CONTROL DE VERSIONES Y APROBACIONES							
FECHA VIGENCIA	VERSIÓN	ELABORACIÓN/MODIFICACIÓN		REVISIÓN (R) / APROBACIÓN (A)			CAMBIOS EN DOCUMENTO
		Nombre	Cargo	Rol	Nombre	Cargo	
04/09/2023	01	Vanesa Capela	Analista de Soporte PQR	R	Mónica Forigua	Gerente de Gestión de la Experiencia (e.)	
				A	Mónica Forigua	Gerente de Gestión de la Experiencia (e.)	
	02			R			
				A			
	03			R			
				A			
	04			R			
				A			
	05			R			
				A			

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

TABLA DE CONTENIDO GENERAL

1. CONDICIONES GENERALES 4
2. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN 6
2.1 REQUISITOS DE UNA PQRS 7
3. PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN RESERVADA Y RECURSO DE INSISTENCIA 7
3.1 INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA 7
3.2 RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA 8
3.3 RECURSO DE INSISTENCIA EN CASO DE RESERVA 8
4. PETICIONES VERBALES 8
5. PETICIONES ESCRITAS 9
6. ETAPAS 10
6.1 ASIGNACIÓN 10
6.2 TRASLADO POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES 10
6.3 PQRS QUE DEBEN SER ATENDIDAS POR VARIAS ÁREAS SIMULTÁNEAMENTE 10
6.4 REDIRECCIONAMIENTO ENTRE ÁREAS 11
6.5 SUSPENSIÓN POR PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO 11
6.6 DEVOLUCIÓN POR CARENCIA O FALTA DE CLARIDAD DEL OBJETO DE LA PETICIÓN 11
6.7 RECHAZO DE PETICIONES IRRESPETUOSAS 11
7. SOLUCIÓN 12
7.1 TIPO DE PETICIONES Y OPORTUNIDAD LEGAL PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN 12
8. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA A LAS PQRS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD 14
9. NOTIFICACIÓN Y CIERRE 15
9.1 NOTIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS 15
10. MEDIOS DE RESPUESTA 15
11. OTROS ASPECTOS PARA CONSIDERAR EN EL TRATAMIENTO DE LAS PQRS POR ESENTTIA 16
12. CONTINGENCIAS 16

2.) INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO AL QUE PERTENECE EL REGLAMENTO

SC- Servicio al Cliente

3.) OBJETIVO

Establecer el lineamiento Corporativo que garantice el cumplimiento del mandato constitucional del derecho de petición a través del establecimiento de pautas que permitan gestionar de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Esenttia, así como el cumplimiento de los compromisos que se adquieran con los grupos de interés.

4.) ALCANCE DEL REGLAMENTO

Esta Guía es aplicable para todas las PQRS de grupos de interés recibidas por Esenttia S.A., Esenttia Masterbatch LTDA. y Esenttia Resinas del Perú.

5.) DEFINICIONES

No aplica

1.) CAPÍTULOS

1. CONDICIONES GENERALES

Este documento debe ser un instrumento técnico de uso permanente y dinámico, que describe y orienta los lineamientos aplicables a la gestión de derechos de petición de los grupos de interés de Esenttia, para lo cual se debe llevar registro, velar por cumplir con oportunidad y calidad, así como atender las directrices dadas para su adecuada gestión, así:

a. **Designar un área encargada de la gestión tanto del Derecho de Petición como de los compromisos que adquiera la organización con sus grupos de interés**: Esto implica establecer un equipo interdisciplinario para su registro, control y seguimiento. Dicha área será la encargada de administrar el sistema informático que soporte el proceso, estructurar con las demás áreas de la compañía la matriz de tipificación de los casos PQRS, así como asesorarlas en la adecuada gestión y cierre. Esta área también será la responsable de divulgar los lineamientos generales, las métricas y reportes del proceso.

