	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias (PQRS)	CODIGO: E-SGCA-PR001
		VERSIÓN: 10
		Página 1 de 8
		FECHA: 03/03/2025

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro y efectivo para el manejo de Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias, que garantice el anonimato, cuando sea solicitado, tanto de empleados, colaboradores, contratistas, proveedores, clientes y demás actores del proceso.

2. ALCANCE


El presente documento es aplicable a todos los procedimientos y actores, directos e indirectos, de la organización.

3. DEFINICIONES

- 🔥 **Queja:** Manifestación de inconformidad con la forma o condiciones de servicio, atención, y trato, recibido por parte de una organización.
- 🔥 **Petición:** Solicitud, especialmente si se efectúa por escrito.
- 🔥 **Reconocimiento:** Resaltar y/o felicitar la labor o servicio recibido.
- 🔥 **Sugerencia:** Formulación de una opinión o propuesta de mejora.
- 🔥 **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 🔥 **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad a un proceso.
- 🔥 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales transforman elementos de entrada en salida.
- 🔥 **Anonimato:** Carácter o condición de anónimo, es decir, que la identidad de una persona o entidad es desconocida, lo anterior puede darse porque la persona no puede o no desea que sea revelada su identidad.

4. DOCUMENTOS DE SOPORTE

CODIGO	REGISTRO
E-SGCA-FO001	Recepción Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias
E-SGCA-FO004	Control y Registro Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias.
E-SGCA-FO003	Formato de acta

	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias (PQRS)	CODIGO: E-SGCA-PR001
		VERSIÓN: 10
		Página 2 de 8
		FECHA: 03/03/2025

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Extractora Central S.A. deberá atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las Peticiones, Quejas, Reconocimientos y Sugerencias que sean presentados por empleados, accionistas, colaboradores, contratistas, proveedores, clientes y demás actores con los cuales interactúa la organización.

5.2 El tiempo establecido para el trámite y respuesta a la PQRS está dado por las siguientes condiciones:


- ♦ PQRS recibidas a través de Buzón: Los buzones dispuestos serán revisados los días lunes (en caso de ser festivo la revisión se hará el día martes), día a partir del cual se contarán 15 días hábiles para dar respuesta.
- ♦ PQRS recibidas por mecanismos diferentes al Buzón: A partir de la fecha de recibido, el tiempo establecido para la respuesta será de máximo 15 días hábiles.
- ♦ La respuesta será remitida a los medios de contacto que se hayan consignado en el formato E-SGCA-FO001 o el medio manifestado en su comunicación (aplica para los medios de recepción diferentes al buzón).

5.3 Extractora Central S.A. dispondrá de buzón para la recepción de PQRS de la siguiente forma:

- ♦ Un buzón ubicado en la portería de la planta extractora del municipio de Puerto Wilches.
- ♦ Un buzón ubicado en el comedor de proceso de la planta extractora del municipio de Puerto Wilches.
- ♦ Un buzón ubicado en la portería de la planta extractora del municipio de Puerto Parra.

Los buzones ubicados en las plantas extractoras deberán ser abiertos por la secretaria de planta en presencia el guarda de seguridad de turno y del director de Planta o de quién haga sus veces.

5.4 En el evento que la parte interesada no desee depositar su PQRS en el buzón disponible, podrá hacerlo directamente a los departamentos autorizados para su recepción: para las PQRS que lleguen a la planta, el Director de plantas y en su ausencia, el coordinador de planta, para las PQRS que lleguen a las oficinas administrativas en la ciudad de Bucaramanga el Profesional de Proyectos y en su ausencia el Director Administrativo; en caso de presentarse una PQRS de alguna de las partes interesadas, la empresa cuenta con los siguientes mecanismos para reportarla:

	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias (PQRS)	CODIGO: E-SGCA-PR001
		VERSIÓN: 10
		Página 3 de 8
		FECHA: 03/03/2025

- 💡 3 buzones (en plantas extractoras)
- 💡 Correo electrónico: info@extractoracentral.com
- 💡 Vía telefónica al PBX de la empresa 607-6436666.
- 💡 A través de una carta dirigida a la empresa.
- 💡 Personalmente en las oficinas de Bucaramanga ubicadas en la Calle 43 N°34-61, en la Planta de Beneficio ubicada 8 Km de la Troncal de la Paz, vía Puerto Wilches o en la planta de beneficio ubicada en la carretera 4511, PR 88, Ruta del Sol Sector 2, Predio Castillo El Ariete, Vereda Aguas Negras, Municipio de Puerto Parra, en el departamento de Santander.
- 💡 Los trabajadores de Extractora Central S.A. tendrán adicionalmente la opción de dirigir y canalizar sus PQRS a través del Coordinador de Talento Humano, quien se encarga de direccionar y hacer gestión con el área competente de la solicitud recibida y dar respuesta mediante acta de reunión al Colaborador.

