

**REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S.  
SECRETARÍA GENERAL**

---

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE  
DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**

**Noviembre 30 de 2021**



Refinería de Cartagena S.A.S.

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



**REGISTRO DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Causa del Cambio</b>	<b>Área Responsable del Cambio</b>	<b>Fecha del Cambio</b>
1.0	Documento Inicial	Servicios Administrativos y Seguridad Física	Junio 30 de 2020
2.0	Actualización líneas telefónicas y etapas de la gestión de derechos de petición	Servicios Administrativos y Seguridad Física	Noviembre 5 de 2020
3.0	Actualización estructura Corporativa y alineación Grupo Ecopetrol	Secretaría General	Noviembre 30 de 2021

**CONTROL DE DISTRIBUCIÓN**

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Área</b>	<b>N° de copias</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
2	<b>OBJETO</b> .....	4
3	<b>ALCANCE</b> .....	4
4	<b>GLOSARIO</b> .....	4
5	<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	6
6	<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	7
7	<b>CONTENIDO Y DESARROLLO</b> .....	7
	<b>7.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES DE LA SOCIEDAD EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PQRS</b> .....	7
	<b>7.2 TRÁMITES QUE NO SE GESTIONAN COMO PQRS</b> .....	8
	<b>7.3 CONTENIDO DE LAS PQRS</b> .....	8
	<b>7.4 TÉRMINOS PARA RESOLVER DISTINTAS MODALIDADES DE PQRS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - ANS)</b> .....	9
	<b>7.5 TRASLADO A OTRAS ENTIDADES</b> .....	9
	<b>7.6 CANALES DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS</b> .....	10
	<b>7.7 PQRS ANÓNIMAS</b> .....	10
	<b>7.8 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO</b> .....	10
	<b>7.9 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE PETICIÓN</b> .....	11
	<b>7.9.1 Recepción y registro de petición</b> .....	11
	<b>7.9.1.1 Derechos de petición verbales</b> .....	11
	<b>7.9.1.2 Derechos de petición escritos</b> .....	11
	<b>7.9.2 Asignación de PQRS</b> .....	12
	<b>7.9.3 Seguimiento de PQRS</b> .....	12
	<b>7.9.4 Respuesta y Cierre de derechos de petición</b> .....	13
	<b>7.9.5 Evaluación de Satisfacción</b> .....	14
	<b>7.9.6 Informes de PQRS</b> .....	14
	<b>7.9.7 Tratamiento de Datos Personales</b> .....	14
	<b>7.9.8 Aspectos relevantes</b> .....	15
8.	<b>ANEXOS</b> .....	15

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



## 1 INTRODUCCIÓN

Refinería de Cartagena S.A.S., (en adelante, “Refinería de Cartagena” o la “Sociedad”), presenta a continuación el procedimiento para la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante, “PQRS”).

## 2 OBJETO

La Sociedad, con el fin de garantizar el cumplimiento de la ley, el acceso a la información y la participación efectiva de los ciudadanos en las entidades estatales, establece el procedimiento para la gestión de las PQRS, siendo una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones de los diferentes grupos de interés.

Este procedimiento tiene por objeto fijar los lineamientos que debe seguir el recibo, registro, seguimiento, control, respuesta y cierre de las PQRS recibidas a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Sociedad, garantizando la generación de respuesta de fondo, claras, precisas y oportunas.

## 3 ALCANCE

Los destinatarios de este procedimiento son todos los funcionarios y contratistas de la Sociedad, que dentro de sus funciones tengan la atención directa al ciudadano, o a través del registro, distribución, seguimiento y respuestas a las PQRS.

## 4 GLOSARIO

<b>Término</b>	<b>Descripción</b>
<b>Autorización</b>	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
<b>Base de Datos</b>	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
<b>Claridad en la respuesta</b>	La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición.
<b>Consulta</b>	Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, mediante la cual se solicita un concepto a la Sociedad sobre un caso o asunto de su competencia.

