

**GERENCIA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS-PQRS
ENERO - JUNIO DE 2020**

1. Objetivo

La Gerencia de Ética y Cumplimiento, acatando lo preceptuado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "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 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.

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

Adicionalmente, también se puede acceder a este sitio a través del banner



el cual direcciona al sitio en el cual se podrá diligenciar el formulario disponible para hacer Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que es el mismo al que se accede desde el link de "CONTÁCTENOS", mencionado anteriormente.

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

Según el Grupo de Interés y el Asunto, se redirigirá 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.

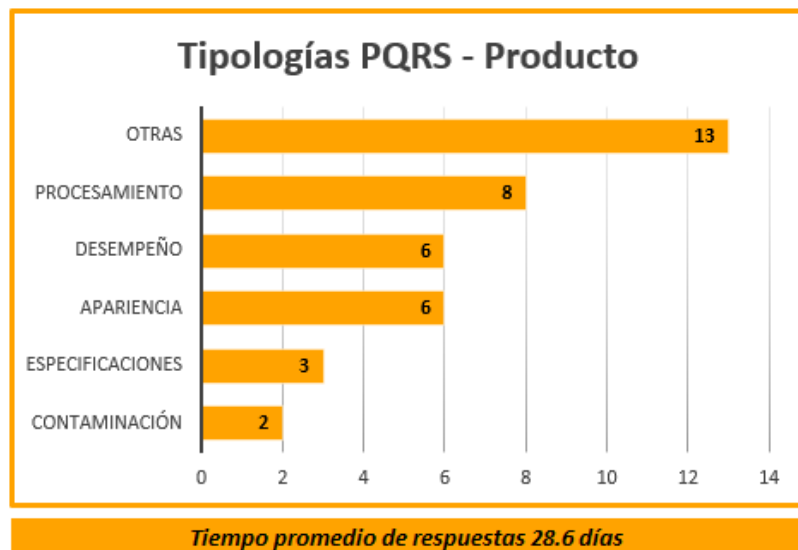
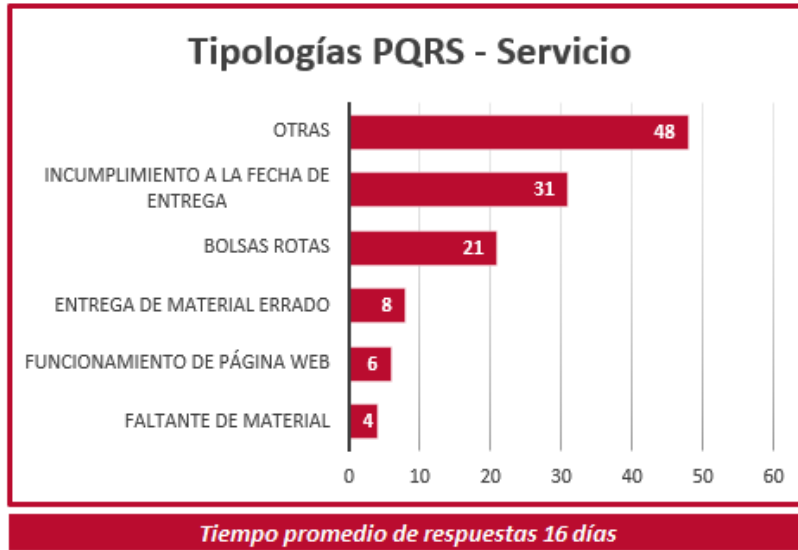
4. Resultados

A través del link "CONTACTENOS", durante el 2º semestre del año 2019 se presentaron 182 casos, los cuales fueron oportunamente atendidos.

Durante el primer semestre del 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:

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

Las siguientes graficas muestran las Tipologías por Producto y por Servicio, de las PQRS recibidas:



Cartagena, Colombia:
A.A. 4336 - Vía Mamonal
+57 (5) 668 8700

Bogotá, Colombia:
Carrera 10 # 28-49, Piso 27
+57 (1) 596 0220

Esenttia S. A. NIT. 800.059.470-5

Servicio al cliente:
servicioalcliente@esenttia.co
+(57) (1) 596 0210

www.esenttia.co



Síguenos y ayúdanos
a **cuidar el planeta**

De los casos antes mencionados, a la fecha del presente informe quedaron 4 casos en revisión, los cuales fueron recibidos durante el mes de junio/2020.

A través de la Línea Ética, durante el 1er semestre de 2020 solo se reportó un caso, al cual se le hizo la debida investigación y actualmente está en proceso de revisión por parte de Casa Matriz. Durante el 2º semestre del año anterior, se reportaron 3 casos los cuales fueron investigados y resueltos adecuadamente.

5. Conclusiones

Se observa que las PQRS recibidas a través del link de "CONTÁCTENOS durante el 1er semestre de 2020 con respecto a los del 2º semestre de 2019," se disminuyeron en un 14% (De 182 a 156 casos), mientras que los casos recibidos a través de la Línea Ética se redujeron en un 67% (De 3 a 1 caso).

Con el fin de reducir más aun los tiempos de respuesta, se recomienda la actualización y proceso de automatización de los PQRS en relación con la asignación por Grupo de Interés y Asunto, directamente a los correos de los dueños del proceso o tema reportado,

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