

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

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

15 de julio de 2026



PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE DERECHOS DE
PETICIÓN – PQRS
ASG-PD-001



REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Área Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
1.0	Documento inicial.	Servicios Administrativos y Seguridad Física	30 de junio de 2020
2.0	Actualización líneas telefónicas y etapas de la gestión de derechos de petición.	Servicios Administrativos y Seguridad Física	5 de noviembre de 2020
3.0	Actualización estructura Corporativa y alineación Grupo Ecopetrol.	Secretaría General	30 de noviembre de 2021
4.0	Actualización por cambio de Marca y cambio de código. Incorporación de los términos establecidos para las consultas y reclamaciones de la Ley 1581 de 2012.	Departamento Secretaría General	15 de julio de 2026

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Área	Nº de copias

PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE DERECHOS DE
PETICIÓN – PQRS
ASG-PD-001



TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 4

2 OBJETO 4

3 ALCANCE 4

4 GLOSARIO..... 4

5 REFERENCIAS NORMATIVAS 7

6 CONSIDERACIONES GENERALES 8

7 CONTENIDO Y DESARROLLO 8

7.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS O ALIADOS DE LA SOCIEDAD EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PQRS . 8

7.2 TRÁMITES QUE NO SE GESTIONAN COMO PQRS..... 9

7.3 CONTENIDO DE LAS PQRS10

7.4 TÉRMINOS PARA RESOLVER DISTINTAS MODALIDADES DE PQRS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS).....11

7.5 TRASLADO A OTRAS ENTIDADES12

7.6 CANALES DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS.....13

7.7 PQRS ANÓNIMAS.....13

7.8 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.....13

7.9 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE PETICIÓN14

7.9.1. *Recepción y registro de petición 14*

7.9.1.1. *Derechos de petición verbales 14*

7.9.1.2. *Derechos de petición escritos 15*

7.9.2. *Asignación de PQRS..... 15*

7.9.3. *Seguimiento de PQRS 16*

7.9.4. *Respuesta y cierre de derechos de petición..... 17*

7.9.5. *Evaluación de satisfacción 18*

7.9.6. *Informes de PQRS 19*

7.9.7. *Tratamiento de Datos Personales..... 19*

7.9.8. *Aspectos relevantes..... 20*

8 ANEXOS 20

**PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE DERECHOS DE
PETICIÓN – PQRS
ASG-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, distribución, seguimiento, control, respuesta y cierre de las PQRS recibidas a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Sociedad, propendiendo por garantizar la generación de respuestas de fondo, claras, precisas y oportunas.

3 ALCANCE

Los destinatarios de este procedimiento son todas las personas trabajadoras y aliados de la Sociedad, que dentro de sus funciones tengan la atención directa al ciudadano, o a través del recibo, registro, distribución, seguimiento, control, respuesta y cierre a las PQRS.

4 GLOSARIO

Término	Descripción
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

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



**REFINERÍA
DE CARTAGENA**

Término	Descripción
Base de Datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
Claridad en la respuesta	La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición.
Consulta	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.
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Derecho de petición	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. 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.
Grupo de interés	Persona o grupo externo o interno a la Sociedad, que impacta o es impactado, directa o indirectamente por las actuaciones u omisiones de la Sociedad.
Oportunidad	Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la Sociedad para atender los

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



**REFINERÍA
DE CARTAGENA**

Término	Descripción
	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.
Peticionario	Es la persona que presenta una PQRS.
Petición	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).
PQRS	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
Queja	Es una manifestación verbal o escrita de inconformidad hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de Refinería de Cartagena o de una persona trabajadora de la Sociedad en desarrollo de sus funciones, por su presunta acción u omisión irregular.
Reclamo	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 falta de atención de una solicitud.
Salesforce	Software que usa la Sociedad para la gestión de PQRS.
Sociedad	Se refiere a Refinería de Cartagena S.A.S.
Sugerencia	Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



REFINERÍA
DE CARTAGENA

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 15¹, 23², 29³ y 74⁴.
- 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"*.
- 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 1081 de 2015, por el cual se establecen disposiciones generales en materia de transparencia y acceso a la información pública, entre otros asuntos.
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición"*.
- Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con 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"*.

¹ Derecho a la intimidad.

² Derecho de petición.

³ Derecho al debido proceso.

⁴ Derecho al acceso a documentos públicos.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



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

- Manual de Seguridad de la Información CTI-M-005, o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya.
- Política de Tratamiento de los Datos Personales Refinería de Cartagena S.A.S GES-PO-001, o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya.
- Protocolo de Atención de Requerimientos de Información Externos PSJ-RG-002, o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya.

6 CONSIDERACIONES GENERALES

Secretaría General es el área responsable de actualización y la publicación de este procedimiento (o el documento que haga sus veces), por lo que realizará las 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 LAS PERSONAS TRABAJADORAS O ALIADOS 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, asegurará su registro en la herramienta Salesforce, las distribuirá internamente a

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



las personas trabajadoras y áreas encargadas de dar respuesta, les hará seguimiento y control para propender que se cumplan los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente, y efectuará el cierre en Salesforce.