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



<b>Término</b>	<b>Descripción</b>
<b>Dato personal</b>	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
<b>Derecho de Petición</b>	<p>Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</p> <p>Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante éste, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p>
<b>Grupo de Interés</b>	Persona o grupo externo o interno a la Sociedad, que impacta o es impactados, directa o indirectamente por las actuaciones u omisiones de la Sociedad.
<b>Oportunidad</b>	Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la Sociedad para atender los derechos de petición. Cuando la petición no se pueda resolver en los plazos señalados, la Sociedad deberá informar de inmediato al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no puede exceder el doble del inicialmente previsto.
<b>Peticionario</b>	Es la persona que presenta un derecho de petición.
<b>Petición</b>	Es la solicitud o consulta, verbal o escrita, realizada por toda persona natural o jurídica, cuyo interés puede ser general (cuando no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general) o particular (cuando guarda relación directa con el peticionario y pretende el reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación personal).
<b>PQRS</b>	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
<b>Queja</b>	Es una manifestación verbal o escrita de inconformidad hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Sociedad en desarrollo de sus funciones.

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



<b>Término</b>	<b>Descripción</b>
<b>Reclamo</b>	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la a falta de atención de una solicitud.
<b>SalesForce</b>	Software de la Sociedad diseñado para la gestión de PQRS.
<b>Sociedad</b>	Se refiere a Refinería de Cartagena S.A.S.
<b>Sugerencia</b>	Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 5 REFERENCIAS NORMATIVAS

El marco legal y normativo en materia de gestión de derechos de petición, sobre el cual se fundamenta este documento, se describe a continuación, sin perjuicio de que existan otras disposiciones específicas, o normas que las modifiquen, sustituyan, adicionen o deroguen.

- Constitución Política de Colombia, artículos 15, 23, 29 y 74. Derecho a la intimidad, de petición, debido proceso, acceso a documentos públicos.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1166 de 2016, sobre la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto Ley 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS GIN-PD-001



Las normas internas que soportan el desarrollo de los temas contenidos en este procedimiento son:

- Plan Anual Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Manual para el Manejo Seguro de la Información.
- Manual para el Tratamiento de Datos Personales.
- Protocolo de Atención de Requerimientos de Información Externos.

### 6 CONSIDERACIONES GENERALES

La Secretaría General es el área responsable de la publicación y actualización de este procedimiento (o el documento que haga sus veces), por lo que realizará revisiones periódicas y elaborará modificaciones de acuerdo con las necesidades de la Sociedad, los lineamientos corporativos del Grupo Ecopetrol y las normas vigentes.

Adicional a ello, en conjunto con el Departamento de Control Interno y Cumplimiento, o el que haga sus veces, podrá realizar seguimiento a las áreas encargadas de tramitar los derechos de petición registrados, con el fin de asegurar su atención oportuna.

### 7 CONTENIDO Y DESARROLLO

#### **7.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES DE LA SOCIEDAD EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PQRS**

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

- **Analista PQRS:** Se encargará de centralizar las PQRS recibidas por los canales de atención habilitados por la Sociedad, las direccionará internamente a los funcionarios y áreas encargadas de dar respuesta, y les hará seguimiento para asegurar que se cumplan los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.
- **Líder aprobador de respuestas:** Líderes de las diferentes áreas de la Sociedad, responsables de brindar respuesta de las PQRS asignadas a sus áreas y a quienes se escalan las consultas o alertas generadas en el proceso de atención. Es responsabilidad de los Líderes definir las temáticas y solucionadores correspondientes a sus áreas.
- **Solucionadores:** Profesionales encargados de gestionar y/o responder en sus áreas las PQRS, de acuerdo con las temáticas establecidas.

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS GIN-PD-001



- **Asegurador de calidad:** Profesional del Departamento Jurídico y/o Secretaría General encargado de verificar la calidad de las respuestas de las PQRS (en los casos que lo requiera el área responsable).

### 7.2 TRÁMITES QUE NO SE GESTIONAN COMO PQRS

A continuación, y a modo de ejemplo, se relacionan algunos asuntos y trámites a los que no les aplica el presente procedimiento, y por lo tanto no se canalizan y gestionan como PQRS:

- Asuntos laborales de competencia del Comité de Convivencia; o en general, de asuntos a cargo de otros Comités internos o instancias corporativas.
- Denuncias sobre comportamientos antiéticos, fraudes, lavado de activos, casos de corrupción, soborno y soborno transnacional.
- Solicitudes internas de asuntos laborales como: certificaciones, vacaciones, permisos, entre otros.
- Trámites internos propios del ejercicio de las funciones de los trabajadores o responsabilidades de las áreas.
- Asuntos contractuales en sus diferentes etapas, esto es, dentro de los procesos de abastecimiento de bienes o servicios, o en desarrollo de los métodos de elección o durante la ejecución contractual, comunicaciones entre las partes, o en aquellos contratos donde la Sociedad sea contratista.

