

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. GLOSARIO.....	2
3. CONDICIONES GENERALES.....	4
3.1 Funcionarios competentes para resolver las PQRS.....	5
3.2 Etapas del proceso de atención de PQRS.....	6
3.3 Oportunidad para dar respuesta: (Acuerdos De Nivel De Servicio – ANS).....	10
3.4 Características de la respuesta a las PQRS:.....	14
3.5 Notificación de las respuestas a los peticionarios:.....	14
3.6 Otros aspectos a considerar en el tratamiento de las PQRS:.....	15
3.7 Aspectos sustanciales del Derecho de Petición.....	16
3.8 Roles y responsabilidades en la atención de PQRS.....	17
4. DESARROLLO.....	18
5. CONTINGENCIAS.....	20

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para gestionar los derechos de petición presentados en sus distintas modalidades por los grupos de interés ante Ecopetrol S.A., garantizar la participación ciudadana, el acceso a la información y la generación de respuestas de fondo, claras, precisas y oportunas.

2. GLOSARIO

- a. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c. Canales de atención:** Son los distintos medios dispuestos por Ecopetrol S.A. para que los grupos de interés presenten las PQRS. Algunos de dichos canales son: formularios web, correo electrónico, comunicación telefónica, correspondencia física, atención personalizada, entre otros. Los canales disponibles para la atención de PQRS son los siguientes:
- Correspondencia: Ecopetrol cuenta con Centros de Gestión de Correspondencia que son las oficinas encargadas de prestar, en forma centralizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones recibidas y enviadas.
 - Portal web: www.ecopetrol.com.co
 - Correos electrónicos: participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co y quejasysoluciones@ecopetrol.com.co
 - Contact center empresarial: 2345000 en Bogotá D.C. y línea gratuita nacional 018000 918 418.
 - Teleiguanas: Cabinas telefónicas que permiten la comunicación directa con el contact center empresarial y que funcionan en las distintas regionales
 - Oficinas de atención personalizada: Ecopetrol cuenta con oficinas de Participación Ciudadana en Bogotá y varias regiones del país, que atienden en los horarios de operación que la organización ha dispuesto en cada una de las localidades. El detalle de las oficinas se encuentra publicado en la página web de la Organización: www.ecopetrol.com.co – Responsabilidad corporativa – Atención a grupos de interés.
- d. Causahabiente:** Son todas las personas que representan los derechos de otra persona, en general solo son de 2 clases: 1. Herederos; 2. Sucesores.
- e. Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- f. Derecho fundamental de petición:** Derecho consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que faculta a todas las personas para presentar peticiones respetuosas a las autoridades en los términos señalados en la Ley, por motivo de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

implica el ejercicio de este derecho sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado. El derecho de petición se puede ejercer en cualquiera de las siguientes modalidades:

- **Petición en interés general:** Es la solicitud realizada por toda persona natural o jurídica, en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que debe hacerse por motivos de conveniencia general.
- **Petición en interés particular:** Es la solicitud realizada por toda persona natural o jurídica, en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario. La solicitud de certificaciones es uno de los objetos de este tipo de petición.
- **Petición de consulta, examen o copia de documentos:** Es la facultad que tienen las personas naturales o jurídicas, de solicitar y obtener acceso a los documentos relacionados con las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad, bien sea mediante el examen, consulta o la obtención de copias de los mismos.
- **Consultas:** Es la facultad que tienen las personas naturales o jurídicas, para solicitar conceptos escritos o verbales en relación con las materias a cargo de la entidad.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una prestación presuntamente inadecuada o una conducta aparentemente irregular entregada por uno o varios prestadores. El quejoso solicita atención y espera una respuesta.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar y demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud en el marco de lo acordado o lo esperado. El quejoso debe obtener una respuesta relacionada con el derecho que se tiene.
- g. Grupo de Interés:** cualquier individuo o grupo (interno o externo a la organización) que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de la empresa.
- h. Hábeas Data (Autodeterminación informática):** Facultad que tiene el Titular del dato personal para exigir el acceso, la actualización, rectificación y supresión de sus datos personales que reposan en las diferentes bases de datos que están bajo la responsabilidad de Ecopetrol S.A.
- i. Herramienta de gestión de PQRS:** Sistema CRM - Customer Relationship Management, el cual permite el seguimiento y control de los procesos de atención y participación de los Grupos de interés. Particularmente en el sistema de información Salesforce se registran y gestionan los Derechos de Petición en Ecopetrol S.A.
- j. Informes solicitados por Congresistas.** En ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, los Senadores y Representantes pueden solicitar informes a los funcionarios autorizados para expedirlo, de conformidad con lo previsto en la Ley 5 de 1992 y las demás que la complementen, modifiquen o deroguen.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

- k. Matrices de tipificación:** Conjunto de atributos, asociados a los procesos y subprocesos de cada área de Ecopetrol S.A., que permite la asignación de las PQRS para su atención, definiendo los tiempos de respuesta, los funcionarios solucionadores y los niveles de escalamiento para asegurar la oportunidad.
- l. Nivel 1 – N1:** Primer nivel de atención conformado por la Oficina de Participación Ciudadana - OPC
- m. Niveles 2 y 3 – N2 Y N3:** Niveles de atención conformados por los solucionadores de las áreas.
- n. PQRS:** Sigla bajo la que se identifican las distintas modalidades del derecho fundamental de petición, mencionadas anteriormente.
- o. Respuesta adecuada:** Es la respuesta emitida por Ecopetrol S.A. que resuelve de manera real y concreta la inquietud presentada en la PQRS, la cual debe ser de fondo, clara, precisa y oportuna¹.
- p. Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

3. CONDICIONES GENERALES

La Gestión con Grupos de Interés busca construir relaciones de confianza y mutuo beneficio que apalanquen el logro de los objetivos empresariales, contribuyan al desarrollo sostenible del entorno y aseguren la sostenibilidad de la Empresa. Dentro de este proceso se encuentra la Gestión de Atención a la Ciudadanía, que consiste en brindar mecanismos donde los grupos de interés puedan comunicar sus expectativas, inconformidades y necesidades a la organización para que éstas se gestionen y analicen dando respuesta oportuna y de calidad a las peticiones de todos los grupos de interés.

