

ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA
EMBOLIVAR SA. ESP.
NIT. 900177001-2

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICION DEL AÑO 2017

OBJETIVO

Realizar seguimiento a las Quejas, Reclamos y derechos de petición presentadas por los usuarios de la Empresa EMBOLIVAR SA ESP, y verificar el tiempo de respuesta establecido en la ley.

ALCANCE

Para la presente verificación se tuvo en cuenta las PQRS recibidas y atendidas por la Empresa durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2017, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

NORMATIVIDAD

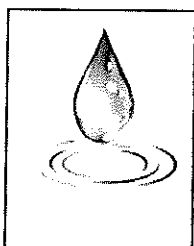
- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015

PQR RECIBIDAS.

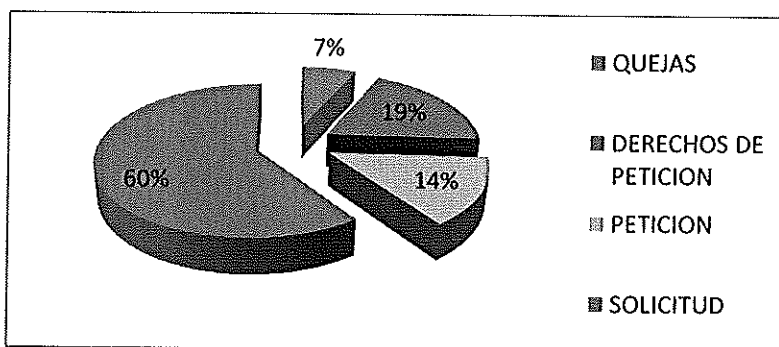
Se realizan estadísticas de conformidad con el número total de PQRS recepcionadas por la empresa durante el año 2017, discriminadas por tipo de solicitud y dependencia que la tramito.

Durante el año 2017 fueron radicadas en la empresa 150 peticiones discriminadas así:

TIPO DE SOLICITUD	
QUEJAS	7
DERECHOS DE PETICION	20
PETICION	15
SOLICITUD	63
TOTAL PQRS	150



ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA
EMBOLIVAR SA. ESP.
NIT. 900177001-2



ANALISIS

Del 100% de las solicitudes recibidas el 60% corresponden a solicitud de información, el 19% son derechos de petición el 14% son peticiones y 7% son quejas.

INTERPRETACION

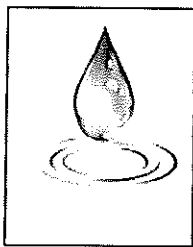
Se pudo observar que lo que más presentaron los usuarios de EMBOLIVAR SA ESP fue solicitud de información, entre los cuales tenemos copia de documentos.

ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS

ESTADO DE LAS PETICIONES , QUEJAS Y SOLICITUDES	
RECIBIDAS	150
RESPONDIDAS A TIEMPO	150

ANALISIS

En el año 2017, la empresa EMBOLIVAR SA ESP recibió 150 peticiones de las cuales el 100% fueron respondidas a tiempo. (Según carpeta de archivo PQRS).



ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA
EMBOLIVAR SA. ESP.
NIT. 900177001-2

INTERPRETACION

EMBOLIVAR SA ESP ha cumplido con su deber de dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRS presentadas por los usuarios.

Harold H. Ruiz
HAROLD HUMBERTO RUIZ
Gerente