

INFORME GESTIÓN DE PQR's

Abril 1 a Junio 30 de 2.020

A continuación, el informe correspondiente al periodo Abril – junio 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 4 PQR's en el buzón de peticionesyreclamos@oleoductodecolombia.com, de las cuales 3 se encuentran cerradas y 1 con respuesta parcial 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 Grupo de Interes	Total por Grupo
ADMINISTRATIVA	2
REQUERIMIENTO ORDINARIO No.005 Municipio de Pueblo Nuevo	1
Solicitud Información Oficinas en Bogotá	1
FINANCIERA	1
Partidas pendientes de legalizar - OLEODUCTO DE COL NIT 800.068.713	1
GESTION DE TIERRAS	1
Solicitud Pago Canon de Arrendamiento Planta de Beneficio (agua)	1
Total general	4

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 2.020.