



Informe atención PQRD 2º Trimestre 2019



Imprenta Nacional de Colombia

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 primer semestre del año 2019.

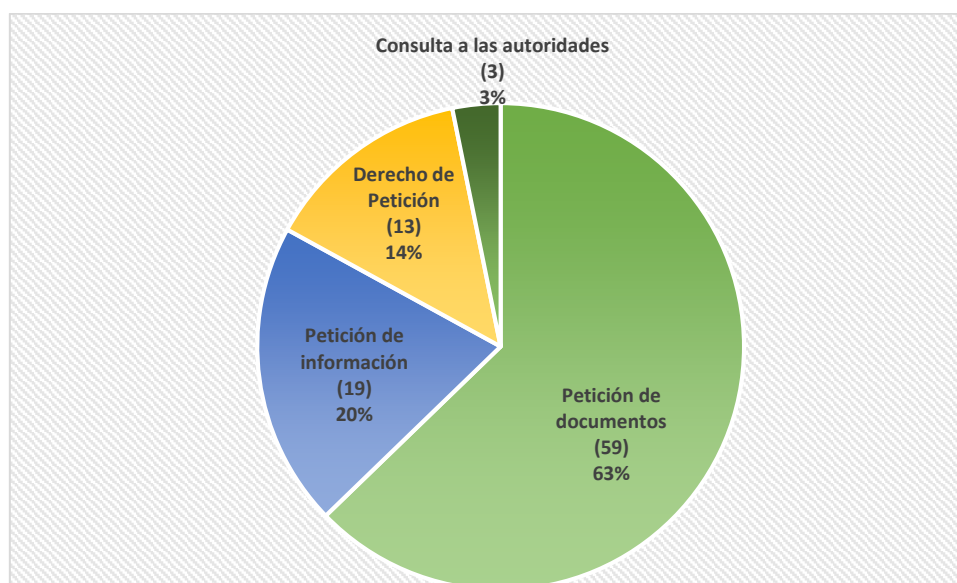
1. PETICIONES

1.1 Peticiones recibidas¹

En el primer semestre del año la INC ha recibido un total de 153 peticiones las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

PERIODO	CANTIDAD
Primer Trimestre	62
Segundo Trimestre	91

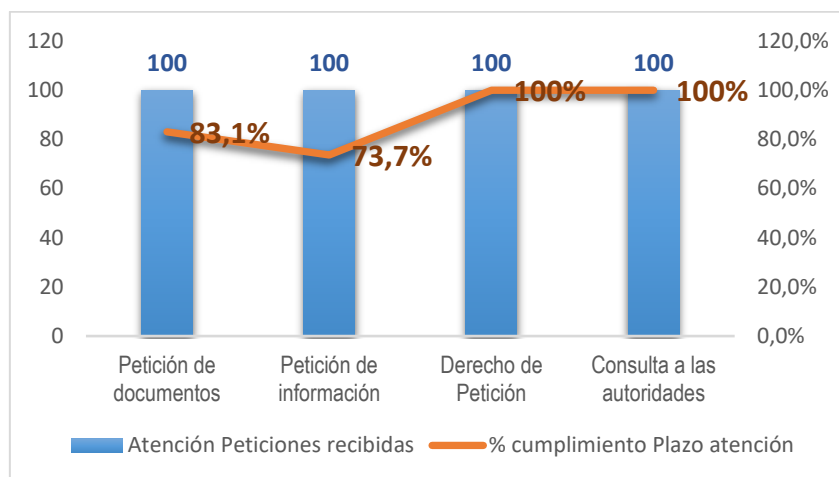
En la siguiente gráfica se muestra la tipificación dada a las peticiones recibidas en el segundo trimestre de 2018



¹ Las peticiones que llegan a la INC se ingresan en el sistema de gestión documental ORFEO

1.2 Atención de las peticiones

La Imprenta Nacional de Colombia, atendió la totalidad de las peticiones recibidas en el segundo trimestre del presente año, a continuación se presenta el comportamiento del cumplimiento del plazo para la atención conforme a la Ley 1755 de 2015.