### 7.3 CONTENIDO DE LAS PQRS

De acuerdo con las disposiciones legales vigentes, toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 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.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

La Sociedad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, 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

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



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

**7.4 TÉRMINOS PARA RESOLVER DISTINTAS MODALIDADES DE PQRS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - ANS)**

Los términos legales para dar respuesta a un derecho de petición son los siguientes:

Tipo de PQRS	Tiempo de respuesta máxima
Peticiones generales	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción
Peticiones de documentos	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción
Peticiones de información	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción
Quejas	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción
Consultas	Treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción
Reclamos	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción
Sugerencias	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

Para las solicitudes de documentos, si en el término de diez (10) días no se ha dado respuesta al peticionario, se entiende, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no puede negar su entrega, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Esto, sin perjuicio de que se informe al peticionario que el plazo para dar respuesta fue prorrogado en los términos legales.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos antes señalados, la Sociedad deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

**7.5 TRASLADO A OTRAS ENTIDADES**

Los traslados a otras entidades se realizarán únicamente cuando las PQRS no sean competencia de la Sociedad.

Para el efecto, se deberá informar al peticionario sobre el traslado realizado, de manera inmediata, en caso tal que su solicitud hubiere sido verbal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si fue recibida a través de la página web, el correo electrónico o a través de sobre sellado enviado por correo certificado.

Dentro del término señalado, el Analista PQRS remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del traslado al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS GIN-PD-001



comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

### 7.6 CANALES DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS

Los canales de radicación y atención habilitados por la Sociedad son los siguientes:

- **Presencial:** Oficina de PQRS. Cartagena, Zona Industrial Mamonal Km 10 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio Administrativo Piso 1.
- **Escrito:** Ventanilla de correspondencia. Sede Cartagena: Zona Industrial de Mamonal, Km 10 Vía Cartagena - Pasacaballos, Edificio Administrativo, P1.
- **Telefónico:** Línea telefónica gratuita nacional (018000 952 021) y línea de atención al ciudadano (57 5) 670 0969.
- **Virtual:** Correo Electrónico [atencionalciudadano@reficar.com.co](mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co) y página web: [www.reficar.com.co](http://www.reficar.com.co).

### 7.7 PQRS ANÓNIMAS

Las PQRS anónimas deberán ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Cuando se registre un derecho de petición, y se desconozca el nombre del peticionario o sus datos de contacto, se procederá, de acuerdo con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, publicando un aviso con copia íntegra de la respuesta en la página web de la Sociedad, por el término de cinco (5) días.

### 7.8 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO

Cuando la Sociedad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar 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, 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.

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Sociedad podrá decretar el desistimiento y el archivo del expediente.

### **7.9 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE PETICIÓN**

La gestión de derechos de petición está dividida en cuatro (4) etapas:

#### **7.9.1 Recepción y registro de petición**

El horario de recepción, registro de peticiones y atención al público de manera presencial es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m., razón por la cual las peticiones que sean registradas por fuera de este horario, quedan radicados al siguiente día hábil, y para efectos del plazo de respuesta, los días se contabilizan a partir del siguiente día hábil a la radicación.

Adicionalmente, la sociedad cuenta con los diferentes canales de radicación y atención de PQRS establecidos en el numeral 7.6 de este procedimiento.

##### **7.9.1.1 Derechos de petición verbales**

Los derechos de petición podrán presentarse verbalmente, por lo que su radicación y registro se realizará a través de *Sales Force*, y la constancia del registro deberá ser entregada al ciudadano si la atención es presencial. Si la atención es telefónica, se remitirá vía correo electrónico a la dirección informada por el peticionario. (Ver anexo No. 2)

##### **7.9.1.2 Derechos de petición escritos**

Los derechos de petición escritos son aquellos recibidos en la oficina de correspondencia, en la oficina de atención al ciudadano, en los buzones de correo electrónico, y los recibidos a través del formulario dispuesto en la página web de la Sociedad.

