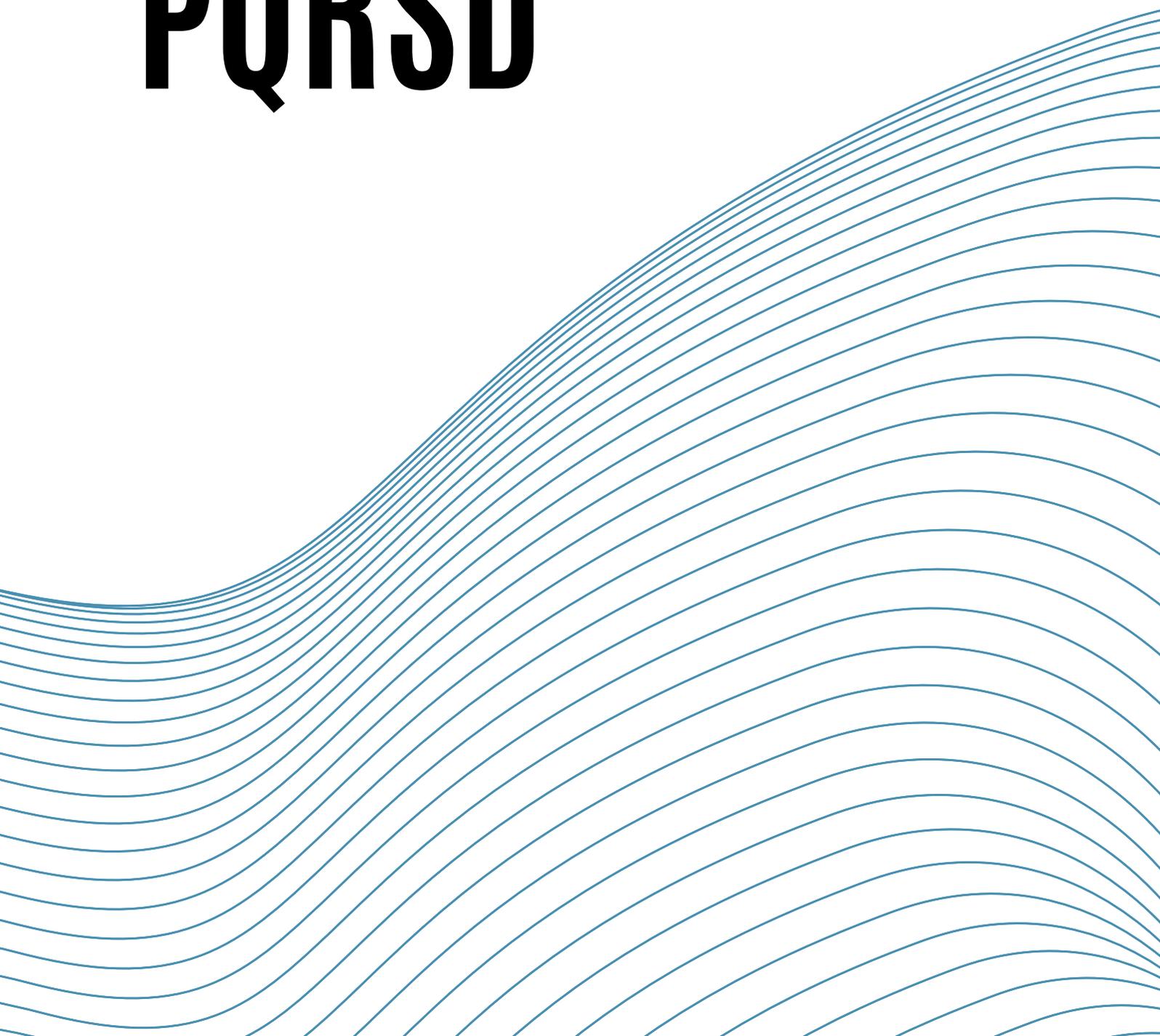


INFORME ATENCIÓN PQRSD



ÍNDICE

INFORMACIÓN PQRSD RECIBIDAS	04
<ul style="list-style-type: none">• PQRSD recibidas por tipo de petición• PQRSD recibidas por canales de atención• PQRSD por mes• PQRSD por dependencia• Diario Oficial	
PQRSD ATENDIDAS EN TIEMPOS DE LEY	08
<ul style="list-style-type: none">• PQRSD atendida en tiempos por mes• PQRSD atendida en tiempos por tipo• PQRSD atendida en tiempos por dependencia	
TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	09
RECOMENDACIONES	10