- **Aprobador de respuestas:** Jefes o 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.

Son los encargados de 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, designados por los aprobadores de respuestas.

Adicionalmente, serán los encargados de asegurar la calidad de las respuestas.

Todas las personas trabajadoras o aliados de la Sociedad, tienen frente a la gestión de PQRS los siguientes deberes:

- Remitir de manera inmediata al buzón de atención al ciudadano todas las PQRS que sean recibidas de manera directa, para que se brinde a éstas el trámite correspondiente.
- Difundir con los Grupos de Interés con los que se tenga relacionamiento, los canales oficiales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Sociedad, cuando sean requeridos.

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:

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



- Asuntos de competencia del Comité de Convivencia de Refinería de Cartagena; 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 las personas trabajadoras 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

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



**REFINERÍA
DE CARTAGENA**

archivos. En 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.
Consultas de información personal del titular ⁵ .	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
Reclamos	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
Reclamos relacionados con información contenida en bases de datos ⁶ .	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
Sugerencias	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Para las solicitudes de documentos y de información, si en el término de diez (10) días hábiles 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

⁵ Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya.

⁶ Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



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 PQRS 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:

- PQRS: el doble del plazo inicialmente previsto.
- Consultas de información personal del titular: los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Reclamos relacionados con información contenida en bases de datos: los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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.

Si se trata de reclamos relacionados con información contenida en bases de datos, en caso de que no sean competencia de Refinería de Cartagena, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



REFINERÍA
DE CARTAGENA

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 7 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio HUB Caribe.
- **Escrito:** Ventanilla de correspondencia. Sede Cartagena: Zona Industrial de Mamonal, Km 10 Vía Cartagena - Pasacaballos, Edificio Administrativo, P1.
- **Telefónico:** línea de atención al ciudadano 3176676042.
- **Virtual:** enlace para presentar PQRS <https://ecopetrol.my.salesforce-sites.com/IngresoQuejas>, correo electrónico atencionalciudadano@reficar.com.co y página web www.refineriadecartagena.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 parágrafo 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

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



(10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, 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 las siguientes etapas:

7.9.1. Recepción y registro de petición

El horario de recepción, registro de peticiones 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 registrados 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.

El horario de atención al público de manera presencial es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

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

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



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.

En el caso de las PQRS que se reciben a través del buzón virtual de Atención al Ciudadano, estos enlazan con la herramienta Salesforce, la cual asignará automáticamente un consecutivo de radicación único e irrepetible para cada derecho de petición recibido, y remitirá una auto respuesta confirmando su recepción, el número de radicado asignado, el aviso de tratamiento de datos personales y los medios disponibles para hacer seguimiento al requerimiento.

7.9.2. Asignación de PQRS

Una vez asegurado el adecuado registro en Salesforce, con su respectivo número de radicación, se procede con la asignación del caso al área que

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



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 *Salesforce* (Departamento Jurídico y Departamento 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
ASG-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 Departamento 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 *Salesforce* 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 *Salesforce* 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

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



- 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.

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. (Ver anexo No. 3).

Esta encuesta es enviada desde la herramienta Salesforce al momento en que se soluciona y cierra el caso al correo electrónico registrado por el peticionario a través de un enlace, permitiendo que el peticionario la responda y remita. Una vez se reciban las encuestas de satisfacción diligenciadas por los peticionarios, estas quedarán registradas en Salesforce.

Las preguntas que constituyen esta encuesta se pueden modificar, añadir o eliminar, según sea requerido.

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



**REFINERÍA
DE CARTAGENA**

7.9.6. Informes de PQRS

El Analista PQRS será responsable de elaborar y consolidar informes de las PQRS recibidas y respondidas por la Sociedad, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y los requerimientos internos 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. Protección 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.

Adicional a ello, la Sociedad informará que cuenta con una Política de Tratamiento de los Datos Personales Refinería De Cartagena S.A.S. y deberá informar el enlace donde el peticionario lo puede consultar.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – PQRS ASG-PD-001



REFINERÍA
DE CARTAGENA

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.

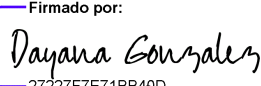
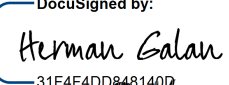
Por lo anterior, las respuestas que otorga la Sociedad a las PQRS no serían susceptibles de los recursos ordinarios de la vía gubernativa.

8 ANEXOS

Anexo No. 1. Flujograma.

Anexo No. 2. Formato Excel peticiones verbales.

Anexo No. 3. Formato Word Encuesta de Satisfacción

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firmado por:  27227F7E71BB40D... Dayana González Profesional Complejidad Servicio Media Participación Ciudadana	Firmado por:  AC569445645D4ED... Natalia Rubiano-Groot Secretaria General	DocuSigned by:  31F4F4DD848140D... Herman Galán Barrera Presidente
DocuSigned by:  41B5F01D6D814AA... Alejandra Hoyos Abogada Entes de Control		