

INFORME GESTIÓN DE PQR's

Abril 1 a Junio 31 de 2.021

A continuación, el informe correspondiente al periodo 1 de abril a 30 de junio 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 16 PQR's en el buzón de peticionesyreclamos@oleoductodecolombia.com, de las cuales 9 se encuentran cerradas, 1 fue anulada por duplicidad en el registro, 5 abiertas a cierre del mes, 1 traslado y 4 fueron negadas, las cuales corresponden a solicitudes de donación y apoyo económico. El tiempo de respuesta promedio es de 25 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.

Atentamente,

Elaine Soto Bastidas
Secretaría General

Oleoducto
de Colombia

