

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. CONDICIONES GENERALES.....	3
2.1. ASUNTOS QUE NO SE GESTIONAN A TRAVÉS DE LA JEFATURA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..	3
2.2. QUEJAS SOBRE HECHOS DISCIPLINARIAMENTE RELEVANTES	4
2.3. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4
3. DESARROLLO	5
3.1. RADICACIÓN	iError! Marcador no definido.
3.1.1. Requisitos de una PQRS:	5
3.1.2. Peticiones sobre información reservada y recurso de insistencia:	6
3.1.3. Peticiones verbales:	7
3.1.4. Peticiones escritas:	8
3.1.5. Solicitudes que no constituyen una PQRS y se gestionan a través de la JPC:	8
3.2. REGISTRO Y DIRECCIONAMIENTO.	9
3.2.1. Traslado a otras entidades distintas a Ecopetrol.	9
3.2.2. PQRS que deben ser atendidas por varias dependencias de Ecopetrol simultáneamente.	10
3.2.3. Redireccionamiento entre dependencias de Ecopetrol.	10
3.2.4. Suspensión por peticiones incompletas y desistimiento tácito.	10
3.2.5. Devolución por carencia o falta de claridad del objeto de la petición	11
3.2.6. Rechazo de peticiones irrespetuosas.	11
3.3. ATENCIÓN Y SOLUCIÓN.	11
3.3.1. Oportunidad legal para dar respuesta a las PQRS.	12
3.3.2. Peticiones generales, quejas y reclamos de Habeas Data	16

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)			
GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2	

3.3.3. Características de la respuesta a las PQRS y Aseguramiento de calidad:	17
3.4. NOTIFICACIÓN Y CIERRE.	18
3.4.1. Medios de Respuesta:.....	18
3.5. OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL TRATAMIENTO DE LAS PQRS	18
3.5.1. Expediente y archivo:.....	18
3.5.2. Trámite interno para más de diez (10) peticiones análogas.	19
3.5.3. Información al público:	19
3.6. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA ATENCIÓN DE PQRS	19
4. CONTINGENCIAS	20

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

1. OBJETIVO

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

2. CONDICIONES GENERALES

La Gestión de Atención a la Ciudadanía 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 Jefatura de Participación Ciudadana (JPC) tiene la responsabilidad de "*Coordinar el diseño e implementación de los procesos, procedimientos y otras herramientas requeridas para administrar efectivamente el proceso de participación ciudadana en Ecopetrol S.A.*"¹.

Centralización de la gestión. Ecopetrol S.A. gestiona a través de la JPC las diferentes modalidades del derecho fundamental de petición – Peticiones, Quejas, Reclamos (PQRS), para lo cual esta dependencia llevará su registro, velará porque se entreguen respuestas adecuadas a los ciudadanos y emitirá las directrices internas para su adecuada gestión.

La JPC 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 JPC todas las PQRS que sean recibidas de manera directa, para que se dé a éstas el trámite correspondiente. La Jefatura de Participación Ciudadana es el área encargada de reportar a la administración el indicador de Atención oportuna a la ciudadanía.

Normas aplicables. 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 la Ley 1755 de 2015 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.

Red de contactos. Para atender exitosamente las peticiones elevadas ante Ecopetrol S.A., la JPC 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 y su designación se debe realizar de manera formal por parte del Vicepresidente, Gerente o Director del área respectiva e informada por escrito a la JPC.

2.1. ASUNTOS QUE NO SE GESTIONAN A TRAVÉS DE LA JEFATURA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

- a. Los asuntos internos propios del ejercicio de las funciones de cada cargo, así como los trámites entre las distintas dependencias de la Empresa.

¹ Resolución 08 de 2005 de la Presidencia de Ecopetrol por la cual se creó la Oficina de Participación Ciudadana y se le asignaron funciones.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

- b. Los asuntos 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 el Departamento de Servicios de Personal de la Gerencia de Servicios Compartidos, mediante sus propios canales y procesos de atención, a no ser que en la comunicación expresamente se invoque el Derecho de Petición o las normas constitucionales o legales que lo regulan.
- c. Los asuntos y gestiones ordinarias 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 asuntos que realiza la Gerencia de Abastecimiento mediante sus propios canales y procesos de atención. Así mismo los asuntos y gestiones donde Ecopetrol S.A. obre como contratista o proveedor de bienes y servicios; a no ser que en la PQRS comunicación expresamente se invoque el Derecho de Petición o las normas constitucionales o legales que lo regulan.
- d. Las solicitudes de servicios administrativos, transporte de personal, alimentación y, en general, los servicios atendidos por la Gerencia de Servicios Compartidos, mediante sus propios canales y procesos de atención.
- e. Las solicitudes de servicios médicos atendidos por la Gerencia de Salud Integral mediante sus propios canales y procesos de atención, tales como solicitud de citas médicas, cambio de MEGA u OGA, remisiones a otras ciudades, entre otros.
- f. Los requerimientos de autoridades judiciales y administrativas y de los organismos de control, como Fiscalía General de la Nación, Juzgados, Tribunales Administrativos, Superiores del Distrito Judicial, Corte Suprema de Justicia, Corte Constitucional, Consejo de Estado, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República, Ministerios, autoridades ambientales, entre otros; siempre que dichos requerimientos tengan su origen en el ejercicio de las funciones constitucionales y legales atribuidas a tales entidades.

