

PROCESO: Gestión de Servicios Generales y Suministros. | **ÁREA: Dirección Administrativa, de Talento Humano y Tecnología.**

PROCEDIMIENTO: Sistema de Participación Ciudadana.

FINALIDAD: El artículo 23 de la Constitución Política dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta, tal como lo desarrolla la Ley 1755 de 2015.

En tal sentido, la Corte Constitucional ha considerado que el derecho de petición se garantiza cuando el peticionario conoce efectivamente la respuesta en los términos dispuestos por la ley para atender la solicitud y ella es de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.

Por lo tanto, para garantizar la participación ciudadana mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición, GENSA SA ESP cuenta con el sistema de participación ciudadana, que permite recibir y tramitar peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y denuncias así como responderlas de conformidad con la Constitución y la Ley.

POLITICAS Y NORMAS

1. FUNDAMENTOS NORMATIVOS DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 2, consagra como fines esenciales del Estado, entre otros, servir a la comunidad y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como la obligación de asegurar el cumplimiento de los derechos sociales del Estado y de los particulares.

En el artículo 23, la misma Constitución consagra el derecho fundamental de petición, cuyo ejercicio y atención ha sido desarrollado por la Ley 1755 del 2015, norma que se encuentra inmersa en el artículo 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

La Ley 5 de 1992, que contiene el reglamento del Congreso, el Senado y la Cámara de Representantes, en sus artículos 258 y 260 se refiere a las peticiones de información presentadas por los congresistas y las cámaras legislativas.

El Decreto 1166 de 2016 adicionó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, capítulo que regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

| | |
|---|---|
| <p>Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO</p> | <p>SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p> |
| | <p>Código 026-DAL</p> |
| | <p>Vigencia 16-Ene-2023</p> |
| | <p>Versión 13</p> |
| | <p>Página 1 de 12</p> |

2. DEFINICIONES:

Sistema de Participación Ciudadana: Mecanismo mediante el cual se garantiza el acceso al derecho fundamental de petición en GENSA, que tiene como componentes la recepción, radicación, trámite y respuesta de las solicitudes que los ciudadanos formulen.

Petición: El inciso segundo del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 señala que:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. (...)

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

Por lo anterior, en GENSA S.A. ESP se entiende por PETICION cualquier actuación que provenga de terceros, incluso de los trabajadores de la sociedad, que implique una solicitud o requerimiento de realización de una acción determinada por parte de GENSA S.A. ESP.

Peticiones Irrespetuosas: Son aquellas peticiones de contenido irrespetuoso, grosero o injurioso, que pueden ser rechazadas por la empresa.

Peticiones Oscuras: Aquellas solicitudes que no permiten identificar su objeto, esto es, no hay claridad en lo que se pide o pretende.

Peticiones Incompletas: Es incompleta la solicitud cuando no posee los elementos esenciales de una petición, tales como: el destinatario de la solicitud, la identificación y la ubicación del peticionario, el objeto de la solicitud, las razones en las que se fundamenta la solicitud, la firma del peticionario y, cuando a ello haya lugar, los documentos que se anuncian en el correspondiente escrito.

Peticiones Reiterativas: Una petición es reiterada o reiterativa cuando es idéntica a otra ya presentada y atendida cabal y oportunamente por GENSA.

Solicitudes de interés general: Hace referencia a la reclamación presentada por una persona a GENSA para la resolución de fondo de una situación presentada que afecta los intereses generales. Puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

Solicitudes de interés particular: Hace referencia a la reclamación presentada por una persona a GENSA para la resolución de fondo de una situación presentada que afecta los intereses individuales. Puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código 026-DAL

Vigencia 16-Ene-2023

Versión 13

Página 2 de 12

Solicitudes de documentos y de información: Son aquellas peticiones que versan sobre solicitudes de información o de documentos tales como: constancias, certificaciones, archivos que obren en la entidad.

Solicitudes de consulta: Cualquier requerimiento en el que quien lo hace, aspira a obtener una posición técnica, legal o administrativa respecto de un tema en particular.

Queja: Es la manifestación de una inconformidad, protesta, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de una persona, con relación a una conducta que se considera irregular en desarrollo de las funciones de la Empresa.

Reclamo: Es la exigencia de una explicación presentada por una persona sobre la inconformidad, ausencia, irregularidades o mala atención o prestación de un servicio.

Denuncia: Consiste en la comunicación de cualquier irregularidad o actuación ilícita dirigida a autoridades judiciales o administrativas externas a la Organización.

