



EMBOLIVAR
S.A. E.S.P.

ENTIDAD DESCENTRALIZADA TERRITORIAL MIXTA
EMBOLIVAR S.A. E.S.P
NIT. 900177001-2

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS

VIGENCIA 2024

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 2023

NORMATIVIDAD:

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

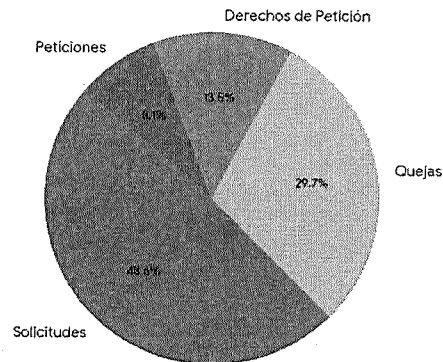
PQRS RECIBIDAS

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 2023, arrojo el siguiente resultado estadístico:

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO	PORCENTAJE
QUEJAS	11	19,73%
PETICIONES	3	8,11%
DERECHOS DE PETICION	5	13.51%

SOLICITUDES	18	48.65%
TOTAL PQRS	37	100.00%

Distribución por Tipo de Solicitud (Total: 37)



ANALISIS:

Del 100% de las solicitudes recibidas corresponde a el 8.11 % peticiones, el 12.51% a Derechos de Petición , el 48.65% a Solicitud de información y 19,73% a quejas .

INTERPRETACION

Se evidencia que en la vigencia del 2023 los Usuarios hicieron entre las PQRS radicadas, 3 son peticiones.

ESTADO DE LAS PQRS	
RECIBIDAS	37
ATENDIDAS/CON RESPUESTA	37

ANALISIS:

En la vigencia 2023, la Empresa EMBOLIVAR SA ESP radico 37 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.



CRISTOBAL DORADO ZUÑIGA

Gerente