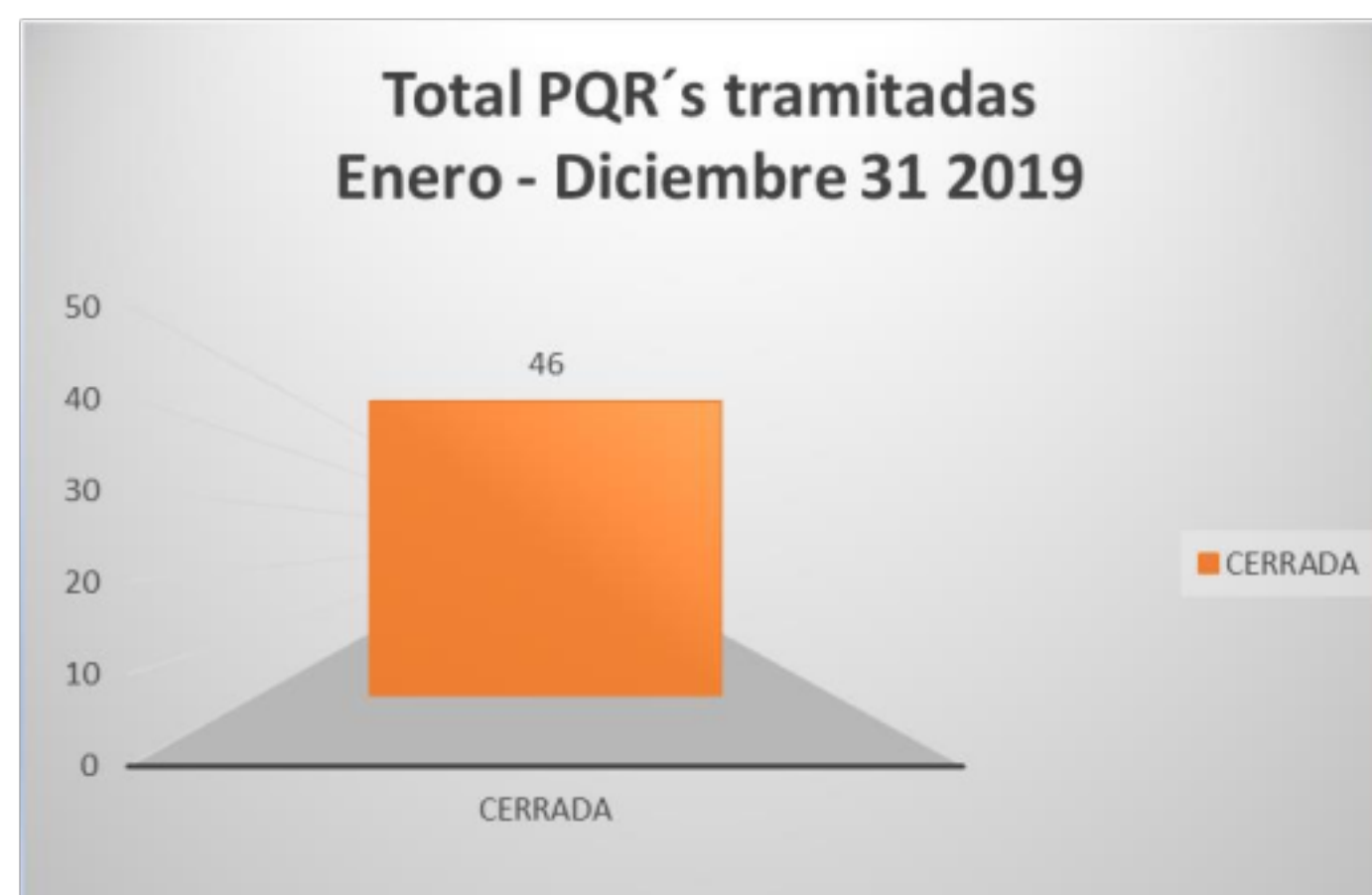


INFORME GESTIÓN DE PQR's

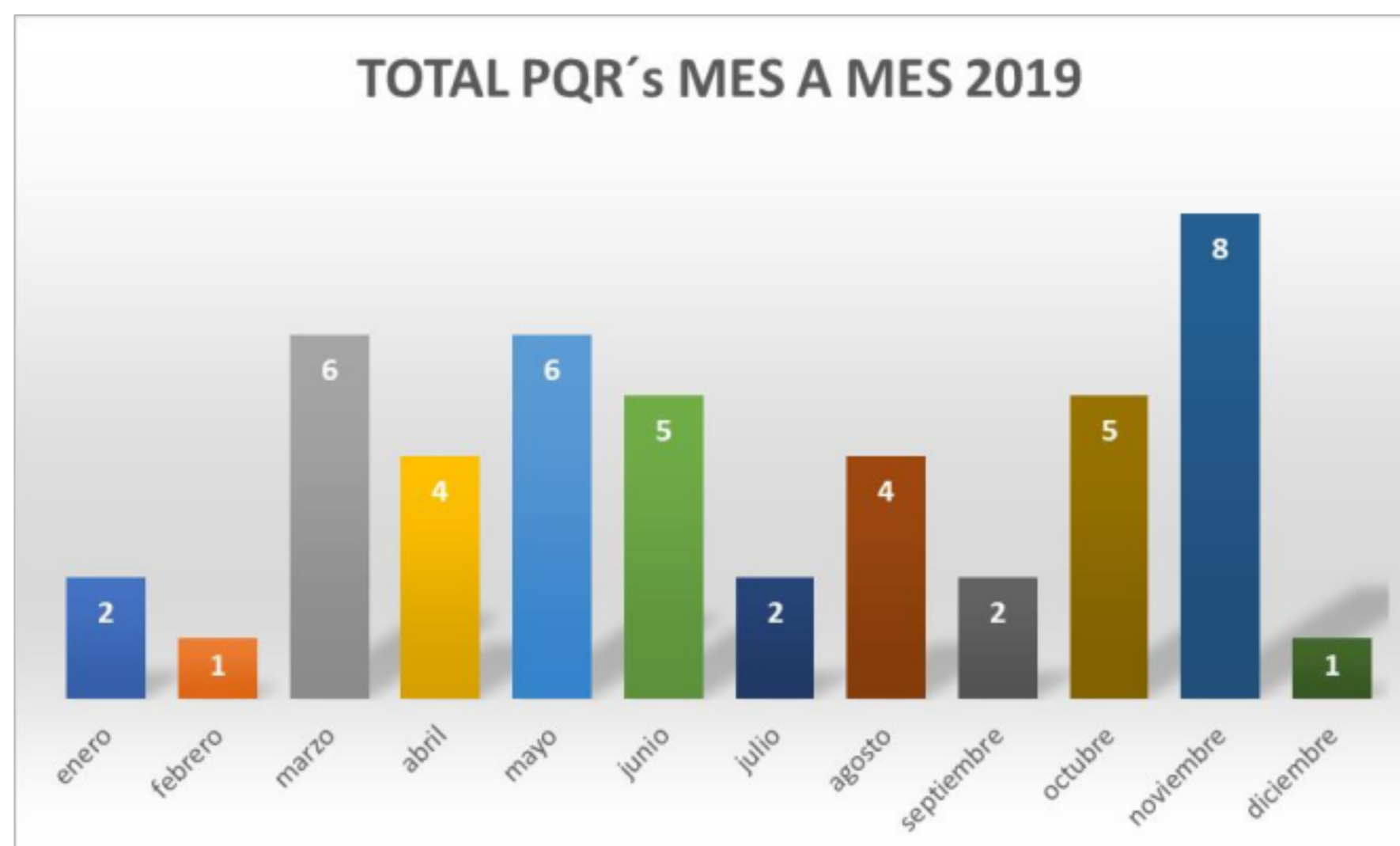
Enero 1 a diciembre 31 de 2019

A continuación, el informe correspondiente al periodo Enero – Diciembre de 2019, sobre la evolución, gestión y funcionamiento de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes en Oleoducto de Colombia S.A.

