GERENCIA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS-PQRS
JULIO - DICIEMBRE DE 2020

1. Objetivo

La Gerencia de Ética y Cumplimiento , acatando lo preceptuado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que manifiesta "***Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública***" y a los lineamientos impartidos en Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, además de lo establecido en el Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de -Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, elaboró el presente informe de verificación a la atención de los PQRS planteados, correspondiente al segundo semestre de 2020.

2. Alcance

Realizar seguimiento a la gestión adelantada en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) en Esenttia.

3. Desarrollo

En el sitio WEB de Esenttia (https://www.esenttia.co) se encuentra el link "CONTÁCTENOS", al cual se puede acceder desde cualquiera de los 5 portales disponibles:

- **Ciudadanos Esenttia:** Para colaboradores (as) y sus familiares
- **Proveedores:** Para aliados estratégicos
- **Clientes:** Para los clientes de Esenttia
- **Comunidades:** Para conocer todo sobre lo que hace Esenttia por las comunidades y el desarrollo sostenible de Colombia.
- **Medios de Comunicación:** Es un lugar virtual para los medios de comunicación interesados en Esenttia

Este formulario está creado para recibir los PQRS, según el Grupo de Interés y el Asunto, los cuales se pueden ver en la siguiente tabla:

GRUPO DE INTERES	ASUNTO
Accionistas	Afectaciones a terceros
	Cadena de suministro
	Derechos Humanos
	Documentación
	Ética, transparencia y anticorrupción
	Otros
	Prácticas laborales
	Protección y privacidad de datos
Autoridades	Afectaciones a terceros
	Cadena de suministro
	Derechos Humanos
	Documentación
	Ética, transparencia y anticorrupción
	Otros
	Prácticas laborales
	Protección y privacidad de datos
Colaboradores	Beneficios
	Cadena de suministro
	Condiciones de trabajo
	Derechos Humanos
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
	Ética, transparencia y anticorrupción
	Medio ambiente
	Nómina
	Otros
	Proceso de compra y contratación
	Proceso de Selección
	Protección y privacidad de datos
	Relaciones laborales
	Salud
	Salud ocupacional y seguridad en el trabajo

GRUPO DE INTERES	ASUNTO
Comunidad	Diversos temas
Entes de certificación	Consultoría
	Presentación de certificación
Gremios	Evento
	Iniciativas
	Propuesta de asociación
	Proyectos
Medios de comunicación	Evento
	Patrocinio
	Pauta en medios
	Solicitud de información
Nuevos Clientes	Otros
	Servicios y productos ESENTTIA
Proveedores y Contratistas	Condiciones de contractuales
	Condiciones de trabajo
	Derechos Humanos
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
	Diálogo social
	Ética, transparencia y anticorrupción
	Medio ambiente
	Nómina
	Otros
	Proceso de compra y contratación
	Protección y privacidad de datos
	Relaciones laborales
	Salud ocupacional y seguridad en el trabajo

Según el grupo de interés y el asunto, se dirige al área correspondiente para la atención del caso presentado.

Esenttia también cuenta con la Línea Ética, canal de comunicación creado para facilitar el flujo de información y ofrecer un medio seguro y confidencial para que los trabajadores, extrabajadores, beneficiarios, pensionados, familiares, contratistas y sus trabajadores, sociedad y comunidad, clientes, inversionistas, socios y Estado, puedan reportar dilemas, consultas y denuncias éticas y de cumplimiento que involucren posibles comportamientos inadecuados por parte de un funcionario, que viole o transgreda lo establecido en el Código de Ética y Conducta corporativo. Esta línea es operada por una empresa independiente, con el propósito de ofrecer a los grupos de interés, un canal neutral, imparcial, confiable, seguro y confidencial.

A esta línea se accede acudiendo al portal web http://lineaetica.ecopetrol.com.co o a través del link “AsuntosÉticos” que se encuentra en la página WEB de Esenttia (https://www.esenttia.co) o a través de la línea telefónica gratuita en Bogotá 2343900 o internacional 018009121013, disponible las 24 horas del día, durante los siete días de la semana todos los días del año.

