

## **REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 1er CUATRIMESTRE**

A continuación se presenta el Reporte de Atención al ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. (“Refinería de Cartagena” o “Sociedad”) para el 1er cuatrimestre de 2020, el cual se divide en los siguientes capítulos:

- (i) Reuniones informativas al grupo de interés comunidades.
- (ii) Programa de atención a derechos de petición.
- (iii) Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.

### **1. REUNIONES INFORMATIVAS CON EL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES**

Durante el primer cuatrimestre de 2020, se realizaron un total de 18 reuniones con las comunidades, o sus representantes, y autoridades locales, las cuales contaron con una asistencia total de 147 personas.

De las 18 reuniones antes referidas, la unidad de gestión social de Ecopetrol S.A. (“Ecopetrol Operador”), en calidad de operador de la refinería, en virtud del contrato de operación y mantenimiento suscrito con Refinería de Cartagena, y en el marco de sus responsabilidades de relacionamiento con el grupo de interés (comunidades), organizó 11 reuniones.

Por su parte, Refinería de Cartagena organizó 3 reuniones de manera individual<sup>1</sup> y 4 en conjunto con Ecopetrol Operador.

A continuación se presenta el detalle de estas jornadas informativas, realizadas con comunidades para el periodo comprendido entre el 1ro de enero y el 30 de abril de 2020:

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES	OBSERVACIONES
1	9/01/2020	Manga	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Cartagena	Reunión Informativa	1. Inversión social 2019 2. Inversión social 2020 3. Oportunidades de articulación.	Ecopetrol Operador	2	Asistentes: Oficina Gestión de Riesgo: 1 Ecopetrol: 1
2	17/01/2020	Mamonal	Mamonal	Atención a inquietudes	1. Atención a inquietudes por contratación de mano de obra local. 2. Aclaraciones sobre el proceso de contratación. 3. Cumplimiento de la priorización de mano de obra local.	Ecopetrol Operador	8	Asistentes: Líderes: 3 Contratistas: 4 Ecopetrol: 1

<sup>1</sup> En estas reuniones se identificaron solicitudes de miembros de juntas de acción comunal.

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES	OBSERVACIONES
3	20/01/2020	Mamonal	Refinería de Cartagena	Visita Acalde	1. Presentación Grupo Empresarial Ecopetrol 2. Presentación Refinería de Cartagena 3. Temas de Interés	Ecopetrol Operador/ Refinería de Cartagena	12	Asistentes: Alcaldía: 7 Ecopetrol: 3 Refinería de Cartagena: 2
4	21/01/2020	Albornoz	JAC	Atención a inquietudes	1. Atención a inquietudes por contratación de mano de obra local. 2. Manifiestan que van a paralizar los procesos de inversión social y de Responsabilidad Social.	Ecopetrol Operador	15	Asistentes: Lideres: 14 Ecopetrol: 1
5	3/02/2020	Tenera	SENA	Reunión Informativa	1. Articulación y concertación para desarrollar actividades que fortalezcan la contratación de mano de obra local, a través de formaciones y de la Agencia de Empleo.	Ecopetrol Operador	5	Asistentes: Sena: 3 Ecopetrol: 2
6	5/02/2020	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	1. Contratación de mano de obra local y SPE. 2. Inversión social de Ecopetrol y la Refinería de Cartagena. 3. Oportunidades de alianzas para proyectos de inversión social.	Ecopetrol Operador/ Refinería de Cartagena	10	Asistentes: Lideres: 5 Ecopetrol: 4 Refinería de Cartagena: 1
7	7/02/2020	Vista Hermosa	JAC	Reunión Informativa	1. Ofertas laborales y procedimiento para la postulación a vacantes. 2. Oportunidades para fortalecer las competencias laborales de personas que residen en comunidades aledañas.	Ecopetrol Operador	5	Asistentes: Lideres: 4 Ecopetrol: 1
8	11/02/2020	Centro histórico de Cartagena	Alcaldía	Reunión Informativa	1. Inconformidad de las comunidades por la contratación de mano de obra local. 2. Inversión social. 3. Plan de acción para atender las inconformidades.	Ecopetrol Operador/ Refinería de Cartagena	3	Asistentes: Alcaldía: 1 Ecopetrol: 1 Refinería de Cartagena: 1
9	12/02/2020	Santa Lucía	Oficina de Participación Ciudadana	Reunión Informativa	1. Fortalecimiento institucional realizado por Ecopetrol durante 2019 2. Articulación y concertación de oportunidades de fortalecimiento a las nuevas JAC. 3. Socialización de la inconformidad de comunidades aledañas por el tema de la contratación de mano de obra local, con amenazas de protestas.	Ecopetrol Operador	4	Asistentes: Fedejac: 2 Sec. Participación C: 1 Ecopetrol: 1

