

INFORME GESTIÓN DE PQR's

Enero 1 a Marzo 30 de 2.020

A continuación, el informe correspondiente al periodo Enero – Marzo de 2.020, 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 10 PQR's en el buzón de peticionesyreclamos@oleoductodecolombia.com, de las cuales 9 se encuentran cerradas, 1 abiertas dentro del tiempo de respuesta oportuno ya que fue recibidas en el mes de marzo:



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 Grupo de Interes	Total por Grupo
GESTION DE TIERRAS	2
TRaslADO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN DAÑOS EN PREDIO	1
Reclamación Perjuicios	1
GESTIÓN HUMANA	2
CIRCULARIZACION OPERACIONES RECIPROCAS CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2019	1
Solicitud Certificación Laboral	1
INTERFERENCIAS CON TERCEROS	1
Solicitud Licencia Ambiental para el proyecto "Unidad Funcional Integral 7, Subsector 2, Variante de Coveñas	1
RESPONSABILIDAD INTEGRAL	4
Derecho de Petición Solicitud de Kids Escolares Municipio de Coveñas	1
Solicitud de Información - Consejo Municipal de Puerto Berrio	1
Solicitud de información Presentación socialización trabajos de mantenimiento Tanques Planta VSC	1
PQR MAQUIRRENTA CAUCASIA - Reclamación por demora en pago	1
SECRETARÍA GENERAL	1
TRaslADO A ODC - PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN ENTREVISTAS PSICOSOCIALES EMP ISMOCOL	1
Total general	10

En la siguiente grafica se puede ver la variación entre las PQR´s recibidas en el año 2.019 frente a las recibidas en el año 2.020 en el mismo periodo de tiempo, la cual refleja una disminución ya que el año anterior se computaron correos con información Comercial lo cual ya no se está haciendo.



De acuerdo con lo anterior, se puede observar que Oleoducto de Colombia ha continuado realizando todos los procesos necesarios que le permiten cumplir con la normatividad vigente de manera responsable durante la vigencia 2019.