



Ley de Transparencia (1712 de 2014) Atención de PQRS

22 de agosto de 2025

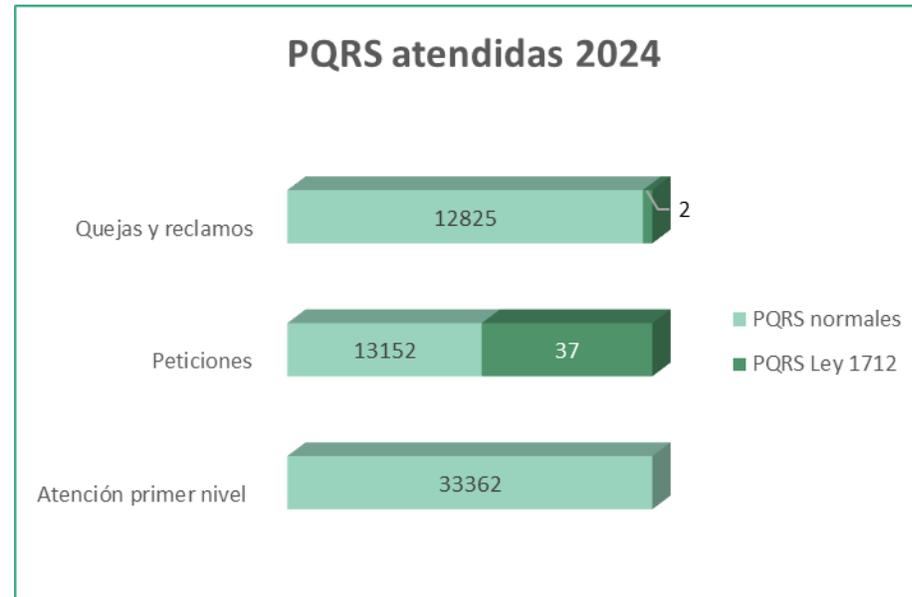
Gerencia de Diálogo y
Relacionamiento

Jefatura de Participación Ciudadana

Nuestra
energía

ecopetrol

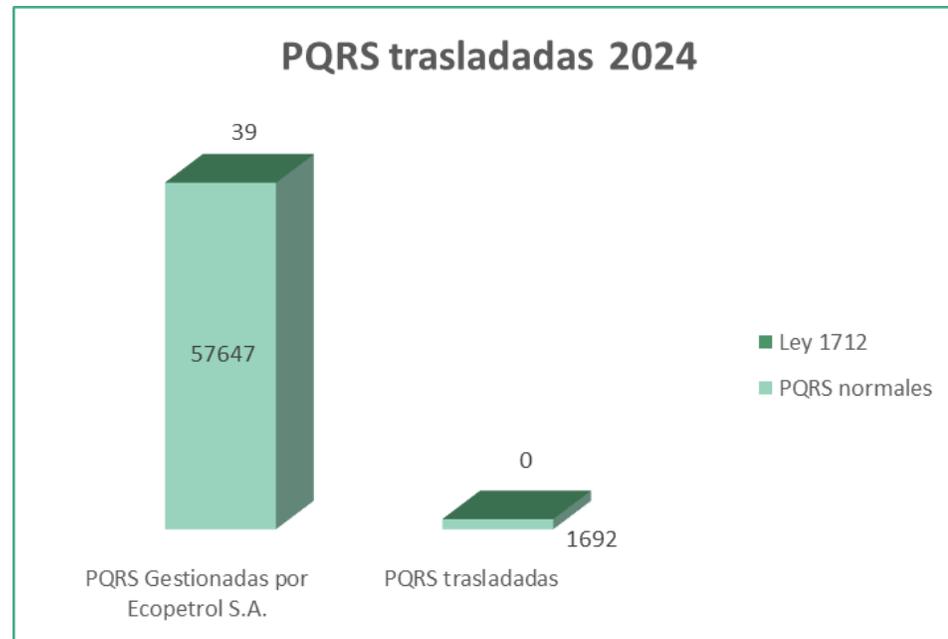
PQRS atendidas 1 de enero – 31 de diciembre de 2024



Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 se gestionaron **59.378 PQRS**, con una oportunidad de atención del **99,98%**.