En todo caso, las distintas dependencias de Ecopetrol S.A. deberán garantizar el cumplimiento de los términos de atención previstos en la Ley 1755 de 2015 y 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 informárse al ciudadano.

2.2. QUEJAS SOBRE HECHOS DISCIPLINARIAMENTE RELEVANTES

Las quejas que presuntamente comporten la comisión de una falta de carácter disciplinario deberán ser remitidas de manera inmediata a la Jefatura de Instrucción Disciplinaria de Ecopetrol S.A. para su conocimiento y fines pertinentes, por el medio más expedito disponible.

2.3. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Siempre y sin excepción deberán atenderse mediante la JPC todas las PQRS que expresamente invoquen las normas constitucionales o legales que regulan el Derecho de Petición y las que configuren Quejas o Reclamos, según su contenido. Esta obligación aplica para las quejas recibidas por canales distintos a los administrados por la JPC, como son los canales de atención a proveedores, los dispuestos por la Gerencia de Abastecimiento para la atención de trabajadores de contratistas, de la Oficina Virtual de Personal y los que se tengan dispuestos para atención de empleados y pensionados, los de Service Desk, los dispuestos por la Gerencia de Salud para atención de usuarios y los diferentes buzones administrados por las áreas.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)			
GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2	

No obstante, en el evento en que se reciban documentos que no estén dirigidos a Ecopetrol S.A. o que sean copiados a esta organización, serán trasladados con fines informativos a las áreas de interés notificando de ello al remitente, gestión con la cual se realizará su cierre en N1.

3. DESARROLLO

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

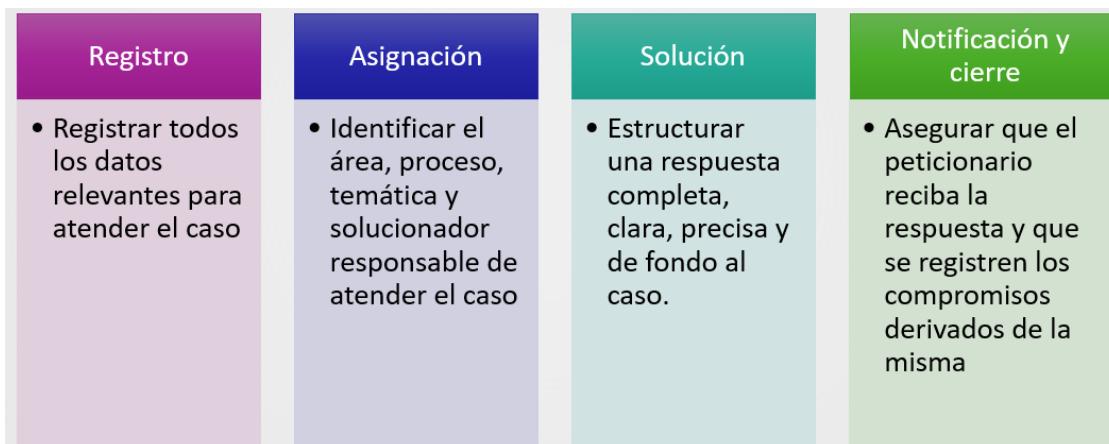


Figura 1. Etapas de la atención de PQRS en Ecopetrol S.A.

3.1. REGISTRO

3.1.1. Requisitos de una PQRS:

El derecho de petición debe contener como mínimo los siguientes requisitos, sin que sea necesario que el ciudadano aclare o indique que se trata de un derecho de petición para que Ecopetrol le brinde el tratamiento previsto en la ley:

- La designación de la autoridad a la que se dirige. Para que se entienda que una PQRS debe ser atendida por Ecopetrol, es suficiente que el ciudadano indique como destinatario el nombre de la empresa, el nombre de un cargo o el nombre de un funcionario.
- 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.
- La dirección física o electrónica donde recibirá la respuesta a su petición. También será válido indicar un número telefónico para efectos de recibir respuesta. Si el ciudadano es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto o finalidad de la petición.
- La razón en la que fundamenta su petición. Se tendrá como valido este requisito siempre que con lo dicho por el ciudadano se cuente con información suficiente para responder de fondo la petición, sin que sea procedente exigir por parte del **Solucionador** extensas o elaboradas fundamentaciones que impidan u obstruyan el ejercicio del derecho fundamental de petición.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del ciudadano cuando fuere el caso. En general, se exige la firma del ciudadano cuando se radica la petición mediante correo físico o a través del **GPC-F-008** Formato de Atención a Manifestaciones de Grupos de Interés. En el caso de las peticiones enviadas por correo electrónico, se entiende cumplido este requisito con la remisión por este medio.

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.