La Oficina de Participación Ciudadana tiene la responsabilidad de dar cumplimiento a lo ordenado en la Constitución Política de Colombia respecto a la "Participación Ciudadana" y a lo formulado en la Ley 489 de 1998², y las demás normas que la modifiquen, complementen o deroguen, que establece los lineamientos de la Democratización de la Administración Pública. En efecto, la OPC tiene como objetivo principal generar espacios óptimos y fuertes para que la ciudadanía pueda ejercer un control social en la gestión de Ecopetrol S.A., como medio que facilita y promueve la transparencia, eficiencia y eficacia de la organización.

Ecopetrol S. A. gestionará a través de la OPC las diferentes modalidades del derecho fundamental de petición – PQRS, para lo cual esta dependencia llevará el registro de las mismas, velará porque se entreguen respuestas adecuadas a los ciudadanos y emitirá las directrices internas para su adecuada gestión.

¹ Se recomienda consultar, entre otras, la jurisprudencia de la Corte Constitucional T-439 de 1998, según la cual la petición "se satisface sólo con respuestas. Las evasivas, las dilaciones, las confusiones, escapan al contenido del artículo 23 de la Constitución", lo cual implica que "en el marco del derecho de petición, sólo tiene la categoría de respuesta, aquello que decide, que concluye, que afirma una realidad, que satisface una inquietud, que ofrece certeza al interesado". (Negrilla fuera del texto original).

² Modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

En la atención y respuesta de las PQRS que se presenten ante Ecopetrol S.A. se aplicarán las normas legales vigentes, en especial las contenidas en el Título II, Capítulos I y II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las que las modifiquen, sustituyan, adicionen o deroguen y las reglas especiales contenidas en este Procedimiento.

Para atender exitosamente las peticiones elevadas ante Ecopetrol, la OPC establece la red de contactos compuesta por todas las áreas de la empresa encargadas de responder las diferentes PQRS recibidas. Los roles de cada miembro de la red de contactos se definen en el aparte de Roles y Responsabilidades.

La OPC centralizará las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por Ecopetrol S.A., por lo que las diferentes áreas de Ecopetrol S.A. y sus funcionarios remitirán de manera inmediata y obligatoria a la OPC todas las PQRS que sean recibidas de manera directa, para que se dé a éstas el trámite correspondiente. La Oficina de Participación Ciudadana es el área encargada de reportar a la administración el indicador de atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos.

3.1 Funcionarios competentes para resolver las PQRS y trámites que no se gestionan por la OPC

Toda persona puede formular PQRS ante ECOPETROL S.A., las cuales son centralizadas en la **Oficina de Participación Ciudadana (OPC)**, dependencia encargada de registrarlas, direccionarlas para su respuesta y conservar los expedientes físicos o magnéticos que se generen en cada caso. Cada área es responsable de atender las PQRS relacionadas con los procesos a su cargo o la información que tengan bajo su custodia, de acuerdo con las matrices de tipificación definidas.

Corresponde atender directamente a las diferentes áreas y funcionarios de Ecopetrol S.A., y por lo tanto no se registran ni gestionan mediante la OPC, los siguientes trámites:

- a. Los trámites internos propios del ejercicio de las funciones de cada cargo, así como los trámites entre las distintas dependencias de la Empresa.
- b. Los trámites ordinarios derivados de la relación laboral, como por ejemplo solicitudes de vacaciones, cesantías, plan educacional, subsidios, certificados de salarios, y en general todos los trámites que realiza la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección de Servicios Compartidos, mediante sus propios canales y procesos de atención, a no ser que en la PQRS expresamente se invoque el Derecho de Petición o las normas constitucionales o legales que lo regulan.
- c. Los trámites ordinarios de los contratos en sus diferentes etapas, tales como recepción de ofertas, comentarios a los informes de evaluación, comunicaciones entre el administrador, el gestor y el contratista, y en general, los trámites que realiza la Unidad de Abastecimiento de la Dirección de Servicios Compartidos, mediante sus propios canales y procesos de atención. Así mismo los trámites donde Ecopetrol S.A. obre como contratista o proveedor de bienes y servicios.
- d. Las solicitudes de servicios administrativos, transporte de personal, alimentación, y en general los servicios atendidos por la Dirección de Servicios Compartidos, mediante sus propios canales y procesos de atención.
- e. Los requerimientos de autoridades judiciales y administrativas y de los organismos de control, como pueden ser Fiscalías, Juzgados, Tribunales, Cortes, Procuradurías, Contralorías, Defensorías del Pueblo, Autoridad de licencias ambientales - ANLA, entre otros, siempre que dichos

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

requerimientos tengan su origen en el ejercicio de las funciones constitucionales y legales atribuidas a tales entidades.

- f. La atención de las solicitudes especiales relativas a Habeas Data que corresponden a cada dependencia que maneja la Base de Datos donde se encuentre la información personal.

En todo caso, las distintas dependencias de Ecopetrol S.A. deberán garantizar el cumplimiento de los términos de atención previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando por las condiciones mismas del trámite que deba realizarse o porque exista norma especial que fije términos de atención distintos a los consagrados para el derecho de petición, así deberá informársele al peticionario.

Las quejas que aparentemente comporten la posible comisión de una falta de carácter disciplinario, deberán ser remitidas de manera inmediata a la Oficina de Control Interno Disciplinario de ECOPETROL S.A. para su conocimiento y fines pertinentes.