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES	OBSERVACIONES
10	19/02/2020	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Reunión con presidentes Puerta de Hierro y Arroz Barato 1. Información inversión social 2020 2. Solicitudes e inquietudes por parte de los líderes	Refinería de Cartagena	4	Evidencia Planilla de asistencia en oficina Líderes: 2 Refinería de Cartagena: 2
11	21/02/2020	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión líder Nelson Mandela	1. Información inversión social 2020 2. Solicitud e inquietudes por parte de la líderes	Refinería de Cartagena	3	Evidencia Planilla de asistencia en oficina Asistentes: Líder NM: 1 Refinería de Cartagena :2
12	21/02/2020	Santillana	Universidad del Sinú	Reunión Informativa	1. Dialogar con líderes Sistema Público de Empleo y normatividad que regula la contratación de mano de obra de Ecopetrol y la Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	17	Asistentes: Líderes:7 Sena:1 Servicio Público de Empleo:2 Comfamiliar:1 Alcaldía:2 Ecopetrol:4
13	28/02/2020	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión líderes pasacaballo	1. Información inversión social 2020 2. Solicitud e inquietudes por parte de la líderes	Refinería de Cartagena	3	Evidencia Planilla de asistencia en oficina Asistentes: Líderes:3 Refinería de Cartagena: 2
14	28/02/2020	Mamonal	Parquiamérica	Atención a inquietudes	1. Aclaración de inquietudes sobre los procesos que realiza las Agencias de Empleo y la contratación de mano de obra local por parte de Ecopetrol y Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	6	Asistentes: Líderes: No firmaron Comfamiliar: 2 Comfenalco: 2 Sena:1 Ecopetrol 1
15	4/03/2020	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	1. Inversión social 2019 2. Oportunidades de articulación: Programa de gestión del riesgo. 3. Planeación de simulacro. 4. Planeación de la formación en Sala de Crisis.	Ecopetrol Operador	10	Asistentes: Ecpetrol:4 Cruz Roja:1 Oficina Asesora de Gestión de Riesgo de Cartagena: 3 UNISINU:1 Contratista:1
16	6/03/2020	Santillana	Universidad del Sinú	Atención a inquietudes	1. Atención a inconformidad por la contratación de mano de obra local. 2. Dialogo sobre compromisos de reuniones anteriores. 3. Pliego de peticiones por parte de comunidades.	Ecopetrol Operador	19	Asistentes: Líderes:17 Ecopetrol:1 Refinería de Cartagena:1

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES	OBSERVACIONES
17	20/03/2020	Mamonal	Mamonal	Reunión Informativa	Reunión con líder de Pasacaballos 1. Seguimiento a lotes, los cuales serán aportados por la comunidad con el apoyo de la administración distrital. 2. Contratación de mano de obra local. 3. Disposición de la Edil Arinda Gandara, de intermediar en la inconformidad por contratación de MOL.	Ecopetrol Operador	3	Asistentes: líderes:2 Ecoeptrol:1
18	24/04/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	Dialogo sobre el impacto de la actual emergencia sanitaria en las comunidades y oportunidades de articulación y concertación para atender la emergencia.	Ecopetrol Operador/ Refinería de Cartagena	16	Asistentes: líderes:14 Ecoeptrol:1 Refinería de Cartagena: 1

## 2. PROGRAMA DE ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN

La Sociedad atiende los derechos de petición que son presentados por la ciudadanía a la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol Operador, y cuya competencia corresponde a Refinería de Cartagena.

Así mismo, Refinería de Cartagena cuenta con su propia Oficina de Atención al Ciudadano, por medio de la cual recibe peticiones directamente.

La sumatoria de peticiones recibidas por ambas dependencias corresponde al volumen total de solicitudes recibidas, que son atendidas por la Sociedad.

A continuación se presenta información detallada sobre los siguientes asuntos en relación con los derechos de petición recibidos: (i) destinatario, (ii) temáticas, (iii) medio de recibo, (iv) grupos de interés que los generan, (v) tiempos de respuesta, (vi) otros.

### (i) **Sobre el destinatario de los derechos de petición**

Durante el primer cuatrimestre del año 2020 se recibieron un total de 231 derechos de petición. De este total, 123, que corresponden al 53%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y 108, que equivalen al 47%, fueron recibidos por Refinería de Cartagena<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Con el fin de evitar la duplicidad de las peticiones reportadas no se contabilizan las siguientes:

1) OPC-2020-008700 correspondiente a un Derecho de Petición que por error fue duplicado y que se encuentra relacionado en la base de datos bajo el consecutivo CTG-000516-2020.