b. **Disponer de canales de atención a los Grupos de Interés.** Estos deben ser diversos y de fácil acceso. Se deben difundir ampliamente a través de medios idóneos y durante la misma interacción de la compañía con sus grupos de interés.

c. **Implementar un sistema de gestión de PQRS y compromisos:** Establecer grupos de trabajo, definir procedimientos y adoptar una Herramienta informática que soporte el registro, control y seguimiento de los derechos de petición y compromisos.

d. **Estructurar la Matriz de tipificación:** Establecer el conjunto de atributos, asociados a sus procesos y subprocesos que permiten la adecuada asignación de las PQRS para su atención, definiendo los(as) funcionario(a)s Solucionadores(as) y los niveles de escalamiento para asegurar la oportunidad en la atención.

e. **Establecer un indicador de atención que mida el cumplimiento oportuno en las respuestas dadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias allegadas a la compañía con base a las normas que regulan:** Así como un indicador de cumplimiento de compromisos adquiridos, que mida tanto la oportunidad como el cumplimiento de los compromisos derivados de las PQRS o de los escenarios de diálogo.

f. **Designar los siguientes roles y responsabilidades a los(as) funcionario(a)s que intervienen en la gestión de PQRS y Compromisos**, así:

- **Líder del escenario de participación:**
  - Recoger los compromisos en el espacio de participación.
  - Notificar al Gestor de compromisos para su gestión.

- **Gestor de compromisos**
  - Recibir los compromisos.
  - Registrar los compromisos en la herramienta.

- Escalar los compromisos a los responsables de ejecutar y garantizar el cumplimiento de los compromisos.
- Registrar en la herramienta la fecha de cumplimiento de los compromisos.
- Realizar cargue de evidencias y cierre de los compromisos.
- Emitir reportes periódicos al grupo empresarial.
- Hacer seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los compromisos.

- **Responsable de ejecutar el compromiso**
  - Solucionar el compromiso.
  - Enviar evidencias y respuesta al Centro de Relacionamiento Esenttia.

- **Receptor(a) de PQRS**
  - Recibir la PQRS por los canales establecidos.
  - Ingresar la PQRS en el CRM.
  - Tipificar el requerimiento recibido.
  - Escalar la solicitud.

- **Gestor(a) de PQRS**
  - Escalar solicitud al área encargada.
  - Recopilar información.
  - Entregar respuesta oficial al grupo de interés.
  - Cerrar caso en el sistema.

- **Líder de Gestión de la Calidad**
  a. Hacer seguimiento a los planes de acción y realizar el cierre de las acciones.
  b. Generar informes de monitoreo, control y calidad.

  Nota: Estas actividades aplican unicamente para la gestión de Quejas y Reclamos.

- **Solucionador(a)**
  - Analizar la información y realizar la investigación.
  - Enviar resultados de la investigación.
  - Establecer planes de acción.

Todos(as) los(as) funcionario(a)s de la compañía tienen el deber enviar al Centro de Relacionamiento todas las PQRS que reciba a la mano, por radicación o en su correo electrónico; para que sean centralizadas y gestionadas por esta área.

Nota: La Gestión de atención a los grupos de interés consiste en brindar herramientas y canales para los interesados puedan entrar en contacto con la compañía, de tal forma que tengan mecanismos para manifestar sus inquietudes, opiniones y requerimientos. Para ello se deben establecer y facilitar espacios necesarios para comunicar sus expectativas, inconformidades y necesidades a la organización y obtener respuesta oportuna y de fondo a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRS.

Esta gestión se enmarca en la ley estatutaria que regula el derecho de petición (Ley 1755 de 2015), en la cual se establecen las condiciones generales, las competencias para responder, las etapas del proceso y todos los demás aspectos que garanticen una atención oportuna y adecuada de las peticiones ciudadanas. En la atención y respuesta de las PQRS que se presenten ante la compañía, se aplican las normas legales vigentes, en especial las contenidas en el Título II, Capítulos I y II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Administrativo y las que las modifiquen, sustituyan, adicionen o deroguen y las reglas especiales contenidas en este documento.