No obstante lo anterior, siempre y sin excepción deberán atenderse mediante la OPC todas las PQRS que expresamente invoquen las normas de Derecho de Petición y las que configuren Quejas o Reclamos.

Es responsabilidad de los Solucionadores y los Líderes Funcionales de PQRS de las áreas contar con remplazos que asuman sus funciones durante sus ausencias temporales, para garantizar que la atención de las peticiones se cumpla oportuna y adecuadamente. Cada solucionador debe programar la funcionalidad de fuera de oficina asegurando que la persona responsable durante su ausencia reciba las PQRS en su bandeja de tareas. Frente a una ausencia permanente, el área deberá asignar al nuevo funcionario que asumirá el rol de forma inmediata e informar sobre esta novedad a la Oficina de Participación Ciudadana para que se realicen los cambios correspondientes en el sistema de gestión.

3.2 Etapas del proceso de atención de PQRS

La atención de las PQRS implica el desarrollo de las siguientes etapas:

3.2.1 Radicación de las PQRS:

Para el caso de las peticiones **verbales** que son aquellas recibidas de manera presencial o por teléfono, se les dará el siguiente trámite:

- De cada PQRS verbal atendida se dejará registro en el sistema informático de gestión de PQRS. Si quien realiza la atención de la petición verbal no tiene acceso al sistema, deberá diligenciar el Formato de atención a manifestaciones de grupos de interés (GRG-F-019) y lo enviará a la Oficina de Participación Ciudadana o al buzón participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co para que se proceda con el registro correspondiente y se continúe el trámite de la petición.
- El interesado podrá solicitar una certificación de la presentación de su petición verbal y quien hubiere atendido la diligencia está en obligación de dársela, registrando por lo menos los siguientes datos: Nombre e identidad del peticionario, fecha y hora de presentación de la petición, el motivo de la PQRS.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

- Si el peticionario manifiesta su intención de presentar su PQRS por escrito, quien lo atienda deberá darle acceso a los formularios dispuestos en el Portal Web o al Formato de atención a manifestaciones de grupos de interés (GRG-F-019). Si el peticionario manifiesta que no sabe o no puede escribir, quien lo esté atendiendo deberá diligenciar el formato correspondiente. En caso que el peticionario no sepa o no pueda firmar, podrá colocar la huella sobre la línea de firmas.

Para el caso de peticiones **escritas** que son aquellas recibidas en las oficinas de correspondencia de Ecopetrol, los buzones de correo electrónico oficiales o el diligenciamiento del formulario de atención de PQRS publicado en la página web de la organización, se les aplican las siguientes reglas:

- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se indicará al peticionario los que faltan. Si éste insiste en que se radique, así debe hacerse dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- Cuando se utilice para la radicación de peticiones el Formato de atención a manifestaciones de grupos de interés (GRG-F-019), los peticionarios pueden aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que el Formato no contemple.
- A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.
- En caso de que la petición sea enviada a través del portal web de Ecopetrol o alguno de los buzones de correo electrónico señalados en la parte inicial de este procedimiento, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.
- Los términos para atender las peticiones escritas recibidas en días y horas no hábiles, comenzarán a contarse a partir del día hábil siguiente a su registro.

3.2.2 Registro y direccionamiento:

Se realiza a través de la OPC. En esta etapa se asegura el correcto y oportuno registro de las PQRS en el sistema de información establecido para ello, asignándose un número de radicación y registrando los atributos necesarios para el direccionamiento al área que deba generar la respuesta, de acuerdo con las matrices de tipificación previamente definidas con las áreas.

Cada comunicación recibida en Ecopetrol S.A., que corresponda a una PQRS, debe ser registrada de manera individual y única en el sistema informático de gestión dispuesto por la empresa, de tal forma que se genere un número consecutivo para cada caso y su respectivo expediente. A cada PQRS se le realiza seguimiento hasta su cierre definitivo.

La OPC podrá notificar por medios distintos a la herramienta informática de gestión de las PQRS la asignación de casos cuando por problemas tecnológicos, alto volumen o cualquier otra circunstancia se haga imposible cumplir con el ANS de radicación oportunamente. En todo caso, la OPC es responsable

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

de asegurar el debido registro de todos los casos y apoyará al área responsable para lograr el cumplimiento de los términos legales de atención.

Cuando en una misma comunicación se reciban requerimientos de copias, peticiones generales o consultas, el caso se deberá crear en el sistema con el tipo de PQRS que tenga el menor tiempo de solución.

Las reclamaciones administrativas de las que trata el artículo 4º (parcial) de la Ley 712 de 2001, que modificó el artículo 6º del Código Procesal del Trabajo, presentadas por el grupo de interés empleados, pensionados y sus familiares se radicarán en el sistema como peticiones generales, las cuales se enviarán al área de Personal para su gestión.

Para los casos en los que se envíen PQRS vencidas a la OPC para su trámite, éstas se cargarán en la herramienta informática de gestión de PQRS con el fin de custodiar en el repositorio oficial de Ecopetrol tanto la petición como la respuesta. En estos casos, es responsabilidad del área que haya recibido inicialmente la PQRS asegurar su respuesta definitiva dentro del menor tiempo posible, informando al peticionario las causas de la demora e indicando la fecha en que emitirá respuesta.

3.2.3 Traslado a otras entidades distintas a Ecopetrol:

Si Ecopetrol S.A., a quien se dirige la petición, no es la competente para responder la PQRS, el funcionario solucionador debe dar respuesta dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de radicado de la PQRS, remitiendo la petición a la entidad competente e informando de ello al interesado. Se podrá realizar a través de los formatos de Comunicación de Traslado (GRG-F-023), los cuales contienen los requisitos mínimos para realizar un traslado. Cuando la OPC en la gestión de Primer Nivel (N1) observe la falta de competencia, procederá directamente a realizar el traslado cumpliendo las reglas antes descritas.