3.1.2. Peticiones sobre información reservada y recurso de insistencia:

a) Información y documentos sometidos a reserva:

Ecopetrol S.A. tiene la capacidad legal de negar el acceso a la información que se categoriza como clasificada acorde con la Ley 1755, dentro de esta categoría se encuentra la información que en el mercado se considera como privilegiada y que puede afectar su competitividad, y a la información que de acuerdo con los procedimientos internos puede calificarse como: i) confidencial, lo que incluirá la información privilegiada en el ámbito del mercado de valores, los secretos industriales, las operaciones en curso cuyo buen fin para la compañía dependa sustancialmente del secreto de su negociación; y ii) otras cuya divulgación pongan en inminente y grave peligro la competitividad de esta. Ecopetrol, acatando la Ley 1712 de 2014 en el título III artículos 18, 19 y 20, pone a disposición el Índice de información clasificada y reservada que se encuentra en la página web de Ecopetrol en el sitio de Transparencia y acceso a la información – Datos Abiertos – Índice de Información clasificada y reservada.

En la gestión de PQRS se deberá cumplir con las restricciones de entrega de información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- a. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- b. Las instrucciones sobre negociaciones reservadas.
- c. 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.
- d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sujetos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- e. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- g. Los amparados por el secreto profesional.
- h. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de las solicitudes de información de carácter reservado, enunciadas en los literales c, e, f y g 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.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer por este medio.

b) Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva:

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos por motivo de reserva será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al ciudadano. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. Para estos casos, el **Solucionador** podrá solicitar asesoría a la Vicepresidencia Jurídica si lo considera necesario.

c) Recurso de insistencia en caso de reserva:

La persona interesada en la información o documentos que le han sido negados por motivos de reserva podrá interponer recurso de insistencia por escrito y sustentado en la diligencia de notificación o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

En este caso, el **Solucionador** deberá, con apoyo de la Vicepresidencia Jurídica, resolver si entregará o no la información o documentos solicitados y en caso de mantener la decisión de negar la entrega, deberá dar traslado de los documentos que conforman la petición y el recurso de insistencia al Tribunal Administrativo correspondiente, autoridad que decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. De la decisión tomada y del traslado se notificará al ciudadano y se le enviará copia del oficio respectivo. Para el traslado al Tribunal, el **Solucionador** podrá hacer uso del **GPC-F-011** Formato de Traslado al Tribunal por Recurso de Insistencia.

Tanto el traslado, como la notificación al ciudadano se deben emitir de manera simultánea, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo del recurso.

3.1.3. Peticiones verbales:

A las peticiones recibidas **verbalmente**, 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 **GPC-F-008** Formato de Atención a Manifestaciones de Grupos de Interés o escribir directamente en el cuerpo del correo, relacionando el contenido de la petición, documento de identidad, los datos de contacto del interesado y lo enviará 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 constancia de la presentación de su petición verbal y quien hubiere atendido la diligencia está en obligación de informarle el número de registro de su petición. Para ello deberá registrar por lo menos los siguientes datos: nombre e identidad del ciudadano, fecha y hora de presentación de la petición, el motivo de la PQRS. Esta constancia podrá ser una copia del formato diligenciado o la impresión del registro del caso en la herramienta de gestión de PQRS.
- Si el ciudadano manifiesta su intención de presentar su PQRS por escrito, quien lo atienda deberá brindarle acceso al formulario dispuesto en el Portal Web o al **GPC-F-008** Formato de Atención a Manifestaciones de Grupos de Interés. Si el ciudadano manifiesta que no sabe o no puede escribir,

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

quien lo esté atendiendo deberá diligenciar el formato correspondiente. En caso de que el ciudadano no sepa o no pueda firmar, podrá colocar la huella sobre la línea de firmas.

- Los términos para atender las peticiones verbales recibidas en días y horas no hábiles comenzarán a contarse a partir del día hábil siguiente a su registro.
- La respuesta al derecho de petición verbal se dará en los plazos establecidos por la ley y este procedimiento. Cuando sea posible responder la petición de manera inmediata a su presentación verbal, se deberá registrar la respuesta brindada en el formato **GPC-F-008** Formato de Atención a Manifestaciones de Grupos de Interés o en el campo "Detalle de la solución" de la herramienta de gestión de PQRS según corresponda. Estos casos, deberán ser cerrados en el sistema desde nivel 1 como una "Atención Personalizada".
- No será necesario dejar constancia, ni radicar una PQRS cuando lo solicitado por el ciudadano de manera verbal sea una simple orientación.

3.1.4. Peticiones escritas:

A las peticiones recibidas por **escrito**, que son aquellas recibidas en las oficinas de correspondencia de Ecopetrol, el canal de correspondencia digital y los buzones de correo electrónico oficiales, mediante el diligenciamiento del formulario de atención de PQRS publicado en la página web de la organización o al diligenciar el **GPC-F-008** Formato de Atención a Manifestaciones de Grupos de Interés, 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 ciudadano los que falten. 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 **GPC-F-008** Formato de Atención a Manifestaciones de Grupos de Interés, los ciudadanos pueden aportar o formular con su petición, pruebas o documentos adicionales que el formato no contempla.
- En caso de que la petición sea enviada a través del portal web de Ecopetrol S.A. o alguno de los buzones de correo electrónico señalados en el glosario de este procedimiento, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, los correspondientes al momento de su recibido.
- Cuando la petición sea enviada a través de otros canales de atención no administrados por la JPC, buzones de correo electrónico de funcionarios de la Empresa o buzones funcionales de las áreas, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación los correspondientes al momento de su recibido en dicho canal o buzón, fecha en la que comenzarán a correr los términos de atención, con indiferencia de la fecha en que sea trasladado a la JPC.
- Los términos para atender las peticiones comenzarán a contarse a partir del día hábil siguiente a su radicación.

