



Ley de Transparencia (1712 de 2014) Atención de PQRS

1 de enero – 31 de diciembre de 2025

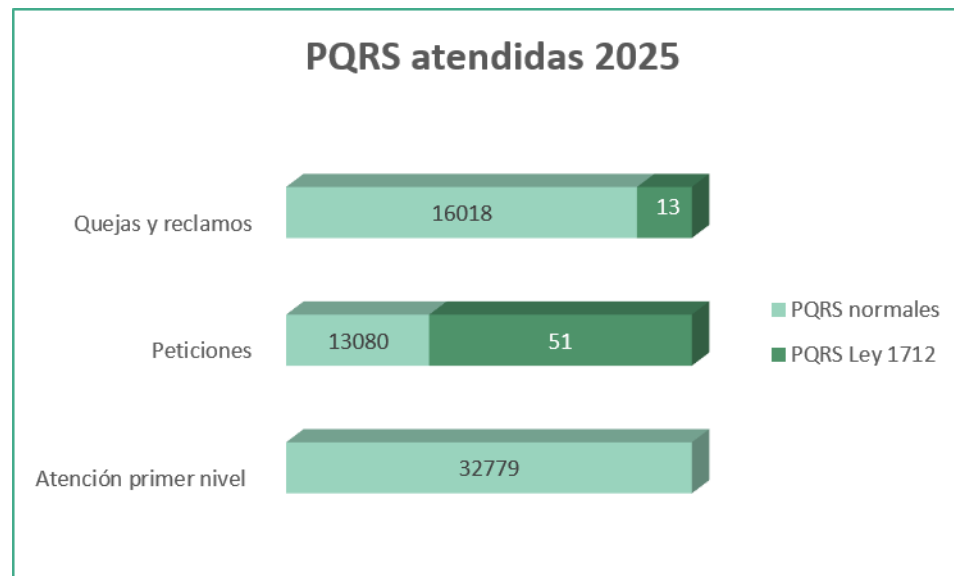
**Gerencia de Diálogo y
Relacionamiento**

Jefatura de Participación Ciudadana

*Nuestra
energía*


ecopETROL

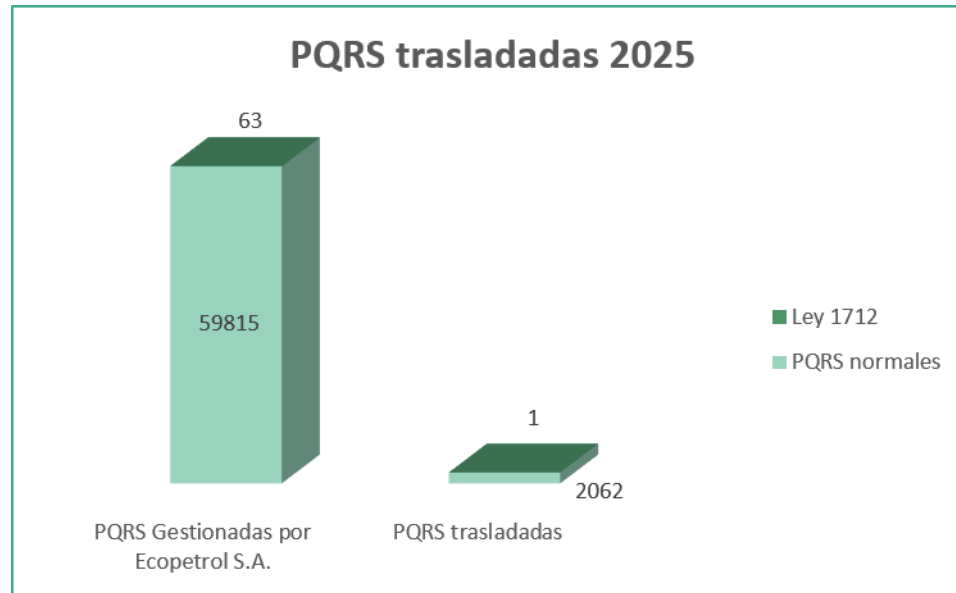
PQRS atendidas 1 de enero – 31 de diciembre de 2025



Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 se gestionaron **61.941 PQRS**, con una oportunidad de atención del **99,91%**.

De ellas, solo **64 PQRS** (51 Peticiones, 13 Quejas) se identificaron como casos relacionados con la **Ley 1712 de 2014** o Ley de Transparencia.

PQRS trasladadas a otra institución 1 de enero – 31 de diciembre de 2025



Del total de PQRS tramitadas, se trasladaron a otra entidad **2.062** casos correspondientes al **3%**, uno (1) de ellos relacionado con la Ley de Transparencia.