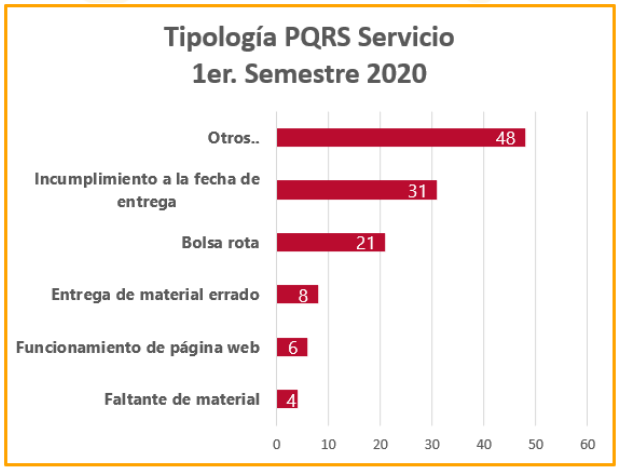
4. Resultados

Durante el año 2020, se recibieron comunicaciones de nuestros clientes relacionadas con el producto y/o servicio que, de acuerdo con el informe recibido de la Gerencia de Gestión de la Experiencia, los casos presentados son los siguientes:

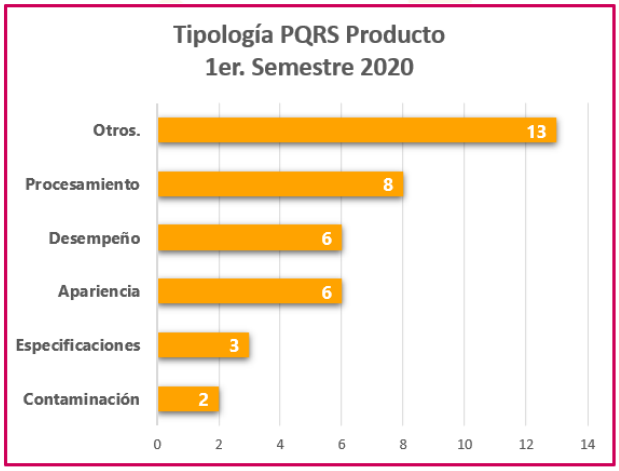
- 1er. Semestre:

TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL 1er SEMESTRE
Producto	4	8	7	3	7	9	38
Servicio	19	32	20	11	22	14	118
TOTAL 1er SEMESTRE	23	40	27	14	29	23	156

A continuación, las Tipologías por Producto y por Servicio, de las PQRS recibidas:



Tiempo promedio de respuesta PQRS Servicio 16 dias

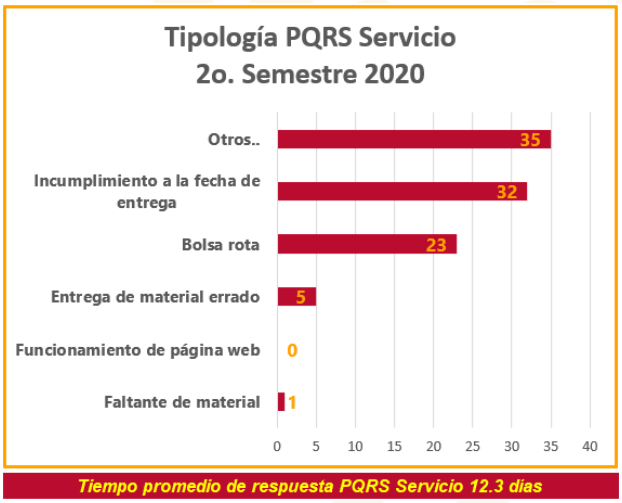


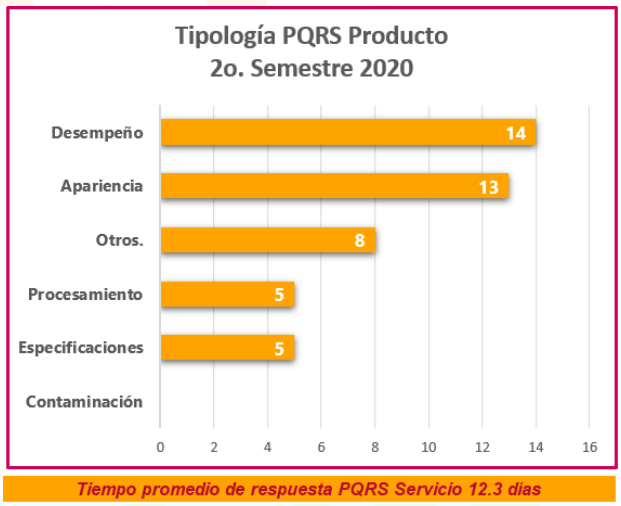
Tiempo promedio de respuesta PQRS Servicio 28.6 dias

- 2o. Semestre:

TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2o SEMESTRE
TIPO	8	8	6	11	7	5	45
Producto	23	15	11	21	12	14	96
TOTAL 2o SEMESTRE	**31**	**23**	**17**	**32**	**19**	**19**	**141**

A continuación, las Tipologías por Producto y por Servicio, de las PQRS recibidas:



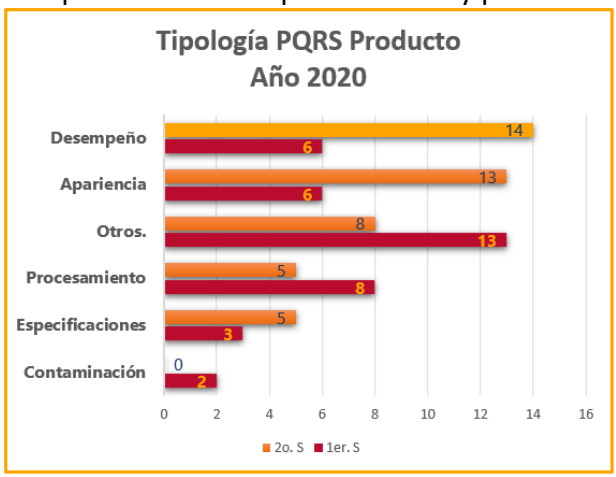


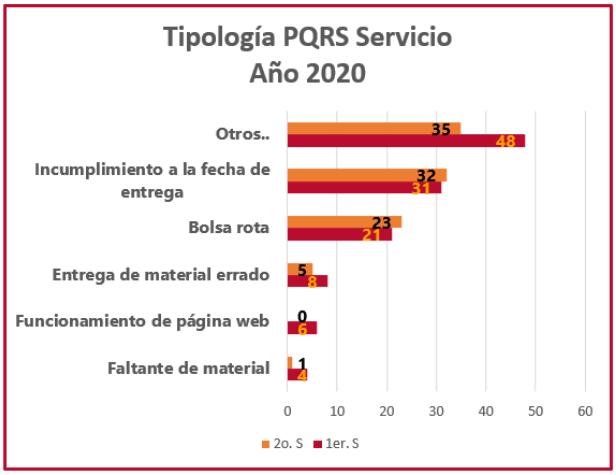
Adicionalmente, a través de la Línea Ética, para el cierre del segundo semestre de 2020, se reportó 1 caso, está en fase final de investigación para soportar las decisiones correspondientes.

5. Conclusiones

Las PQRS recibidas a través del link de "CONTÁCTENOS durante el segundo semestre, disminuyeron de 156 a 141 casos con respecto al primer semestre, correspondiente a un 9.6%. Las PQRS relacionadas con el servicio disminuyeron 18.6%, las relacionadas con el producto incrementaron 18.4%, las principales causas están asociadas a lo relacionado con la apariencia y el desempeño.

Comparativo del año por Producto y por Servicio:





Es de resaltar, que los tiempos promedio de respuesta a las PQRS han disminuido de manera importante, pasando de 16 a 12.3 días las relacionadas con el servicio y de 28.6 a 12.3 días las relacionadas con el producto.

Los casos recibidos a través de la Línea Ética se mantuvieron en uno por semestre durante el 2020.

Elaboró: **Gabriel H. Cruz T.**
Líder de Cumplimiento.