3.1.5. Solicitudes que no constituyen una PQRS y se gestionan a través de la JPC:

- 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 hábiles. Estos requerimientos se

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

gestionan a través de la JPC como peticiones de congresistas, las cuales se asignarán a la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Secretaría General para su atención y respuesta.

- 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. Estos requerimientos se gestionarán a través de la JPC, se direccionarán al área propietaria de la base de datos objeto del requerimiento y se atenderán en los términos previstos en la ley y según lo indicado en el numeral 3.3.2 Peticiones generales, quejas y reclamos de Habeas Data, de este procedimiento.

3.2. REGISTRO Y DIRECCIONAMIENTO.

En esta etapa se asegura el correcto y oportuno registro de las PQRS en el sistema de información establecido para ello, asignándose por parte de la Jefatura de Participación Ciudadana (JPC), un número de caso 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 mismas.

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 JPC 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 JPC es responsable 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 de manera simultánea 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. Siempre que se solicite la copia, consulta o examen de documentos se aplicará para toda la petición el término de diez (10) días.

Para los casos en los que se envíen PQRS vencidas a la JPC para su trámite, éstas se registrarán 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 ciudadano las causas de la demora e indicando la fecha en que emitirá respuesta.

3.2.1. 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 del **GPC-F-007** Formato de Traslado a otra Entidad que contiene los requisitos mínimos para realizar un traslado. Cuando la JPC 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, de acuerdo con los formatos que para ese efecto indique la Gerencia de Abastecimiento o la dependencia que haga sus veces conforme a las reglas

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

anteriores; el Administrador del contrato exigirá al Contratista que envíe copia de la respuesta de fondo entregada al ciudadano, 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.

Cuando se trate de PQRS presentadas de manera verbal, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición debe informar al ciudadano, en el mismo acto de recepción, que Ecopetrol S.A. no es la entidad competente para tramitar la solicitud y dejar constancia de ello en el espacio designado para este fin en el **GPC-F-008** Formato de Atención a Manifestaciones de Grupos de Interés o en el campo "Detalle de la solución" de la herramienta de gestión de PQRS, según corresponda. Si se cuenta con la información, se debe orientar al ciudadano para que presente su petición ante la entidad competente.

3.2.2. 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 por el profesional de la JPC en región, asegurando que cada dependencia emita la respuesta a los puntos de su competencia. La respuesta final y completa para el ciudadano es emitida y notificada por el profesional regional de la JPC según corresponda.

3.2.3. Redireccionamiento entre dependencias de Ecopetrol.

Cuando una PQRS se direccione a una dependencia que no corresponda de acuerdo con la temática respectiva y lo establecido en la matriz de tipificación, el área podrá realizar redireccionamiento de la petición a la JPC para su correcta asignación. Este procedimiento deberá ser realizado por el **Solucionador** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al registro de la PQRS en el sistema informático de gestión. 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. La herramienta de gestión será configurada de manera que no permita realizar redireccionamientos de casos una vez se cumpla este término.

Una vez que el caso ha sido redireccionado, corresponde al profesional de la **JPC en región** 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 redireccionar 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 ciudadano 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 al momento de solucionar el caso.

3.2.4. Suspensión por peticiones incompletas y desistimiento tácito.

Si una petición ya radicada está incompleta o requiere que el ciudadano suministre información o realice una gestión o trámite a su cargo y esta sea necesaria para adoptar una decisión de fondo, el **Solucionador** requerirá al ciudadano dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Esto se podrá realizar a través del **GPC-F-002** Formato Solicitud de Información Adicional.

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 ciudadano ha desistido de su solicitud o de la

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

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 ciudadano haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, según lo manifestado en el **GPC-F-002** Formato Solicitud de Información Adicional; sin perjuicio de que 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.

3.2.5. Devolución por carencia o falta de claridad del objeto de la petición

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, el **Solucionador** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición, podrá devolverla al interesado para que la corrija o aclare, utilizando el formato **GPC-F-010** Formato devolución por falta de claridad de la petición - Art. 19.

Por otro lado, las comunicaciones con carácter anónimo serán registradas y escaladas solo en el evento que manifiesten una inconformidad, una queja, un reclamo y/o una denuncia y será el área responsable la que defina su atención o devolución al ciudadano por falta de requisitos. Cuando se trate de una petición anónima, desde nivel 1 de atención, se solicitará al ciudadano que complete la información básica para el registro del caso y se cerrará en N1, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

3.2.6. Rechazo de peticiones irrespetuosas².

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, caso en el cual, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la petición, se deberá informar al interesado que su petición se ha rechazado y le indicará que puede volver a formularla en cualquier momento cumpliendo con esa condición. Esta comunicación se podrá hacer de acuerdo con el **GPC-F-009** Formato de Rechazo de Peticiones Irrespetuosas.