Las etapas que se surten desde la recepción de una PQRS hasta su respuesta son:

- **Presentación y radicación:** Registrar todos los datos relevantes para atender el caso.
- **Asignación:** Identificar el área, proceso, temática y solucionador responsable de atender el caso.
- **Solución:** Estructurar una respuesta completa, clara, precisa, oportuna y de fondo al caso.
- **Notificación y cierre:** Asegurar que el/la peticionario(a) reciba la respuesta y que se registren los compromisos derivados de la misma.

2. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN

2.1 REQUISITOS DE UNA PQRS

El derecho de petición debe contener como mínimo los siguientes requisitos, sin que sea necesario que el/la peticionario(a) aclare o indique que se trata de un derecho de petición para que la compañía le dé el tratamiento previsto en la ley:

- **La designación de la autoridad a la que se dirige**. Para que se entienda que una PQRS debe ser atendida por ejemplo por Esenttia, es suficiente que el/la peticionario(a) indique como destinatario(a) el nombre de la compañía, el nombre de un cargo o el nombre de un(a) funcionario(a).
- **Los nombres y apellidos completos del/de la solicitante y de su representante y o apoderado(a), si es el caso, con indicación de su documento de identidad.**
- **La dirección física o electrónica donde recibirá la respuesta a su petición.** También será válido indicar un número de línea telefónica o fax para efectos de recibir respuesta. Si el/la peticionario(a) es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto o finalidad de la petición.
- La razón en la que fundamenta su petición. Se tendrá como valido este requisito siempre que con lo dicho por el/la peticionario(a) se cuente con información suficiente para responder de fondo la petición, sin que sea procedente exigir fundamentaciones que obstruyan el ejercicio del derecho fundamental de petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del/de la peticionario(a) cuando fuere el caso. En general, se exige la firma del/de la peticionario(a) cuando se radica la petición mediante correo físico o en la atención personalizada.

El/la Solucionador(a) del área que reciba la PQRS tiene la obligación de examinarla integralmente 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 archivos. En ningún caso podrá ser rechazada la PQRS por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

3. PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN RESERVADA Y RECURSO DE INSISTENCIA

3.1 INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA

En la gestión de PQRS se deberá cumplir con las restricciones de entrega de información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

a. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
b. Las instrucciones sobre negociaciones reservadas.
c. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
e. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
f. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
g. Los amparados por el secreto profesional.
h. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de las solicitudes de información de carácter reservado, enunciadas en los literales c, e, f y g solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer por este medio.

3.2 RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos por motivo de reserva deberá indicarse en forma precisa con las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al/a la peticionario(a).

3.3 RECURSO DE INSISTENCIA EN CASO DE RESERVA

La persona interesada en la información o documentos que le han sido negados por motivos de reserva, podrá interponer recurso de insistencia por escrito y sustentado en la diligencia de notificación o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

En este caso, el/la Solucionador(a) deberá, con apoyo de Asuntos Legales, resolver si entregará o no la información o documentos solicitados y en caso de mantener la decisión de negar la entrega, deberá dar traslado de los documentos que conforman la petición y el recurso de insistencia al Tribunal Administrativo de Bolívar, autoridad que decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. De la decisión tomada y del traslado se notificará al/a la peticionario(a) y se le enviará copia del oficio respectivo.

Nota: Tanto el traslado, como la notificación al/a la peticionario(a) se deben emitir de manera simultánea, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo del recurso.

