

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

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS

VIGENCIA 2020

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 2020.

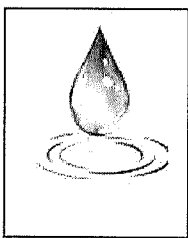
NORMATIVIDAD:

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

PQRS RECIBIDAS

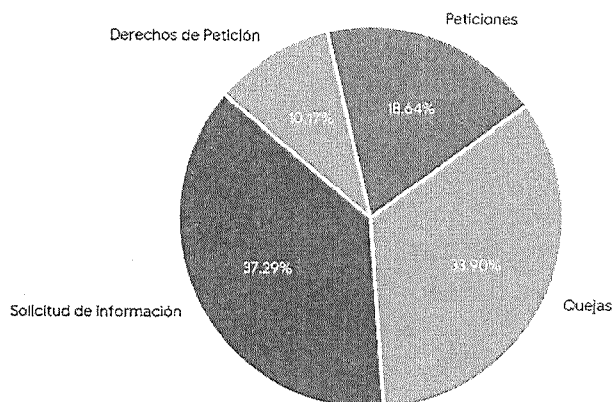
Revisados los archivos de la Entidad, a través de los diferentes canales habilitados para la radicación y atención de las PQRS durante los meses de enero a diciembre de 2020, arrojo el siguiente resultado estadístico:

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO
QUEJAS	18
PERICIONES	9
DERECHOS DE PETICION	5
SOLICITUDES	18
TOTAL PQRS	50



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

Distribución del 100% de Solicitudes Recibidas



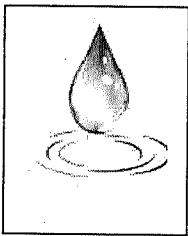
ANALISIS:

Del 100% de las solicitudes recibidas corresponde a 33,90% Quejas, el 10,17% a Derechos de Petición, el 37,29% a Solicitud de información y 18,64% a Peticiones

INTERPRETACION

Se evidencia que en la vigencia del 2020 los Usuarios hicieron entre las PQRS radicadas, 18 son Quejas.

ESTADO DE LAS PQRS	
RECIBIDAS	50
ATENDIDAS/CON RESPUESTA	50



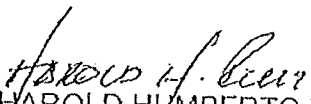
ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA
EMBOLIVAR SA. ESP.
NIT. 900177001-2

ANALISIS:

En la vigencia 2020, la Empresa EMBOLIVAR SA ESP radico 50 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