Cuando se realice traslado de PQRS a empresas contratistas, que se realizarán de acuerdo con los formatos que para ese efecto indique la Dirección Estratégica de Abastecimiento o la dependencia que haga sus veces conforme a las reglas anteriores, el Administrador del contrato exigirá al Contratista que envíe copia de la respuesta de fondo entregada al peticionario, la cual se archivará en el expediente de la PQRS respectiva con el fin de mantener la trazabilidad completa del caso. Para este efecto, se podrá generar un compromiso en la herramienta informática de gestión de PQRS con el fin de facilitar este trámite.

3.2.4 PQRS que deben ser atendidas por varias dependencias de Ecopetrol simultáneamente:

Cuando una PQRS contenga solicitudes que deban ser atendidas por diferentes áreas de la Empresa, la atención se realizará de manera consolidada en la OPC Regional que corresponda, asegurando que cada dependencia emita la respuesta parcial para la que sea competente. La respuesta final y completa para el peticionario es emitida por la Jefatura de la OPC. La respuesta final consolidada es enviada al peticionario por parte de la OPC.

3.2.5 Re-direccionamiento entre dependencias de Ecopetrol:

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

Se realiza cuando una PQRS se direcciona a una dependencia que no corresponda, de acuerdo con la temática respectiva. Este procedimiento deberá ser realizado por el solucionador dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la PQRS. Cumplido este término sin que el área que recibe la PQRS la redireccione, se entiende que asume la respuesta del caso, sin que sea posible su asignación a otra área. Este redireccionamiento implica la revisión por parte del Líder Regional OPC, quien deberá asegurar la correcta asignación de la PQRS que se encuentre en esta situación, actividad que no debe exceder el término de un (1) día.

En ningún caso, el solucionador podrá re direccionar una PQRS porque considere que al no ser una queja válida se debe clasificar como petición, pues la clasificación del tipo de solicitud se realiza de acuerdo con lo manifestado por el peticionario y no con la decisión o solución definitiva del caso. Cuando a criterio del Solucionador, la queja carezca de validez, así deberá calificarlo en el campo que para este fin se dispuso en la herramienta informática de gestión de PQRS.

3.2.6 Atención y Solución:

Se realiza a través de los solucionadores y el Líder Funcional de PQRS del área que, de acuerdo con las matrices de tipificación, deba emitir la respuesta que corresponda y registrarla oportunamente en el sistema informático dispuesto. Este proceso implica el diligenciamiento de información relacionada con la solución y las causas de la PQRS, así como el aseguramiento de la calidad de la respuesta para que esta tenga la condición de adecuada (ver glosario).

Las respuestas de las PQRS deben ser firmadas por un funcionario directo de Ecopetrol S.A. con un nivel mínimo de Coordinador, líder de proyecto o por quien cumpla la función de Administrador del Contrato cuando sea pertinente, de acuerdo con la Guía para la Administración y Gestión de Contratos.

La solución debe ser generada dos (2) días antes de la fecha de respuesta programada, antes de enviarla al peticionario, con el fin de que pueda ser revisada por el Asegurador de calidad del área responsable.

3.2.7 Peticiones incompletas y desistimiento tácito:

Si una petición ya radicada está incompleta o requiere que el peticionario realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, el Solucionador requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante comunicación motivada emitida de acuerdo con el formato de Declaratoria de desistimiento y archivo de la PQRS (GRG-F-024), que se notificará al peticionario y contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. En estos casos la PQRS se cerrará con el estado de "Desistimiento" en el Sistema informático de Gestión.

Si el objeto o finalidad de la petición no es claro se devolverá la petición al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse en dicho término, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

3.3 Oportunidad para dar respuesta: (Acuerdos De Nivel De Servicio – ANS)

El término para la atención de las PQRS, se cuenta desde el momento de su recepción, el cual no podrá exceder del término máximo establecido por la ley según el tipo de petición, a saber:

- **Peticiones de Documentos: 10 días hábiles:** Si el funcionario solucionador no responde dentro de este término las peticiones de copias de documentos, Ecopetrol queda obligada a entregar la información solicitada por el peticionario, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del término, como lo regula el numeral primero del Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en virtud del fenómeno del **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**. En caso de que la petición se refiera a documentos sometidos a reserva, antes de proceder con la entrega de los mismos, se debe validar con la Vicepresidencia Jurídica.

Para el examen de documentos o expedientes que reposen en los archivos de Ecopetrol y que no estén protegidos por reserva, se autorizará por escrito por el Jefe de la dependencia competente. El examen se efectuará en días y horas laborales, con la presencia de un funcionario de la respectiva dependencia.

Con independencia de que se trate de documentos públicos o sometidos a reserva cuando la solución de una PQRS implique la entrega de tales documentos, previa verificación legal de la misma, y/o la realización de pagos u otras actividades adicionales, se deberá registrar un compromiso que permita asegurar su cumplimiento. Este compromiso debe ser registrado en el sistema por el Solucionador o por la OPC y su cumplimiento debe ser asegurado por el Líder funcional PQRS del área respectiva. La gestión de compromisos debe realizarse de acuerdo con el Procedimiento para la Gestión de Compromisos con Grupos de Interés (GRG-P-012).

Siempre que el peticionario pretenda la entrega de copias de los documentos que reposen en Ecopetrol deberá cancelar el valor de las mismas mediante consignación en la cuenta bancaria que para tales efectos la sociedad le indique al usuario, según lo establecido en el artículo 29 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El valor de cada copia ordinaria en papel es de doscientos pesos moneda legal (\$200) y de tres mil pesos moneda legal (\$3.000) en discos compactos para el año 2015; valor que se reajustará anualmente mediante memorando emitido por la Dirección de Asuntos Corporativos, de acuerdo con la variación en el índice de precios al consumidor certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

Para el caso de copia de documentos como mapas o planos que requieran trabajos en plotter, es el solucionador al momento de resolver el caso quien indicará al peticionario el valor de dichas

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

reproducciones. En todo caso el precio de las copias no podrá exceder el valor de la reproducción y correrán por cuenta del interesado.