4. PETICIONES VERBALES

A las peticiones recibidas verbalmente, que son aquellas recibidas de manera presencial o por teléfono, se les dará el siguiente trámite:

- De cada PQRS verbal atendida se dejará registro en el sistema informático de gestión de PQRS (CRM). Si quien realiza la atención de la petición verbal no tiene acceso al sistema, podrá enviar al buzón atencionciudadania@esenttia.co para que se proceda con el registro correspondiente y se continúe el trámite de la petición.
- El/la interesado(a) podrá solicitar una constancia de la presentación de su petición verbal y quien hubiere atendido la diligencia está en obligación de dársela, registrando por lo menos los siguientes datos: Nombre e identidad del/la peticionario(a), fecha y hora de presentación de la petición, el motivo de la PQRS. Esta constancia podrá ser una copia del formato diligenciado o la impresión del registro del caso en la herramienta de gestión de PQRS.
- Si el/la peticionario(a) manifiesta su intención de presentar su PQRS por escrito, quien lo atienda deberá darles acceso a los formularios dispuestos para la radicación de las PQRS. Si el/la peticionario(a) manifiesta que no sabe o no puede escribir, quien lo esté atendiendo deberá diligenciar el formato correspondiente. En caso de que el/la peticionario(a) no sepa o no pueda firmar, podrá colocar la huella sobre la línea de firmas.
- Los términos para atender las peticiones verbales recibidas en días y horas no hábiles comenzarán a contarse a partir del día hábil siguiente a su registro.
- La respuesta al derecho de petición verbal se dará en los plazos establecidos por la ley. Cuando sea posible responder la petición de manera inmediata a su presentación verbal, se deberá registrar lo respondido en el formato que se hubiere diligenciado o en la herramienta de gestión de PQRS, según corresponda. En estos casos, el caso deberá ser cerrado en el sistema como una atención inmediata.
- No será necesario dejar constancia, ni radicar una PQRS cuando lo solicitado por el/la ciudadano(a) de manera verbal sea una simple orientación.

5. PETICIONES ESCRITAS

A las peticiones recibidas por escrito, que son aquellas recibidas en nuestras sedes de atención, los buzones de correo electrónico oficiales, mediante el diligenciamiento del formulario de radicación de PQRS de grupos de interés publicado en la página web en la sección de contáctanos de la organización o solicitarlo en las oficinas de Esenttia, se les aplican las siguientes reglas:

- A la petición escrita se podrá acompañar de una copia que, recibida por el/la funcionario(a) respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación y del número y clase de los documentos anexos,

tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al/a la peticionario(a).

- En caso de que la petición sea enviada a través del portal web de la compañía o alguno de los buzones de correo electrónico oficiales de cada compañía, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.
- Cuando la petición sea enviada a través de otros canales de atención no administrados por el área encargada o en buzones de correo electrónico de funcionario(as) de la compañía, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en dicho canal o buzón, fecha en la que comenzarán a correr los términos de atención, independientemente de la fecha en que sea trasladado al área responsable de la atención de PQRS.
- Los términos para atender las peticiones escritas recibidas en días y horas no hábiles comenzarán a contarse a partir del día hábil siguiente a su registro.

6. ETAPAS

6.1 ASIGNACIÓN

En esta etapa se asegura el correcto y oportuno registro de las PQRS en el sistema de información establecido para ello, asignándose un número de radicación y registrando los atributos necesarios para el direccionamiento al área que deba generar la respuesta, de acuerdo con las matrices de tipificación previamente definidas con las diferentes áreas de cada compañía.

Cada comunicación recibida, que corresponda a una PQRS, debe ser registrada por el Centro de Relacionamiento para que se encargue del proceso de gestión de la PQRS de manera individual y única en el sistema informático de gestión dispuesto por la compañía (CRM), de tal forma que se genere un número consecutivo para cada caso y su respectivo expediente. A cada PQRS se le realiza seguimiento hasta su cierre definitivo.

Cuando en una misma comunicación se reciban de manera simultánea requerimientos de copias, peticiones generales o consultas, se aplicarán los términos asociados al Procedimiento de peticiones solicitudes de grupos de interés.

Documento asociado: ESE-SC-PRO-002 Procedimiento de peticiones solicitudes de grupos de interés.

