

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: NOVIEMBRE 21 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 1 DE 7

1. OBJETIVO

Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias interpuestas por las partes interesadas de manera oportuna para garantizar la satisfacción de estos y lograr la mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la petición, queja, reclamo y/o sugerencia notificada por alguna parte interesada de Extractora del Sur de Casanare, hasta la investigación, respuesta y cierre de la misma.

3. DIRECTRICES

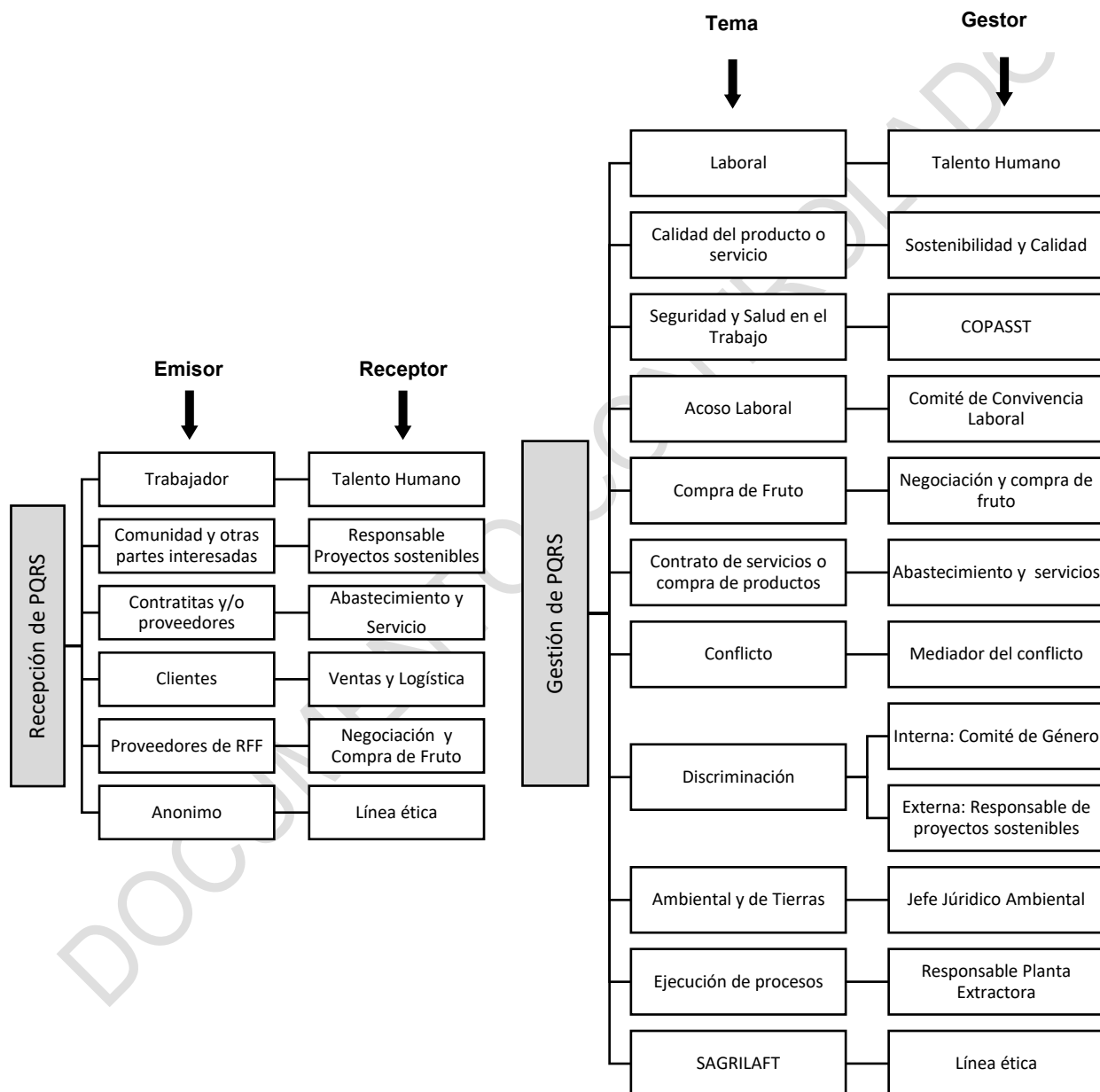
- En talento humano, no se llevará registro del seguimiento a peticiones relacionadas con las labores diarias del proceso como: certificaciones laborales, retiros de cesantías, desprendibles de nómina etc.
- La socialización de este procedimiento debe ser lúdica y dinámica, utilizando recursos como videos o juegos, con el objetivo de garantizar la comprensión de la información por parte de todo el personal, incluyendo el personal analfabeta.
- Las responsabilidades y autoridades del personal involucrado en el proceso se establecen en el descriptivo de cargo de cada uno.
- Cada PQRS que manifieste una parte interesada debe ser presentada de manera individual con el objetivo de tener una adecuada trazabilidad de la solicitud.
- Se asegura el anonimato de los denunciantes, los defensores de los derechos humanos, portavoces de la comunidad y los denunciantes de irregularidades, cuando así lo soliciten, sin riesgo de represalias o intimidación