Por último, la siguiente tabla indica el tiempo promedio de atención de las peticiones validado con los plazos definidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Tipo de petición	Días para la atención	Días Atención promedio
Petición de documentos	10	8
Petición de información	10	7
Derecho de Petición	15	9
Consulta a las autoridades	30	11

1.3 Traslado de peticiones

Del número de peticiones recibidas, una (1) de ellas se trasladó a la entidad respectiva 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	20191810017412	12/04/2019	Senado de la República	22/04/2019	20191820019551

2. QUEJAS

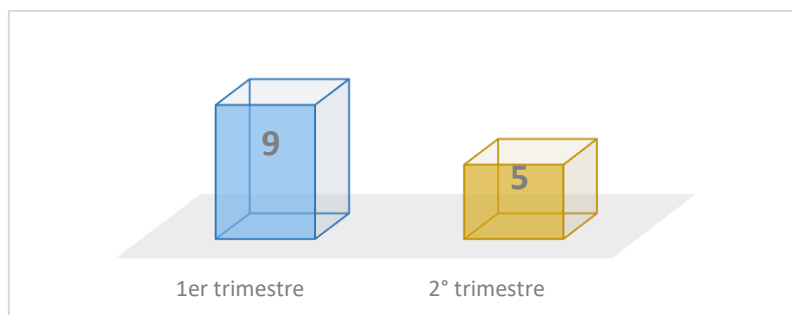
En los meses de abril a junio de 2019 la Imprenta Nacional de Colombia recibió una (1) queja, relacionada con la atención recibida por un ciudadano en las instalaciones de la empresa para la consulta y venta de un Diario Oficial.

Esta queja fue atendida a través de respuesta escrita dentro de los quince días siguientes a su recepción.

3. RECLAMOS²

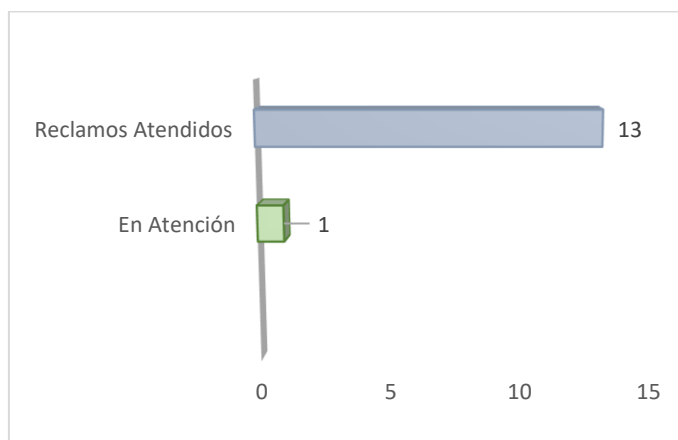
3.1 Reclamos recibidos

En el primer semestre de 2019 se recibieron 14 reclamaciones.



3.2 Atención de los reclamos

La gestión dada a las catorce (14) reclamaciones fue el siguiente:



² Los reclamos que llegan a la INC se registran en el aplicativo KAWAK.

- Los trece reclamos atendidos fueron gestionados conforme al plazo definido en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro los 15 días siguientes a su recepción. El promedio de días para la atención fue de seis (6) días hábiles.
- El reclamo en atención corresponde a la novedad presentada en el mes de junio por el Ministerio de Salud y se encuentra en etapa de investigación para definir si se acepta o no, ya que se están validando las evidencias de recepción del producto por parte del cliente.

4. DENUNCIAS

Una vez revisados los medios dispuestos por la INC para interponer denuncias, se encuentra que en el mes de junio se recibió una denuncia, a continuación se realiza la descripción de la misma.

Fecha recepción	Descripción	Tratamiento dado	Acción tomada
13/06/2019	Posibles irregularidades en la contratación	- Traslado de la denuncia a la Oficina de Control Interno Disciplinario - Informado a Gerencia General - Informado a la Oficina de Control Interno	Apertura de investigación disciplinaria preliminar.