INTRODUCCIÓN

El presente corresponde al Informe unificado del primer semestre del presente año, de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la dependencia de Gestión Documental; y en cumplimiento al procedimiento “Gestión PQRSD GD-PR-8”.

La información que contiene el presente informe es tomada de los registros del modulo PQRSD del aplicativo de gestión documental (Papiro Cloud) y que son analizados a través de la matriz de registro PQRSD.

El propósito es determinar el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Imprenta Nacional de Colombia, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a los responsables de los procesos, para mejorar la prestación del servicio a los usuarios.

EQUIPO IMPLICADO

Elaborado por:

Jennifer Katherine Rodríguez Medina - Asistente administrativo 02
Grupo Gestión Documental

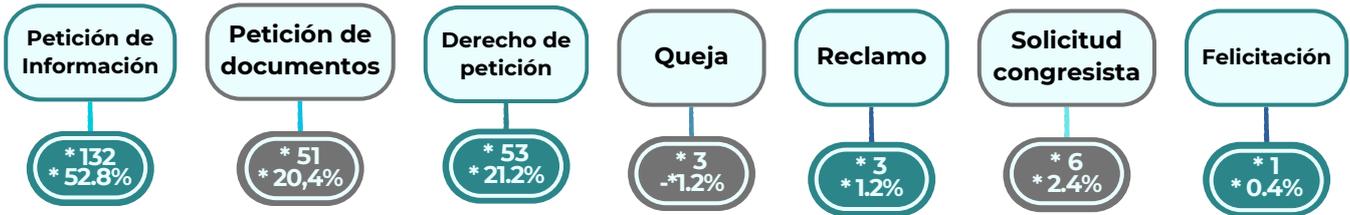
Aprobado por:

Sandra del Pilar Gutiérrez Álvarez - Coordinadora Gestión Documental

1. PQRSD RECIBIDAS

1.1 PQRSD RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

Durante el primer semestre del año 2024, se recibieron 250 PQRSD como se evidencia en el gráfico 1.



Gráfica 1. Clasificación de PQRSD por tipo.

Durante este periodo se recibieron 3 quejas las cuales fueron trasladadas por su competencia a las siguientes áreas:

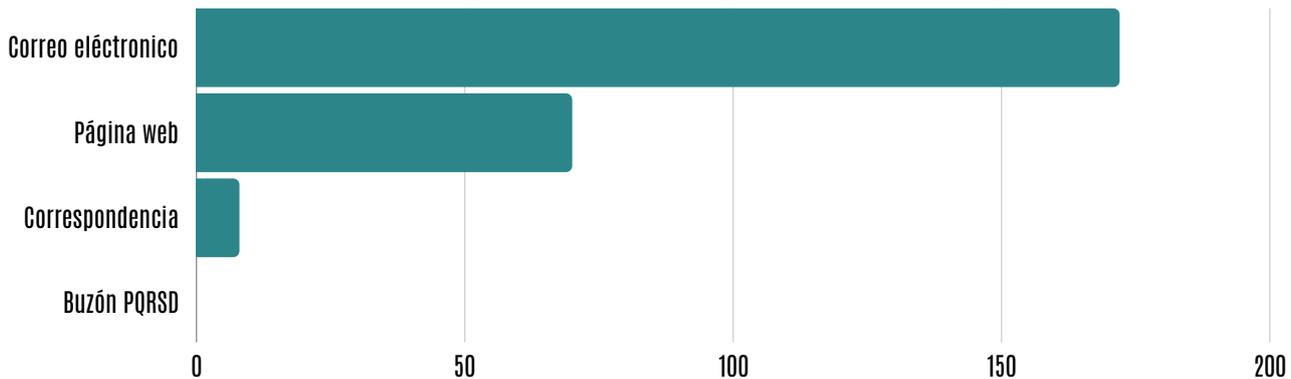
- **Subgerencia comercial y de divulgación:** Acceso al Museo de Artes Gráficas.
- **Subgerencia de producción:** Trato de un funcionario hacia ciudadano.
- **Gerencia general / Talento humano:** Falta de respuesta de fondo.

