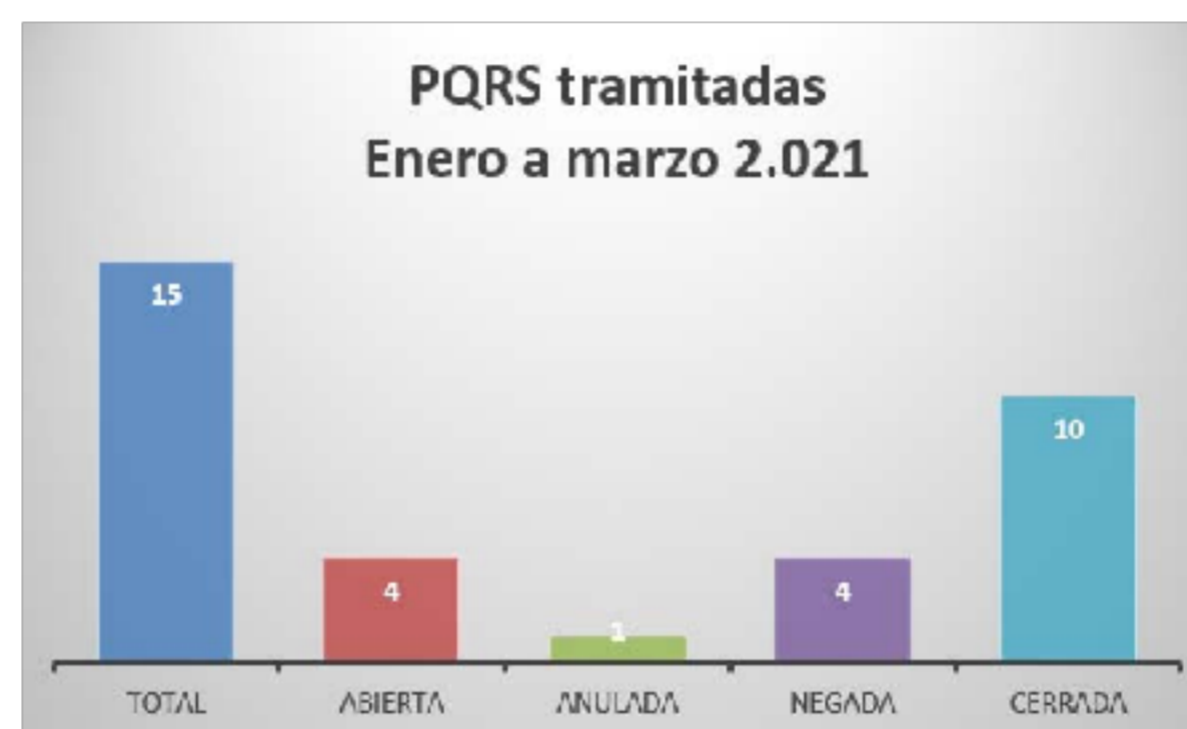


INFORME GESTIÓN DE PQR's

Enero 1 a Marzo 31 de 2.021

A continuación, el informe correspondiente al periodo 1 de enero a 31 de marzo de 2.021, 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 15 PQR's en el buzón de peticionesyreclamos@oleoductodecolombia.com, de las cuales 10 se encuentran cerradas, 1 fue anulada por tratarse de un tema contractual y 4 abiertas dentro del tiempo de respuesta oportuno, se presentaron 0 traslados y 4 fueron negadas, las cuales corresponden a solicitudes de donación, apoyo económico y compra de terreno. El tiempo de respuesta promedio es de 16 días hábiles.



En la siguiente grafica se puede ver la variación entre las PQR's recibidas en el año 2.020 frente a las recibidas en el año 2.021 en el mismo periodo de tiempo.



De acuerdo con lo anterior, Oleoducto de Colombia ha realizado todos los procesos necesarios que le permiten cumplir con la normatividad vigente de manera responsable durante la vigencia 2.021.