4. ACCIONES Y MÉTODOS

El Analista de Talento Humano, Responsable de Proyectos Sostenibles, Coordinador de abastecimiento, Asesor Técnico de Socios Estratégicos y Coordinador de Ventas y logística son los encargados de informar y socializar este procedimiento de manera verbal y escrita a todos los grupos de interés, con el fin de garantizar que todas las personas tengan acceso al mismo.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: NOVIEMBRE 21 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 2 DE 7

A continuación, se indica la ruta de atención de PQRS:



	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: NOVIEMBRE 21 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 3 DE 7

4.1. Canales de comunicación

Los canales de comunicación o mecanismos de denuncia establecidos por la Compañía para la recepción de las PQRS son:

- Atención presencial: Puede acercarse a las oficinas de la organización y comunicar la PQRS de forma verbal.
- Teléfono o WhatsApp: Puede comunicarse al número telefónico o WhatsApp +57 322 2341728 para trabajadores internos, al +57 313 3480773 para comunidades, al +57 320 9435062 para clientes y al +57 321 5469691 para otras partes interesadas

Nota: Los audios y mensajes de texto que lleguen a WhatsApp se gestionaran como parte del procedimiento de PQRS

- Escrita o correo electrónico: Recepción de documentos en forma escrita por las partes interesadas, es decir oficios radicados o mediante el envío de un correo electrónico al área encargada de recibir la queja.

Nota: si son PQRS relacionadas a tratamiento de datos personal comunicarse a datospe@esc.com.co

- Página Web – Canal de PQRS: ingresar a la dirección <https://www.esc.com.co/>. Se garantiza la confidencialidad de la información proporcionada y se protege el anonimato del solicitante si así lo desea. En caso contrario, el solicitante podrá optar por revelar su identidad.
- Página Web – Línea Ética: ingresar a la dirección <https://www.esc.com.co/>. Garantiza la confidencialidad de la información y protege el anonimato del solicitante. Situaciones que se pueden reportar por este medio:

Situaciones que se pueden reportar por este medio:

- ✓ Apropiación o uso indebido de los activos de la Compañía.
- ✓ Participaciones en negocios ilícitos.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: NOVIEMBRE 21 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 4 DE 7

- ✓ Abuso de la condición de funcionario de la Compañía para beneficio propio.
- ✓ Uso indebido de la información.
- ✓ Falsificación de contratos, informes o registros.
- ✓ Actividades sospechosas de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- ✓ Las demás situaciones que sean de injerencia de la empresa y que, presuntamente, estén afectando a cualquier parte interesada.

4.2. Seguimiento de solicitudes

Cada encargado de área en la recepción de PQRS, debe registrar la información en la APP creada para la trazabilidad y seguimiento llamada “PQRS Palmares”, allí mismo se lleva el control y seguimiento a la respuesta de cada una. Periódicamente se deberá revisar el porcentaje de avance y cierre.

Para desarrollar el seguimiento de cada actividad, las PQRS se clasifican en los siguientes estados:

- **Abierta:** PQRS que aún no se ha emitido respuesta escrita o no se ha logrado consenso frente a las soluciones propuestas.
- **Remitida:** Solicitudes cuya respuesta no involucra el accionar de la empresa sino de otros entes de control.
- **Cerrada:** Se entregó respuesta escrita al solicitante.

4.3. Tiempos de respuesta de solicitudes:

Se tendrá en cuenta la siguiente clasificación:

- **Urgente:** Cuando existe un daño o peligro inminente y que está en riesgo de agravarse de no tomarse acciones inmediatas. En estos casos se contacta al área vinculada y se realiza una verificación de los sucesos a fin de tomar las medidas inmediatas necesarias. Para estos casos la respuesta no podrá superar los 15 días.
- **De trámite regular:** Cuando el caso amerite una investigación regular. Para estos casos la respuesta no deberá superar los 60 días calendario.