De ellas, solo **39 PQRS** (37 Peticiones, 2 Quejas) se identificaron como casos relacionados con la **Ley 1712 de 2014** o Ley de Transparencia.

PQRS trasladadas a otra institución 1 de enero – 31 de diciembre de 2024

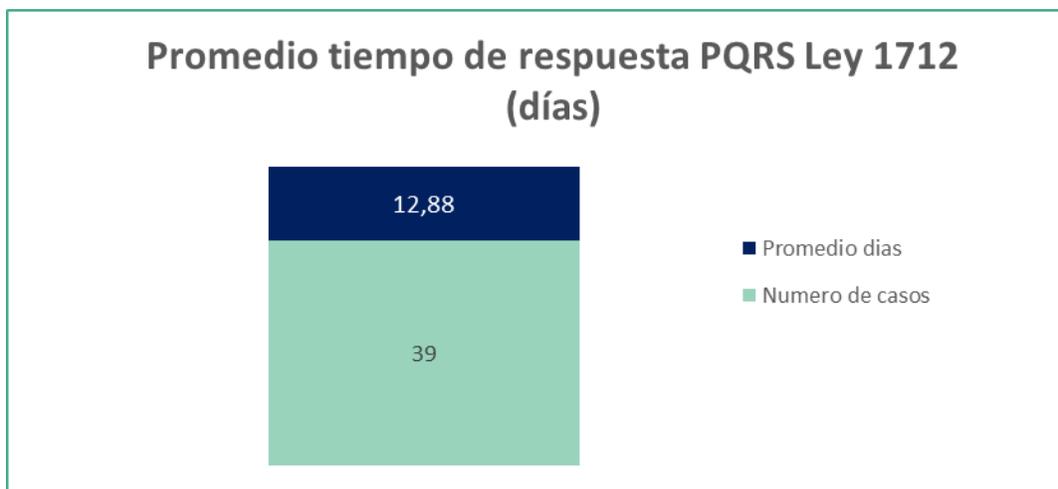
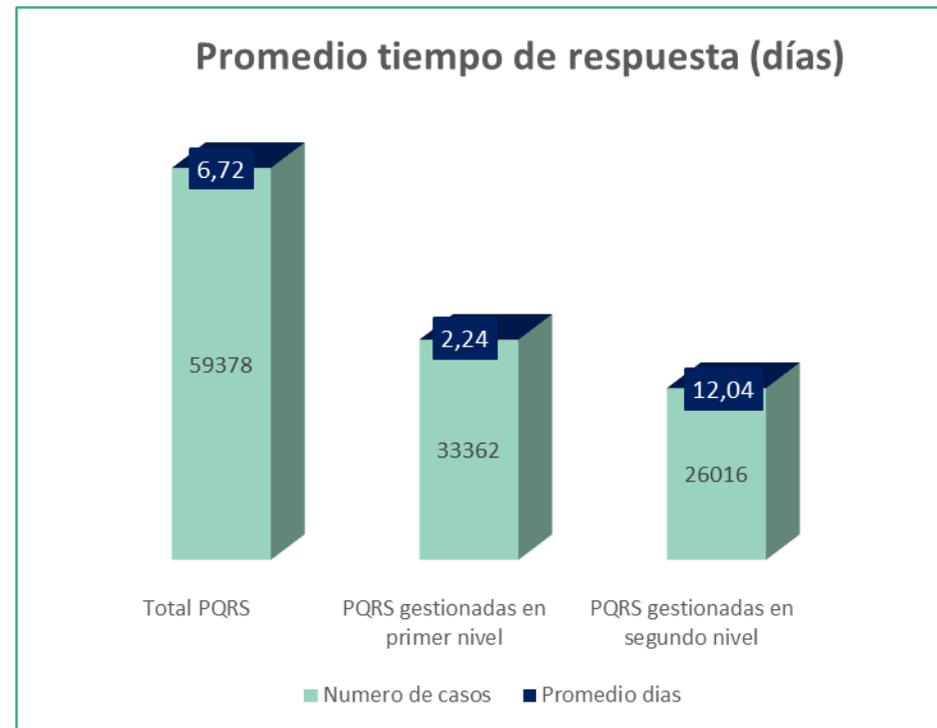


