

Fecha de actualización: 25 de agosto de 2023

### CARTA DE TRATO DIGNO

En cumplimiento del numeral 5<sup>1</sup> del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup>, y como garantía de los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, Refinería de Cartagena S.A.S. hace público su compromiso con el trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, oportuno y diligente<sup>3</sup> al público.

Así mismo, se compromete a garantizarle a los ciudadanos una atención con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

CANALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial y escrito	En nuestras Oficinas de PQRS <sup>4</sup> y correspondencia, ubicadas en la ciudad de Cartagena de Indias. D. T. y C., Zona Industrial Mamonal Km. 10 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio Administrativo Piso 1, de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Virtual	Las PQRS se recibirán ingresando a <a href="https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/">https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/</a>  Las denuncias por faltas al Código de Ética, hechos de corrupción, fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo, se pueden presentar en la siguiente dirección: <a href="http://lineaetica.ecopetrol.com.co">http://lineaetica.ecopetrol.com.co</a>  Adicionalmente, se cuenta con el siguiente correo electrónico de atención a la ciudadanía: <a href="mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co">atencionalciudadano@reficar.com.co</a>
Telefónico	(i) Celular: 3176676042. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.  Se aclara que esta línea es exclusiva para los temas relacionados con PQRS.  (ii) Línea anticorrupción: a) Línea de atención telefónica gratuita: 018009121013. b) Línea de atención telefónica móvil: +57 3103158600 ext. 43900

A las peticiones recibidas por los canales [atencionalciudadano@reficar.com.co](mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co), <https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/> y en las oficinas de correspondencia y PQRS, se les asigna un número de identificación, con el cual los peticionarios pueden hacer seguimiento, a través de los siguientes canales:

<sup>1</sup> “Expedir, hacer visible y actualizar una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”

<sup>2</sup> Modificada y adicionada por la Ley 2080 de 2021. [En línea]. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2080\\_2021.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2080_2021.html)

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 1. [En línea]. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

<sup>4</sup> En caso de requerir cita de atención presencial, se deberá remitir la solicitud al correo electrónico: [atencionalciudadano@reficar.com.co](mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co)

Fecha de actualización: 25 de agosto de 2023

- Línea de atención a PQRS: celular: 3176676042 de lunes a viernes, en horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Correo electrónico: [atencionalciudadano@reficar.com.co](mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co)

La recepción, trámite, atención y respuesta a los derechos de petición se ceñirán a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y al documento denominado “Procedimiento para la Gestión de Derechos de Petición – PQRS” de Refinería de Cartagena.

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos, con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

- (i) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- (ii) Obtener información pública y orientación sobre los temas de competencia de Refinería de Cartagena.
- (iii) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación.
- (iv) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las disposiciones legales.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente<sup>5</sup>:

TIPO DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
Peticiones generales	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción
Peticiones de documentos	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción
Peticiones de información	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción
Quejas	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción
Consultas	Treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción
Reclamos	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción
Sugerencias	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción
Consultas presentadas por: (a.) personas cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento o, (b.) sus causahabientes, relacionadas con información personal del titular que repose en cualquier base de datos.	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción
Reclamación por considerar que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

<sup>5</sup> Los plazos de respuesta podrán ser ampliados, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Fecha de actualización: 25 de agosto de 2023

TIPO DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.	

- (v) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- (vi) Brindar atención especial y preferente si se trata de un periodista, para el ejercicio de su actividad, personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- (vii) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.