1. OBJETIVO

Establecer mecanismos de atención, respuesta y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, inquietudes, inconformidades, reconocimientos de desempeño, sugerencias, entre otros, presentados por nuestros grupos de interés, contrapartes, clientes y autoridades de control.

2. PREMISAS

Los grupos de interés del Oleoducto de Colombia S.A. son aquellas personas o grupos cuyos intereses y/o requerimientos pueden tener un impacto o son impactados por la organización. Estos grupos de interés pueden radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, inquietudes, sugerencias, reconocimientos (PQRS), que pueden venir en forma verbal o escrita y las cuales requerirán de una respuesta por parte nuestra.

3. ALCANCE

Este procedimiento contempla las actividades relacionadas con la recepción de la petición, queja, reclamo o solicitudes. Así mismo la inclusión de la misma en el sistema de Share Point para obtener el número de consecutivo para su respectiva gestión por el funcionario responsable.

4. GESTIÓN

La gestión de las PQRS se hace a través de los Operadores y Mantenedores del sistema. Adicionalmente, Oleoducto de Colombia S.A. dispone de canales directos para la recepción de PQRS, como son página web y correo electrónico.

4.1 GESTIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN CANALES DIRECTOS

Las PQRS que se reciban por los canales directos de Oleoducto de Colombia S.A. son revisadas por la Secretaría General o su delegado, quien las direcciona para su respectiva gestión. Se aplica el procedimiento establecido por el operador para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.

En caso de recibirse PQRS que puedan tener una afectación negativa en las personas,

las comunidades, el ambiente o la continuidad de la operación, se debe informar a la Presidencia y desarrollar acciones inmediatas para eliminar la situación o mitigar los impactos. Todos los funcionarios de Oleoducto de Colombia S.A. deben participar activamente en el cumplimiento de este procedimiento, en caso de recibir una PQR´s.

De acuerdo al Artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de Peticiones" del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Se define:

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, 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 peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, 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 inicialmente previsto.

5. ACTIVIDADES

5.1 Actividades PQRS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recibir PQR´s.	Se recibe el Derecho de Petición, Queja, Reclamo y/o Solicitudes de Información por los canales que tiene	Secretaria General o su delegado	Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias • ODC-FOR-001

		dispuestos ODC, Oficina Principal, correo electrónico o la página web.		
2	Registrar PQR´s en el sistema.	Ingresar al sistema y registrar los datos requeridos y la PQR´s según tipología, para obtener el número de consecutivo.	Secretaria General o su delegado	PQR´s registrada en Gestión de Información de ODC
3	Analizar y dirigir PQRS.	Se envía la PQR´s para su respectivo proceso que debe gestionar el área pertinente.	Secretaria General o su delegado	Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias • ODC-FOR-001
4	Hacer seguimiento a la gestión de PQRS.	Validar periódicamente en el sistema las PQR´s radicadas para dar cumplimiento con los tiempos definidos para dar respuesta 10 o 15 días hábiles de acuerdo a las PQR´s radicada.	Secretaria General o su delegado	PQR´s asignada para su trámite
5	Recibir análisis y plan de acción.	El proceso encargado de la gestión, envía el análisis y el plan de acción para la PQRS	Secretaria General o su delegado	Análisis de PQRS Plan de acción

6. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Fecha	Detalle	Versión
24/11/2015	Creación del documento	Versión 0
27/11/2018	Actualización del documento	Versión 1

Alexandra Uribe Abisambra
Secretaria General

Revisó

Natalia De la calle
Presidente ODC

Aprobó