Para los casos en los que se envíen PQRS vencidas al área responsable de la gestión de PQRS para su trámite, éstas se cargarán en la herramienta informática de gestión de PQRS con el fin de custodiar en el repositorio oficial de la compañía, tanto la petición como la respuesta. En estos casos, es responsabilidad del área que haya recibido inicialmente la PQRS asegurar su respuesta formal y definitiva dentro del menor tiempo posible, informando al/a la peticionario(a) las causas de la demora e indicando la fecha en que emitirá respuesta.

6.2 TRASLADO POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES

Si la compañía a quien se dirige la petición no es la competente para responder la PQRS, el/la funcionario(a) Solucionador(a) debe dar respuesta dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de

radicado de la PQRS, remitiendo la petición a la entidad competente e informando de ello al/a la interesado(a). Cuando el área encargada observe la falta de competencia, procederá directamente a realizar el traslado cumpliendo las reglas antes descritas.

Cuando se trate de PQRS presentadas de manera verbal, el/la funcionario(a) encargado(a) de recibir y radicar la petición debe informar al/a la peticionario(a), en el mismo acto de recepción, que la compañía no es la entidad competente para tramitar la solicitud y dejar constancia de ello en la herramienta de gestión de PQRS, utilizada durante la atención. Si se cuenta con la información, se debe orientar al/a la peticionario(a) para que presente su petición ante la entidad competente.

6.3 PQRS QUE DEBEN SER ATENDIDAS POR VARIAS ÁREAS SIMULTÁNEAMENTE

Cuando una PQRS contenga solicitudes que deban ser atendidas por diferentes áreas de Esenttia, la atención se realizará de manera consolidada, asegurando que cada dependencia emita la respuesta parcial para la que sea competente.

La respuesta final y completa para el/la peticionario(a) es emitida por el Centro de Relacionamiento quien asegurará la notificación al/a la peticionario(a).

6.4 REDIRECCIONAMIENTO ENTRE ÁREAS

Se realiza cuando una PQRS se direcciona a un área que no corresponda de acuerdo con la temática respectiva y lo establecido en la matriz de direccionamiento del área que corresponda. Esta actividad deberá ser realizada por el/la Solucionador(a) en el sistema informático de gestión (CRM). Una vez que el caso ha sido redireccionado, corresponde asegurar la correcta asignación de la PQRS que se encuentre en esta situación, el proceso al que se le reasigne la PQRS debe asumir la investigación o solución al requerimiento, en caso de no ser competente deberá notificar al/a la solucionador(a).

Nota: la clasificación del tipo de solicitud se realiza de acuerdo con lo manifestado por el/la peticionario(a) y no con la decisión o solución definitiva del caso o a discriminación de Esenttia.

6.5 SUSPENSIÓN POR PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO

Si una petición ya radicada está incompleta o requiere que el/la peticionario(a) suministre información o realice una gestión o trámite a su cargo necesarias para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, el/la Solucionador(a) requerirá al/a la peticionario(a) dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el/la peticionario(a) 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/la peticionario(a) haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente y se comunicará al/a la peticionario(a) la Declaratoria de desistimiento y archivo de la PQRS y contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de

los requisitos legales. En estos casos la PQRS se cerrará con el estado de "Desistimiento" en el sistema informático de gestión.

6.6 DEVOLUCIÓN POR CARENCIA O FALTA DE CLARIDAD DEL OBJETO DE LA PETICIÓN

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición o se omita dicho objeto o finalidad, el/la Solucionador(a) dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición la devolverá al interesado para que la complemente, corrija o aclare. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

6.7 RECHAZO DE PETICIONES IRRESPETUOSAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, caso en el cual, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición, se deberá informar al interesado que su petición se ha rechazado y le indicará que puede volver a formularla en cualquier momento cumpliendo con esa condición. Esta comunicación se podrá hacer de acuerdo con Procedimiento de peticiones solicitudes de grupos de interés.