Tiempo de respuesta a las PQRS 1 de enero – 31 de diciembre de 2025

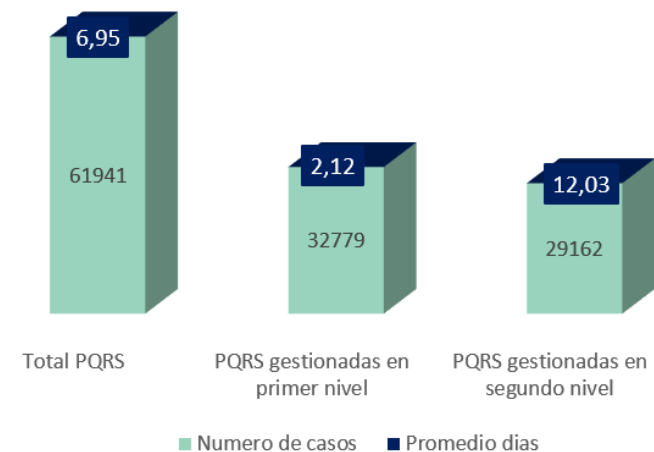
Durante el 2025, el tiempo de respuesta a las PQRS, fue de **6,95 días** en promedio.

Revisados por nivel de atención, se evidencia que los casos gestionados en primer nivel se atendieron en un término promedio de **2,12 días** y los demás, en un tiempo promedio de **12,03 días**.

Promedio tiempo de respuesta PQRS Ley 1712 (días)



Promedio tiempo de respuesta (días)



En particular, las PQRS clasificadas como Ley 1712 de 2014 se respondieron en un plazo promedio de **13,71 días**.

PQRS en las que se negó el acceso a la información

De los 64 casos clasificados como Ley 1712 de 2014, se negó la entrega de información para 31 de ellos, según se detalla a continuación:

Caso 5569803: Solicita información relacionada con las políticas de la compañía. Al respecto se indica que *“(...) los documentos solicitados hacen parte de la gestión administrativa organizacional e involucra información sobre aspectos sensibles de la administración (...)”*

Caso 5600197: Solicita copia de documentación relacionada con un contrato entre empresas estatales petroleras, sobre lo que se indica: *“(...) de acuerdo con lo dispuesto en el clausulado, el contrato es confidencial, por esta razón no es posible entregarle una copia. Adicionalmente, conforme al artículo 18 c) de la Ley 1712 de 2014 y artículo 260 de la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones, se trata de un documento que contiene datos calificados como secretos industriales, comerciales y profesionales por lo tanto la restricción a su acceso se hace necesaria. (...)”*

Caso 5653340: Parte de la información solicitada reposa en el aplicativo de historias clínicas, por tanto no se remite debido a que la misma contiene datos personales y clínicos, información que está sometida a reserva legal (Ley 1437 de 2011 mod. Ley 1755 de 2015).

Caso 5765597 / 5833945 / 6273473 / 6357935: Solicitan información relacionada con acuerdos sindicales. Sobre el particular se indica que *“(...) la información solicitada hace parte de la gestión administrativa organizacional que involucra información sobre aspectos sensibles de la administración del Talento Humano de la Compañía, como lo es el relacionamiento con organizaciones sindicales, la cual es necesaria para la gestión administrativa y organizacional de la Empresa, por lo que no hacen parte del dominio público. Adicionalmente, se rigen por las reglas del derecho privado según lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1118 de 2006, razón por la cual y en virtud de lo previsto en el artículo 61 del Código de Comercio, sólo puede ser examinada por los titulares de la misma o personas autorizadas, salvo que medie orden de autoridad competente razón por la cual, no resulta procedente suministrarla.(...)”*

Caso 5823301: Solicita información relacionada con temas financieros de Ecopetrol S.A. Al respecto se menciona: *“(...) esta información está sometida a la reserva legal establecida en los artículos 583, 693, 729 y 849-4 del Estatuto Tributario. (...)”*

PQRS en las que se negó el acceso a la información

Caso 5855140: Solicita información sobre temas tributarios de Ecopetrol S.A. Al respecto se indica: *“(...) esta información está sometida a la reserva legal establecida en los artículos 583, 693, 729 y 849-4 del estatuto tributario (...) y en concordancia con el artículo 129 de la ley 1955 de 2019 (...)”*

Caso 6036573: Solicita copia de actas y registros de asistencia de espacios informativos y de socialización, lo cual no es entregado *“(...) por tratarse de información que contiene datos personales y sensibles de las personas que participan (...)”*

Caso 6177956: Solicita información sobre quejas y reportes éticos. Sobre el asunto se menciona: *“(...) De conformidad con el Procedimiento de Gestión de Asuntos Éticos y de Cumplimiento (GEE-P-013, V.2), el numeral 2.4 dispone que las quejas y reportes gozan de confidencialidad. (...)”*

