

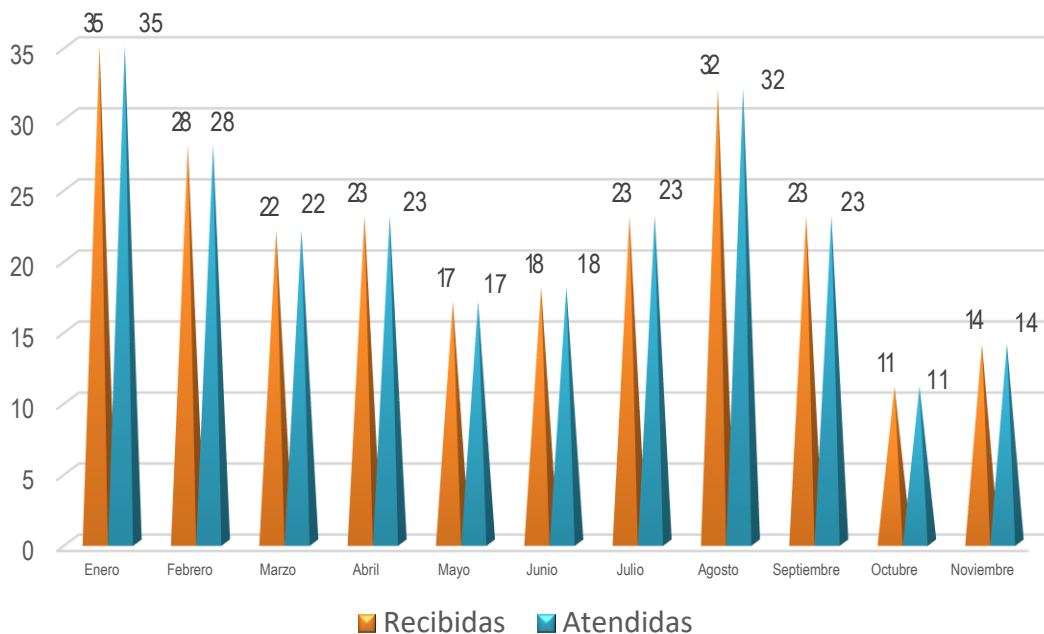
# INFORME PQRS

## Enero- diciembre 2017

### Gestión Integral

# Reclamos

## Peticiones recibidas



Cumplimiento de atención de las solicitudes recibidas ➡ **100%**

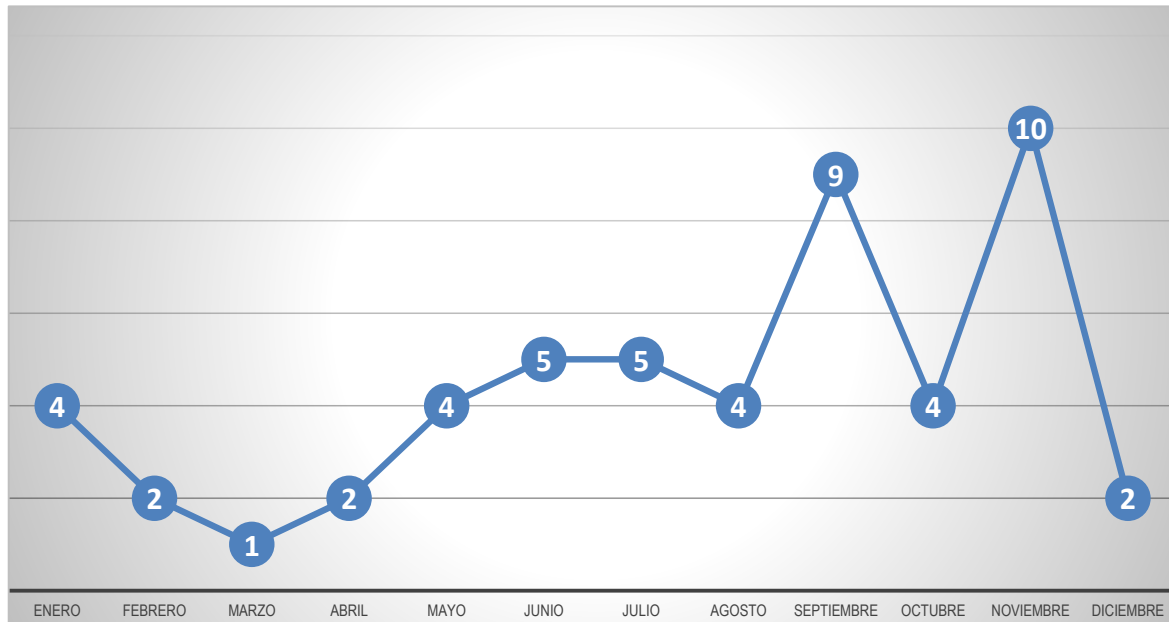
Atención de las solicitudes en el tiempo definido ➡ **100%**

