



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 2024.

NORMATIVIDAD:

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

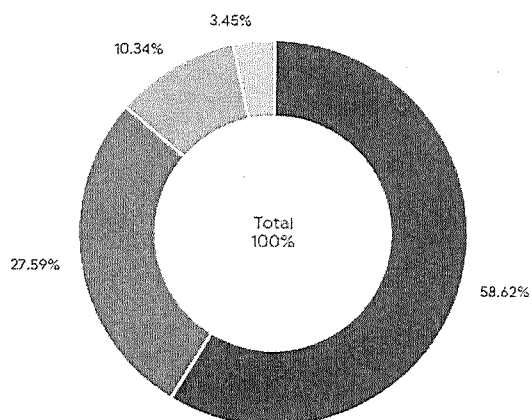
PQRS RECIBIDAS

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 2024, arrojo el siguiente resultado estadístico:

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO	PORCENTAJE
QUEJAS	8	27.59%
PETICIONES	3	10.34%
DERECHOS DE PETICION	1	3.45%

SOLICITUDES	17	58.62%
TOTAL PQRS	29	100.00%

Distribución de Porcentajes



ANALISIS:

Del 100% de las solicitudes recibidas corresponde a peticiones, el 10.34% a Derechos de Petición el 3.45% a Solicitud de información 58.62% a quejas el 27.59%.

INTERPRETACION

Se evidencia que en la vigencia del 2024 los Usuarios hicieron entre las PQRS radicadas, 3 son peticiones.

ESTADO DE LAS PQRS	
RECIBIDAS	29
ATENDIDAS/CON RESPUESTA	29

ANALISIS:

En la vigencia 2024, la Empresa EMBOLIVAR SA ESP radico 29 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