 EXTRACTORA del Sur de Casanare	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: NOVIEMBRE 21 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 5 DE 7

Cada encargado debe informar verbalmente acerca del trámite, seguimiento y respuesta de las PQRS a las personas que presenten y manifiesten tener dificultades de lectura y escritura. Se debe dejar evidencia de la información suministrada por las partes en el seguimiento a la PQRS en la APP, incluyendo fecha, hora y detalle de la información.

Las respuestas a las PQRS se pueden entregar de forma escrita y/o verbal con los medios de comunicación que se faciliten (ej. Email, oficio escrito, WhatsApp, etc).

4.4. Mediador de conflicto

Se asigna al Gerente Jurídico como la persona encargada de contactar al ente mediador del conflicto según aplique, en aras de darle respuesta y solución a las quejas interpuestas por las comunidades, entidades gubernamentales si corresponde y ONG's. Adicionalmente, apoya cuando se requiera en la resolución de las quejas recibidas por parte de proveedores de bienes y servicios.

Cualquiera de los partes podrá solicitar veeduría y acompañamiento al proceso, si así lo considera, de la Defensoría del Pueblo. Así mismo también puede recibir asesoría legal independiente.

A continuación, se relacionan las entidades que pueden ser convocadas como mediadores según el tipo de conflicto:

Tema del Conflicto	Entidad
Tierras	Agencia Nacional de Tierras
	Inspección de Policía
Sociales	Personería Municipal
	Alcaldía municipal
	ONG Social Externa
Ambientales	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Económico
	ONG Ambiental Externa
Laborales	Personería Municipal
	Ministerio de Protección Social
	Ministerio de Trabajo
	Conciliador certificado
Comercial	Conciliadores privados o públicos debidamente acreditados

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: NOVIEMBRE 21 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 6 DE 7

4.5. Archivo

Los registros de la recepción, gestión y cierre de las PQRS serán archivados y custodiados por el área de Talento Humano y/o Sostenibilidad y Calidad, según sea el caso, y podrán mantenerse en medio físico y/o magnético.

5. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN AMBIENTAL

No aplica

6. DEFINICIONES

Grupo de interés

Todo grupo que se ve afectado directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y que también tiene la capacidad de afectar directa e indirectamente el desarrollo de esta.

Línea Ética

Canal de comunicación al cual pueden acceder los empleados, proveedores, clientes y terceros en general para poner en conocimiento situaciones que vayan en contra de nuestros principios y valores o que puedan asociarse a fraude, conductas irregulares o contrarias a las políticas, tales como competencia desleal, reportes fraudulentos, apropiación o uso indebido de activos, soborno, conflicto de intereses, discriminación o acoso, regalos que podrían influenciar una decisión, condiciones de trabajo insegura, etc.

Mediador de conflicto

Figura neutral e imparcial que facilita el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución.

Petición

Formulaciones de los grupos de interés orientados a satisfacer algún requerimiento de información, recursos, apoyo voluntario.

Queja

Es la manifestación de insatisfacción de cualquier parte interesada que hace a la organización en relación con una irregularidad administrativa,

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: NOVIEMBRE 21 DE 2023	VERSIÓN: 10	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 7 DE 7

una queja incorrecta, presunta violación de derechos humanos o de un hecho arbitrario que se atribuye a algún funcionario de la empresa.

Reclamo

Manifestaciones de insatisfacción por parte de proveedores, contratistas y clientes por el supuesto incumplimiento de los términos y condiciones contractuales con respecto al producto y/o servicio suministrado.

Sugerencia

Manifestación por parte de cualquier parte interesada que tiene por objeto mejorar los procesos, productos y/o servicios de la organización.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Tipo	Código	Descripción
Documento	ESC-GS-PR-002	Procedimiento de comunicaciones
Registro	APP PQRS Palmares	Power Apps Microsoft: Aplicación
Otros	Anexo 1 - Flow	Flujograma – Atención PQRS

ELABORÓ: Ángela Ivonne Cruz Analista SGC	REVISÓ: Andrea Rodriguez Responsable de proyectos sostenibles	APROBÓ: Pilar Rodriguez Directora de Talento Humano
Fecha: Noviembre 17 de 2023	Fecha: Noviembre 20 de 2023	Fecha: Noviembre 21 de 2023