En el año 2017, la Imprenta Nacional de Colombia no recibió quejas



# Reclamos

## Reclamos recibidos 2017

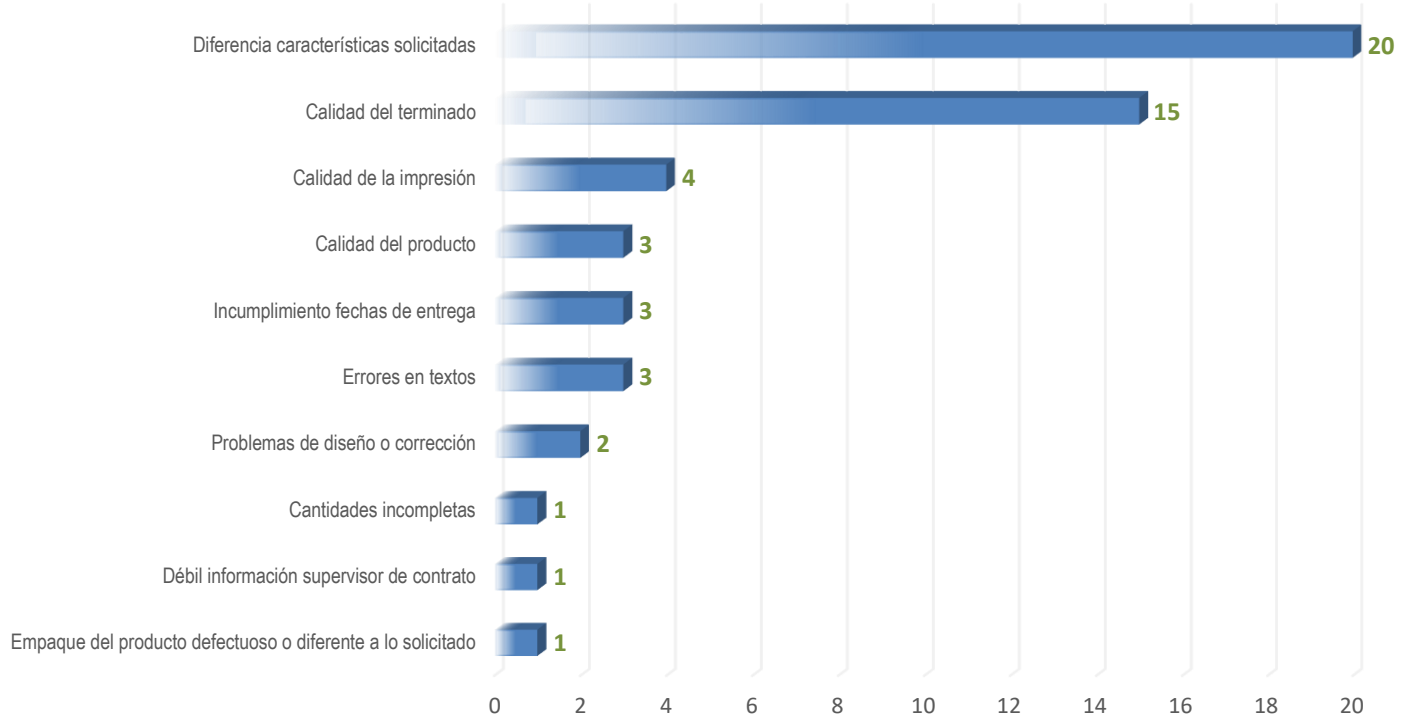


Metas de atención

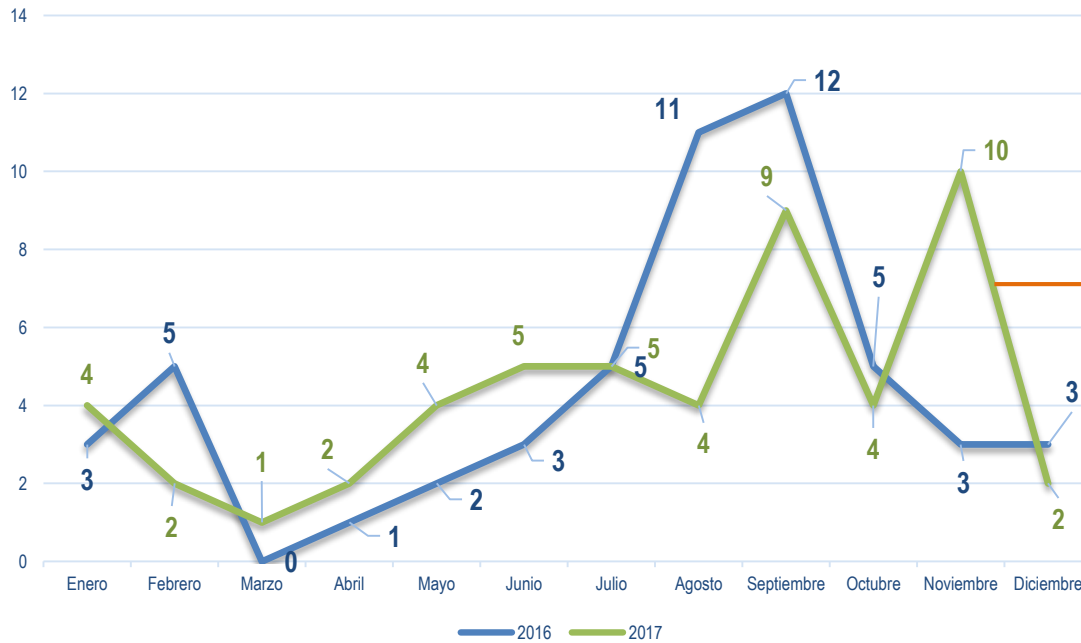
Atención de los Reclamos recibidos 100%

Atención dentro del término definido 88%

## Motivo que generaron los Reclamos recibidos



## Comparativo 2017-2016



Con relación al año 2016 se obtuvo una disminución del 2% en los reclamos presentados

En el año 2017 la Imprenta Nacional de Colombia no recibió  
sugerencias

En el año 2017 la Imprenta Nacional de Colombia no recibió Denuncias por parte de la ciudadanía, clientes, proveedores.