Reporte: Consiste en la comunicación de cualquier evento, incidente o circunstancia ocurrido o existente en el interior de la Organización que sea realizada a través de los canales establecidos para tal fin en el interior de la Organización, y que se encuentre asociada directa o indirectamente a las conductas o hechos susceptibles de ser reportados de conformidad con el Código de Ética y demás normas de autorregulación que lo complementen.

Requerimientos de Autoridades Administrativas y/o entes de control: Se refiere a cualquier actuación que provenga de un ente de control y/o vigilancia (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Superintendencias, Corporaciones Autónomas, ANLA, CREG, entre otras), que implique una solicitud o requerimiento de realización de una acción determinada por parte de GENSA S.A. ESP

3. RESPONSABLES EN GENSA DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES

A. DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS

En atención al asunto de la petición, el presidente, el secretario general, los directores y gerentes de GENSA son los encargados de orientar y tramitar los derechos de petición recibidos en la empresa, según las competencias respectivas.

Toda solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia sin importar el medio por el que se reciba y quien la reciba, DEBE REMITIRSE DE MANERA INMEDIATA A LA VENTANILLA UNICA DE GENSA, con el fin de que sea tramitada por el funcionario competente para que lidere la correspondiente respuesta, en los términos legalmente establecidos.

Cada área responsable de dar respuesta a la petición recibida, a través del presidente, el secretario general, los directores y gerentes, sólo tendrá autonomía para elaborar la comunicación y enviarla al correo de ventanilla única para la debida gestión de la respuesta.

Las comunicaciones que constituyen PQRSD deben ser firmadas por el presidente, el secretario general, los directores y gerentes según corresponda; en ausencia de alguno de ellos firmará el

| | |
|--|------------------------------------|
| Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO | SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| | Código 026-DAL |
| | Vigencia 16-Ene-2023 |
| | Versión 13 |
| | Página 3 de 12 |

colaborador delegado por ellos.

Los correos que se crucen entre colaboradores de la organización y contratistas con el fin de dar aclaración al contrato no constituyen PQRSD; por lo tanto, no deben ser tramitados a través de la Ventanilla Única.

En el caso que las peticiones impacten diferentes direcciones, gerencias, áreas o proyectos de la organización, la gestión de la respuesta estará en cabeza de las áreas responsables en atención a su competencia. Los encargados definirán quién consolidará la información para la respuesta definitiva, dentro de los tiempos definidos por la Ley; la respuesta deberá estar firmada por todos los intervinientes.

Todas las respuestas a las peticiones se radicarán en la ventanilla única para la remisión respectiva al peticionario.

B. REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O ENTES DE CONTROL

Sin importar el medio por el cual sean recibos, los requerimientos realizados por las autoridades administrativas y/o entes de control a GENSA SA ESP deberán remitirse de manera INMEDIATA a la ventanilla única de la sociedad, con el fin de que sean trasladados a la Secretaría General, área encargada de centralizar la información, realizar la revisión jurídica, consolidar y emitir la respuesta.

En atención a la especialidad del asunto, el Secretario General designará el área y funcionario competente que debe documentar y proyectar la respuesta, la cual, junto con los anexos si hay lugar a ellos, deberá remitirse de forma completa al profesional de la Secretaría General que haya sido designado como responsable de la revisión jurídica, para que consolide la información y remita el documento final al correo de ventanilla única para la debida gestión, con la firma del Secretario General y los vistos buenos que sean del caso.

CONSIDERACIONES GENERALES

4. TERMINOS PARA RESPONDER

a. EN ATENCIÓN A LA LEY 1755 DE 2015.

Las peticiones recibidas en GENSA deben ser atendidas en atención a los términos de la citada Ley, que son de imperativo cumplimiento, así:

| TIPO DE PETICIÓN | TERMINO | FUNDAMENTO LEGAL |
|---|-----------------|--|
| Petición de interés general o particular. | 15 días hábiles | Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (Artículo 14 del CPCA) |
| Documentos e Información. | 10 días hábiles | Numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (Artículo 14 del CPCA) |
| Consulta. | 30 días hábiles | Numeral 2, del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (Artículo 14 del CPCA) |

Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código 026-DAL

Vigencia 16-Ene-2023

Versión 13

Página 4 de 12

Estos términos de forma excepcional pueden prorrogarse por un hecho o circunstancia especial que impida que GENSA pueda dar respuesta oportuna, caso en el cual se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término legal inicial el hecho por el cual se prorrogará el plazo para emitir la respuesta. En la comunicación correspondiente se fijará la fecha en la que se dará respuesta efectiva; el nuevo plazo no podrá exceder del doble del previsto por la Ley para atender la respectiva solicitud.