Documento asociado: ESE-SC-PRO-002 Procedimiento de peticiones solicitudes de grupos de interés.

La decisión de rechazar o no la petición por irrespetuosa puede ser tomada por el/la Solucionador(a) o por el/la funcionario(a) responsable de dar respuesta de acuerdo con su propio criterio o con apoyo jurídico, si así lo consideran necesario. Se tendrán por irrespetuosas las peticiones presentadas en términos desobligantes, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

7. SOLUCIÓN

Se realiza a través del rol del/la Solucionador(a) de PQRS definido en cada área responsable de la investigación, es decir, aquella que, de acuerdo con las matrices de tipificación internas, deba emitir la respuesta que corresponda y registrarla oportunamente en el sistema informático dispuesto. Este proceso implica diligenciar en el sistema de gestión de PQRS la información relacionada con la solución del caso, las causas de la petición y su validez, entre otros datos relevantes, así como el aseguramiento de la calidad de la respuesta para que esta llene los requisitos exigidos por la ley.

Las respuestas de las PQRS deben ser firmadas por el/la Gerente de Gestión de la Experiencia de Esenttia. En esta fase se debe asegurar la calidad de la respuesta, que la misma corresponda al pronunciamiento oficial de la compañía y se encuentre alineada a las políticas y estrategia de la Compañía, así como a las respuestas que sobre el mismo asunto se hubieren brindado anteriormente, a menos que se decida deliberadamente cambiar la posición de la compañía sobre ese asunto.

7.1 TIPO DE PETICIONES Y OPORTUNIDAD LEGAL PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Identificar el tipo de petición es fundamental para determinar el tiempo de respuesta y acorde a ello asegurar la atención de la petición. Con este término se parametrizará la gestión del caso en la

Herramienta de Gestión y deberán adaptarse los ANS para los diferentes momentos del proceso de atención.

a. **Término para la atención de las PQRS:** El término o fecha de vencimiento para la atención de PQRS, se calcula desde el momento de su recepción y no podrá exceder del término máximo establecido por la ley según el tipo de petición, que se detalla a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE EXPERIENCIA	TÉRMINO LEGAL	AMPLIACIÓN TÉRMINOS
Peticiones Generales	Las peticiones en las que se solicite el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario(a), la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información o certificaciones, formular quejas, denuncias y reclamos, interponer recursos o cualquier otra solicitud en interés particular, general o colectivo	Anexo Atención de PQRS de Esenttia	15 días hábiles	Hasta 30 días hábiles adicionales
Petición de revisión de documentos	Si en el lapso legal no se ha dado respuesta al/a la peticionario(a), 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/a la peticionario(a), y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.	Anexo Atención de PQRS de Esenttia	10 días hábiles	Hasta 20 días hábiles adicionales
Peticiones de concepto	Las peticiones en las que se formule una consulta o concepto sobre las materias que están a cargo de la compañía como autoridad pública en el tema. Debe advertirse al interesado, al momento de dar respuesta, que el concepto dado no constituye un acto administrativo, dado que se trata simplemente de consejos, orientaciones u opiniones que se brindan por solicitud del interesado y que "de ninguna manera producen efectos particulares ni generales, pues no crean derechos ni deberes ni imponen obligaciones". Así mismo, se debe informar al interesado que tiene la opción de acoger o no el concepto emitido.	Anexo Atención de PQRS de Esenttia	30 días hábiles	Hasta 60 días hábiles adicionales

b. **Ampliación de términos:** Cuando la solución de la PQRS no pueda realizarse dentro del plazo inicialmente previsto por la ley, se puede generar una ampliación de términos para emitir la respuesta, la cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto. Las ampliaciones

de términos deben ser notificadas al/a la peticionario(a) con anterioridad al vencimiento del caso, indicando las causas de la ampliación y la fecha en la que se dará respuesta a su solicitud.

