

Recomendaciones

para la gestión de requerimientos
de las comunidades que involucran
a terceros en su resolución

Febrero de 2026

Con el apoyo de:





Introducción

El Comité de Seguridad y Derechos Humanos -CME considera que la responsabilidad de las empresas, en el marco de las operaciones que han sido contratadas con el Estado colombiano, en aplicación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos y de los Principios Rectores de las Naciones Unidas, se centra en tomar todas las medidas necesarias para identificar y gestionar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), provenientes de las comunidades de sus áreas de influencia directa, incluidas aquellas que involucran a terceros en su resolución.

Contar con los mecanismos y procesos adecuados para fortalecer el relacionamiento con las comunidades en un marco de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, facilita la comprensión sobre los distintos roles, responsabilidades y canales para tramitar de manera responsable y efectiva las PQRS.

El objetivo del presente documento es brindar a las empresas un conjunto de recomendaciones para gestionar PQRS de las comunidades, que no están dentro de su competencia y límites de acción resolver. En consecuencia, su resolución involucra el mandato y compromiso de terceros como agencias estatales, entidades gubernamentales, autoridades departamentales y locales, entes de control, otras empresas privadas, o incluso, las propias comunidades.

Los lineamientos aquí contenidos, son resultado de un proceso de construcción que se inició en el 2019 y contó con el conocimiento e intercambio de experiencias a partir de sesiones de trabajo entre los integrantes del CME, la participación de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), empresas externas al CME que contribuyeron con el diligenciamiento de una encuesta y el diálogo con autoridades, líderes indígenas Wayuu y población afrodescendiente de Maicao, Albania, Uribia, Manaure y Riohacha.



Algunos datos

Con el propósito de identificar el tipo de requerimientos que las empresas del sector minero energético reciben a través de sus canales de PQRS, se aplicó una encuesta a 20 compañías del sector. Esta indagación permitió caracterizar aquellas solicitudes que, aunque son recibidas por las empresas, exceden su ámbito de competencia y no pueden ser atendidas directamente por ellas.

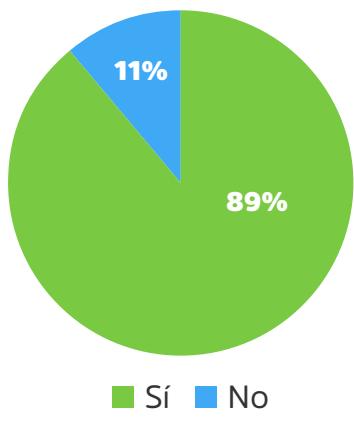
Adicionalmente, se incorporaron insumos provenientes del diálogo sostenido con autoridades locales, líderes indígenas Wayuu y comunidades afrodescendientes de los municipios de Maicao, Albania, Uribe, Manaure y Riohacha. Aunque este ejercicio se enfocó en comunidades ubicadas en el área de influencia de algunas empresas del sector, sus aportes representan una valiosa expresión de la ciudadanía sobre la percepción que tienen respecto a la gestión de sus requerimientos.

Estas voces territoriales permiten complementar la visión empresarial y ofrecen elementos clave para comprender las expectativas, barreras y dinámicas que inciden en la atención efectiva de las PQRS por parte de las compañías.

A continuación, se presentan algunos hallazgos destacados:

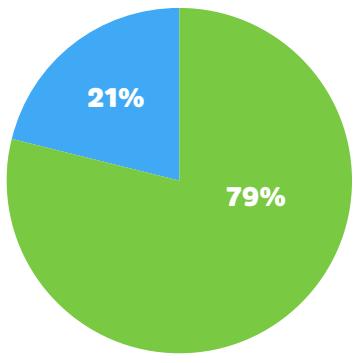
Consulta a 20 empresas del sector minero energético

La mayoría de las empresas encuestadas reportaron recibir solicitudes de las comunidades que, por su naturaleza, exceden su capacidad de gestión directa y requieren la intervención de actores externos.



Frecuencia	% respuestas
Mensualmente	32%
Semanalmente	26%
Trimestralmente	26%
Anualmente	16%

También se indagó si las empresas reciben solicitudes por parte de organizaciones de la sociedad civil para que actúen como intermediarias ante autoridades civiles o entidades de control, con el fin de obtener respuestas o soluciones a determinadas problemáticas.