b. TERMINOS EN ATENCIÓN A NORMAS ESPECIALES:

Existen normas especiales que igualmente consagran términos particulares y diferentes para atender las solicitudes, así:

| TIPO DE PETICION | TERMINO | FUNDAMENTO LEGAL |
|---|-----------------|-----------------------------------|
| Solicitudes de información presentadas por los congresistas en ejercicio del control que corresponde al Congreso de la República. | 5 días hábiles | Artículo 258 de la Ley 5 de 1992. |
| Solicitud de Información de las Cámaras Legislativas | 10 días hábiles | Artículo 260 de la Ley 5 de 1992. |
| Solicitudes de Entidades Públicas | 10 días hábiles | Artículo 30 del CPACA. |

Para el cómputo de los días deberá tenerse en cuenta lo previsto por el artículo 62 del Código de Régimen Político y Municipal (Ley 4 de 1913) que a la letra dice:

“Artículo 62. En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.”

c. TÉRMINOS DE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS Y/O ENTES DE CONTROL:

Para el cómputo de los días deberá tenerse en cuenta el término establecido por cada entidad que hace el requerimiento. Si no se establece un término para contestar, se contabilizará en atención a los establecidos en la ley 1755 DE 2015.

5. PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN

- Los derechos de petición recibidos en la empresa serán tramitados de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015.
- Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, por escrito Formato F-108 (Formato de Peticiones verbales) y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. El formato deberá ser diligenciado por el colaborador que reciba la PQRSD verbal.
- La gestión de las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y denuncias de GENSA,

Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código 026-DAL

Vigencia 16-Ene-2023

Versión 13

Página 5 de 12

recibidas a través de los canales de presentación dispuestos por la empresa (página Web, buzón, radicación en físico en el sistema de correspondencia de GENSA y el correo electrónico particularmente dispuesto denominado ventanillaunica@gensa.com.co), serán tramitados a través de la ventanilla única de la sociedad.

- Recibida en la ventanilla única de GENSA la petición, solicitud, queja, reclamo o denuncia la misma es radicada en el sistema, se contabiliza el término máximo de respuesta, y es remitida para el trámite de respuesta a la presidencia, secretaría general, dirección o gerencia competente dependiendo del tipo de solicitud.
- Las áreas competentes podrán contar con la asesoría legal de la Secretaría General para la construcción de las respuestas, cuando las mismas, a juicio del área responsable, puedan comprometer jurídicamente a la empresa.
- Las respuestas a las peticiones presentadas se comunicarán al solicitante a través de la ventanilla única, mediante la remisión a la dirección física o de correo electrónico que el peticionario haya señalado en su solicitud. La trazabilidad de las respuestas quedará registrada en la ventanilla única de la empresa, así como en cada área que emite la misma.

Para Peticiones Verbales:

Si se recibe una petición, solicitud, queja, reclamo o denuncia de forma verbal en GENSA, de la misma deberá dejarse constancia en la sociedad para garantizar la comunicación y transferencia de datos.

El peticionario se deberá remitir a la ventanilla única de la sociedad con el fin de que la persona encargada de la atención diligencie el formato dispuesto para el efecto en el sistema integrado de gestión, lo radique en el sistema y lo dirija al área competente para que emita la respuesta.

Si algún colaborador de GENSA, en cumplimiento de sus funciones, evidencia la intención por parte de algún grupo de interés de elevar una petición, solicitud, queja, reclamo o denuncia de forma verbal, deberá diligenciar el formato dispuesto para el efecto y remitirlo inmediatamente a la ventanilla única para que realicen el trámite respectivo.

Las citadas peticiones serán atendidas acorde al procedimiento y términos legales indicados en el presente manual.

Para Peticiones Irrespetuosas:

Si se recibe una petición grosera, irrespetuosa e injuriosa en GENSA, se debe proceder a su rechazo, con la correspondiente justificación, es decir, deberá proferirse comunicación en la que expresamente se indique que la petición se rechaza de plano por irrespetuosa.