Cuando a juicio del área encargada de emitir las copias, estas puedan ser enviadas por correo electrónico, así se procederá e informará de ello al peticionario, caso en el cual no se generará cobro alguno.

La PQRS de tipo solicitud de copias es cerrada en el sistema con la respuesta en la que se especifica el número de folios existentes, el valor a pagar por tal concepto y el procedimiento para la consignación y entrega del soporte de la misma.

Cuando en la OPC o en el área responsable se reciba el soporte de la consignación, ésta debe cargarla al expediente del caso registrado en el sistema y debe generar el compromiso al solucionador con un plazo de 10 días hábiles a partir del recibo de la consignación, para que éste proceda a la entrega efectiva de las copias. El compromiso se cierra con el oficio radicado en el cual se remiten las copias al peticionario o la constancia de entrega de las mismas si fuere el caso.

- **Peticiones Generales, Particulares, Quejas, Reclamos o cualquier otra tipología: 15 días hábiles**
- **Peticiones de Consulta: 30 días hábiles**

Cuando la solución de la PQRS no pueda realizarse dentro del término previsto por la ley, se puede generar una ampliación de términos para emitir la respuesta, que no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto³, como se muestra en la tabla "ANS con tiempos máximos de las etapas del proceso de atención" contenida en este procedimiento, de lo cual se debe informar al peticionario indicando las causas de la misma y la fecha en la que se dará respuesta a su solicitud, de acuerdo con el formato de Ampliación de términos (GRG-F-021)

Cuando la respuesta de fondo requiera realizar una visita o verificación previa, se debe agotar esta gestión antes de emitir la respuesta de fondo, pudiéndose generar ampliación si fuera el caso. No se considera respuesta de fondo la que informa sobre la programación de visitas, verificaciones previas o cualquiera otra que no resuelva de manera definitiva y completa el objeto de la petición.

No obstante los términos legales, para efectos de cumplir cabalmente este procedimiento y lograr la atención oportuna y adecuada de las PQRS, las distintas etapas se surtirán en los términos que a continuación se relacionan:

ETAPA	ANS	A PARTIR DE	ROL RESPONSABLE
Registro y direccionamiento	1 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	OPC
Traslado a otras empresas competentes incluyendo contratistas	5 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	OPC o Solucionador
Re - direccionamiento	3 días	Recibo de la PQRS en la	Solucionador

³ Los plazos máximos para cada solicitud son los siguientes: Peticiones de Copias: 20 días hábiles; Peticiones Generales, Particulares, Quejas, Reclamos o cualquier otra tipología: 30 días hábiles y Peticiones de Consulta: 60 días hábiles.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

		bandeja de entrada del solucionador en Sistema informático de Gestión	
Asignación por solicitud de re-direccionamiento	1 día	Recibo de solicitud de re-direccionamiento	Líder Regional OPC
Solicitud al interesado para que aporte documentos o informes requeridos	10 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	Solucionador
Atención y solución de peticiones de copias	8 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	Solucionador
Atención y solución de Peticiones de Consulta	28 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	Solucionador
Atención y solución de peticiones Generales, Particulares, Quejas, Reclamos o cualquier otra tipología	13 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	Solucionador
Aseguramiento de calidad, envío de la solución al peticionario y al N1	2 días	Recibo de la solución proyectada	Asegurador de calidad y Solucionador
Adjuntar la respuesta del contratista al expediente de una PQRS por incumplimiento de obligaciones legales	1 mes	Traslado al contratista	Administrador del contrato
Envío de copias pagadas por el peticionario	10 días	Recibo de comprobante de consignación	Solucionador
Envío de copias cuando se ha generado Silencio Administrativo positivo	3 días	Vencimiento de términos sin respuesta	Solucionador

Una petición se considera vencida y afecta el indicador de Atención oportuna a la ciudadanía en los siguientes casos:

- Cuando cumplido el plazo legal, bien sea el inicial o en ampliación, no se haya radicado o emitido respuesta dirigida al peticionario.
- Cuando aunque la respuesta se haya radicado dentro del término legal, no se haya enviado al peticionario correcto, tenga errores en el nombre o la dirección o el contenido de la respuesta no corresponda a la petición.
- Cuando a pesar de haberse radicado la respuesta, esta no se despache en la Correspondencia, no se envíe a la dirección de correo electrónico correcta o no se efectúe la llamada de notificación respectiva, según corresponda.

Si transcurren tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se produce el fenómeno del **SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO**, es decir que se entiende negado lo pedido por el ciudadano, sin que el funcionario

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

solucionador quede eximido del deber de responder, de acuerdo con lo previsto en el artículo 83 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Peticiones Generales, Quejas y Reclamos de Habeas Data en ejercicio de los derechos del Titular.**

En calidad de ejercer el derecho que tienen los titulares de Conocer, Actualizar, Rectificar y Suprimir sus datos personales frente a Ecopetrol S.A. y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 ⁴ el Titular podrá realizar las siguientes peticiones:

- **Consultas (Acceso)**

Los Titulares (previa identificación), sus causahabientes (previa acreditación), el apoderado del Titular (previa acreditación de la representación) o entidades en ejercicios de sus funciones legales u orden judicial, podrán consultar la información personal del Titular almacenada en cualquier base de datos de propiedad de Ecopetrol S.A, y este deberá suministrarles toda la información contenida en el registro individual y vinculada con el Titular. Así mismo podrán consultar de forma gratuita los datos personales de Titular, al menos una vez al mes (calendario).

Ecopetrol atenderá las consultas en un tiempo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido. En caso de no ser posible atender la consulta dentro de este tiempo, se debe informar al titular el motivo de la demora y la fecha en la que será atendida la consulta, la cual no puede ser superior a los (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primero término (Art. 15 Ley 1581 de 2012).

