

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

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS

VIGENCIA 2018

OBJETIVO:

Realizar el seguimiento a las Quejas, Derechos de Petición, Peticiones y Solicitudes de los Usuarios de la entidad EMBOLIVAR SA ESP, verificando que el tiempo de atención y/o respuesta sea acorde con lo establecido por la ley

ALCANCE:

Para la verificación del cumplimiento en lo reglamentado para la atención de las PQRS, se tuvo en cuenta las PQRS recibidas y atendidas por la entidad durante la vigencia de 2018.

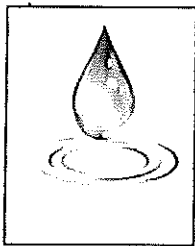
NORMATIVIDAD:

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

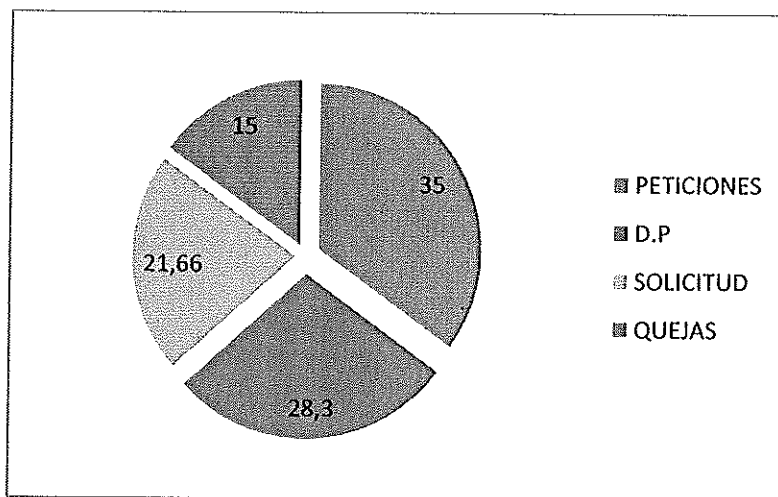
PQRS RECIBIDAS

Revisados los archivos de la Entidad, a través de los diferentes canales habilitados para la radicación y atención de las PQRS durante los meses de enero a diciembre de 2018, arrojo el siguiente resultado estadístico:

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO
QUEJAS	9
PERICIONES	17
DERECHOS DE PETICION	21
SOLICITUDES	13
TOTAL PQRS	60



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



ANALISIS:

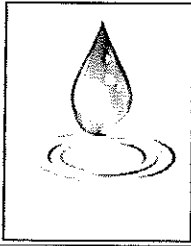
Del 100% de las solicitudes recibidas el 35 % corresponde a peticiones, el 28.3% a Derechos de Petición , el 21.66% a Solicitud de información y 15% a quejas .

INTERPRETACION

Se evidencia que en la vigencia del 2018 los Usuarios hicieron entre las PQRS radicadas, 21 son peticiones.

ESTADO DE LAS PQRS	
RECIBIDAS	60
ATENDIDAS/CON RESPUESTA	60

ANALISIS:

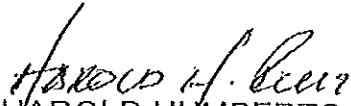


ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA
EMBOLIVAR SA. ESP.
NIT. 900177001-2

En la vigencia 2018, la Empresa EMBOLIVAR SA ESP radico 60 oficios entre Peticiones. Derechos de Petición, quejas y solicitudes las cuales el 100% fueron atendidas oportunamente.

INTERPRETACION:

EMBOLIVAR SA ESP ha cumplido con la responsabilidad de recibir y dar respuesta oportuna y satisfactoria a las PQRS presentadas por los Usuarios.


HAROLD HUMBERTO RUIZ
Gerente