



Informe atención PQRS

3° Trimestre 2019



Imprenta Nacional de Colombia

Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Mejora Continua

Octubre 10 de 2019



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 tercer trimestre del año 2019.

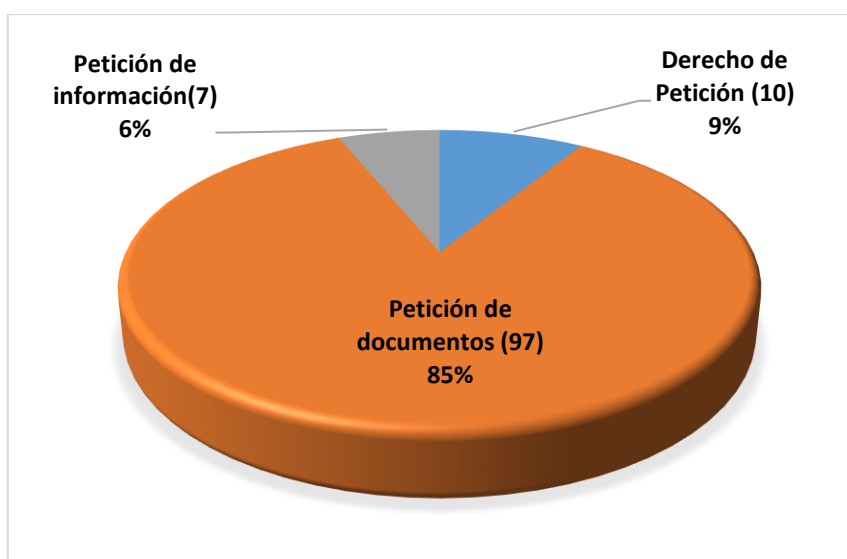
1. PETICIONES

1.1 Peticiones recibidas

En el tercer trimestre del año la INC ha recibido un total de 114 peticiones. Lo siguiente es el acumulado durante el año 2019:

PERIODO	CANTIDAD
Primer Trimestre	62
Segundo Trimestre	91
Tercer Trimestre	114

En la siguiente gráfica se muestra la tipificación dada a las 114 peticiones recibidas en el tercer trimestre de 2019.

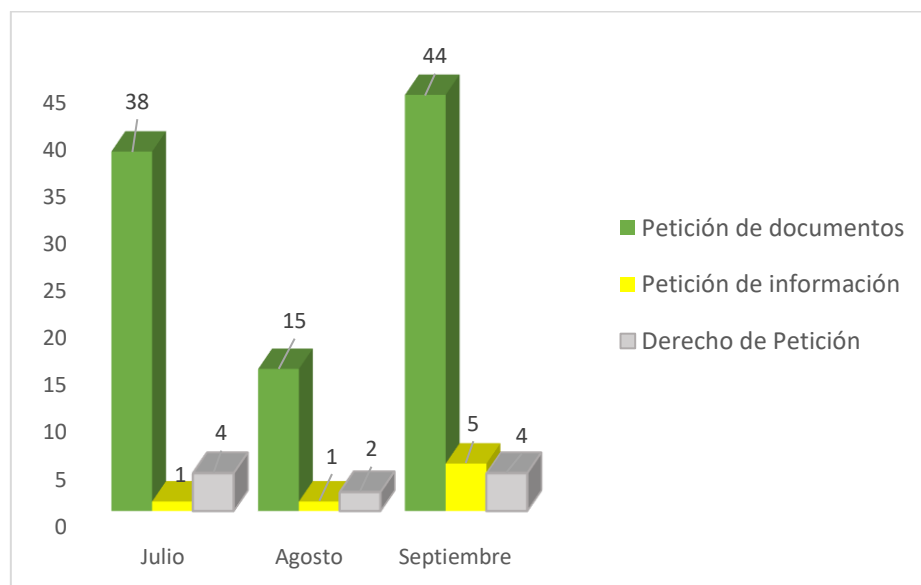


El número de petición de documentos se ha incrementado durante el primer, segundo y tercer trimestre del año 2019, debido a la solicitud de varios municipios del acto

administrativo de creación de entidades territoriales y hospitales del publicado en el Diario Oficial, en el marco del Programa PASIVOCOL de Ministerio de Hacienda y crédito público.

1.2 Peticiones recibidas en el tercer trimestre de 2019.

El siguiente gráfico muestra el número de solicitudes por tipo, que se recibieron durante el tercer trimestre del año 2019.