1.2 PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

La INC, en cuanto a generación de PQRSD cuenta con un buzón de PQRSD, la página web, correo electrónico y ventanilla de correspondencia; esta ultima encargada de remitir a la dependencia responsable de dar respuesta según el tipo de solicitud.

Durante el primer semestre del año 2024 se recibieron 250 PQRSD las cuales ingresaron a través de los siguiente canales de atención y se encuentran radicadas dentro del aplicativo del sistema de gestión documental:

- **Correo electrónico:** 172
- **Página web PQRSD:** 70
- **Ventanilla correspondencia:** 8
- **Buzón PQRSD:** 0



Gráfica 2. Canales de atención PQRSD

1.3 PQRSD RECIBIDAS POR TIPO DE PETICIÓN

A continuación se relaciona la distribución por tipo de petición en cada mes, durante el primer semestre del 2024:

Enero: 38

- Derecho de petición: 3
- Petición de documentos: 8
- Petición de Información: 24
- Reclamo: 1
- Solicitud congresista: 1
- Queja: 1
- Felicitación: 0

Marzo: 42

- Derecho de petición: 5
- Petición de documentos: 5
- Petición de Información: 31
- Reclamo: 0
- Solicitud congresista: 1
- Queja: 0
- Felicitación: 0

Mayo: 30

- Derecho de petición: 7
- Petición de documentos: 8
- Petición de Información: 15
- Reclamo: 0
- Solicitud congresista: 0
- Queja: 0
- Felicitación: 0

Febrero: 49

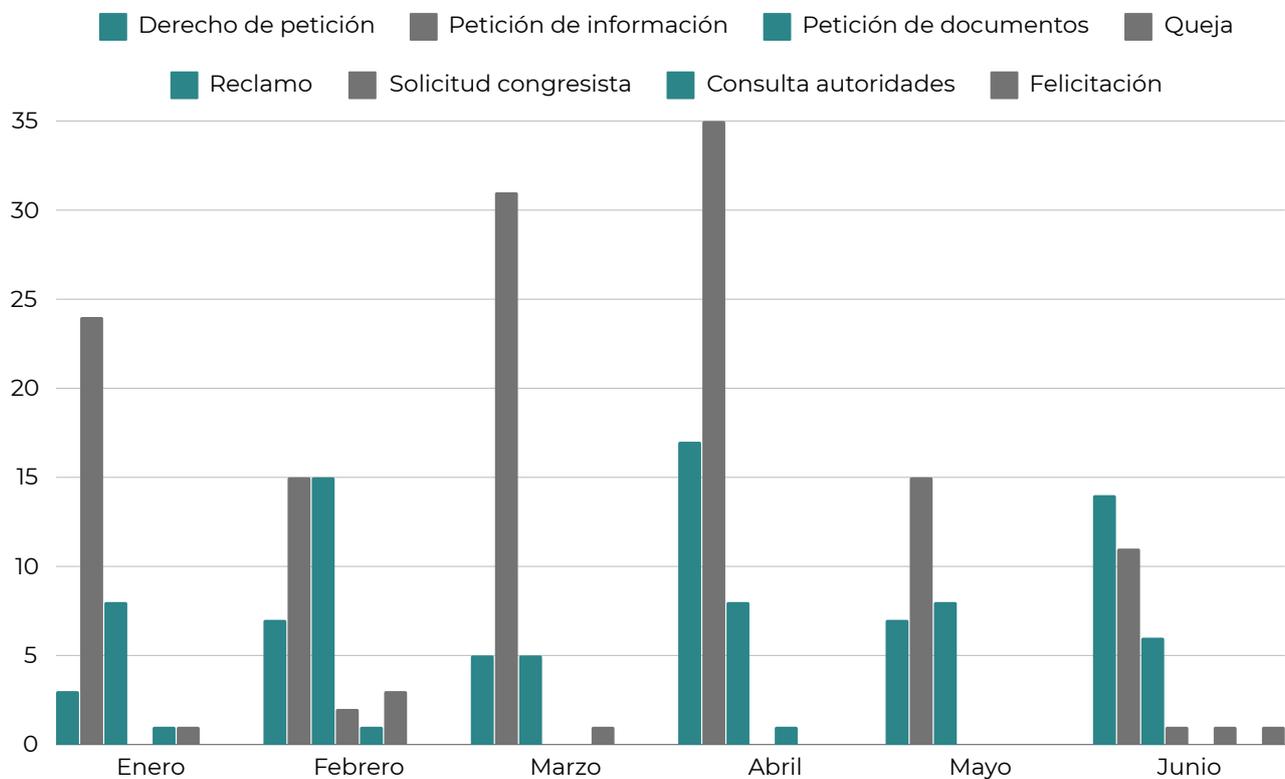
- Derecho de petición: 7
- Petición de documentos: 19
- Petición de Información: 18
- Reclamo: 1
- Solicitud congresista: 3
- Queja: 1
- Felicitación: 0