A continuación se presenta la discriminación de los derechos de petición recibidos por Ecopetrol Operador:

ECOPETROL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Peticiones	26	16	21	10	73
Quejas y reclamos	6	19	19	6	50
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>123</b>

Por su parte, en la siguiente tabla se presenta la discriminación de los derechos de petición recibidos por Refinería de Cartagena:

Refinería de Cartagena	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Peticiones	12	35	30	30	107
Quejas y reclamos				1	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>108</b>

## (ii) Sobre las temáticas de los derechos de petición

En la siguiente tabla se presenta un detalle de los derechos de petición recibidos en el periodo, por temática:

Temática	Ecopetrol Operador		Refinería de Cartagena S.A.S		Total		
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Total PQRS
Apoyo a la comunidad	11		14		25	0	25
Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario		2				2	2
Contratación de mano de obra local		2	21		21	2	23
Desempeño		2			0	2	2
Desincorporación del talento humano		1			0	1	1
Fallas en la atención de asesoría jurídica	4	1			4	1	5
Gestión de talentos	1				1	0	1

2) OPC-2020-010521 recibido en la oficina de atención al ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. remitido a Ecopetrol quien a su vez lo registró en su base de datos bajo el consecutivo OPC-2020-010628.

Temática	Ecopetrol Operador		Refinería de Cartagena S.A.S		Total		
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Total PQRS
Inconformidad con la gestión de inmobiliaria	1				1	0	1
Inconformidad con la liquidación de la nómina	26	3			26	3	29
Inconformidad con la prestación de servicios administrativos	1				1	0	1
Inconformidad con temas HSE	1				1	0	1
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	2	3			2	3	5
Inconformidad Productos - Clientes	1	21			1	21	22
Inconvenientes en la facturación		3			0	3	3
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		3			0	3	3
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas		2	2		2	2	4
Solicitud de descuento			1		1	0	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Refinería	16	1	63	1	79	2	81
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Refinería	2				2	0	2
Soportes de tutela	4	6			4	6	10
Trasladado a otra Entidad del Estado			1		1	0	1
Visitas Comerciales			1		1	0	1
Visitas Industriales	3		4		7	0	7
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>50</b>	<b>107</b>	<b>1</b>	<b>180</b>	<b>51</b>	<b>231</b>

**(iii) Sobre el medio por el cual se recibieron los derechos de petición**

Los derechos de petición ingresaron, principalmente, por correo electrónico (70,1%, 162 casos). A continuación se presenta el detalle correspondiente:

Medio Utilizado para Presentar el Caso	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados a través de Refinería de Cartagena S.A.S.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Tipo de Medio
<b>Email</b>	67	95	162	70,1%
<b>Correspondencia Física</b>	51	9	60	26,0%
<b>Teléfono</b>	2	4	6	3%
<b>Web</b>	3		3	1,3%
<b>Total</b>	123	108	231	100%

**(iv) Sobre los grupos de interés que generaron los derechos de petición**

Los derechos de petición recibidos durante el primer cuatrimestre del año 2020 fueron generados, mayoritariamente, por las comunidades y ciudadanía en general (69%, esto es, 160 casos). A continuación se presenta el detalle correspondiente:

Grupo de Interés	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados por Reficar a través de Refinería de Cartagena S.A.S.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Comunidad y sociedad	56	104	160	69%
Empleados, jubilados y sus beneficiarios	32		32	14%
Clientes	22		22	10%
Contratistas	6	3	9	4%
Estado	7	1	8	3%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>108</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

**(v) Sobre los tiempos de respuesta de los derechos de petición**

El tiempo de respuesta por parte de Refinería de Cartagena fue de seis (6) días hábiles promedio. Por su parte, el tiempo de respuesta de Ecopetrol Operador fue de once (11) días hábiles promedio.

El 99% de los derechos de petición se contestaron de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por ley, y asegurando parámetros de calidad que garantizara una respuesta completa y de fondo.

De los derechos de petición recibidos por Refinería de Cartagena, sólo a un requerimiento se le negó el acceso a la información por ser la misma reservada por disposición legal o constitucional<sup>3</sup>.

**(vi) Otros**

Durante el periodo de reporte, Refinería de Cartagena dio traslado<sup>4</sup> de un derecho de petición a la Contraloría General de la República, por ser ésta la entidad competente.