c. **Diligencias o actividades previas a la respuesta de fondo:** Cuando para emitir una respuesta de fondo sobre la situación planteada por el/la peticionario(a) se requiera realizar una visita o verificación previa, se debe agotar esta gestión antes de emitir la respuesta definitiva, pudiéndose generar ampliación si fuera el caso. No se considera respuesta de fondo la que informa sobre la programación de visitas, verificaciones previas o cualquiera otra que no resuelva de manera definitiva y completa el objeto de la petición.

d. **Vencimiento de términos:** Una petición se considera vencida y afecta la medición de la atención oportuna a grupos de interés en los siguientes casos:

- Cuando cumplido el plazo legal, bien sea el inicial o en ampliación de términos, no se haya radicado o emitido respuesta dirigida al/a la peticionario(a).
- Cuando aunque la respuesta definitiva o la comunicación de ampliación de términos se haya radicado dentro del término legal, no se haya enviado al/a la peticionario(a) correcto, tenga errores en el nombre o la dirección o el contenido de la respuesta no corresponda a la petición y, en general, cuando los datos de respuesta impidan que el/la peticionario(a) reciba la respuesta que corresponda a su petición.
- Cuando a pesar de haberse radicado la respuesta o la comunicación de ampliación de términos, ésta no se despache en la correspondencia, no se envíe a la dirección de correo electrónico correcta o no se efectúe la llamada de notificación respectiva, según corresponda, y siempre que no se haya realizado la notificación de la comunicación al/a la peticionario(a).
- Si transcurren tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se produce el fenómeno del SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO, es decir que se entiende negado lo pedido por el/la ciudadano(a), sin que el/la funcionario(a) Solucionador quede eximido del deber de responder, de acuerdo con lo previsto en el artículo 83 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

e. **Atención prioritaria de peticiones:** El área que está atendiendo la petición, debe dar atención prioritaria a las siguientes peticiones:

- Las que se relacionen con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al/a la peticionario(a), quien en la petición deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.
- Las que se relacionen con personas en situación de discapacidad, los menores de edad, las madres gestantes, los adultos mayores y las personas que se encuentren en condición de indefensión y/o debilidad manifiesta.
- En las que se indique que por razones de salud o de seguridad personal está en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada. En estos casos, se deberá asegurar que se adopten de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- Las realizadas por un(a) periodista para el ejercicio de su actividad.

8. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA A LAS PQRS Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Las respuestas son adecuadas cuando cumplen las siguientes características:

- Oportuna.
- De fondo y efectiva, entendiendo que una respuesta efectiva no implica la aceptación de lo solicitado, sino que resuelve de manera definitiva lo solicitado.
- Completa, clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Notificada al/a la peticionario(a).

De igual manera, el/la KAM Comercial/ KAM Senior/ KAM/ dueño(a) del proceso deberá verificar que la respuesta dada al caso está alineada con las políticas y estrategia de la Compañía, así como a las respuestas que sobre el mismo asunto se hubieren brindado anteriormente, a menos que se decida deliberadamente cambiar la posición de la compañía sobre ese asunto.

Siempre que el/la KAM Comercial/ KAM Senior/ KAM/ dueño(a) del proceso observe que la respuesta brindada al/a la peticionario(a) no cumple los requisitos anteriores, deberá devolverla al/a la Solucionador(a) para que éste la corrija, complemente o aclare, actividad que el/la Solucionador(a) deberá efectuar dentro de los dos (2) días siguientes al recibo del caso con las anotaciones de calidad respectivas, enviando al/a la peticionario(a) la respuesta corregida.

El/la Líder de Gestión de la Calidad debe revisar todas las investigaciones recibidas asociadas a Quejas y Reclamos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las acciones de mejora propuestas.