Abril: 57

- Derecho de petición: 17
- Petición de documentos: 5
- Petición de Información: 34
- Reclamo: 1
- Solicitud congresista: 0
- Queja: 0
- Felicitación: 0

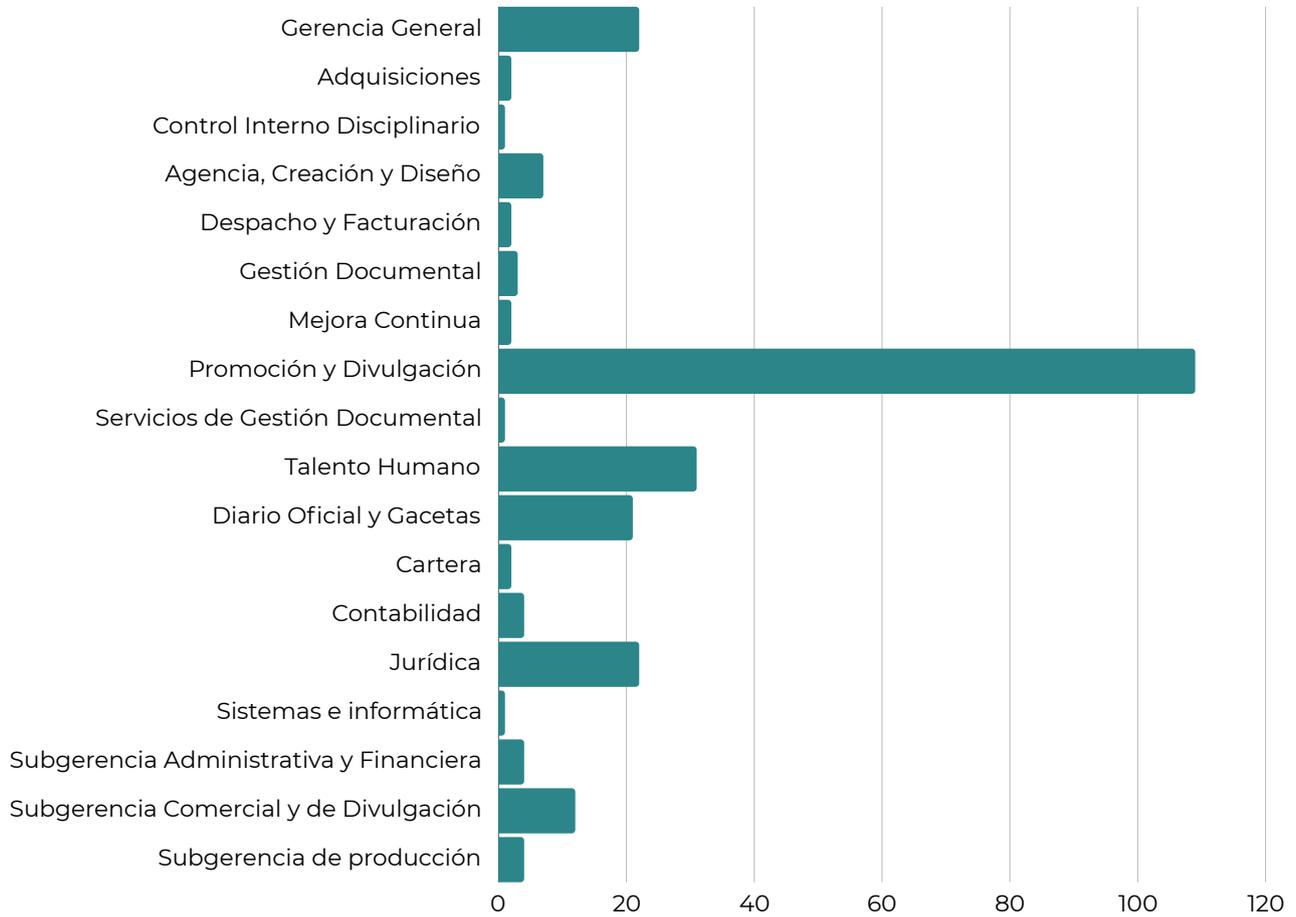
Junio: 34

- Derecho de petición: 14
- Petición de documentos: 6
- Petición de Información: 11
- Reclamo: 0
- Solicitud congresista: 1
- Queja: 1
- Felicitación: 1



Gráfica 3. Comportamiento mensual de solicitudes de PQRSD por tipo de petición.

1.4 PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



Grafica 4. PQRSD por dependencia

La Dependencia con mayor recepción de PQRSD en este primer semestre es:

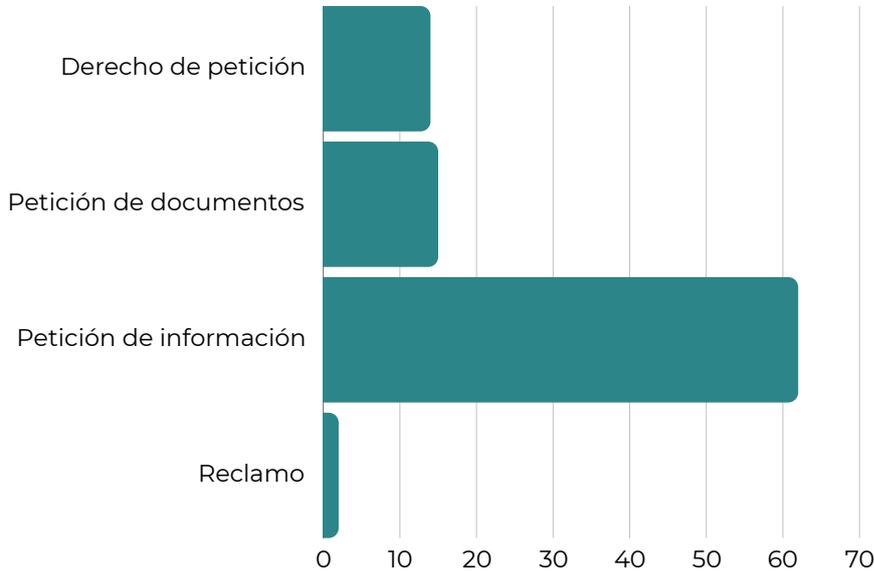
Promoción y divulgación: 43,6% (109)

- Enero: 23
- Febrero: 16
- Marzo: 18
- Abril: 22
- Mayo: 19
- Junio: 11

Talento humano: 12,4% (31)

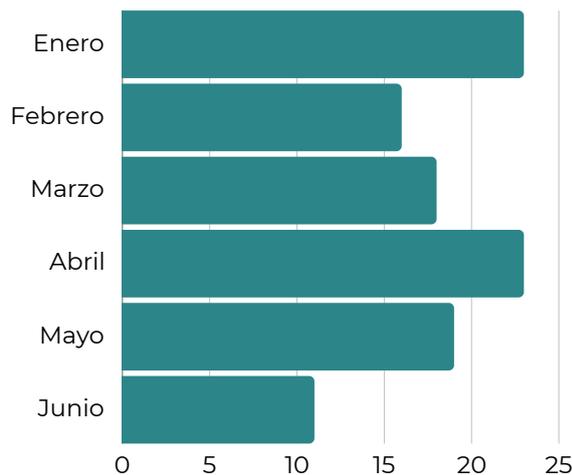
- Enero: 2
- Febrero: 8
- Marzo: 7
- Abril: 6
- Mayo: 2
- Junio: 6

1.5 PQRSD DIARIO OFICIAL



Grafica 5. PQRSD Diario oficial por tipo de petición.

Dado que, el 44% de las solicitudes corresponden a información y /o documentos sobre el Diario Oficial, como certificaciones, documentos, solicitudes de cotización y publicación, información y copias de actos administrativos, es importante resaltar estas mismas por tipo puesto que durante el periodo de enero a junio llegaron un total de 110 solicitudes para el mismo fin.



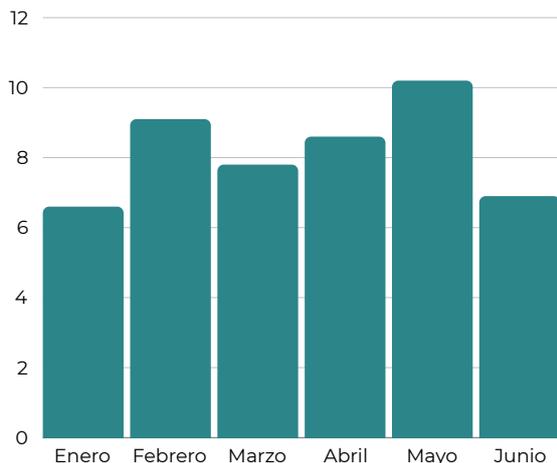
Grafica 6. PQRSD Diario oficial por mes (septiembre a diciembre).

Se precisa que a partir del mes de abril del 2024, las solicitudes de publicación de actos administrativos en el Diario Oficial se consideró no clasificarlas como solicitudes de información sino, como trámites de la función comercial del área de Promoción y Divulgación.

2. PQRSD ATENDIDAS POR TIEMPOS DE LEY

2.1 PQRSD ATENDIDAS EN TIEMPOS POR MES

En el primer semestre del 2024, se llevó a cabo el trámite de 250 PQRSD, de los cuales se obtuvo una tasa de gestión oportuna en el 82.89%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015