La decisión de rechazar o no la petición por irrespetuosa puede ser tomada por el **Solucionador** o por el **funcionario responsable de dar respuesta** de acuerdo con su propio criterio o con apoyo de la Vicepresidencia Jurídica, si así lo consideran necesario. Se tendrán por irrespetuosas las peticiones presentadas en términos desobligantes, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

3.3. ATENCIÓN Y SOLUCIÓN.

Se realiza a través del **Solucionador** y el **Asegurador de calidad** del área que de acuerdo con las matrices de tipificación deba emitir la respuesta que corresponda, para lo cual podrá hacer uso del Formato Respuesta a Solicitudes **GPC-F-003**, registrarla oportunamente en el sistema informático dispuesto y diligenciar de manera completa la información del cierre del caso.

2 A manera de ilustración, se transcribe un aparte de la Sentencia de la Corte Constitucional C-951/14 del 4 de diciembre de 2014, en la que sobre el tema consideró:

"(iii) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos. En la Sentencia T-353 de 2000, la Corte resaltó el debido respeto hacia la autoridad, como un elemento esencial del derecho de petición, como quiera que de lo contrario, "la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición". Por tanto, en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones"

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

Este proceso implica diligenciar en el sistema de gestión de PQRS la información relacionada con la solución, que incluye entre otros datos relevantes, las causas de la petición y la validez del caso, la cual determina si se reconoció o no lo solicitado por el ciudadano de acuerdo con los siguientes criterios:

NO VÁLIDO: Cuando en la respuesta se identifica que no aplica la solicitud realizada a Ecopetrol S.A., o no se accede a las pretensiones y/o expectativas. Por ejemplo, no se entrega la información, o documentación, o no se reconoce el reclamo.

VÁLIDO: Cuando con la respuesta brindada se evidencia que había lugar a la reclamación, reconocimiento del derecho o entrega de la información correspondiente.

TRASLADADO: Cuando en la respuesta se indica al ciudadano que Ecopetrol S.A no es la entidad competente para atender de fondo la solicitud y por tal razón se da traslado a otra entidad.

De igual manera es necesario realizar el aseguramiento de la calidad de la respuesta verificando que cumpla con los requisitos exigidos por la ley.

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 **GAB-G-001** Guía de Lineamientos Generales del Modelo de Gestión de Contratos.

Quien firme la respuesta a una petición deberá asegurar que la misma corresponda al pronunciamiento oficial de Ecopetrol y que por ello se encuentre alineada a las políticas y estrategia de la Compañía, así como a las respuestas que sobre el mismo asunto se hubieren brindado anteriormente, a menos que se decida deliberadamente cambiar la posición de la Empresa sobre ese asunto.

3.3.1. Oportunidad legal para dar respuesta a las PQRS.

El término para la atención de las PQRS se cuenta a partir del día hábil siguiente a su recepción y no podrá exceder del plazo máximo establecido por la ley según los tipos de petición que se detallan a continuación. En todo caso, la respuesta debe ser generada dos (2) días antes de la fecha de vencimiento del término legal:

a) Peticiones Generales:

Las peticiones en las que se solicite 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 o certificaciones, formular quejas, denuncias y reclamos, interponer recursos o cualquier otra solicitud en interés particular, general o colectivo que no corresponda a las peticiones que se describen en los literales siguientes, deberán resolverse dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su recepción.

b) Petición de consulta, examen o copias de documentos:

Las peticiones en las que se solicite la consulta, examen o copias de documentos deberán resolverse dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al ciudadano, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al ciudadano, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes, 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**.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

Cuando los documentos objeto de la petición estén protegidos por reserva legal o se tenga dudas sobre la misma, el **Solucionador** debe validar con el asesor jurídico de su área, los términos en que deberá responder la petición.

Para el examen de documentos o expedientes que reposen en los archivos de Ecopetrol y que no estén protegidos por reserva, se informará al solicitante el día y hora laboral en que podrá realizar dicho examen y se designará un funcionario de la respectiva dependencia que atienda dicha citación, el cual deberá asegurar que los documentos se encuentren disponibles con la suficiente antelación para poder cumplir con dicho cometido.

Siempre que el ciudadano pretenda la entrega de copias de los documentos que reposen en Ecopetrol deberá cancelar el valor de estas mediante consignación en la cuenta bancaria que para tales efectos destine el Departamento de Servicios de Operaciones Financieras o la dependencia que haga sus veces.

Desde la expedición de este procedimiento y para el año 2024, el costo de cada copia ordinaria en papel es de ciento cuarenta y seis (\$146) pesos moneda legal por página. Si el ciudadano desea la entrega de los documentos en medio magnético deberá cancelar el costo de la digitalización (en caso de que no estén ya digitalizados en la empresa), más el de los discos compactos donde se almacenen las imágenes, con un costo de doscientos noventa y seis (\$296) pesos moneda legal por página digitalizada y dos mil doscientos ochenta y un (\$2.281) pesos moneda legal por cada disco compacto utilizado.