El Analista debe asegurarse que el derecho de petición esté dirigido a la Sociedad o a uno de sus funcionarios, de no ser así, se le deberá informar al peticionario para que, si lo estima conveniente, lo radique ante la entidad correspondiente (cuando sea presentado de forma presencial). Si el peticionario se niega se deberá recibir la petición y hacer la correspondiente remisión.

Una vez verificada la información anterior, el Analista procederá a realizar el registro en *Sales Force* de los siguientes datos: (i) fecha y hora de recibido, (ii) tipo de fuente, (iii) tipo de solicitud, (iv) tipo de solicitante, (v) información del peticionario, a saber: nombre, apellidos, razón social, tipo de identificación, número de identificación, datos de contacto como correo electrónico, número telefónico fijo, número celular, dirección física, municipio, departamento y, (vi) contenido de la solicitud.

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS GIN-PD-001



Una vez finalice el proceso de registro, *Sales Force* asignará un consecutivo de radicación único e irreplicable para cada derecho de petición recibido, y se enviará al peticionario una respuesta al correo electrónico confirmando su recepción, el número de radicado asignado y los medios disponibles para hacer seguimiento a su requerimiento.

### **7.9.2 Asignación de PQRS**

Una vez asegurado el adecuado registro en *Sales Force*, con su respectivo número de radicación, se procede con la asignación del caso al área que deba generar la respuesta, de acuerdo con la matriz de tipificación previamente definida en cada área.

Esta asignación será notificada a través de correo electrónico al área competente, adjuntando la solicitud e indicando la fecha límite para dar respuesta al peticionario.

Si a un área se le asigna un derecho de petición y no tiene la competencia para responderlo, deberá devolverlo inmediatamente al Analista PQRS, a más tardar al día hábil siguiente a su recepción, para que esta pueda ser redireccionada.

Si pasados dos (2) días hábiles el área sin competencia no ha realizado la devolución, la responsabilidad de brindar la respuesta recae sobre ésta. Por consiguiente, deberá solicitar al área competente las indicaciones necesarias para elaborar la respuesta.

Se podrá solicitar el soporte en la revisión de la respuesta al derecho de petición por parte del Departamento Jurídico o la Secretaría General, para lo cual se debe tener en cuenta los ANS de revisión.

En caso de que la persona responsable de dar respuesta al derecho de petición cambie de cargo, se retire de la Sociedad, salga de vacaciones, resulte en incapacidad médica o cualquier tipo de vacancia temporal o definitiva, el jefe de área deberá notificar a la Secretaría General y al mismo tiempo deberá informar quién será el responsable temporal o definitivo para dar respuesta al derecho de petición.

### **7.9.3 Seguimiento de PQRS**

La herramienta generará alertas al Analista PQRS y a las áreas que actualmente cuentan con usuarios en *Sales Force* (Departamento Jurídico y Secretaría General), con anticipación a la fecha máxima de respuesta.

Para las áreas responsables de dar respuesta, que no cuenten con usuario en la herramienta, será el Analista PQRS el encargado de transmitir las alertas, a través de correo electrónico.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001



Si faltando dos (2) días para la fecha límite, aún no se registra respuesta a la petición, el Analista PQRS, a través de correo electrónico, recordará al área responsable que cuando excepcionalmente no es posible resolver la petición en los plazos iniciales señalados por la ley, la Sociedad debe informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando, a la vez, el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

#### **7.9.4 Respuesta y Cierre de derechos de petición**

El área responsable redactará la respuesta, se encarga de requerir y obtener la validación por parte del área jurídica competente (Departamento Jurídico o Secretaría General), en caso de considerarlo necesario, y una vez se encuentre firmada se la enviará al Analista PQRS, quien se encargará de cargarla en *Sales Force* y notificar al peticionario.

Si un área considera pertinente responder directamente al peticionario podrá hacerlo, pero deberá enviar copia de la respuesta al Analista PQRS para que este actualice el registro consolidado.

Notificada la respuesta final al peticionario, el Analista PQRS y las áreas con usuarios en *Sales Force* deberán cambiar el estado a “solucionado” en la herramienta, registrando la siguiente información: (i) fecha de respuesta, (ii) si la PQRS fue o no solucionada, (iii) un breve detalle de la solución o respuesta, (iv) si es válido o no el caso, (v) si se le leyó o no la respuesta al peticionario, (vi) escoger en una lista despegable el tipo de atención brindada por el área y, (viii) el nombre de la persona que proporciona la respuesta.