Frecuencia	% respuestas
Mensualmente	37%
Semanalmente	21%
Trimestralmente	21%
Anualmente	21%

■ Sí ■ No

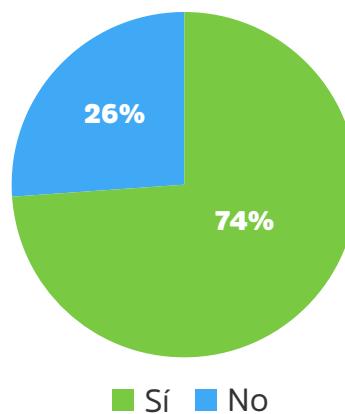
Cuando la empresa recibe solicitudes que por su naturaleza, escapan de su órbita de gestión y competencia, la empresa:

53% Informa al peticionario sobre la entidad que por competencia debe resolver, con el propósito de que realice el trámite directamente.

26% Solicita a la entidad competente dar respuesta a la solicitud, y una vez tramitado a satisfacción, informa al peticionario.

21% Da traslado a la entidad que por competencia debe resolver la solicitud.

Ahora bien, la mayoría de las empresas consultadas no cuenta con un protocolo para solucionar los requerimientos cuando es necesaria la intervención de otros actores.



Díalogos con comunidades

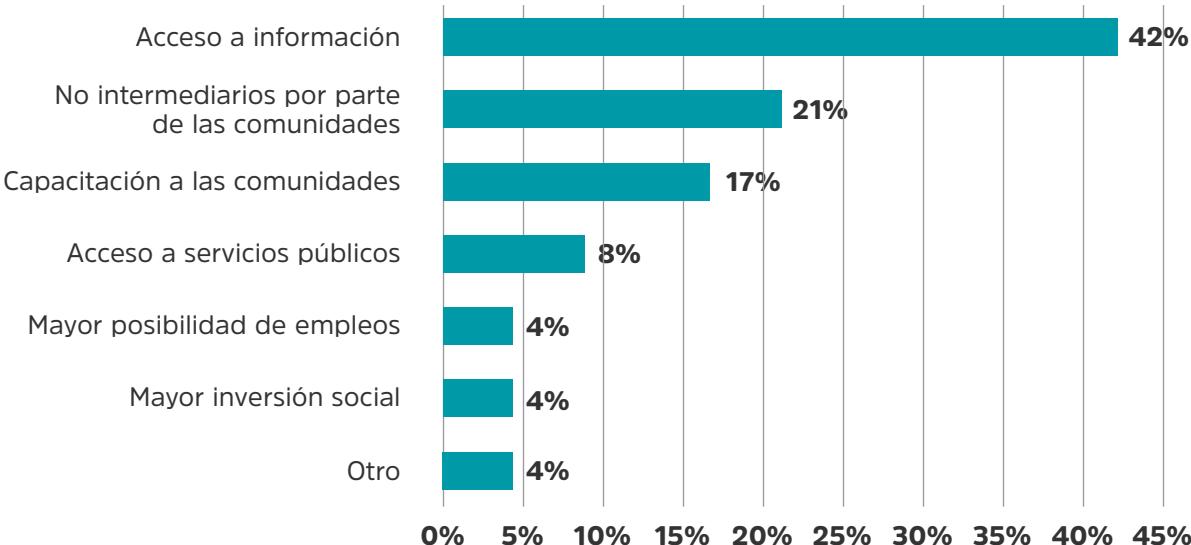


54%

de las personas encuestadas tienen una percepción negativa de la respuesta que han dado las empresas a través de los sistemas de PQRS. Lo anterior, entre otros asuntos por percepción de:



Desde la perspectiva de las comunidades, las respuestas o el relacionamiento que tienen las comunidades con las empresas a través del trámite de PQRS, se puede fortalecer de la siguiente manera:





Recomendaciones

Con base en las prácticas, experiencias y lecciones aprendidas por los integrantes del CME en su relacionamiento con el entorno, se presenta a continuación un conjunto de recomendaciones dirigidas al sector empresarial, con el fin de promover una gestión más articulada, transparente y efectiva de este tipo de solicitudes.



1. Gestión de PQRS

1.1. Recepción, clasificación y trámite

- a.** Disponer de un mecanismo para atender y dar trámite a PQRS de cualquier persona natural o jurídica que sea de fácil acceso (presencial, virtual, telefónico, escrito) y que cuente con un enfoque cultural y de derechos humanos.
- b.** Clasificar las PQRS, que en su resolución involucran a terceros (autoridades locales, regionales o nacionales, entes estatales y de control, otras empresas, comunidades, agremiaciones).
- c.** Definir al interior de las empresas los lineamientos para atender PQRS que deben ser resueltas por terceros.