Del total de PQRS tramitadas, se trasladaron a otra entidad **1.692** casos correspondientes al **3%** ninguno de ellos relacionado con la Ley de Transparencia.

Tiempo de respuesta a las PQRS 1 de enero – 31 de diciembre de 2024

Durante el 2024, el tiempo de respuesta a las PQRS, fue de **6,72 días** en promedio.

Revisados por nivel de atención, se evidencia que los casos gestionados en primer nivel se atendieron en un término promedio de **2,24 días** y los demás, en un tiempo promedio de **12,04 días**.



En particular, las PQRS clasificadas como Ley 1712 de 2014 se respondieron en un plazo promedio de **12,88 días**.

PQRS en las que se negó el acceso a la información

De los 39 casos clasificados como Ley 1712 de 2014, se negó la entrega de información para 10 de ellos, según se detalla a continuación:

Caso 04403039: Solicita documentación relacionada con los ingresos de un proveedor y la facturación de los servicios judiciales prestados. Al respecto, esta información goza *“(...) de reserva legal, por virtud de lo dispuesto en el artículo 61 del Código de Comercio, que establece que “los libros y papeles del comerciante no podrán examinarse por personas distintas de sus propietarios o personas autorizadas para ello, sino para los fines indicados en la Constitución Nacional y mediante orden de autoridad competente”.¹ Adicionalmente, los ingresos de quien presta servicios son un dato personal privado y, por lo tanto, su conocimiento es restringido y, en principio, privado para el público en general....)”*

Caso 04593572: Solicita acceso a la consulta de documentos tales como estudios, pliegos de licitación, ofertas, entre otros relacionados con planeación contractual sobre lo que se indica: *“(...) ECOPETROL informa que sus procesos de contratación se rigen por el derecho privado conforme lo establece el artículo 6 de la Ley 1118, por lo tanto, publica los contratos y sus modificaciones en el sistema SIPROE. Los documentos que corresponden a las fases de planeación contractual hacen parte de una estrategia de abastecimiento y contractual la cual se encuentra sujeta a reserva y confidencialidad conforme a la ley y al listado Índice de información Clasificada y Reservada - Ley 1712 de 2014 SGC-V-003 V. 4 (Categorías 03 contratos de servicios y 215 proyectos)(...)”*

Caso 04708061: Solicita información relacionada con reservas, costos de campos, y procesos de dilución o desinversión de campos de producción. Al respecto se reitera, que dicha información *“(...) sigue siendo tratada como Clasificada (Confidencial alta), conforme lo establece el Artículo 260 de la Decisión 486 de la Comunidad Andina, dado que los datos requeridos no son conocidos, ni de fácil acceso a terceros, ni siquiera al interior de la compañía, toda vez que presenta un valor comercial para la compañía (...).”*

Caso 04863104: Solicita información relacionada con vacantes sujetas al procedimiento de priorización de mano de obra local sobre lo que se indica que: *“(...) la información que solicita la peticionaria, de existir, solo pueden acceder los titulares de esta y las entidades públicas que tengan funciones de IVC (inspección, vigilancia y control), en aras de obrar de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 con las restricciones inherentes a la protección de datos personales (...).”*

PQRS en las que se negó el acceso a la información

Caso 04949647: Solicita información relacionada con las políticas y procedimientos para la contratación de personal extranjero, nacionalidad, entre otros relacionados. Al respecto se menciona: *“(...) que la información solicitada hace parte de la gestión administrativa y organizacional de Ecopetrol, necesaria para desarrollar su objeto social, y por lo mismo no tiene la característica de ser parte del dominio público, en la medida en que su manejo se rige por las reglas del derecho privado, según lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1118 de 2006, en consonancia con el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 (...)”*.