Este valor podrá ser ajustado anualmente mediante memorando emitido por la Jefatura de Participación Ciudadana, de acuerdo con la variación en el índice de precios al consumidor certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el año inmediatamente anterior. En todo caso el precio de las copias no podrá exceder el valor de la reproducción y correrán por cuenta del interesado.

Cuando la solicitud de copias sea con cobro a costa del ciudadano, el área deberá emitir dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su ingreso, una comunicación donde se le especifique el número de folios existentes, el valor a pagar por tal concepto y el procedimiento para la consignación y entrega del soporte, así como la forma en que serán suministrados los documentos. El **Solucionador** podrá utilizar para ello el Formato Respuesta Indicaciones Pago de Copias **GPC-F-001**.

Con dicha notificación al ciudadano, se realizará una suspensión de términos en la herramienta informática de gestión de PQRS, la cual se activará en el momento en que el ciudadano allegue la copia de consignación requerida. Lo anterior, según lo contemplado en el Artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que indica:

"ARTÍCULO 17. (...) el ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano 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 en este artículo, sin que el ciudadano haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales".

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

Así mismo, en caso de que el ciudadano no aporte la consignación o información requerida, la Jefatura de Participación Ciudadana realizará el cierre por desistimiento.

Para el caso de copia en medio físico o digital de documentos como mapas, planos o de mayor tamaño al ordinario que requieran el uso de plotter, el **Solucionador**, al momento de resolver el caso, informará al ciudadano el valor de dichas reproducciones de acuerdo con el servicio que para el particular deba utilizar.

Cuando por solicitud del ciudadano o a juicio del área encargada de emitir las copias, estas puedan ser enviadas por correo electrónico, así se procederá e informará en la respuesta. Para estos casos, el costo correspondiente a la digitalización será a costa del ciudadano.

c) Atención prioritaria de peticiones:

El Solucionador debe dar atención prioritaria a las siguientes peticiones:

- Las que se relacionen con el reconocimiento de un derecho fundamental³ cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano, quien en la petición deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.
- Las que se relacionen con personas en situación de discapacidad, minorías étnicas, los menores de edad, las madres gestantes, los adultos mayores y las personas que se encuentren en condición de indefensión y/o debilidad manifiesta.
- En las que se indique que por razones de salud o de seguridad personal está en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada. En estos casos, el Solucionador deberá asegurar que se adopten de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.

d) Ampliación de términos:

Cuando la solución de la PQRS no pueda brindarse dentro del plazo inicialmente previsto por la ley, se puede generar una ampliación de términos para emitir la respuesta, la cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto, como se muestra en la Tabla 1. Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS internos para la atención de PQRS contenida en este procedimiento. Las ampliaciones de términos deben ser notificadas al ciudadano con anterioridad al vencimiento del caso, indicando las causas de la ampliación y la fecha en la que se dará respuesta a su solicitud, de acuerdo con el **GPC-F-005** Formato de Ampliación de Términos.

e) Diligencias o actividades previas a la respuesta de fondo:

Cuando para emitir una respuesta de fondo sobre la situación planteada por el ciudadano se requiera realizar una visita o verificación previa, se debe agotar esta gestión antes de emitir la respuesta definitiva, 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.

³ Capítulo I, Título II de la Constitución Política

Plantilla 010 -17/04/2019 v-8

14/22

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

f) Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS internos para la atención de PQRS:

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 asignación	1 día	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	JPC
Traslado a otras empresas competentes incluyendo contratistas	5 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	JPC o Solucionador
Redireccionamiento	3 días	Recibo de la PQRS en el sistema informático de gestión	Solucionador
Asignación por redireccionamiento	1 día	Recibo del redireccionamiento	Líder Regional JPC
Solicitud al interesado para que aporte documentos o informes requeridos	10 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	Solucionador
Devolución al interesado para que aclare o corrija la petición cuyo objeto no se comprende	10 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	JPC o Solucionador
Rechazo de la petición por irrespetuosa	10 días	Recibo de la PQRS por parte de Ecopetrol	Solucionador
Atención y solución de peticiones generales / quejas y reclamos	13 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
Ampliación de términos de peticiones generales / quejas y reclamos	30 días	Vencimiento del término inicial	Solucionador
Ampliación de términos de peticiones de copias	20 días	Vencimiento del término inicial	Solucionador
Aseguramiento de calidad	2 días	Solución del caso en la herramienta	Asegurador de calidad y JPC
Enviar respuesta corregida o dar alcance a la respuesta anterior	Inmediato	Devolución del Asegurador de calidad o de la JPC por errores en la respuesta	Solucionador
Adjuntar la respuesta del contratista al expediente de una PQRS por incumplimiento de obligaciones legales	1 mes	Traslado al contratista	Solucionador
Brindar respuesta al ciudadano y realizar traslado al Tribunal Administrativo	10 días	Recibo del recurso de insistencia	Solucionador
Envío de copias pagadas por el ciudadano	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