- **Reclamos**

Los podrán presentar los Titulares (previa identificación), sus causahabientes (previa acreditación), el apoderado del Titular (previa acreditación de la representación) o entidades en ejercicios de sus funciones legales u orden judicial, que consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización, o supresión, o cuando el Titular presuma de un incumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

Este será tramitado teniendo en cuenta lo siguiente:

- Debe ser formulado mediante solicitud dirigida a Ecopetrol S.A, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañado de los documentos que quiera hacer valer; si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de quien reciba el reclamo no tenga las competencias para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga **"Reclamo en trámite"** y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

⁴ Ley Estatutaria 1581 de 2012 Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

- c) El tiempo máximo de Ecopetrol S.A para atender el reclamo es de (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibido, si no fue posible atenderlo dentro de este tiempo, se debe informar al titular el motivo de la demora y la fecha en la que será atendido el reclamo, el cual no puede ser superior a 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primero término (Art. 15 Ley 1581 de 2012).

3.4 Características de la respuesta a las PQRS:

El Asegurador de Calidad debe revisar todas y cada una de las respuestas gestionadas por los Solucionadores de Niveles 2 y 3 de su área, con el fin de garantizar la emisión de respuestas adecuadas. Para este efecto, debe exigir al solucionador que le envíe la respuesta proyectada dos días antes del vencimiento del término legal. Las respuestas son adecuadas cuando cumplen las siguientes características:

- Oportuna.
- De fondo y efectiva, entendiendo que una respuesta efectiva no implica la aceptación de lo solicitado, sino que resuelve de manera definitiva lo solicitado.
- Completa, clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Notificada al peticionario.

3.5 Notificación de las respuestas a los peticionarios:

Las respuestas de las PQRS deben ser debidamente notificadas a los peticionarios de acuerdo con las siguientes reglas:

- a. El Solucionador remitirá la respuesta al peticionario por medio del servicio postal autorizado por Ecopetrol, mediante el servicio de correo certificado.
- b. La comunicación deberá ser enviada a la dirección de notificación indicada en la petición o en su defecto la que aparezca en otras bases de datos.
- c. Cuando la dirección del destinatario se encuentre en una unidad inmobiliaria cerrada, la entrega podrá realizarse a quien atienda la recepción.
- d. La empresa de servicio postal deberá cotejar y sellar una copia de la comunicación, y expedir constancia sobre la entrega de esta en la dirección correspondiente. Ambos documentos deberán ser devueltos por el área de Correspondencia de Ecopetrol al Solucionador y es responsabilidad de éste subir una copia al expediente del caso en la herramienta informática de gestión de PQRS.
- e. Si la comunicación es devuelta con la anotación de que la dirección no existe o que la persona no reside o no trabaja en el lugar, la oficina de Correspondencia de Ecopetrol debe asegurar la devolución de la respuesta al Solucionador para que éste pueda guardar una copia en el expediente del caso e insistir en su entrega en una dirección distinta o electrónica si la hubiere.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

f. Cuando se conozca la dirección electrónica del peticionario, la comunicación podrá remitirse por el Solucionador por medio de correo electrónico. Se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el Solucionador reciba la notificación de acuse de recibo. En este caso, se dejará constancia de ello en el expediente del caso y adjuntará una impresión del mensaje de datos.

De manera aleatoria y periódica la OPC debe hacer pruebas de satisfacción a los peticionarios para verificar la calidad y oportunidad del servicio.

3.6 Otros aspectos a considerar en el tratamiento de las PQRS:

- **Medios de Respuesta:**

Las peticiones y respuestas pueden ser gestionadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, de acuerdo con los artículos 53 a 64 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que las modifiquen, complementen o deroguen.

Para el envío de respuestas por correo electrónico puede usarse el buzón de la Oficina de Participación Ciudadana, participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co, o el que a juicio del funcionario solucionador resulte apropiado para notificar al peticionario.

Cuando el único medio de notificación suministrado por el peticionario sea el teléfono, se generará respuesta escrita que reposará en el expediente del caso, la cual es leída telefónicamente al peticionario dejando constancia de la fecha, hora, número telefónico al que fue contactado el peticionario, nombre de la persona que atendió la llamada, un breve resumen de la conversación, el nombre e identificación de la persona que realizó la notificación telefónica, de acuerdo con el formato de Constancia de Respuesta Telefónica (GRG-F-022). Esta constancia deberá archivarse en el expediente del caso.

- **Expediente y archivo:**

De las PQRS presentadas se formará un expediente en medio magnético en el sistema informático dispuesto por Ecopetrol S.A. para tal efecto, al cual se adjuntarán todos los documentos referentes a cada caso, como son: petición, ampliaciones, respuestas parciales y finales, documentos anexos, traslados, evidencias del cumplimiento de compromisos futuros, etcétera.

- **Trámite interno para más de diez (10) peticiones análogas.**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información idénticas de interés general o de consulta, el solucionador podrá emitir una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, se pondrá en la página web y se entregarán copias de la misma a quienes las soliciten. En el sistema cada caso se cerrará adjuntando copia de la respuesta emitida y de su publicación. El valor de la publicación deberá ser asumido por el área responsable de generar la respuesta.

- **Información al público sobre las PQRS:**

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

En el portal web de Ecopetrol S.A. www.ecopetrol.com.co y en la Oficina de Participación Ciudadana se mantendrá información completa y actualizada sobre la Empresa y se suministrará a través de los canales personalizados y electrónicos de atención disponibles.

3.7 Aspectos sustanciales del Derecho de Petición

3.7.1 Requisitos de un Derecho de Petición:

El derecho de petición debe contener como mínimo los siguientes requisitos y no es requisito que el peticionario aclare que se trata de un derecho de petición para que Ecopetrol le dé el tratamiento previsto en la ley:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- El objeto o finalidad de la petición.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- La razón en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El Solucionador del área que reciba la PQRS tiene la obligación de examinarla integralmente y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la PQRS por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las peticiones pueden ser verbales o escritas. El tratamiento que debe darse a cada una de ellas puede ser consultado en el numeral 7 de este Procedimiento.

