



INFORME GESTIÓN DE PQR's

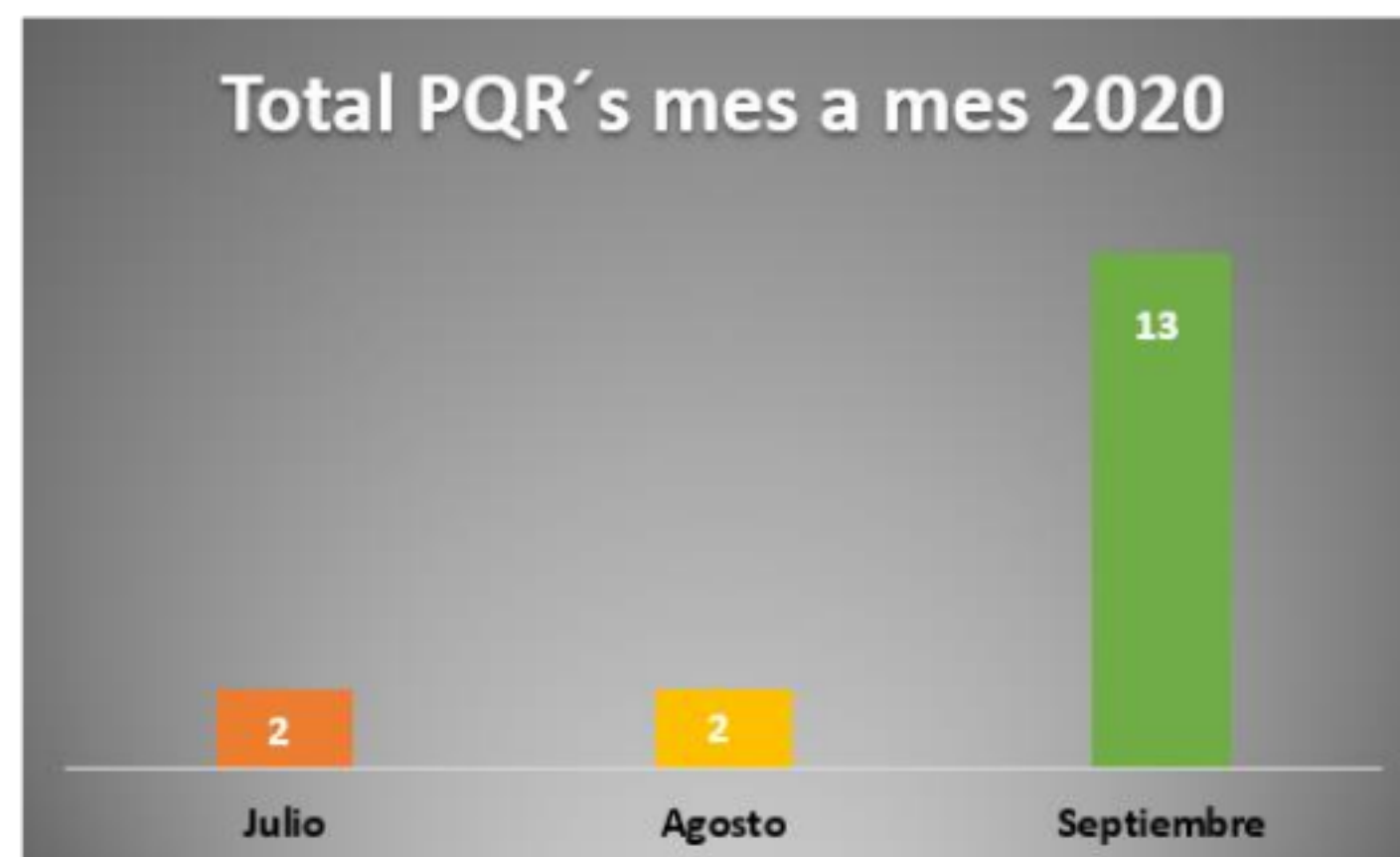
Julio 1 a Septiembre 30 de 2.020

A continuación, el informe correspondiente al periodo Julio – Septiembre 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 17 PQR's en el buzón de peticionesyreclamos@oleoductodecolombia.com, de las cuales 6 se encuentran cerradas y 11 abiertas 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 el tipo de solicitud recibida por grupo de interés:

Detalle por Grupo de Interés	Cuenta de Grupo de Interés
GESTION DE TIERRAS	2
Información Cartográfica Autopista Conexión Norte	1
Solicitud de Revisión Técnica y Jurídica de Predio	1
GESTIÓN HUMANA	10
Información requerida Para el Trámite del Bono Pensional	1
Derecho de Petición - solicitud certificación laboral	4
Certificación laboral - solicitud certificación laboral	1
DERECHO DE PETICION - solicitud certificación laboral	4
JURÍDICA	1
REGISTRO HOJA DE VIDA SIGEP	1
RESPONSABILIDAD INTEGRAL	2
Remisión de Petición de Cabildo Indígena el Rosario Plaza Bonita de Planeta Rica.	1
Solicitud Gobernación de Boyacá	1
SECRETARÍA GENERAL	2
Derecho de Petición de Información - Construcción de una refinería de capital privado	1
Certificación laboral - solicitud certificación laboral	1
Total general	17

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.



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 2.020.