



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS

FECHA: SEPTIEMBRE 18 DE 2026

VERSIÓN: 11

CÓDIGO: ESC-GS-PR-001

PÁGINA: 1 DE 10

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. Incluyendo aquellas relacionadas con la discriminación.

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

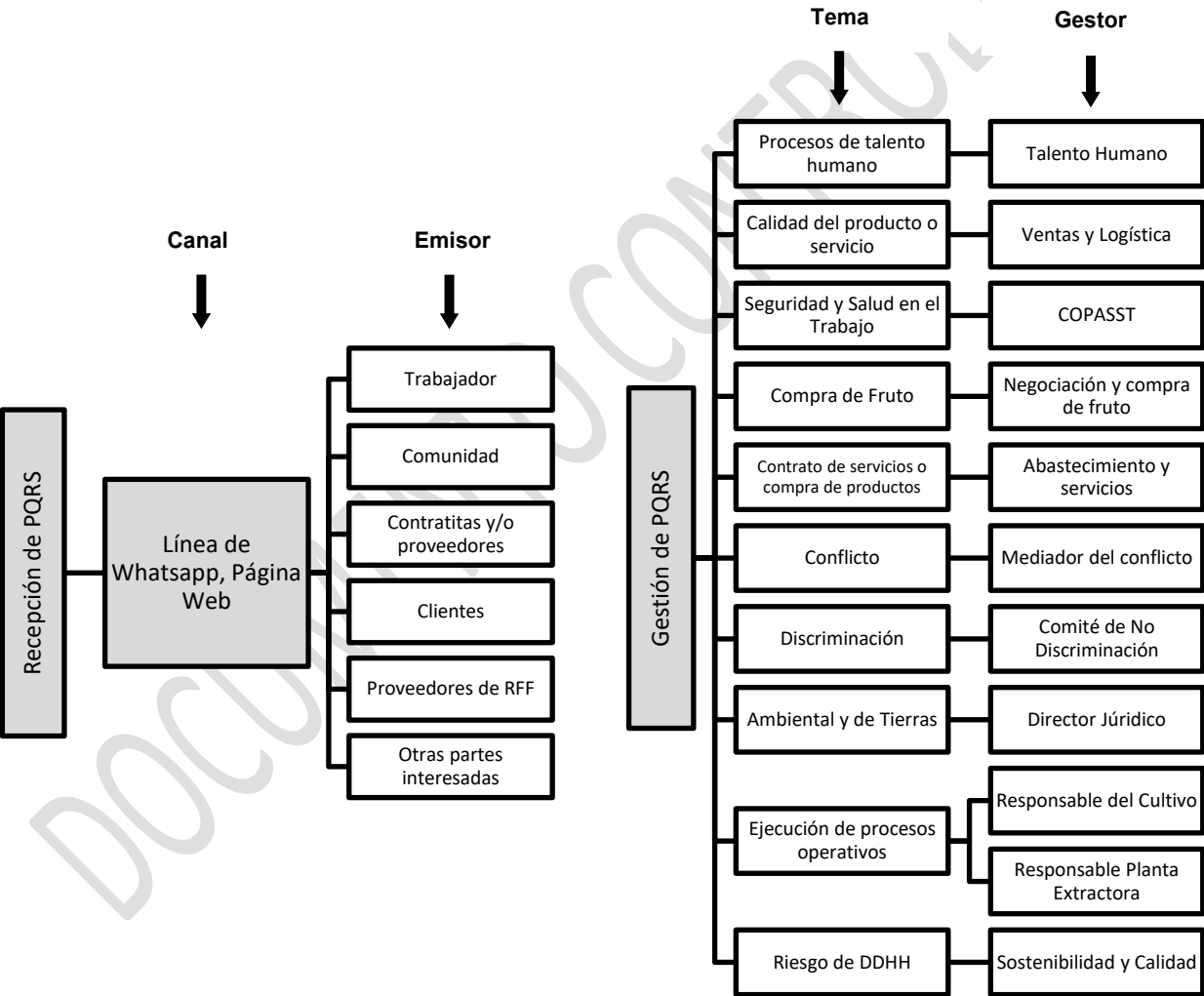
- Las denuncias por actos de discriminación se gestionarán conforme a este procedimiento. Estas denuncias no pueden ser anónimas, ya que es necesario identificar a la parte interesada afectada, con el fin de establecer mecanismos de remediación.
- Las denuncias relacionadas con acoso sexual o laboral reciben un tratamiento especial; por ello, serán gestionadas conforme a los reglamentos internos de la organización establecidos para estos temas. Estas denuncias no se tramitan mediante el presente procedimiento.
- 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.
- Este procedimiento se socializa al menos una vez al año a las diferentes partes interesadas de la organización y revisando con los representantes de los trabajadores y comunidades.
- Se tendrá en cuenta las necesidades específicas para las mujeres y los niños.
- Se mantendrá la independencia y la imparcialidad en la tramitación de quejas.
- El procedimiento garantizará la confidencialidad de las quejas y reclamos presentados, como medida de salvaguarda para prevenir cualquier tipo de represalia o intimidación hacia la persona que la presente.
- Las responsabilidades y autoridades del personal involucrado en el proceso se establecen en el descriptivo de cargo de cada uno.