En total se recibieron 114 peticiones. De las cuales 109 fueron atendidas en los tiempos establecidos por la Ley, con un porcentaje de cumplimiento del 95%.

En la siguiente tabla, se relacionan las cinco (5) peticiones del tercer trimestre 2019, que no se atendieron en el tiempo establecido por la ley.

Tipo de solicitud	Nº radicado	Fecha de radicación	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Nº de radicado de respuesta
Petición de documentos	20191810017412	02/09/2019	16/09/2019	23/09/2019	20191760048751
Petición de documentos	20191810038052	23/08/2019	06/09/2019	04/10/2019	20191760051901
Petición de documentos	20191810037992	23/08/2019	06/09/2019	12/09/2019	20191760046511
Petición de información	20191810029732	05/07/2019	18/07/2019	24/07/2019	20191400027143
Petición de información*	20191810029732	05/07/2019	19/07/2019	*	*

* Esta petición fue resuelta por parte del supervisor del contrato pero no se cuenta con soporte de la respuesta.

1.3 Traslado de peticiones

Dos (2) de las peticiones recibidas durante el tercer trimestre del 2019 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.

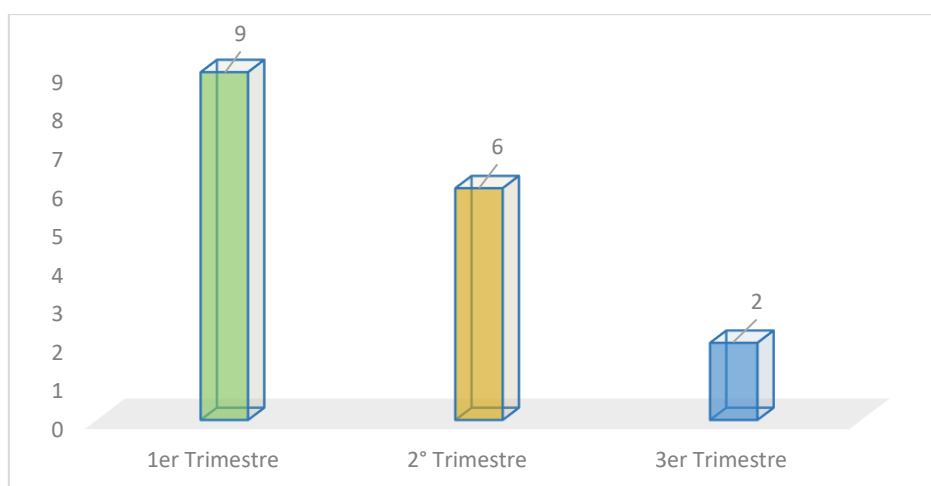
Tipo de solicitud	N° radicado	Fecha de radicación	Entidad a la cual se trasladó	Fecha del traslado	N° de radicado del traslado
Derecho de petición	20191810040642	09/09/2019	Senado de la República	11/09/2019	20191820046321
Petición de información	20191810043292	25/09/2019	Senado de la República	01/10/2019	20191400050971

2. RECLAMOS

2.1 Reclamos recibidos

Durante el tercer trimestre de 2019 se presentaron dos (2) reclamos, para un total de diecisiete (17) durante el año 2019.

De estos diecisiete (17) reclamos, dos (2) presentados en el segundo trimestre, corresponden a la misma Orden de Producción (Ministerio de Salud,) y a la fecha se encuentran en proceso de investigación, para dar una respuesta definitiva al cliente.



2.2 Atención de los reclamos

La gestión dada a los diecisiete (17) reclamaciones fue el siguiente:

- Quince 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 cinco (5) días hábiles.
- La atención de los dos reclamos restantes corresponden a la novedad presentada en el mes de junio por parte del Ministerio de Salud, reclamos que se encuentran en etapa de investigación para definir si se aceptan o no los mismos, ya que se están validando las evidencias de recepción del producto por parte del cliente.

3. QUEJAS

En los meses de julio a septiembre la Imprenta Nacional no registra en su sistema documental Orfeo alguna queja recibida.

4. DENUNCIAS

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

Fecha recepción	Descripción	Tratamiento dado	Acción tomada
03/07/2019	Posibles irregularidades en contrataciones de personal INC.	- Traslado de la denuncia a la Oficina de Control Interno. - Informado a Gerencia General	Apertura de investigación.