Para Peticiones Oscuras:

Se deberá emitir una comunicación en la que se le informe al peticionario sobre las razones por las cuales la solicitud o petición no es clara, anexando copia de la respectiva petición e indicándole que cuenta con un término de diez (10) días hábiles para aclarar su solicitud. El término de tiempo que tiene GENSA para responder la petición se interrumpe hasta que la Sociedad reciba la

| | |
|---|---|
| <p>Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO</p> | <p>SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p> |
| | <p>Código 026-DAL</p> |
| | <p>Vigencia 16-Ene-2023</p> |
| | <p>Versión 13</p> |
| | <p>Página 6 de 12</p> |

correspondiente aclaración.

En el evento que en el término antes mencionado el peticionario no realice la aclaración, GENSA deberá mediante documento escrito informarle de la imposibilidad de atender la petición y posteriormente deberá archivarla con una nota explicativa suscrita por el director, gerente o secretario general del área competente, con la que sucintamente se indiquen los trámites que se surtieron con relación a la petición y las razones de su archivo.

Para Peticiones Incompletas:

GENSA mediante comunicación escrita, requerirá al peticionario, con el fin de que complete la solicitud, para lo cual cuenta con un plazo de un mes; si transcurrido dicho término la petición no se completa, GENSA la archiva, informando por escrito al peticionario la imposibilidad de atenderla por incompleta. Adicionalmente se debe dejar una constancia firmada por el presidente, secretario general, director o gerente, según corresponda, que permita comprobar la totalidad del trámite que se le impartió a la petición incompleta y las razones para su archivo.

Cuando GENSA reciba una petición incompleta, el escrito que envíe al peticionario solicitando su complemento deberá tramitarse dentro de los diez días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

Para Peticiones Anónimas:

Las peticiones anónimas deben ser admitidas para trámite y respuesta de fondo siempre y cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad (Sentencia C-951 del 2014).

Para Peticiones Reiterativas:

Cuando se presentan solicitudes que son reiterativas, GENSA debe repetir o reiterar la respuesta antes dada.

Para Denuncias o Reportes:

Cuando en la ventanilla única de GENSA se evidencie que la solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia se enmarca dentro de los postulados definidos como denuncia o reporte en el Código de Ética de la entidad, la acusación será remitida a la Comisión de Ética y Cultura Ética de la organización para que apliquen el procedimiento respectivo establecido en el mismo Código.

6. CONTENIDO DE LA RESPUESTA

A continuación, se establecen algunas pautas a tener en cuenta al elaborar una respuesta para un derecho de petición:

- I. La solicitud o petición debe leerse y comprenderse adecuadamente por quienes construyen la respuesta.
- II. Se debe identificar claramente el objeto de la petición; en consecuencia, la respuesta debe

Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código 026-DAL

Vigencia 16-Ene-2023

Versión 13

Página 7 de 12

resolver o atender de manera detallada y completa todos los puntos que se mencionan en la petición y se debe evitar pronunciarse sobre asuntos que estén por fuera de la misma.

- III. El lenguaje que se utilice debe ser formal, cordial, directo y claro, dirigiéndose de manera respetuosa al peticionario.
- IV. La redacción de la respuesta debe ser comprensible para la persona que presenta la petición, usando términos, redacción y argumentos adecuados para cada destinatario.
- V. Se debe evitar usar argumentos evasivos o genéricos, que no respondan a lo preguntado o que no estén relacionados con las particularidades de la petición que se atiende.
- VI. Los pronunciamientos no deben ser ambiguos o confusos que dejen un margen amplio de interpretación.
- VII. Se debe tener en cuenta que el núcleo fundamental del derecho de petición se satisface cuando GENSA da una respuesta relacionada con lo requerido.
- VIII. GENSA NO está obligada a dar una respuesta positiva. Debe valorarse la solicitud y resolverla de acuerdo con los sustentos facticos y jurídicos pertinentes, así la respuesta sea negativa.
- IX. Se debe evitar la utilización de formatos. Cada petición debe ser considerada como un asunto particular, individual e independiente de otras peticiones, así sea que en la correspondiente respuesta se encuentre oportuno usar argumentos esbozados en respuestas anteriores.
- X. Cuando se trate de **PETICIONES EN LA MODALIDAD DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN**, es necesario revisar y analizar detalladamente el tipo o clase de información que se está solicitando, toda vez que conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, hay información que tiene el carácter de reservada:

“Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. 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.
4. 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.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las

Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código 026-DAL

Vigencia 16-Ene-2023

Versión 13

Página 8 de 12

- empresas públicas de servicios públicos.*
 7. *Los amparados por el secreto profesional.*
 8. *Los datos genéticos humanos.*

Parágrafo. *Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 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.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando GENSA niegue la entrega de información por considerar que la misma es reservada, deberá expresar claramente en la comunicación de respuesta a la petición las razones de su negativa e indicar las normas que determinan que la información que se le solicitó tiene el carácter de reservada.