Tabla 1. Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS internos para la atención de PQRS.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

g) Vencimiento de términos:

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 de términos, no se haya radicado o emitido respuesta dirigida al ciudadano.
- Cuando, aunque la respuesta definitiva o la comunicación de ampliación de términos se haya radicado dentro del término legal, no se haya enviado al ciudadano correcto, tenga errores en el nombre o la dirección o el contenido de la respuesta no corresponda a la petición y, en general, cuando los datos de respuesta impidan que el ciudadano reciba la respuesta que corresponda a su petición.
- Cuando a pesar de haberse radicado la respuesta o la comunicación de ampliación de términos, ésta 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, y siempre que no se haya realizado la notificación de la comunicación al ciudadano.

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, entendiéndose negado** lo solicitado por el peticionario, sin que el funcionario **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.

3.3.2. Peticiones generales, quejas y reclamos de Habeas Data

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 2012⁴ el Titular podrá realizar las siguientes peticiones:

a) Consultas (Acceso):

Los Titulares (previa identificación), sus causahabientes (previa acreditación), el apoderado del Titular (previa acreditación de la representación) o entidades en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, podrán consultar la información personal del Titular, almacenada en cualquier base de datos de propiedad de Ecopetrol S.A, y ésta 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 del 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 (Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012).

b) 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

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

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

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 de notificación 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. Transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que 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.

- 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 recibo. Si no fuese 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, la cual no puede ser superior a 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término (Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012).

3.3.3. Características de la respuesta a las PQRS y Aseguramiento de calidad:

Cada área es responsable de atender las PQRS relacionadas con los procesos a su cargo o donde se requiera información que tengan bajo su custodia o en sus archivos de gestión, premisa sobre la cual se estructurarán las matrices de tipificación de cada área de la organización.

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 y el correcto diligenciamiento de la información del cierre del caso, lo cual debe realizarse dentro de los últimos dos días 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 ciudadano a la dirección correspondiente.

De igual manera, el **Asegurador de calidad** deberá verificar que la respuesta dada al caso está alineada con las políticas y estrategia de la Compañía, así como a las respuestas que sobre el mismo asunto se hubieren brindado anteriormente, a menos que se decida deliberadamente cambiar la posición de la Empresa sobre ese asunto.

Siempre que el **Asegurador de calidad** observe que la respuesta brindada al ciudadano no cumple los requisitos anteriores, deberá devolverla al **Solucionador** para que éste la corrija, complemente o aclare, actividad que el **Solucionador** deberá efectuar de manera inmediata, enviando al ciudadano la respuesta corregida o dando alcance a la respuesta objeto de glosa cuando ésta ya hubiera sido enviada.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

3.4. NOTIFICACIÓN Y CIERRE.

a) Notificación de las respuestas:

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

- a. El **Solucionador** enviará la respuesta por medio del correo electrónico suministrado por el ciudadano para tal fin y se presumirá como notificada con la escritura correcta del mismo; así mismo, podrá utilizar el servicio postal autorizado por Ecopetrol, mediante el servicio de correspondencia digital, para remitirla a la dirección física informada.

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 S.A. 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.

De manera aleatoria y periódica, la JPC realizará encuestas de satisfacción a los ciudadanos para verificar la calidad y oportunidad del servicio.

3.4.1. 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 los modifiquen, complementen o deroguen.

Para el envío de respuestas por correo electrónico puede usarse el buzón de la Jefatura de Participación Ciudadana participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co disponible en el sistema de gestión de PQRS o el que a juicio del **Solucionador** resulte apropiado para notificar al ciudadano.

Cuando el único medio de notificación suministrado por el ciudadano sea el teléfono, se generará respuesta escrita que reposará en el expediente del caso, la cual debe ser leída íntegramente al ciudadano por parte del área que genera la respuesta, dejando constancia en el sistema de la fecha, hora, número telefónico al que fue contactado el ciudadano, nombre de la persona que atendió la llamada, así como un breve resumen de la conversación, el nombre e identificación de la persona que realizó la notificación telefónica. Esto de acuerdo con el **GPC-F-006** Formato de Constancia de Respuesta Telefónica. Esta constancia deberá archivarse en el expediente del caso.

3.5. OTROS ASPECTOS PARA CONSIDERAR EN EL TRATAMIENTO DE LAS PQRS

3.5.1. 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, los recursos de insistencia y oficios de traslado al Tribunal, etcétera.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

3.5.2. 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 esta 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.

