

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para la atención, respuesta y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y, sugerencias, entre otros, presentados por los grupos de interés, de Oleoducto de Colombia S.A., en adelante ODC o la Compañía, acorde a la legislación nacional aplicable.

2. ALCANCE

Este procedimiento contempla las actividades de recepción, registro, direccionamiento, respuesta, análisis de datos y monitoreo de las PQRS recibidas.

2.1 Exclusiones

Los siguientes asuntos se excluyen de este procedimiento y por tanto no serán tratados como una PQRS, sino que se trasladarán al área que corresponda para su debida atención:

- Denuncias éticas.
- Reclamaciones presentadas en ejecución de contratos
- Requerimientos de entes de control
- Notificaciones de procesos judiciales.
- Asuntos relacionados con acoso laboral y sexual.
- Portafolio de servicios.
- Solicitudes de clientes
- Hojas de vida.

3. PREMISAS

3.1 Canales para la Recepción de PQRS

- **Canal Electrónico:** este canal corresponde al correo electrónico institucional dispuesto para la recepción de los derechos de petición: peticionesyreclamos@oleoductodecolombia.com y al Formulario en la página web.
- **Escrito:** este canal corresponde al diligenciamiento de un escrito que cumpla con todos los elementos que componen el derecho de petición, tal como se indica en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, o la normatividad que las modifiquen o sustituyan, para su radicación en las oficinas ubicadas en la Calle 113 # 7 – 80 Torre AR, piso 11, Bogotá D.C, o en las instalaciones donde ODC mantiene su operación.
- **Presencial:** corresponde al canal para el cual el peticionario o solicitante podrá formular el derecho de petición de forma presencial acudiendo a las instalaciones de ODC, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.

3.2 Responsabilidades

- La Secretaría General está a cargo del proceso de Gestión de PQRS que se presenten en ODC, sin embargo, cada área involucrada en las PQRS es responsable de su gestión y respuesta a tiempo, así como de los compromisos asumidos por ODC en dicha respuesta.
- Las áreas involucradas en la respuesta y gestión de las PQRS son los responsables de la calidad y veracidad de la información a suministrar al peticionario, al margen del aseguramiento jurídico que desde la Secretaría general se realice.

3.3 Gestión de PQRS

Las PQRS que se reciban son revisadas por la Secretaría General, área que las direcciona para su respectiva gestión.

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 al dueño del proceso impactado por las afectaciones para que desarrolle las acciones inmediatas para eliminar la situación o mitigar los impactos.

Todas las personas trabajadoras de ODC deben participar activamente en el cumplimiento de este procedimiento, en caso de recibir una PQRS.

3.4 Términos para Resolver PQRS

- 1) Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 2) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 3) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a ODC 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, se informará esta circunstancia a la persona interesada, antes del vencimiento del término indicado 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.

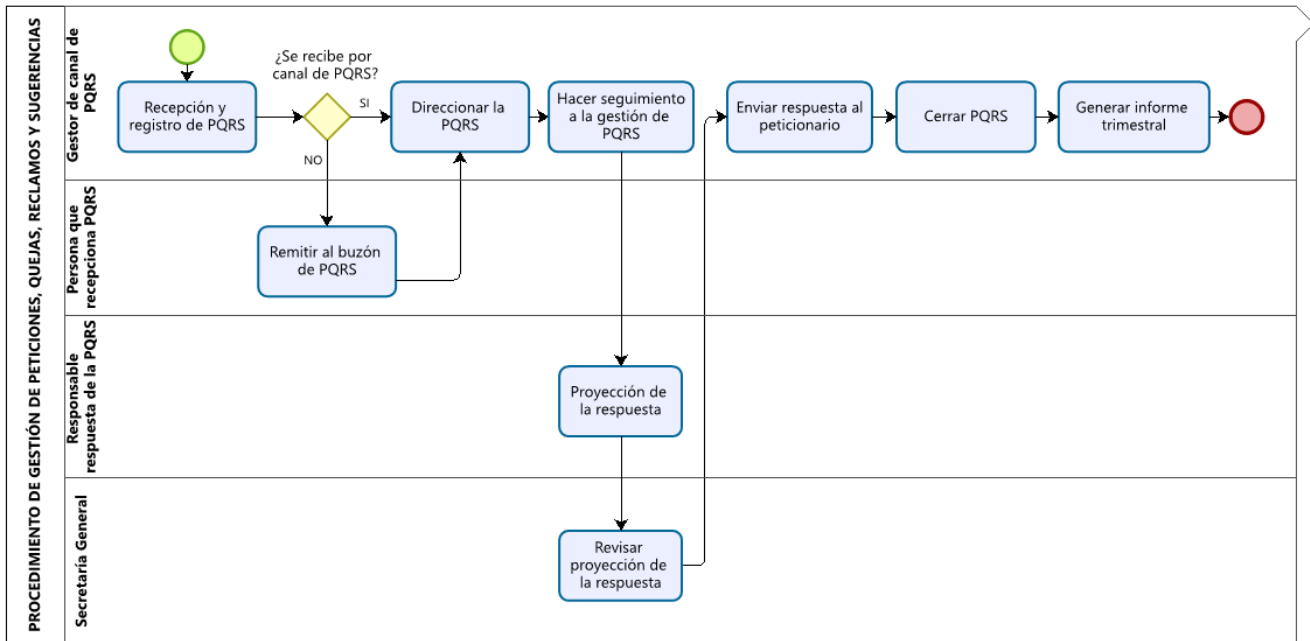
3.5 Traslados

En caso de recibir una PQRS de la cual ODC no tenga la competencia para su respuesta, se tendrán 5 días hábiles para dar traslado a la entidad competente y se enviará copia de dicho traslado al peticionario. En caso de no contar y/o conocer con entidad competente, se le comunicará al peticionario dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recibo.