Al ser GENSA una sociedad anónima, conforme se desprende de sus estatutos sociales, en coherencia con lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 142 de 1994, para la respuesta de las peticiones debe darse aplicación a la reserva legal, en los términos de lo dispuesto por el artículo 61 del Código de Comercio, que reza: *“Los libros y papeles del comerciante no podrán examinarse por personas distintas de sus propietarios o personas autorizadas para ello, sino para los fines indicados en la Constitución Nacional y mediante orden de autoridad competente. Lo dispuesto en este artículo no restringirá el derecho de inspección que confiere la ley a los asociados sobre libros y papeles de las compañías comerciales, ni el que corresponda a quienes cumplan funciones de vigilancia o auditoría en las mismas.”*

Adicionalmente, en materia de entrega de información a terceros, deberá hacerse un análisis de lo solicitado, de cara a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia de la información), teniendo en cuenta que dicha norma da a entender que las personas obligadas, en relación con su actividad propia, industrial o comercial, no están sujetas al deber de información, con respecto a dicha actividad (Sentencia C-274-13 de 5 de marzo de 2014, M. P. Dra. María Victoria Calle Correa).

7. COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

Emitida la respuesta por el área competente de la entidad, esta deberá ser firmada por el presidente, el secretario general, los directores y gerentes, quienes deben garantizar la entrega al peticionario dentro del término legal, remitiendo la misma a la ventanilla única de la empresa para que sea dirigida por los medios organizacionales dispuestos.

Si la respuesta es devuelta por el operador logístico mediante el cual se envió, se deberá contactar por todos los medios posibles al peticionario con el fin de lograr la entrega efectiva de la misma.

Es menester tener en cuenta que la satisfacción integral del derecho de petición tiene lugar cuando la respuesta es emitida en los términos de ley, es de fondo y coherente con lo solicitado y se comunica efectivamente al peticionario.

8. FALTA DE COMPETENCIA PARA ATENDER LA PETICIÓN O SOLICITUD

En el evento que al revisar una petición, solicitud, queja, reclamo o denuncia se determine que la

| | |
|--|------------------------------------|
| Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO | SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| | Código 026-DAL |
| | Vigencia 16-Ene-2023 |
| | Versión 13 |
| | Página 9 de 12 |

Sociedad no es competente para atenderla, deberá remitirse al competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, informando al peticionario del traslado por competencia (artículo 21 de la Ley 1755 de 2015). Esta comunicación deberá ser suscrita por el Secretario General de la Sociedad.

9. DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN.

En atención a lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley 1755 de 2015, es posible que un peticionario desista de la petición de manera tácita o expresa. En cualquiera de los dos casos, deberá actuarse de conformidad con el procedimiento dispuesto en los artículos citados.

Cuando los artículos 17 y 18 hablan de acto administrativo y resolución motiva, para los efectos en GENSA S.A. ESP deberá entenderse como una constancia motivada firmada por el presidente, secretario general, director o gerente, según corresponda.

Esta constancia deberá enviarse a la ventanilla única para el cierre definitivo de la petición.

FLUJOGRAMA

| RESPONSABLE | PASO Nro. | ACTIVIDAD |
|---|-----------|---|
| Grupo de interés, peticionario, o solicitante. | 1 | Presenta la solicitud, por cualquiera de los medios destinados para tal efecto: escrito, verbal, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (página Web, correo electrónico, radicación en las instalaciones de cualquiera de las oficinas de GENSA, en el país). |
| Funcionario de GENSA que por cualquier medio reciba PQRS o requerimiento de autoridades administrativas y/o entes de control. | 2 | Debe remitir la solicitud a la ventanilla única de la sociedad de forma inmediata. |
| Colaborador encargado de administrar la ventanilla única de GENSA. | 3 | Revisa constantemente en el día la ventanilla única, con el fin de verificar si se han recibido peticiones, solicitudes, quejas, reclamos o requerimientos de autoridades administrativas y/o entes de control, revisa, analiza el tipo de petición, la ingresa al sistema radicando la misma, contabiliza los términos de respuesta y realiza el reparto al área competente para la gestión de respuesta. |
| Gerentes, directores, secretario general o presidente competentes de responder la solicitud. | 4 | Recibe la notificación de solicitud, gestiona con su equipo de trabajo la respuesta dentro de los términos legales, la cual es suscrita por él como responsable competente, y la remite a la ventanilla única, con el fin de que sea remitida al peticionario por el medio utilizado para la remisión de la petición. En el caso de los requerimientos de las autoridades administrativas y/o entes de control, el profesional de la secretaría general encargado de consolidar la respuesta, la cual es suscrita por el secretario general con el visto bueno de los intervinientes en la respuesta, la remite a la ventanilla única, con el fin de que sea enviada al peticionario por el medio por él utilizado. |
| Colaborador encargado de administrar la ventanilla única de GENSA. | 5 | Registra la respuesta en la ventanilla única para que como evento de salida sea remitida al peticionario. |

Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código 026-DAL

Vigencia 16-Ene-2023

Versión 13

Página 10 de 12

| | | |
|--|---|---|
| Gerentes, directores, secretario general o presidente competentes de responder la solicitud. | 6 | Toma las medidas de mejoramiento del proceso, que se pueden traducir en el planteamiento de políticas, en la modificación de procedimientos internos o en llamados de atención al personal, si a ello aplica. |
|--|---|---|

| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | | | |
|--------------------|-------------|---|---|---------|---|---|-------------------------|
| Fecha | Tipo cambio | | | Versión | Asunto | Elaborado por | Revisado y Aprobado por |
| | A | M | S | | | | |
| 2005-11-30 | X | | | 01 | Creación del Sistema a través de resolución No. 17 de 2005 | Dirección Control Interno | Secretaría General |
| 2006-12-01 | | X | | 02 | Cambio por implementación del software para el manejo de PQRS, Cambio de formato. | Dirección Control Interno | Secretaría General |
| 11 jun 2009 | | X | | 03 | Se elimina los apartes correspondientes al F-149 Presentación de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Dicho formato se eliminará. | Secretaria General | Secretaria General |
| | | X | | 04 | Ajustes pasos por simplificación procedimientos | Dirección Control Interno | Secretaria General |
| 15-may-2012 | | X | | 05 | Cambios en políticas y en el paso a paso | Dirección Control Interno | Secretaria General |
| 9-ago-2012 | | X | | 06 | Ajustes en la finalidad y las normas por entrada en vigencia de la ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 32), vigente desde el 1º de julio de 2012 | Líder Unidad Jurídica | Secretaria General |
| 5-mar-2013 | | X | | 07 | Inclusión de los reportes de actividad inusual | Dirección Control Interno | Secretaria General |
| 10-may-2017 | | X | | 08 | Adaptación de manual a la escisión hecha en la secretaría general y a la nueva caracterización del proceso | Secretaria General | Secretaria General |
| 30-jun-2020 | | x | | 09 | Se actualiza el documento para Separar o escindir del sistema de participación ciudadana, lo relacionado con la atención de denuncias o actividades inusuales, que quedó en cabeza exclusiva de la Dirección de Control Interno | Profesional especializado en secretaria general | Secretaria General |

| | |
|---|------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO</p> | SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| | Código 026-DAL |
| | Vigencia 16-Ene-2023 |
| | Versión 13 |
| | Página 11 de 12 |

| | | | | | | | |
|---------------|--|---|--|----|--|--|-------------------------|
| 30- sep-2021 | | x | | 10 | Se actualiza el documento debido a la unificación del sistema de participación ciudadana y el procedimiento de Gestión optima de derechos de petición para la debida gestión de las peticiones quejas y reclamos recibidos en la empresa. Pasa a la DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO Y TECNOLOGÍA | Profesional Especializado en Litigios Secretaría General | Secretaría General |
| 04-Abril-2022 | | X | | 11 | Se actualizaron los responsables de la atención de peticiones - Se adiciono en todo el documento la palabra denuncia | <i>Profesional Ventanilla Única</i> | Director Administrativo |
| 29-Junio-2022 | | X | | 12 | Se elimina el párrafo relacionado con la ampliación de los términos para responder por emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19 | <i>Profesional Ventanilla Única</i> | Director Administrativo |
| 16-enero-2023 | | X | | 13 | Se incluye el procedimiento para la atención de requerimientos de autoridades administrativas y/o entes de control. | Profesional Especializado 2 Secretaría General | Secretaría General |

| | |
|---|------------------------------------|
| <p>Si ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO Y SIN SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO DEBE SER TOMADO COMO DOCUMENTO OBSOLETO</p> | SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| | Código 026-DAL |
| | Vigencia 16-Ene-2023 |
| | Versión 13 |
| | Página 12 de 12 |