



Refinería de Cartagena

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 – PRIMER CUATRIMESTRE

A continuación, se presenta el reporte de atención al ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante “REFINERÍA DE CARTAGENA” o la “SOCIEDAD”) para el primer cuatrimestre del año 2022, el cual se divide en los siguientes capítulos:

- (i) Reuniones informativas con el 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 2022, se realizaron un total de 14 reuniones informativas y 2 jornadas con las comunidades, sus representantes y autoridades locales, las cuales contaron con una asistencia total de 188 personas.

Estas reuniones permiten mantener un relacionamiento cercano con las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal, y fueron organizadas por el Departamento Regional Entorno Caribe de Ecopetrol S.A. (en adelante “Ecopetrol Operador”), 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.

Se trataron diferentes temáticas, entre las que sobresalen las siguientes:

- (i) Aportes de Refinería de Cartagena al desarrollo de la ciudad a través de la inversión social.
- (ii) Planeación de actividades.
- (iii) Ofertas formativas.
- (iv) Operación de la refinería de Cartagena.

La mayoría de las reuniones informativas se llevaron a cabo con líderes de juntas de acción comunal, y tuvieron como propósito planear la inversión social, divulgar sus avances, brindar capacitación en los mecanismos de participación ciudadana, el fortalecimiento de competencias laborales y la utilización del servicio público de empleo.

A continuación, se presenta el detalle de estas reuniones y jornadas informativas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2022:

#	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo reunión	Tema	Organizador	Asistentes
1	21/01/2022	Mamonal	Mamonal	Informativa	Incentivar a los jóvenes para promover inscripciones a los cursos ofrecidos de NCCER ¹ en comunidades aledañas a la zona industrial de Mamonal.	Ecopetrol Operador	6

¹ Programa Nacional de Evaluación y Certificación (*National Craft Assessment and Certification Program*).



Refinería de Cartagena

#	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo reunión	Tema	Organizador	Asistentes
2	28/01/2022	Centro Histórico	Cámara de Comercio de Cartagena	Informativa	Reconocimientos por acciones que promueven la educación y el desarrollo. En la actividad se reconoció a Refinería de Cartagena por sus aportes a la educación de la ciudad.	Ecopetrol Operador	14
3	7/02/2022	20 de Julio	Casa Comunal Calgary	Informativa	Reunión informativa sobre los avances de las obras de adecuación del salón Calgary y concertación sobre su entrega.	Ecopetrol Operador	7
4	11/02/2022	Los Alpes	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Informativa	Articulación de oportunidades para fortalecer la reactivación económica, empleabilidad y emprendimiento.	Ecopetrol Operador	9
5	17/02/2022	Pasacaballos	Vereda Bajo El Tigre	Informativa	Articulación y concertación de la gestión social del Grupo Ecopetrol en la Vereda Bajo El Tigre. Se concertó la entrega de kits escolares a 14 niños. El presidente de la Junta de Acción Comunal reconoció la importancia de la entrega de la dotación de mobiliario escolar de la I.E José María Córdoba de la Vereda Bajo El Tigre para mejorar el ambiente escolar y el aprendizaje de los niños.	Ecopetrol Operador	3
6	18/02/2022	Pie del Cerro	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre	Informativa	Articulación sobre comunicaciones, dotación y capacitaciones de fortalecimiento para la respuesta ante emergencias en el Distrito de Cartagena.	Ecopetrol Operador	4
7	23/02/2022	Mamonal	Mamonal	Informativa	Divulgación con aliados de las estrategias que se vienen desarrollando en el Grupo Empresarial Ecopetrol en sostenibilidad y transición energética. Se compartieron las estrategias que los aliados tienen para desarrollar en el territorio. La autoridad ambiental compartió directrices enmarcadas en el Plan de Desarrollo sobre sostenibilidad y adaptación al cambio climático.	Ecopetrol Operador	19



Refinería de Cartagena

#	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo reunión	Tema	Organizador	Asistentes
8	24/02/2022	Membrillal	Cabildo Indígena Zenú de Membrillal	Jornada	Jornada de fortalecimiento de la retención escolar a través de la entrega de kits escolares a 47 estudiantes. Además, se sensibilizó acerca del cuidado de los animales en vía de extinción, en especial, la iguana y las afectaciones por la extracción de huevos para comercializarlos.	Ecopetrol Operador	15
9	15/03/2022	20 de Julio	Casa Comunal Calgary	Informativa	Entrega de la Casa comunal Calgary, donde se realizaron obras de mejoramiento (Cerramiento, piso, baños, entre otras.)	Ecopetrol Operador	15
10	18/03/2022	Pasacaballos	Pasacaballos	Informativa	Diálogo con el Presidente del Consejo Comunitario de Negritudes sobre inversión social y oportunidades de articulación de actividades.	Ecopetrol Operador	2
11	24/03/2022	Tierra Bomba	Tierra Bomba	Informativa	Proyectos de inversión social: Campo Emprende y Becas "Con corazón de la Refinería de Cartagena".	Ecopetrol Operador	11
12	25/03/2022	Tierra Bomba	Caño del Oro	Informativa	Proyectos de inversión social: Campo Emprende y Becas "Con corazón de la Refinería de Cartagena".	Ecopetrol Operador	11
13	29/03/2022	Socorro	Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	Informativa	Articular y concertar acompañamiento en actividades de gestión social. