



ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA
EMBOLIVAR S.A. E.S.P.
NIT.: 900.177.001-2

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES.

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES.



ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA – EMBOLIVAR
S.A E.S.P.
NIT: 900.177.001-2

VERSIÓN 01
2026



TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES.

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES.

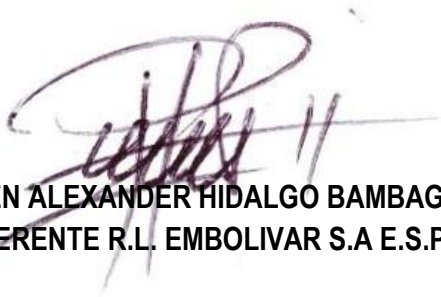
EMBOLIVAR S.A. E.S.P. atenderá y dará respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y demás requerimientos que sean recibidos a través de los canales institucionales, de conformidad con los términos establecidos en la normativa vigente y con los procedimientos internos adoptados por la Empresa.

Los tiempos de respuesta se aplicarán de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento, así:

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
Petición de consulta	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Petición de información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Petición de documentos	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Queja	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo que exista un término especial aplicable.
Reclamo	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo que exista un término especial aplicable.
Sugerencia	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Felicitación	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, cuando requiera respuesta.
Denuncia	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio de los términos establecidos para actuaciones sujetas a procedimientos especiales.

Nota: Los términos señalados se aplicarán atendiendo la naturaleza del requerimiento y la normativa que resulte pertinente. Cuando una solicitud se encuentre sometida a un procedimiento especial o a un término específico establecido por la legislación aplicable, EMBOLIVAR S.A. E.S.P. observará el plazo correspondiente.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver una petición dentro del término establecido, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo, indicando las razones de la demora y el término razonable en que se dará respuesta, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.


EFREN ALEXANDER HIDALGO BAMBAGUE.
GERENTE R.L. EMBOLIVAR S.A E.S.P