Caso 6225485 / 6227099 : Solicita información relacionada con un proceso METODO DE REQUISICIÓN PARA COMPETIR. En respuesta brindada se indica: *“(...) se trata de algunos documentos que involucran por su naturaleza, aspectos estructurales de orden legal, financiero, jurídico y estratégico comercial, no solo de Ecopetrol, sino de terceros, razón por la cual, al tratarse de la actividad desplegada por un particular, tienen reserva legal, (...). En Sentencia C-274 de 2013, la Corte Constitucional realizó control previo a la Ley de transparencia -Ley 1712 de 2014-, allí enfatizó en que, la categoría de información o documento reservado de que trata el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, por contener datos financieros y comerciales; además de reservados, están protegidos por el secreto comercial o industrial. Igual protección a los secretos comerciales, industriales y profesionales se encuentra en el artículo 18 literal c de la Ley 1712 de 2014 (...).*

Caso 6239423: Solicita acceso entre otros, a actas y documentos relacionados con la Junta Directiva de Ecopetrol S.A.: Al respecto se informa: *“(...) Las actas de órganos sociales de las sociedades comerciales, como lo es Ecopetrol S.A. (Ecopetrol o la Compañía), incluidas aquellas que se producen con ocasión de sesiones de la Junta Directiva y los comités de apoyo de la Junta Directiva, son documentos que gozan de reserva legal (...)”.*

Caso 6271262: Solicita información y copias documentales relacionadas con el procedimiento adelantado por parte de ECOPETROL S.A. dentro del marco contractual de un proceso de selección. Al respecto se menciona: *“(...) parte de la información solicitada constituye información sometida a reserva legal, al contener información clasificada por su carácter comercial, industrial o profesional de Ecopetrol S.A. y de terceros (...)”.*

PQRS en las que se negó el acceso a la información

Caso 6322045 / 06375408: Solicita información relacionada con contratos suscritos dentro del mercado de gas natural. Al respecto se menciona: “(...) Esta información hace referencia a compromisos contractuales suscritos entre los agentes del mercado de gas natural y gozan de reserva y confidencialidad. Esta información no puede ser suministrada en razón a que corresponde a información comercial y está sujeta a reserva en los términos del artículo 18, literal c, de la ley 1712 de 2014, en concordancia con los artículos 260 a 266 de la Decisión 486 de la Comunidad Andina, 4 de la Ley 10 de 1961 y 6 del Decreto 1348 de 1961. Dicha información i) tiene relación con las actividades que Ecopetrol desarrolla en competencia con particulares, es decir, como comerciante; ii) está legalmente protegida como reservada y iii) no ha perdido su carácter de reservado, pues contiene condiciones económicas, de ejecución, de negocio, que esta empresa ha definido para el desarrollo de su actividad industrial y comercial y cuya revelación puede generarle desventajas en el marco de la libre competencia (...)”.

Caso 6327827: Solicita información relacionada con la ejecución de un contrato de obra, sobre lo que se informa que “(...) Ecopetrol S.A., publica la información que es de carácter público, además preserva y protege la que sea clasificada o reportada como reservada o confidencial, que tiene acceso restringido salvo expreso consentimiento del titular o por decisión de autoridad competente. Igualmente, siguiendo los criterios de la Ley 1712 de 2014, se debe garantizar la publicidad de la actividad contractual que tengan la condición de mixta, separando lo público para ser divulgado en el SECOP, de lo que es reservado y que deba mantenerse en custodia y con acceso restringido (...)”.

Caso 6386464: Solicita información relacionada con un proceso Método de Elección (...). En respuesta Ecopetrol menciona: “(...) en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022. Se exceptúa el Documento interno de análisis de ofertas final, el cual contiene información calificada total o parcialmente como reservada, conforme a la normativa aplicable sobre protección de datos y reserva documental. (...)”

Caso 6386563: Solicita información contractual ambiental. Al respecto se indica: “(...) “Teniendo en cuenta el régimen de los contratos ejecutados entre Ecopetrol S.A y las diferentes empresas contratistas, no es posible entregar la totalidad de la información solicitada, en razón a que la misma no tiene disposición de información pública, además preserva y protege la que sea clasificada o reportada como reservada o confidencial, que tiene acceso restringido salvo expreso consentimiento del titular o por decisión de la autoridad competente. Igualmente, siguiendo los criterios de la Ley 1712 de 2014, se debe garantizar la publicidad de la actividad contractual que tengan la condición de mixta, separando lo público para ser divulgado en el SECOP, de lo que es reservado y que deba mantenerse en custodia y con acceso restringido (...)”.

PQRS en las que se negó el acceso a la información

Caso 6397104: Solicita información y documentación contractual, específicamente información de vehículos utilizados en la ejecución de un servicio, sobre lo cual se informa: *“(...) Ecopetrol informa que la información solicitada relacionada (...) constituye información confidencial ya que (i) compromete la seguridad de personales naturales dentro y fuera de Ecopetrol S.A., (ii) contiene datos personales de terceros que no han autorizado a Ecopetrol para realizar el tratamiento y/o divulgación de dichos datos, y (iii) puede comprometer la seguridad de las operaciones y/o actividades que ejecuta Ecopetrol S.A. a través del contrato mencionado. Adicionalmente, la información solicitada no es de titularidad de Ecopetrol S.A. (...)”*

