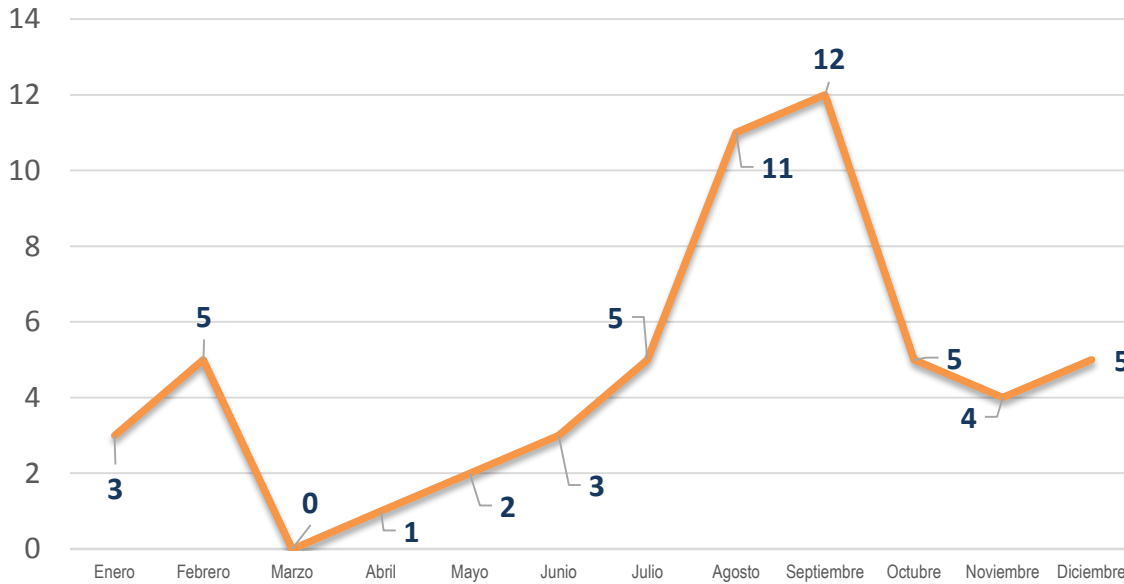
2015

En el año 2015 la entidad no recibió quejas



# Reclamos

56 Reclamos recibidos

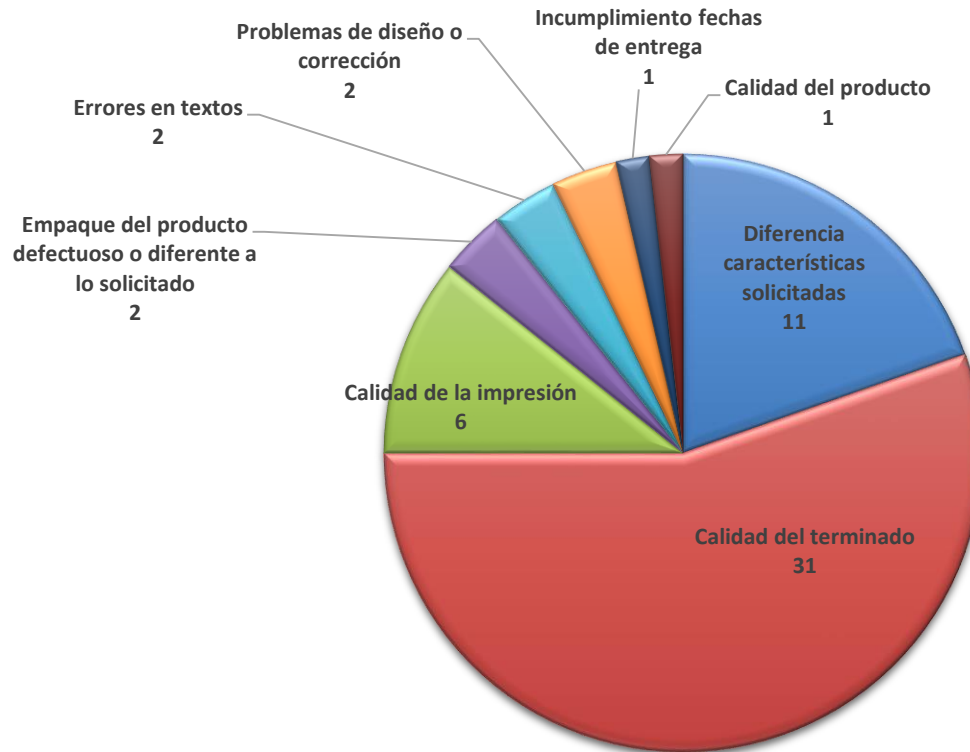


Metas de atención

Atención de los Reclamos recibidos 94,73%

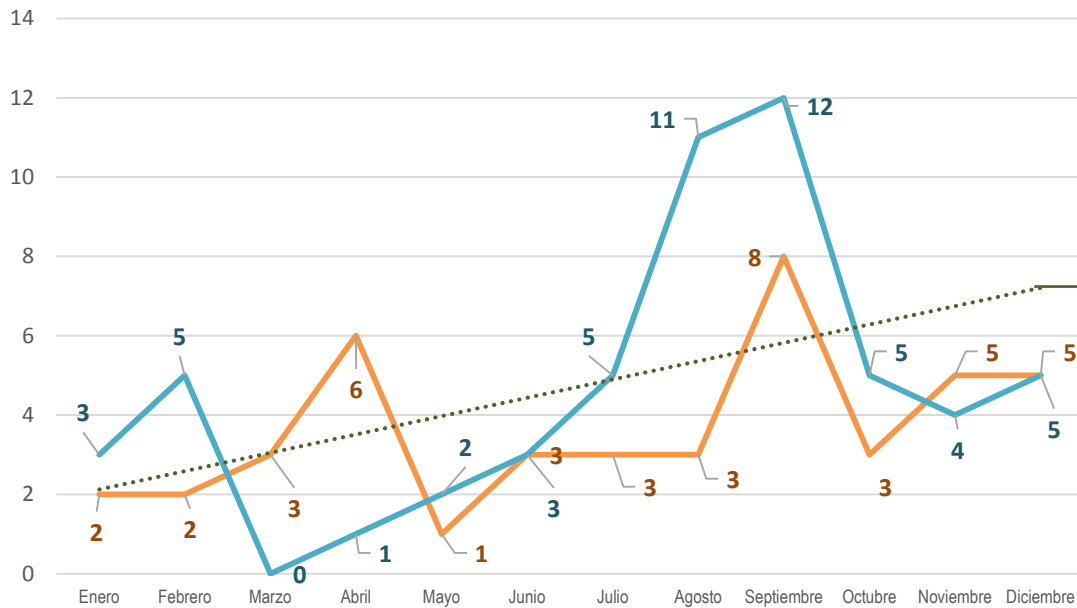
Atención dentro del término definido 90%

## Motivos que generaron los reclamos recibidos



# Reclamos

## Comparativo 2016-2015



Incremento del 25% con respecto al año 2015

— N° Reclamos que ingresaron en el 2015 — N° Reclamos que ingresaron en el 2016 ..... Lineal (N° Reclamos que ingresaron en el 2016)



En el año 2016 la Imprenta Nacional de Colombia no ha recibido sugerencias

En el año 2016 la Imprenta Nacional de Colombia no ha recibido Denuncias por parte de la ciudadanía

# Recepción PQRSD

Medio de recepción de una PQRSD