El Analista PQRS se encargará también del cierre de calidad de la respuesta, pero para ello el responsable deberá asegurarse que ésta cuente con los parámetros que se detallan a continuación:

- Clara
- Objetiva
- Coherente con lo solicitado
- De fondo y efectiva (una respuesta efectiva no implica la aceptación de lo solicitado, si no que resuelve definitivamente lo solicitado)
- Responsable
- Oportuna

Las respuestas a los derechos de petición se realizarán vía correo electrónico, salvo que el peticionario solo provea dirección física para la recepción de la respuesta.

En los casos en que la respuesta corresponda a una solicitud de información reservada, la Sociedad deberá negar su acceso de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico y el Manual para el Manejo Seguro de la Información de Refinería de Cartagena S.A.S.

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



Cuando la información no pueda ser entregada deberá indicarse al peticionario, en forma precisa, las disposiciones legales que lo impiden.

#### **7.9.5 Evaluación de Satisfacción**

La Sociedad, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los grupos de interés frente a la gestión de los derechos de petición, solicitará a los peticionarios realizar voluntariamente una evaluación de satisfacción de la respuesta brindada a través de la Encuesta de Satisfacción. Esta encuesta es enviada por correo electrónico a una muestra de peticionarios. (Ver anexo No. 3).

Una vez se reciban las encuestas de satisfacción diligenciadas por los peticionarios, se deberán registrar en *Sales Force* las respuestas. Las preguntas que constituyen esta encuesta se pueden modificar, añadir o eliminar, según sea requerido.

#### **7.9.6 Informes de PQRS**

El Analista PQRS será responsable de elaborar y consolidar informes cuatrimestrales de las PQRS recibidas y respondidas por la Sociedad, con el fin de mantener actualizada a la Presidencia de la Sociedad. Así mismo, deberá registrar los informes en la página web para consulta pública.

Estos informes incluyen el detalle de los derechos de petición mensualizado, cuantificación de casos por temática, medio utilizado, clasificación por grupo de interés, tiempo promedio de respuesta, casos trasladados, información negada por estar sujeta a reserva y resultados de las encuestas de satisfacción.

Así mismo, los informes incluirán las actividades informativas realizadas por el Departamento de Entorno Regional Caribe Ecopetrol.

Estos informes deben ser elaborados y publicados en la página web de la Sociedad, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte del período a reportar.

#### **7.9.7 Tratamiento de Datos Personales**

La Sociedad, en cumplimiento de las normas sobre datos personales, solicitará al peticionario autorización para el tratamiento de los datos personales suministrados en el registro de una PQRS.

Estos datos serán incorporados a la base de datos para la gestión de peticiones con el fin de atender su caso.

La autorización correspondiente será notificada por correo electrónico cuando se envíe el acuse de recibido de la PQRS.

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001**



Adicional a ello, la Sociedad informará que cuenta con un Manual para el Tratamiento de Datos Personales en la que se indican las directrices generales de los tratamientos de los datos personales y deberá informar el enlace donde el peticionario lo puede consultar.

#### **7.9.8 Aspectos relevantes**

La Sociedad desarrolla una actividad comercial que está en competencia con el sector privado nacional e internacional y se sujeta a las reglas del derecho privado, por tal razón, en principio, no tiene a su cargo procedimientos administrativos que culminen con actos definitivos que pongan fin a las actuaciones y que sean susceptibles de recursos.

Por lo anterior, las respuestas que otorga la Sociedad a las PQRS no serían susceptibles de los recursos ordinarios de la vía gubernativa.

### **8. ANEXOS**

Anexo No. 1. Flujograma.

Anexo No. 2. Formato Excel peticiones verbales.

Anexo No. 3. Formato Word Encuesta de Satisfacción.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE  
PETICIÓN - PQRS  
GIN-PD-001



**Elaboró**

  
Andrea Pérez  
Abogada Entes  
de Control

  
Daniela Melenje  
Analista PQRS

**Revisó**

  
Natalia Rubiano-Groot  
Secretaría General

  
Fernando González  
Líder Legal Entes de  
Control

**Aprobó**

DocuSigned by:  
  
31F4F4DD848140D...  
Herman Galán Barrera  
Presidente