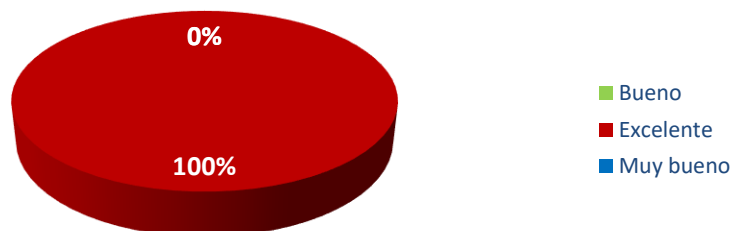
**3. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA**

A continuación se presenta el detalle sobre la satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada por la Sociedad:

**(i) Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena**

De los ciento ocho (108) derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron nueve respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se detallan a continuación:

¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Bueno	0	0%
Excelente	9	100%
Muy bueno	0	0%
<b>Total General</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

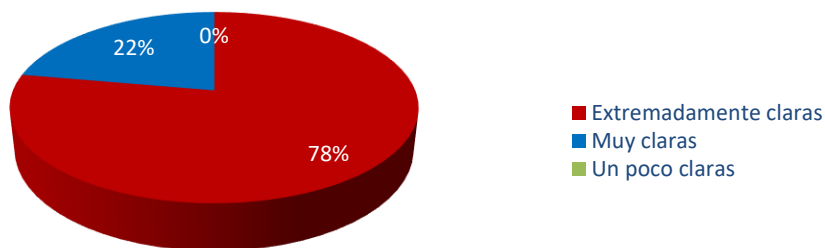


<sup>3</sup> Esta información se incorpora de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015

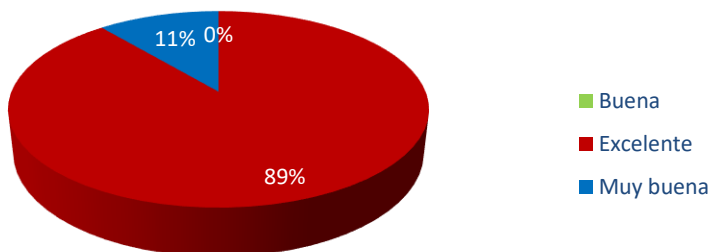
<sup>4</sup> Artículo 21 Ley 1437 de 2011



¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Extremadamente claras	7	78%
Muy claras	2	22%
Un poco claras	0	0%
<b>Total General</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Califique la calidad general de nuestros servicios		
Calificación	No. de Respuestas	%
Buena	0	0%
Excelente	8	89%
Muy buena	1	11%
<b>Total General</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

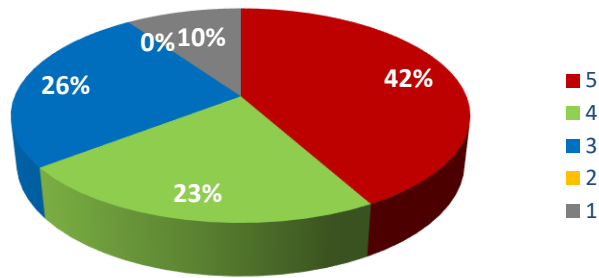


## (ii) Sobre los derechos de petición recibidos por Ecopetrol Operador

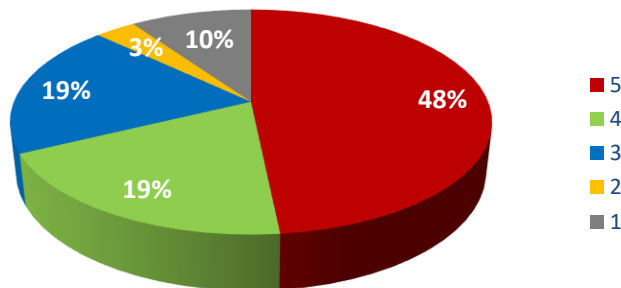
Ecopetrol Operador realiza, a través de terceros, la evaluación de calidad de la atención brindada por la Oficina de Participación Ciudadana.

De los ciento veintitrés (123) derechos de petición recibidos por Ecopetrol Operador, fue posible realizar encuestas de satisfacción en treinta y un casos (31), cuyos resultados se detallan a continuación:

Califique la calidad general de nuestros servicios		
Calificación	No. de Respuestas	%
5	13	42%
4	7	23%
3	8	26%
2	0	0%
1	3	10%
<b>Total General</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?		
Calificación	No. de Respuestas	%
5	15	48%
4	6	19%
3	6	19%
2	1	3%
1	3	10%
<b>Total General</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?		
Calificación	No. de Respuestas	%
5	17	55%
4	3	10%
3	8	26%
2	2	6%
1	1	3%
<b>Total General</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