3.5.3. Información al público:

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

3.6. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA ATENCIÓN DE PQRS

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

- **Profesional Proceso de Atención JPC:** Profesional de la JPC responsable del aseguramiento del proceso de atención de PQRS para todas las áreas de Ecopetrol S.A. a nivel nacional.
- **Profesionales Regionales JPC:** Profesionales de la JPC 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 JPC 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, 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 lo correspondiente en el sistema informático, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento de atención y en la funcionalidad del sistema.
- **Funcionario responsable de brindar respuesta:** Corresponde a los funcionarios directos de Ecopetrol S.A. con un nivel mínimo de Coordinador, Líder de proyecto o Profesional de Gestión Contractual del área responsable de atender las PQRS, en cuanto a los procesos, asuntos o contratos a su cargo o responsables de la información que tengan bajo su custodia o en sus archivos de gestión. Estas personas son responsables por el contenido y alcance de las respuestas brindadas a los ciudadanos, como quiera que para este menester representan a Ecopetrol y sus intereses.
- **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.

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

Todos los funcionarios de la compañía tienen el deber de:

- Enviar a la Jefatura de Participación Ciudadana, todas las PQRS que reciba a la mano, por radicación o en su correo electrónico; para que sean centralizadas y gestionadas por esta área.
- Difundir con los Grupos de Interés los canales oficiales de atención a la ciudadanía dispuestos por la compañía.
- Responder de manera oportuna y con los requisitos de Ley, los derechos de petición que le han sido asignados por su área.
- Atender oportuna y adecuadamente los compromisos en los cuales ha sido designado como responsable.

Cambios en las matrices de tipificación. 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 JPC mediante el Profesional **del Proceso de Atención JPC**, quien deberá aprobar tales modificaciones.

Ausencias temporales o definitivas. Es responsabilidad de los **Solucionadores** y los **Líderes Funcionales de PQRS** de las áreas contar con reemplazos que asuman sus funciones durante sus ausencias temporales, para garantizar que la atención de las peticiones se cumpla oportuna y adecuadamente. Frente a una ausencia permanente, el área deberá asignar al nuevo funcionario que asumirá el rol.

Ante cualquiera de estas dos situaciones el **Líder Funcional** deberá informar la novedad a la Jefatura de Participación Ciudadana para que se realicen los cambios correspondientes en el sistema de gestión, con por lo menos tres (3) días de anticipación; por lo tanto, cada persona conservará su rol y las responsabilidades inherentes al mismo hasta tanto sea oficialmente relevado en el sistema.

4. CONTINGENCIAS

La herramienta informática de gestión de PQRS –Salesforce cuenta con un sistema de respaldo 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 establecidos en este procedimiento.

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

RELACIÓN DE VERSIONES

Documento Anterior			
Versión	Fecha	Antiguo Código y Título	Cambios
1	25/11/2010	ECP-URS-P-001, Procedimiento para la gestión de la Oficina de Participación Ciudadana	Actualizaciones de los documentos de acuerdo el Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos.
2	30/06/2010	ECP-SEG-P-001, Procedimiento para la	

	Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS		
	Gestión de Participación Ciudadana Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)		
	GPC-P-001	Elaborado 26/11/2024	Versión: 2

		gestión de Quejas, Denuncias y Reclamos	
1	29/04/2013	GRG-P-007, Procedimiento para la gestión del Derecho de Petición – PQRS	Emisión del documento y unificación de los dos procedimientos anteriormente citados.
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 la calidad. Se derogan todas las disposiciones contenidas en la Resolución No. 01 de 2014 relacionadas con la gestión de peticiones, conservando vigencia las relativas Habeas Data.
1	19/05/2016	GOC-P-004, Procedimiento para la gestión del derecho de petición – PQRS	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.
1	27/10/2021	GPC-P-001 Procedimiento para la gestión del derecho de petición – PQRS	Se cambia codificación por asociación a la Gestión de Participación Ciudadana. Se incluye el trámite del recurso de insistencia sobre peticiones negadas por motivos de reserva.

Documento Nuevo		
Versión	Fecha	Cambios
2	26/11/2024	Se modifica el nombre de la dependencia por cambio de estructura. Se ajusta el apartado relacionado con Información y documentos sometidos a reserva. Se incluyen los criterios de validez de las reclamaciones. Se aclara la gestión correspondiente a las comunicaciones anónimas.

Para mayor información dirigirse a:

Autor(es):

Adriana María Rojas Galindo

Buzones: adrianama.rojas@ecopetrol.com.co,

Dependencia: Jefatura de Participación Ciudadana, Gerencia de Diálogo y Relacionamiento, Vicepresidencia Corporativa de Transformación Territorial y HSE

Revisado electrónicamente por:	Aprobado electrónicamente por:
JOHAN ANDRÉS CARDOZO MONROY Profesional de Entorno A Cédula de Ciudadanía: 80.350.820 Jefatura de Participación Ciudadana	FERNANDO IVAN SANTOS MARTINEZ Jefe de Participación Ciudadana Cédula de Ciudadanía: 91.284.311 Jefatura de Participación Ciudadana

**Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición - PQRS****Gestión de Participación Ciudadana
Jefatura de Participación Ciudadana (JPC)****GPC-P-001****Elaborado
26/11/2024****Versión:
2**

Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en el **Decreto 2364 de 2012**, por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

Para verificar el cumplimiento de este mecanismo, el sistema genera un **reporte electrónico que evidencia la trazabilidad de las acciones** de revisión y aprobación por los responsables. Si requiere verificar esta información, solicite dicho reporte a Service Desk.