4. ACTIVIDADES

N.º	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Recibir y registrar PQRS	Una vez recibida la PQRS por los canales que se tienen dispuestos se registra en la matriz de PQRS. En caso de que la PQRS no sea recibida por los canales descritos en el numeral 3.1 de este documento, la persona que la reciba deberá direccionarla al canal electrónico.	Gestor de canal de PQRS	Buzón PQRS Herramienta de seguimiento de PQRS
2.	Direccionar la PQRS	Enviar la PQRS al área responsable de su gestión para que se genere la proyección de respuesta.	Gestor de canal de PQRS	Buzón de gestión de PQRS
3.	Hacer seguimiento a la gestión de PQRS	Realizar seguimiento a las PQRS direccionadas para dar cumplimiento con los tiempos definidos en la normatividad vigente.	Gestor de canal de PQRS	Matriz de PQRS Buzón de gestión de PQRS
4.	Proyectar de la respuesta	El Área responsable de la gestión de la PQRS genera la proyección de la respuesta, incluyendo los anexos que aplique y la remite al buzón de PQRS.	Área responsable de la respuesta de la PQRS	Proyección de respuesta y anexos (si aplica)
5.	Revisar proyección de la respuesta	El área jurídica realiza la revisión desde el punto de vista legal del proyecto de respuesta y solicita ajuste al Área responsable en caso de ser necesario.	Secretaría General	Proyecto de respuesta ajustado (si aplica)
6.	Enviar respuesta al peticionario	La comunicación de respuesta revisada se radica ante el gestor documental y se envía a firma del responsable. La comunicación firmada se envía al peticionario a través del buzón de PQRS.	Gestor de canal de PQRS	Respuesta enviada
7.	Cerrar PQRS	Se asegura la documentación en las carpetas creadas en el buzón de PQRS y en la herramienta de seguimiento de PQRS. Se actualiza el estado de la PQRS en la herramienta y matriz.	Gestor de canal de PQRS	Herramienta de seguimiento de PQRS actualizada
8.	Generar informe trimestral	Elaborar el informe trimestral de gestión de PQRS y enviar para revisión de la Secretaría General. El informe revisado se remite a Comunicaciones para la publicación en la página web.	Gestor de canal de PQRS	Informe trimestral PQRS

5. DIAGRAMA DE FLUJO



Powered by
 bizagi
 Modeler

6. ANEXOS

Este documento no contiene anexos.

7. GLOSARIO

Grupo de Interés: Individuos o grupos de personas, internos o externos a la organización, que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, por tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de estas.

Petición: es la solicitud realizada por toda persona natural o jurídica, cuyo interés puede ser general (no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general) o particular (guarda relación directa con el peticionario y pretende el reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación personal).

Queja: manifestación de protesta, descontento o inconformidad en relación con actividades, obras, servicios o acciones, realizadas por ODC o sus contratistas.

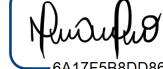
Reclamo: exigencia, solicitud de reivindicación o solución, relacionada con presuntos impactos derivados de actividades, obras, servicios o acciones de la Compañía o sus contratistas, proponentes y proveedores, incluyendo la falta de Gestión a una solicitud previa.

Sugerencia: manifestación de una propuesta o idea para mejorar un proceso o la gestión de la Compañía o sus contratistas.

8. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0	Creación del documento	24/11/2015
1	Actualización del documento.	27/11/2018
2	Ajuste en el nombre del documento de "Procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos solicitudes" a "Procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias". Ajuste del objetivo alcance del documento. Se incluyen numerales: 2.1 Exclusiones, 3.1 Canales para la recepción de PQRS, 3.2 Responsabilidades, 3.4 Términos para resolver PQRS y 3.5 Traslados. Se incluyen en el numeral 4 las actividades N° 4, 5, 6, 7 y 8 y se ajustan los responsables y las evidencias de cada actividad, dando de baja el formato Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ODC-FOR-001. Se incluye glosario y Diagrama de flujo. Ajuste del documento con lenguaje incluyente.	16/09/2025

Firmado por:



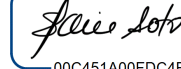
6A17F5B8DD86491

MARIA ALEJANDRA MORENO

Abogado/a/e Integral

Actualizó

DocuSigned by:



00C451A00EFC4B6

ELAINE SOTO BASTIDAS

Secretaria/o/e General

Revisó y aprobó