 EXTRACTORA del Sur de Casanare	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: SEPTIEMBRE 18 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 2 DE 10

4. ACCIONES Y METODOS

El Coordinador de Talento Humano, Responsable de Proyectos Sostenibles, Coordinador de abastecimiento, Coordinador de Compra de RFF 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.

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



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: SEPTIEMBRE 18 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 3 DE 10

No se llevará registro del seguimiento a peticiones relacionadas con las labores diarias del proceso como: certificaciones laborales, retiros de cesantías, dudas sobre desprendibles de nómina etc. De igual manera de novedades (operativas, rutinarias y de bajo impacto) que normalmente no requieren un proceso formal de PQRS y que podrían manejarse directamente en el área responsable sin generar trazabilidad especial.

4.4. Canales de comunicación

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

- Línea telefónica y de WhatsApp: Se establece el número **+57 3212035493** para recibir PQRS de forma verbal o escrita por parte de las diferentes partes interesadas. El horario de atención es de **lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.** y los **viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.**
- Página Web: Para acceder a este debe ingresar al enlace: <https://www.esc.com.co/canal-pqrs>

Todos los canales establecidos garantizan confidencialidad de la información y protege el anonimato del solicitante, si este así lo desea.

Nota: Las personas con acceso remoto podrán comunicarse presencialmente con el/la responsable de Proyectos Sostenibles (oficial de comunicaciones) para presentar una PQRS.

4.5. Registro y seguimiento de PQRS

El encargado de recibir una PQRS, debe registrarla en la APP creada para la trazabilidad y seguimiento llamada "PQRS Palmares", allí mismo 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 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: SEPTIEMBRE 18 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 4 DE 10

4.6. Tiempos de respuesta:

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 calendario.
- **De trámite regular:** Cuando el caso amerite una investigación regular. Para estos casos la respuesta no deberá superar los 60 días calendario.

En caso de que no sea posible dar cierre a la PQRS dentro de los tiempos establecidos, se informará a la persona interesada sobre el estado actual de su queja. Asimismo, se llevará un registro de las quejas no resueltas, incluyendo su estatus, los aspectos que estén afectando su resolución y las medidas adoptadas por Extractora del sur de Casanare para avanzar en su posible solución en la APP de PQRS.

Se informa 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 entregan de forma escrita con los medios de comunicación que se hayan facilitado (ej. Email, oficio escrito, WhatsApp, etc). Las respuestas a PQRS anónimas, se publican en las carteleras ubicadas en las oficinas administrativas de campo y planta extractora con su respectivo número de seguimiento cuando no hayan dejado datos de contacto. De igual manera, cuando se reciba un PQRS anónima y no se tenga acceso a las instalaciones, debe comunicarse al número **+57 3212035493** para consultar el estado y/o respuesta.

 EXTRACTORA del Sur de Casanare	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: SEPTIEMBRE 18 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 5 DE 10

4.7. Mediador de conflicto

Se asigna al Director Jurídico como la persona que contactará 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, apoyará 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 podrá recibir asesoría legal independiente. Extractora del sur de Casanare no limita ni impide que cualquiera de las partes utilice otros mecanismos judiciales o no judiciales independientes para tratar el mismo asunto

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 agricultura, medio ambiente y desarrollo rural
	ONG Ambiental Externa
Laborales	Personería Municipal
	Ministerio de Protección Social
	Ministerio de Trabajo
	Conciliador certificado

4.8. Archivo

Toda la evidencia relacionada con las PQRS presentadas por las partes interesadas debe archivarase como soporte de su recepción y respuesta, ya sea en formato físico o en medio magnético, dentro de la aplicación correspondiente (PQRS Palmares). Adicionalmente, en la APP de PQRS y el modelo de

 EXTRACTORA del Sur de Casanare	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS		
FECHA: SEPTIEMBRE 18 DE 2026	VERSIÓN: 11	CÓDIGO: ESC-GS-PR-001	PÁGINA: 6 DE 10

respuesta se registra la información asociada a las acciones tomadas (gestión de actividades realizadas) para dar solución a los casos de Quejas y Reclamos.

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

5.1. Seguridad y Salud en el Trabajo

No aplica

5.2. Gestión Ambiental

No aplica

6. DEFINICIONES

Petición

Solicitud de información especial o requerimiento específico.

Queja

Inconformidad por un servicio o atención o proceso.

Reclamo

Se considera cuando se ha vulnerado un derecho, acuerdo, compromiso u obligación.

Sugerencia

Recomendación de mejora

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Tipo	Código	Descripción
Documento	ESC-GS-PO-005	Política de Sostenibilidad
Registro	APP PQRS Palmares	Power Apps Microsoft: Aplicación
Otros	Anexo 1	Flujograma – Gestión PQRS

ELABORÓ: Ángela Cruz Coordinadora de Sostenibilidad y Calidad	REVISÓ: Yudy Patricia Oviedo Coordinadora de Desarrollo de TH y Bienestar	APROBÓ: Verónica Chavarro Directora de TH
FECHA: Septiembre 16 de 2026	FECHA: Septiembre 17 de 2026	FECHA: Septiembre 18 de 2026