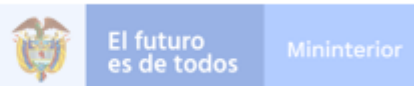


IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA



Informe PQRD 2018

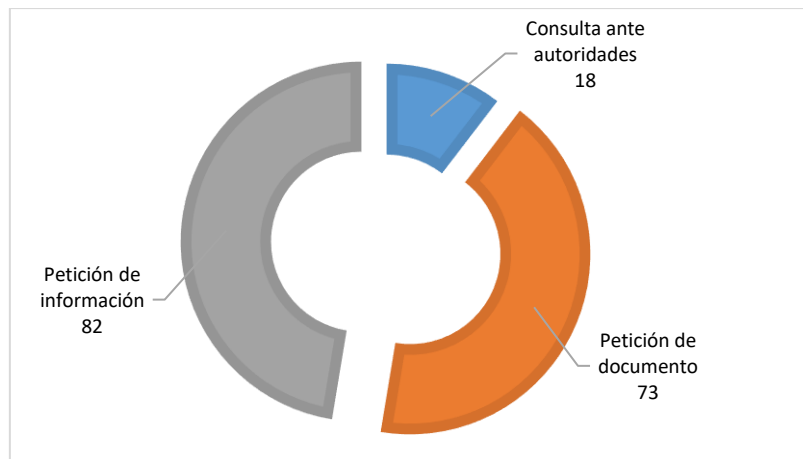
Grupo Apoyo a la Mejora Continua



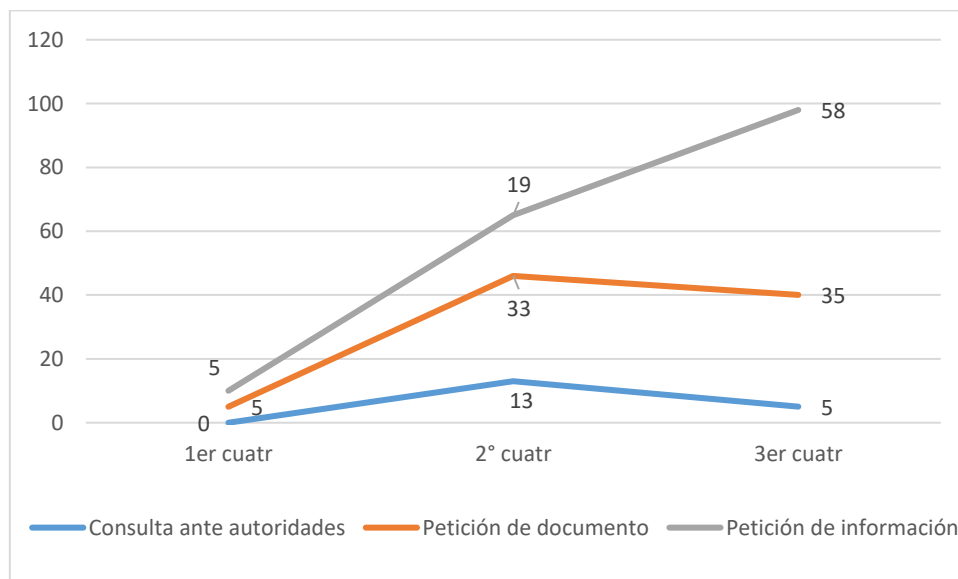
A continuación se presenta el informe a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSD recibidas por la Imprenta Nacional de Colombia en el año 2018.

1. PETICIONES

La imprenta Nacional entre el mes de enero y agosto ha recibido un total de 82 derechos de petición los cuales se discriminan de la siguiente manera:



El siguiente gráfico muestra el comportamiento de los derechos de petición recibidos en los tres (3) cuatrimestres del año 2018:

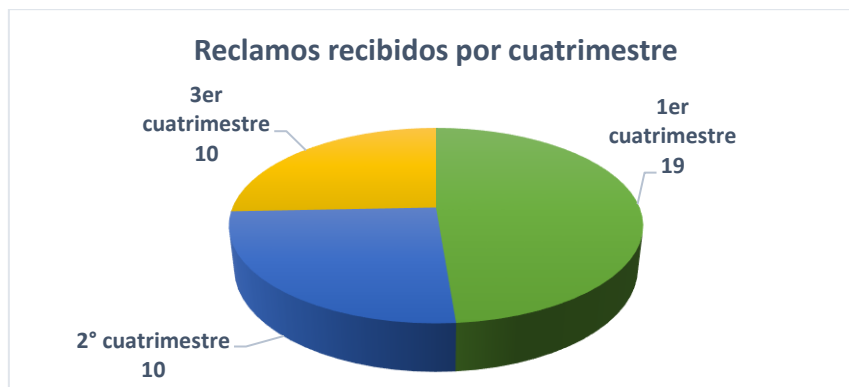


2. QUEJAS

En los meses de enero a agosto del presente año, la empresa no tiene reportes en el sistema de radicación ORFEO de quejas presentadas por nuestros clientes, ciudadanía o proveedores.

3. RECLAMOS

En el año 2018 se recibieron en total 39 reclamaciones, a continuación se muestra el número de reclamos recibidos en cada cuatrimestre.



La gestión realizada para la atención de las reclamaciones al 31 de diciembre arrojó un resultado del 89.74% representado en la atención de 35 reportes de los 39 recibidos durante el año.

Con respecto a la gestión dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción conforme a la Ley 1755 de 2015, el cumplimiento fue del 71%. De acuerdo al motivo reportado por el reclamante, la Imprenta realizó la siguiente clasificación:

En cuanto al canal por el cual fueron reportadas las reclamaciones, el comportamiento es el siguiente:

Medio de recepción	Cantidad	Observaciones
Remisión	17	Documento con el cual se realiza la entrega del producto al cliente.
E-mail	8	
Documento físico	4	

4. DENUNCIAS

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Control Interno, la empresa, en el mes de mayo se recibió una denuncia de corrupción, lo mismo ocurrió en el mes de julio con la misma cantidad, es decir, al 31 agosto la empresa ha recibido dos (2) denuncias.

Con relación a la primera denuncia la Oficina de Control Interno dio traslado de la misma a la Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación las cuales fueron radicadas en dichas dependencias con el número 2018ER0011743 y E-2018-052481 respectivamente. Así mismo, el día 7 de febrero de 2018 se realiza el reporte de conductas, infracciones e irregularidades graves contra la administración pública con efectos penales, disciplinarios y fiscales.

A la denuncia del mes de julio la Oficina de Control Interno dio traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su trámite e informó a Gerencia General sobre la misma.