Para el periodo en mención fueron recibidas un total de 46 PQR's en el buzón de peticionesyreclamos@oleoductodecolombia.com, las cuales fueron cerradas en su totalidad dentro del tiempo de respuesta oportuno:



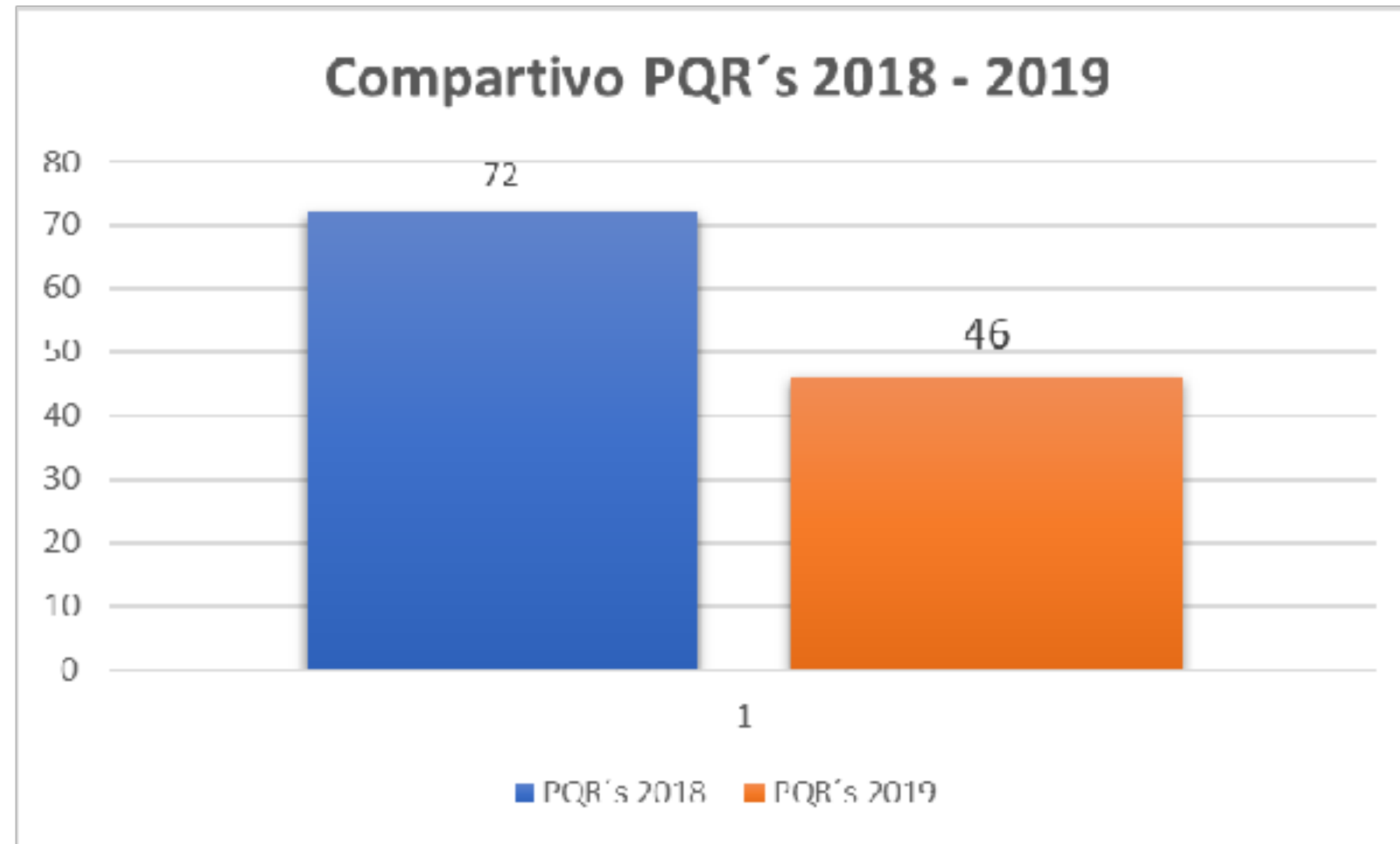
En la siguiente gráfica se puede observar el volumen de las PQR's radicadas mes a mes:



A continuación, podemos observar cuadro en el que se relacionan el área, tipo de solicitud recibida por grupo de interés:

Detalle por Area de Interes	Cuenta de Grupo de Interés
FACTURACIÓN	3
Reintegro por retención en pago mal aplicada Brigard Urrutia	1
ACTUALIZACIÓN DE DATOS OLEODUCTO DE COLOMBIA S.A	1
Certificados de retención en la fuente, Ica e IVA	1
FINANCIERA	9
Actualización base de Datos Facturación Electronica Emerald 2019	1
Información Giros mes de Octubre Municipio de Sahagún	1
Requerimiento de Información DF 2018-100 DIAN	1
Serdan ENVIÓ SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	1
SOLICITUD CERTIFICADOS COSMOTRANS	1
Solicitud Certificados Renta, Reteiva y Reteiva Cosmotrans	1
SOLICITUD RETENCIONES EFECTUADAS	1
Traslado Derecho de Petición OPC-2019-011726 CASO 00506129 Municipio de Coveñas	1
CERTIFICADOS RETEIVANTE, RETEIVA Y RETEIVA 2018	1
GESTION DE TIERRAS	7
Solicitud Apoyo en Materiales para Proyecto Comunitario - Puerto Berrio	1
Solicitud Tanque Elevado - Cabildo menor indígena Zenu de Peine	1
Reclamo de pago	1
Reclamación	1
Carta Reclamación	1
Carta Reclamación - Inconformidad Indemnización económica	1
Respuesta reclamación pagos pendientes	1
GESTIÓN HUMANA	5
CIRCULARIZACION OPERACIONES RECIPROCAS CORTE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 (3ER TRIM 2019) - OLEODUCTO DE COLOMBIA S.A. 800068713	1
HERNANDO GARCIA-SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL Y CERTIFICACION APORTES ISS	1
Solicitud Certificado de Información Laboral Hernando Montes Castillo	1
Derecho de Petición Art. 23 CN-SOLICITUD CERTIFICADOS Y TIEMPOS DE SERVICIO EN LOS FORMATOS 1.2 Y 3(B) PARA TRÁMITES PENSIONALES	1
Derecho de Petición - solicitud de Expedición de Documentos y/o Traslado reserva actuarial	1
INTERFERENCIAS CON TERCEROS	2
Derecho de Petición JAH - Solicitud de Información	1
Derecho de Petición, Reiteración	1
JURIDICA	4
Derecho de Petición - Solicitud copia de información Contratos Ismocol - Odeasa/ODC	1
DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD TRASLADO DE RECURSOS DEL ARTÍCULO 21 LEY 14 DE 1991	1
ACCIÓN DE TUTELA :2019-41	1
DERECHO DE PETICIÓN CONCILIACIÓN BONO PENSIONAL	1
RESPONSABILIDAD INTEGRAL	9
Apoyo Económico Club de Patinaje	1
Apoyo Navideño, Donación Voluntaria Caserio Santa Fe Punta Seca	1
Apoyo Solicitud de una técnica en seguridad y salud en el trabajo con la entidad del SENA	1
CONVENIO DE COLABORACION No. 18-006 RADICADO No. 20190041521556933	1
Solicitud Colaboración regalos navideños Municipio de Coveñas	1
Solicitud Donación regalos de navidad	1
Solicitud vinculación y aporte de aguinaldos navideños	1
Solicitud Apoyo Batallón Especial Energético y Vial No. 5	1
Solicitud municipio de Caberes Antioquia	1
SECRETARÍA GENERAL	6
Convenio de Colaboración 13-04 - Solicitud de Información	1
Solicitud de Información Municipio de Pueblo Nuevo	1
Derecho de Petición	1
Derecho de Petición	1
Traslado Derecho - Comunicado Urgente	1
Traslado Derecho de Petición OPC-2019-027729 Caso 00505850	1
TRANSPORTE Y ACTIVOS	1
Traslado Derecho de Petición Caso Cemit 501519	1
Total general	46

En la siguiente grafica se puede ver la variación entre las PQR´s recibidas en el año 2018 frente a las recibidas en el año 2019 en el mismo periodo de tiempo, la cual refleja una disminución considerable ya que el año anterior se computaron correos con información Comercial lo cual ya no se está haciendo.



De acuerdo con lo anterior, Oleoducto de Colombia ha realizado todos los procesos necesarios para asegurar la respuesta a la totalidad de las solicitudes recibidas durante la vigencia 2019.