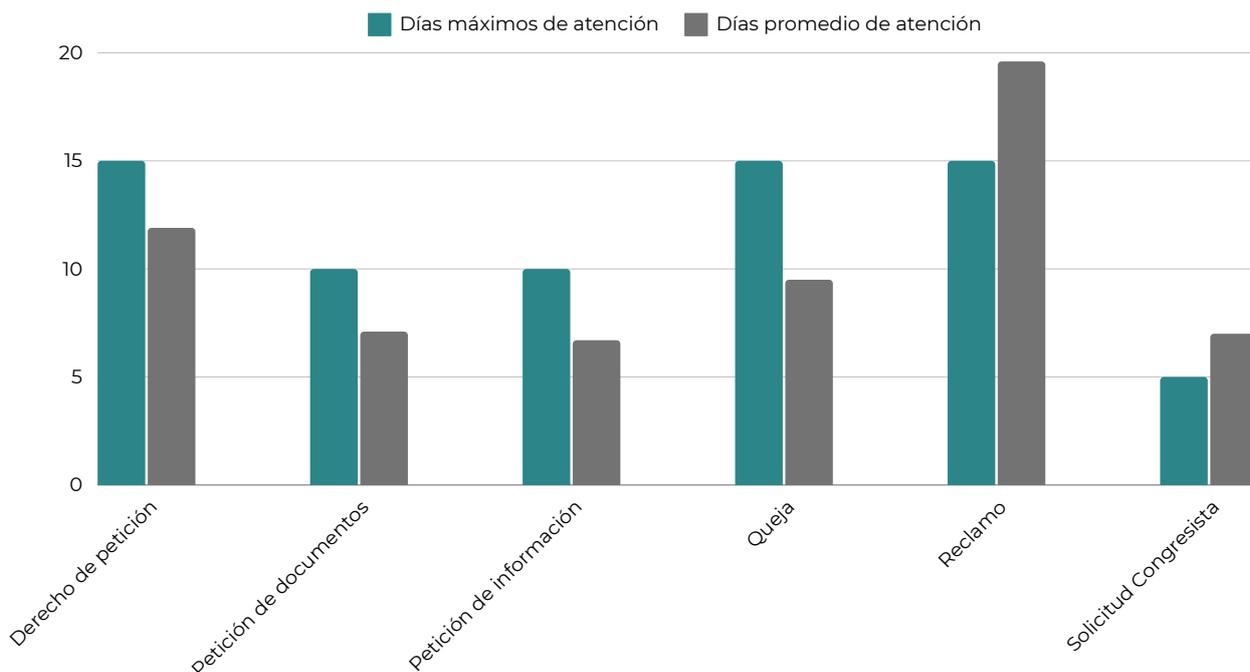
Gráfica 7. Promedio en días de respuesta por mes.

Promedio eficacia en tiempos de atención mes a mes:

- Enero: 89.2%
- Febrero: 81.64%
- Marzo: 78.56%
- Abril: 84.21%
- Mayo: 76.67%
- Junio: 100%