9. NOTIFICACIÓN Y CIERRE

9.1 NOTIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS

Las respuestas de las PQRS deben ser debidamente notificadas a los(as) peticionarios(as) por el Centro de Relacionamiento de acuerdo con las siguientes reglas:

a. El/la Solucionador(a) remitirá la respuesta al/a la peticionario(a) por medio del servicio postal autorizado por la compañía, mediante el servicio de correo certificado en caso de que el/la peticionario(a) solicite recibir contestación escrita a su dirección de domicilio o correspondencia.

b. La comunicación deberá ser enviada a la dirección de notificación indicada en la petición o en su defecto la que aparezca en otras bases de datos.

c. Cuando la dirección del destinatario se encuentre en una unidad inmobiliaria cerrada, la entrega podrá realizarse a quien atienda la recepción.

d. La empresa de servicio postal deberá cotejar y sellar una copia de la comunicación, y expedir constancia sobre la entrega de esta en la dirección correspondiente. Ambos documentos deberán ser devueltos a Esenttia para que el/la Solucionador(a) suba una copia al expediente del caso en la herramienta informática de gestión de PQRS.

e. Si la comunicación es devuelta con la anotación de que la dirección no existe o que la persona no reside o no trabaja en el lugar, el Centro de Atención Documental CAD debe asegurar la devolución de la respuesta al Solucionador para que éste pueda guardar una copia en el expediente del caso e insistir en su entrega en una dirección distinta o electrónica si la hubiere.

f. Cuando se conozca la dirección electrónica del/de la peticionario(a), la comunicación podrá remitirse por el/la Solucionador(a) por medio de correo electrónico. Se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el/la Solucionador(a) reciba la notificación de

acuse de recibo. En este caso, se dejará constancia de ello en el expediente del caso y adjuntará una impresión del mensaje de datos.

Nota: De manera aleatoria y periódica la compañía debe hacer pruebas de satisfacción a los(as) peticionarios(as) para verificar la calidad y oportunidad del servicio.

10. MEDIOS DE RESPUESTA

Las peticiones y respuestas pueden ser gestionadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, de acuerdo con los artículos 53 a 64 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que los modifiquen, complementen o deroguen.

Cuando el único medio de notificación suministrado por el/la peticionario(a) sea el teléfono, se generará respuesta escrita que reposará en el expediente del caso, la cual debe ser leída íntegramente al/a la peticionario(a) dejando constancia de la fecha, hora, número telefónico al que fue contactado el/la peticionario(a), nombre de la persona que atendió la llamada, un breve resumen de la conversación y el nombre e identificación de la persona que realizó la notificación telefónica. Esta constancia deberá archivarse en el expediente del caso.

11. OTROS ASPECTOS PARA CONSIDERAR EN EL TRATAMIENTO DE LAS PQRS POR ESENTTIA

a. Expediente y archivo

De las PQRS presentadas se formará un expediente en medio magnético en el sistema informático dispuesto, para tal efecto, al cual se adjuntarán todos los documentos referentes a cada caso, como son: petición, ampliaciones, respuestas parciales y finales, documentos anexos, traslados, evidencias del cumplimiento de compromisos futuros, los recursos de insistencia y oficios de traslado al Tribunal, etcétera.

b. Trámite interno para más de diez (10) peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información idénticas de interés general o de consulta, el/la Solucionador(a) podrá emitir una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, se pondrá en la página web y se entregarán copias de la misma a quienes las soliciten. En el sistema cada caso se cerrará adjuntando copia de la respuesta emitida y de su publicación. El valor de la publicación deberá ser asumido por el área responsable de generar la respuesta.

12. CONTINGENCIAS

Si al momento de la implementación de este reglamento Esenttia no cuenta con la disponibilidad para hacer uso de la herramienta informática destinada, la podrá homologar temporalmente por seis meses, mientras surte el proceso de transición.

2.) DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
CÓDIGO	NOMBRE
ESE-SC-PRO-002	Procedimiento de peticiones solicitudes de grupos de interés