- d.** Responder siempre al peticionario, incluso cuando la solicitud no sea competencia de la empresa, explicando de forma clara por qué no lo es y, cuando sea posible, orientando sobre la entidad responsable; fortaleciendo la confianza ciudadana, la transparencia y el enfoque de derechos en la gestión de requerimientos.
- e.** Dar respuesta al peticionario en un tiempo estimado por la empresa, de manera ágil, para resolver la petición y el compromiso de la empresa con su seguimiento, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición).
- f.** Contar con un protocolo para aquellas PQRS que advierten la violación de derechos humanos, dando prioridad en su trámite.
- g.** Trasladar de manera formal mediante comunicación escrita al tercero involucrado en la PQRS, solicitando una respuesta a la empresa y al peticionario.
- h.** Contestar las PQRS en lenguaje claro, lo que significa; de manera precisa, con palabras comunes y de manejo habitual por la ciudadanía, evitando tecnicismos y valoraciones subjetivas.
- i.** Disponer de funcionarios responsables de la clasificación y trámite de las PQRS, en línea con protocolos o lineamientos internos.

1.2. Seguimiento

- j.** Realizar un análisis periódico al interior de la empresa para identificar en qué casos resulta pertinente establecer espacios de diálogo con los terceros involucrados en las PQRS recibidas. Esto con el fin de que dichos actores, cuando sea posible y apropiado, adopten medidas que contribuyan a una mejor atención de las solicitudes ciudadanas bajo su responsabilidad.
- k.** Establecer un término en el que la empresa verifique que la PQRS fue atendida e informada al peticionario.
- l.** Solicitar al tercero, con copia al peticionario, que una vez resuelta la PQRS informe a la empresa sobre la respuesta dada.
- m.** Estructurar e implementar una herramienta digital (matriz de seguimiento, semáforos) interna de seguimiento a las PQRS, con el propósito de tener la trazabilidad de cada uno de los casos.
- n.** Evaluar periódicamente la eficacia del sistema de gestión de PQRS, incluyendo aquellas que involucran a terceros, mediante indicadores claros de respuesta, satisfacción ciudadana y tiempos de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora y ajustar los procesos internos.



2. Relacionamiento con terceros responsables de la resolución de PQRS

2.1. Autoridades locales, entidades gubernamentales, entidades estatales y órganos de control

- o.** Considerar la posibilidad de incluir en la estrategia de relacionamiento el desarrollo de espacios de interlocución y diálogo para informar sobre el tipo de PQRS que les involucran y para promover soluciones estructurales a los problemas que se evidencien en las PQRS, cuando ese sea el caso.
- p.** Producir y publicar reportes sobre la recepción y trámites de PQRS que involucran a terceros, promoviendo el acceso a la información, la rendición de cuentas y la transparencia.
- q.** Disponer de un funcionario enlace de la entidad pública con la que se pueda gestionar y realizar seguimiento a las PQRS, si así lo considera la empresa.

2.2. Otras empresas presentes en la zona de operaciones

- r.** Diseñar e implementar, de conformidad con el mapa de actores, una estrategia de relacionamiento con las empresas que operan en la zona de influencia, para compartir información sobre el trámite de PQRS.
- s.** Identificar oportunidades de alianzas con empresas presentes en el territorio, para fortalecer difusión de los proyectos en las zonas de influencia y sus beneficios.
- t.** Realizar espacios de intercambio de experiencias exitosas entre las empresas para la gestión de PQRS en el territorio.

2.3. Agremiaciones

- u.** Reportar periódicamente a los gremios de la industria correspondiente el estado de trámite de las PQRS que involucran a autoridades locales, entidades gubernamentales, entidades estatales y órganos de control, con el propósito de sumar esfuerzos para su resolución.

2.4. Comunidades y OSC

- v.** Comunicar el alcance de los proyectos, los beneficios que representan para la región y para el país, al igual que sus impactos y las correspondientes medidas de manejo. Esta comunicación debe darse, en lo posible, con acompañamiento de la institucionalidad respectiva.
- w.** Informar sobre los canales de comunicación que dispone la empresa para la atención y recepción de PQRS.
- x.** Publicar información en el sistema de PQRS de la empresa, sobre el tipo de información que la ciudadanía o grupos de interés deben tramitar por este medio.
- y.** Presentar a los grupos de interés los resultados y el impacto de las PQRS en las comunidades y el territorio por medio de instrumentos visuales como infografías.



3. Fortalecimiento de capacidades

3.1. Al interior de la empresa

- z.** Incluir en los planes de capacitación interna la temática de roles y responsabilidades de los actores institucionales en el territorio.
- Diseñar lineamientos para que el trámite de PQRS incluya la utilización de un lenguaje claro.
- Socializar los lineamientos y directrices de recepción de PQRS con empresas contratistas que tienen relacionamiento con las comunidades.

3.2. Con comunidades y OSC

- aa.** Involucrar en los espacios de diálogo establecidos por la empresa, reflexiones/claridades sobre los roles y las responsabilidades de cada actor en el territorio.
- bb.** Identificar necesidades de capacitación y formación en la materia dirigida a comunidades en el entorno.



www.cmeocolombia.co