5.5 La empresa garantizará, de ser requerido por el solicitante, la confidencialidad y el anonimato de su PQRS, excepto en casos de acoso laboral o sexual, los cuales se manejarán a través del Comité de Convivencia Laboral y Género


5.6 Las PQRS correspondientes a solicitudes de donaciones serán remitidas a la fundación Fruto Social de la Palma para que pueden ser evaluadas. FSP es una fundación encargada del trámite y ejecución de las obras sociales realizadas en la zona donde la planta extractora tiene influencia. La evaluación realizada por FSP, consiste en dar una descripción detallada de la comunidad y un dictamen de la solicitud. Cuando la solicitud sea de carácter monetario, la gerencia o el comité financiero evaluarán su aprobación. Una vez se haya definido, se informará a Fruto Social de la Palma o al respectivo solicitante para así dar respuesta.

5.7 La empresa garantizará de manera efectiva, oportuna y apropiada, así como asegurará el anonimato a los denunciantes, los defensores de los derechos humanos, los portavoces de la comunidad y los denunciantes de irregularidades, cuando así lo soliciten, sin riesgo de represalias o intimidación, y seguirá las políticas de la RSPO sobre el respeto de los defensores de los derechos humanos.

6.7 Se llevará trazabilidad a cada una de las PQRS presentadas en el formato de Registro E-SGCA-FO004.

6.8 La organización mantendrá informada a las partes reclamantes sobre su progreso respecto a los plazos acordados, los resultados estarán disponibles y serán comunicados por escrito a las partes interesadas relevantes.

6.9 En caso de que la parte interesada manifieste la no satisfacción con la respuesta al

	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias (PQRS)	CODIGO: E-SGCA-PR001
		VERSIÓN: 10
		Página 4 de 8
		FECHA: 03/03/2025

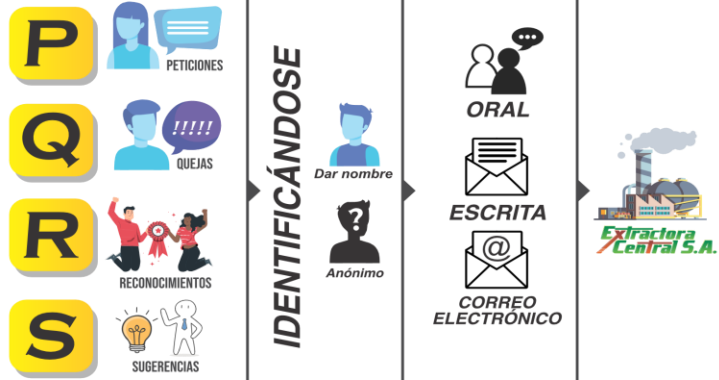
problema, de ser requerido, se procederá a concertar una reunión con las áreas implicadas que ocasionaron la PQRS, para revisar minuciosamente otros puntos que permitan dar solución definitiva al problema. El tiempo establecido para la concertación será de tres (3) días hábiles. Aplica para quejas y reclamos.

- 6.10** El mecanismo de resolución de quejas incluye la opción de acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico, la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora.
- 6.11** La organización prohíbe las represalias contra los defensores de los Derechos Humanos, así como prohíbe la intimidación y el acoso por parte de la empresa y nuestros contratistas.
- 6.12** Los cargos de la sede administrativa de Bucaramanga que reciban una PQRS por cualquiera de los medios, diferentes al buzón, establecidos para tal fin, deben remitirla al Profesional de Proyectos y en su ausencia a la Dirección Administrativa para su recepción y manejo de la misma.
- 6.13** Cuando la PQRS recibida sea anónima se le dará el mismo tratamiento de análisis y su respuesta será emitida a través de un comunicado público a través de las carteleras dispuestas en la portería de las plantas extractoras y en las oficinas administrativas; el comunicado permanecerá publicado por un periodo de 7 días Hábiles.
- 6.14** Cuando las peticiones se presenten de forma irrespetuosa o grosera que atente contra la dignidad de una persona y/o institución, la empresa procederá de la siguiente forma:
- ♦ Devolver la PQRS al destinatario para que sea previamente corregida o aclarada dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no recibir aclaración o corrección, la misma será desestimada y archivada; la respuesta se dará por los medios establecidos en el formato E-SGCA-FO001.
 - ♦ De forma anónima, se emitirá un comunicado público rechazando ese tipo de comunicaciones y solicitando que todo se maneje dentro del marco del respeto y se le dará tratamiento al comunicado conforme a las condiciones establecidas en el ítem 6.13 del presente documento.
- 6.15** Con el objetivo de garantizar el entendimiento del presente procedimiento por todas las partes interesadas y en especial por la población analfabeta, se dispone

QUIENES TRAMITAN LA PQRS?



PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA PQRS




• DONDE SE PRESENTA?

• POR QUE MEDIO?

• QUIENES LA PUEDEN RECIBIR?

<p>PUERTO WILCHES Km 8 vía Ruta del Sol - Puerto Wilches</p>	<p>BUZÓN DE PQRS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Director planta - Coordinador proceso - Talento humano
<p>PUERTO PARRA PR 88 - ruta del Sol Predio ariete - Vereda Aguas Negras</p>	<p>BUZÓN DE PQRS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Director planta - Coordinador proceso - Talento humano
<p>BUCARAMANGA Calle 43 N° 34-61</p>	<p>607 - 6436666</p> <p>info@extractoracentral.com</p> <p>BUZÓN DE PQRS</p>	<p>Coordinadora Proyectos DAF</p>

	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias (PQRS)	CODIGO: E-SGCA-PR001
		VERSIÓN: 10
		Página 6 de 8
		FECHA: 03/03/2025

TIEMPO DE RESPUESTA

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

DÍA HÁBIL
DÍA NO HÁBIL




Respuesta dentro de los 15 días hábiles luego de recibir la PQRS.

PROCEDIMIENTO PQRS



QUÉ ES?


P		PETICIONES	<i>Necesidades Intereses Soluciones</i>
Q		QUEJAS	<i>Atención Corrección Superación</i>
R		RECONOCIMIENTOS	<i>Felicitaciones</i>
S		SUGERENCIAS	<i>Mejoras Soluciones</i>

	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias (PQRS)	CODIGO: E-SGCA-PR001
		VERSIÓN: 10
		Página 7 de 8
		FECHA: 03/03/2025

Este pictograma será socializado y permanecerá publicado estratégicamente en las instalaciones de la Compañía.

7 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ÍTEM	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SOPORTE
7.1.1	Parte interesada	Entrar en contacto con la organización a través de los diferentes medios establecidos en las condiciones generales.	Registro de la PQRS.
7.1.2	Parte Interesada/ receptor de la PQRS.	Registrar la PQRS en el formato E-SGCA-FO001 , lo anterior siempre y cuando se haya recibido de forma verbal, de lo contrario las cartas serán la evidencia de la PQRS; Para el caso de Talento Humano la evidencia será registrada en el formato E-SGCA-FO004 .	Formato E-SGCA-FO001 Formato E-SGCA-FO004 Cartas Nota: Según corresponda.
7.1.3	Receptor de la PQRS	Direccionar la PQRS ya registrada en el formato según corresponda, al responsable de su trazabilidad.	Formato o documento de la PQRS
7.1.4	Profesional de proyectos y/o director Administrativo	Determinar y enviar al Área y responsable implicados con su respectivo proceso, según el origen de la PQRS.	Correo electrónico.
7.1.5	Profesional de proyectos y/o director Administrativo	Si es un PQRS correspondiente a una donación monetaria, se dirige al área de proyectos para que pueda ser direccionada y autorizada por el comité financiero o la gerencia.	Documento y/o correo electrónico.
7.1.6	Responsable del Área de Proceso Implicada	Revisión, emisión y envío de respuesta al Profesional de proyectos.	Documento y/o correo electrónico.
7.1.7	Profesional de proyectos y/o director Administrativo	Envío de respuesta a la parte interesada (a través de los datos de contacto registrados en el formato E-SG CA-FO001).	Documento y/o correo electrónico.

	Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias (PQRS)	CODIGO: E-SGCA-PR001
		VERSIÓN: 10
		Página 8 de 8
		FECHA: 03/03/2025

7.1.8	Profesional de proyectos y/o Director Administrativo	En caso de que la parte interesada manifieste la no satisfacción con la respuesta se procede de la siguiente manera: SI: Remítase a la actividad 7.1.8. NO: Remítase a la actividad 7.1.9.	Formato E-SGCA-FO001, Carta o correo electrónico.
7.1.9	Profesional de proyectos	Tomar la información transmitida por el solicitante y la Respuesta emitida por el responsable del área responsable y registrarla en el Formato de Control de PQRS E-SGCA-FO004 .	Formato E-SGCA-FO004
7.1.10	Partes Implicadas	Concertar reunión con las partes implicadas que ocasionaron la PQRS. SI: Remítase a la actividad 7.1.9. NO: Respuesta. FIN .	E-SGCA-FO003 Acta de reunión

Procedimiento Peticiones, Quejas, Reconocimientos y/o Sugerencias aprobado.


 IRINA MARIA DURÁN VESGA
 Gerente General