3.7.2 Solicitudes que no constituyen derechos de petición y se resuelven en oportunidades específicas:

- a. Cualquier informe a funcionarios en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso (artículos 258 y 260 de la Ley 5 de 1992 y las demás normas que las modifiquen, complementen y/o deroguen): El término para su entrega es de cinco (5) días calendario

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

- b. Cualquier documento que repose en un archivo público. El término para su entrega es de (10) días calendario
- c. Solicitudes referentes a Habeas Data (Arts. 14 y 15 Ley 1581/12 y las demás normas que las modifiquen, complementen y/o deroguen): El titular de los datos y sus causahabientes pueden consultar la información particular del titular que repose en cualquier base de datos sea del sector público o privado. La entidad responsable del tratamiento y administración de la información, deberá atender la solicitud dentro de los (10) días hábiles siguientes a su radicación, prorrogables por otros cinco (5) días hábiles.

Cuando el titular de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, deberá ser atendido dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, prorrogables por ocho (8) días hábiles más.

Si la entidad no es la competente para resolver debe dar traslado en (2) días hábiles e informar al interesado.

- d. Peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales: Se debe dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental (Capítulo I, Título II de la Constitución Política) cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien en la petición deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

3.8 Roles y responsabilidades en la atención de PQRS

En la atención de PQRS intervienen los siguientes roles con sus respectivas responsabilidades:

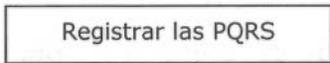
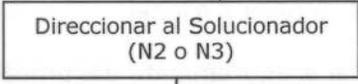
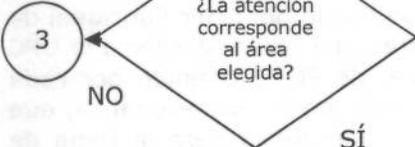
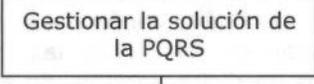
- **Líder del Proceso de Atención OPC:** Profesional de la OPC responsable del aseguramiento del proceso de atención de PQRS para todas las áreas de Ecopetrol S.A. a nivel nacional.
- **Líderes Regionales OPC:** Profesionales de la OPC responsables del aseguramiento del proceso de atención a nivel regional.
- **Líderes funcionales de PQRS:** Profesionales de las diferentes dependencias de Ecopetrol S.A., responsables de la gestión y respuesta de las PQRS asignadas a sus áreas, y a quien se escalan las consultas o alertas generadas en el proceso de atención. Es responsabilidad del Líder Funcional de PQRS definir las temáticas y solucionadores correspondientes a su área, así como solicitar a la OPC los cambios que sobre ello considere pertinentes. El Líder Funcional de PQRS definido por cada área debe ser un profesional directo de Ecopetrol S.A., con un nivel mínimo de Profesional IV, que conozca a profundidad los procesos atendidos por su área y tenga autonomía para la toma de decisiones.
- **Solucionadores:** Compuestos por los niveles 2 y 3 del proceso de atención, conformado por los funcionarios de Ecopetrol S.A. encargados de responder o gestionar en sus áreas las PQRS y registrar en el sistema informático de gestión de PQRS las incidencias de dicha gestión, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento de atención y en la funcionalidad del sistema.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

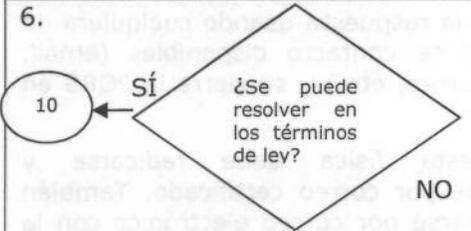
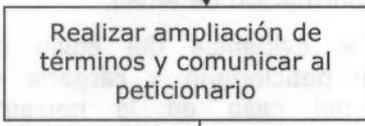
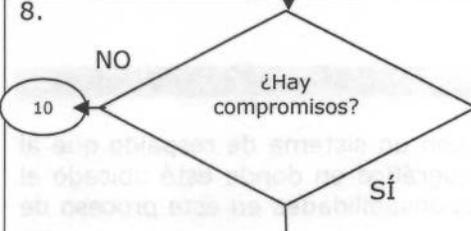
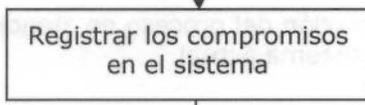
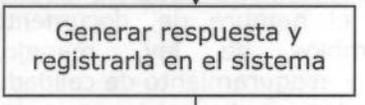
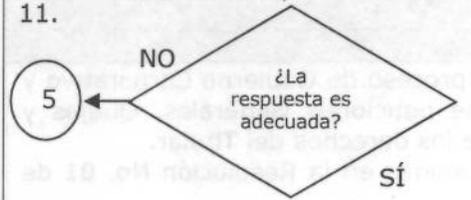
- **Asegurador de Calidad:** Profesionales de las diferentes dependencias de Ecopetrol S.A., responsables del aseguramiento de la calidad de las respuestas de las PQRS asignadas a sus áreas. Este rol puede recaer en la misma persona que cumple el rol de Líder funcional de PQRS del área.

Los cambios de temáticas, solucionadores, ANS, roles y demás elementos del proceso de atención, así como la información contenida en el sistema informático de gestión de PQRS, son administrados exclusivamente por la OPC mediante el Líder del Proceso de Atención OPC y los Líderes Regionales OPC, quienes deberán aprobar tales modificaciones, de acuerdo con los niveles de aprobación registrados en el sistema.

4. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. 	OPC	El N1 ingresa al sistema de CRM todos los datos relevantes de la PQRS, le comunica el número de identificación generado por el sistema al petionario y procede a ubicar el área responsable de la solución.
2. 	OPC	En el caso que se solicite información general de conocimiento público o que el tema de la PQRS sea de conocimiento y gestión del N1, éste dará la información y cerrará la PQRS en el sistema.
3. 	OPC	Si lo requerido para gestionar la PQRS requiere de información de las áreas, entonces el N1 procede a tipificar el caso para asignarlo al usuario respectivo.
4. 	Usuarios Solucionadores N2 de cada área, encargados de responder las PQRS	El N2 revisa que el caso, su contenido y detalle de los datos registrados correspondan a su competencia y gestión, de lo contrario devuelve la PQRS al N1 indicando la razón del rechazo o su imposibilidad de resolución por falta de información.
5. 	Usuarios Solucionadores N2 y N3 de cada área, encargados de responder las PQRS	Usando todas sus habilidades y apoyándose en los detalles de la PQRS el solucionador procede a gestionar una respuesta. La respuesta debe ser la adecuada según el contenido de la PQRS (Ver glosario)

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

<p>6.</p> 	<p>Usuarios Solucionadores N2 y N3 de cada área, encargados de responder las PQRS</p>	<p>En algunos casos la PQRS no se puede solucionar en los términos previstos en la ley, por lo que es posible ampliarlos hasta por el doble del término inicial (Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).</p>
<p>7.</p> 	<p>Usuarios Solucionadores N2 y N3 de cada área, encargados de responder las PQRS</p>	<p>Cuando se requiere ampliar los términos se debe emitir comunicación al peticionario informando las razones para ello y la fecha límite en que se emitirá respuesta de fondo. La ampliación debe registrarse en el sistema informático de gestión para su aseguramiento</p>
<p>8.</p> 	<p>Usuarios Solucionadores N2 y N3 de cada área, encargados de responder las PQRS</p>	<p>En algunos casos la PQRS se cierra con la respuesta pero requiere una actividad futura, para lo cual se generará un compromiso, que debe ser gestionado de acuerdo con el procedimiento GRG-P-012 -Procedimiento para la gestión de compromisos con Grupos de Interés.</p>
<p>9.</p> 	<p>Usuarios Solucionadores N2 y N3 de cada área, encargados de responder las PQRS</p>	<p>Los compromisos deben registrarse en el sistema informático de Gestión, para su seguimiento y verificación de su ejecución</p>
<p>10.</p> 	<p>Usuarios Solucionadores N2 y N3 de cada área, encargados de responder las PQRS</p>	<p>La solución debe ser revisada por el asegurador de calidad del área antes de enviarla al peticionario, por lo tanto ésta debe ser generada dos (2) días antes de la fecha de respuesta programada.</p>
<p>11.</p> 	<p>Asegurador de Calidad del área responsable</p>	<p>La solución de la PQRS es revisada y en caso de encontrarse incompleta, con errores o sin la profundidad adecuada, esta es retornada al Usuario Solucionador de Nivel 2 o Nivel 3, según corresponda, para su corrección.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

12.		Solucionador/ OPC	<p>Se notifica la respuesta usando cualquiera de los medios de contacto disponibles (email, teléfono, correo, etc.) y se cierra la PQRS en el sistema.</p> <p>La respuesta física debe radicarse y despacharse por correo certificado. También puede enviarse por correo electrónico con la marca de confirmación de envío.</p> <p>Debe dejarse evidencia del envío de la respuesta al peticionario y cargarla en el expediente del caso en la herramienta informática de gestión de PQRS.</p>
-----	---	----------------------	--

5. CONTINGENCIAS

La herramienta informática de gestión de PQRS –Salesforce cuenta con un sistema de respaldo que al que se tendría acceso a través de Internet desde cualquier sitio geográfico en donde esté ubicado el usuario final de la herramienta que cumpla los diferentes roles y responsabilidades en este proceso de Gestión de la atención de los Grupos de Interés de Ecopetrol.

Salesforce Estados Unidos certifica a Ecopetrol el respaldo de la información del proceso de atención de PQRS y la disponibilidad de un sistema alternativo en caso de fallas en el sistema actual.

RELACIÓN DE VERSIONES

Documento Anterior			
Versión	Fecha	Antiguo Código y Título	Cambios
2	10/09/2015	GRG-P-007, Procedimiento para la gestión del Derecho de petición - PQRS	Se modifica el nombre del documento, se incluyen cambios de ley, manejo de contingencias y aseguramiento de calidad. Se derogan todas las disposiciones contenidas en la Resolución No. 01 de 2014 relacionadas con la gestión de peticiones, conservando vigencia las relativas a Habeas Data.
Documento Nuevo			
Versión	Fecha	Cambios	
1	19/05/2016	Se cambia codificación por asociación al proceso de Gobierno Corporativo y se agregan disposiciones en materia de peticiones Generales, Quejas y Reclamos de Habeas Data en ejercicio de los derechos del Titular. Se derogan todas las disposiciones contenidas en la Resolución No. 01 de 2014.	

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS		
	GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
	CODIGO GOC-P-004	Elaborado 19/05/2016	Versión: 1

Para mayor información sobre este documento dirigirse a quien lo elaboró, en nombre de la dependencia responsable:

Elaboró: Sandra Milena Hernández Rodríguez / Doris Sofia Ramírez Cabrera

Teléfono: 2344000 Ext. 50938/44657

Buzón: Sandra.Hernandez@ecopetrol.com.co/Doris.ramirez@ecopetrol.com.co

Dependencia: Oficina de Participación Ciudadana – Departamento de Responsabilidad Empresarial

Revisó	Aprobó
 MARCELA FAJARDO ADARRAGA Jefe Departamento de Responsabilidad Empresarial	 MARIA CONSUELO RODRÍGUEZ Gerente de Asuntos Corporativos