Caso 05091712: Solicita información relacionada con convenios de colaboración suscritos entre Ecopetrol y el Ejército Nacional, Armada Nacional y/o Policía o Ministerio de Defensa para la seguridad de las instalaciones de Ecopetrol, sobre lo que se informa que *“(...) estos convenios involucran información pública reservada y cuentan con cláusula de confidencialidad, en la medida que incluyen información de seguridad de la infraestructura petrolera, por tanto, no es viable allegar los documentos solicitados”*.

Caso 05159257: Solicita información sobre el objeto y periodo de contratación de algunos ex funcionarios y/o ex contratistas de Ecopetrol S.A. Al respecto se indica: *“(...) “Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: (...) 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. (...) PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada (...) solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.”*

Caso 05276661: Solicita acceso a la consulta de documentos tales como estudios, pliegos de licitación, ofertas, entre otros relacionados con planeación contractual sobre lo que se indica: *“(...) la actividad contractual de Ecopetrol cumple con las exigencias previstas en el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022, respecto de los actos propios de los procesos contractuales de la compañía, garantizándose tanto la publicidad de la información y documentación por su connotación de pública y, correlativamente, la reserva en relación con los documentos que al amparo de una causal legal, impide su circulación en los términos de las leyes 1712 de 2014, 1755 de 2015, 2195 de 2022 y las demás disposiciones que definen y cualifican las circunstancias constitutivas de los supuestos de reserva o confidencialidad.(...)”*

PQRS en las que se negó el acceso a la información

Caso 05444934: Solicita información de cargos existentes en la compañía para un periodo de tiempo y un área en específico, así como los nombres de quienes los ocuparon. Al respecto se menciona: *“(...) de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la ley 1712 de 2014, la información pública clasificada es aquella información que (...) estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley”. En ese sentido, reiteramos que la información solicitada hace parte de la gestión administrativa organizacional e involucra información sobre aspectos sensibles de la administración del Talento Humano de la Compañía, necesaria para desarrollar el objeto social de Ecopetrol S.A. por lo que no hacen parte del dominio público. (...)”*

Caso 04708078: Solicita copia de actas de reuniones, decisiones, fundamentos, entre otros aspectos tenidos en cuenta dentro un proceso de contratación, así como datos de los funcionarios involucrados en la estructuración del mismo. Al respecto se indica: *“(...) no es viable acceder a su solicitud en consideración a que la información solicitada está catalogada como reservada, en la medida en que se tratan de documentos de trabajo que contienen información sensible que se fundamentan en la estrategia empresarial, no son de acceso a terceros, dado que allí reposan factores técnicos y comerciales que incluyen documentos de trabajo con puntos de vista que constituyen la base de las especificaciones técnicas, los cuales están protegidos por su carácter sensible, confidencial y amparable por el secreto de los papeles del comerciante (secreto industrial o comercial) y por no ser de acceso al público (artículo 61 Código de Comercio; artículos 18, literal c, y 19, parágrafo, de la Ley 1712 de 2014; 24, numeral 6, de la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo de Cartagena en materia de secreto empresarial (Decisión 486, artículo 260).*

Por otra parte, en relación con la información de funcionarios (...) *No es viable acceder a su solicitud en consideración a que la información solicitada está catalogada como confidencial, por tratarse de datos sensibles porque está relacionada con información personal de quienes actuaron en dichas mesas de trabajo siendo designados con fundamento en las funciones propias del cargo no de la persona, tal como lo establece el artículo 15 de la Constitución Política de 1991 (derecho de intimidad, habeas data o protección de datos personales) (...)”*

ecopETROL