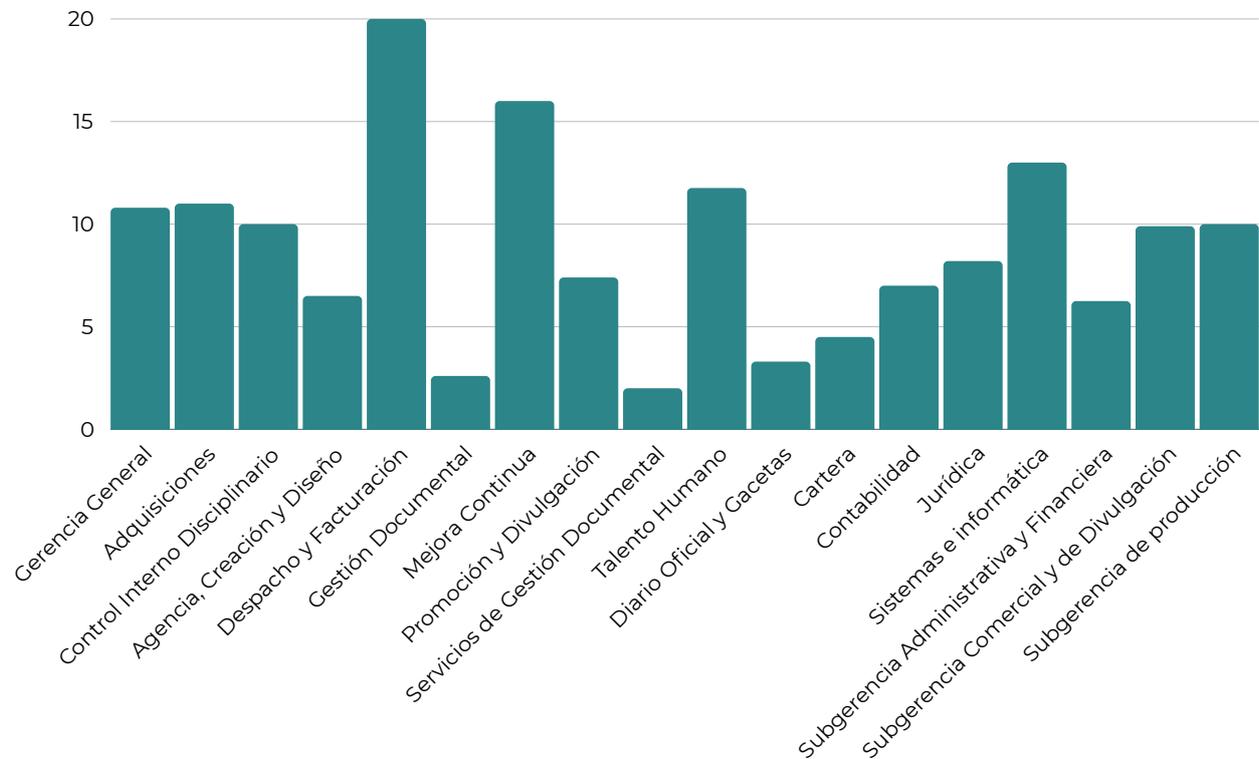
2.1 PQRSD ATENDIDAS EN TIEMPOS POR MES

De las 250 PQRSD recibidas se ha gestionado respuesta de 228, generados una eficacia en cumplimiento de tiempos de respuesta por tipo de solicitud representado de la siguiente manera:



Gráfica 8. Promedio en días de respuesta por tipo de petición.

2.1 PQRSD ATENDIDAS EN TIEMPOS POR DEPENDENCIA



Grafica 9. Promedio en días por dependencia.

Las PQRSD atendidas desde enero hasta junio del 2024 han logrado un porcentaje de eficacia representado en:

- Adquisiciones: **50%**
- Agencia, creación y diseño: **99.95%**
- Cartera: **100%**
- Contabilidad: **66.7%**
- Control interno disciplinario: **100%**
- Despacho y facturación: **0%**
- Diario oficial y gacetas: **95.25%**
- Gerencia general: **76.9%**
- Gestión documental: **100%**
- Jurídica: **80.95%**
- Mejora Continua: **100%**
- Promoción y Divulgación: **91.35%**
- Servicios de Gestión Documental: **100%**
- Sistemas e informática: **100%**
- Subgerencia Administrativa y Financiera: **75%**
- Subgerencia Comercial y de Divulgación: **60%**
- Subgerencia de producción: **100%**
- Talento Humano: **52%**

3. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

De acuerdo con la matriz de registro de PQRSD durante el primer semestre del año 2024, no se realizaron traslados por competencia a otras entidades.

8. RECOMENDACIONES

- Durante el primer semestre del año 2024 se registraron un total de 250 PQRSD de las cuales 38 se han resuelto fuera de los términos legales establecidos lo que representa un 15.321 % de la totalidad de PQRSD, por ello es importante fortalecer y adoptar medidas que garanticen una respuesta oportuna a los ciudadanos, para lograr una efectiva respuesta en cuanto tiempo y calidad.
- Fortalecer la herramienta tecnológica para optimizar la gestión de la PQRSD y facilitar la comunicación interna con la ciudadanía y las entidades del estado.
- Adelantar procesos de capacitación, reinducción y entrenamiento a los funcionarios encargados en cada dependencia de la atención a PQRSD, para garantizar que quien de la respuesta cuente con el perfil y pueda evaluar y definir a tiempo las acciones y decisiones conjuntas y adecuadas para garantizar la calidad de la respuesta.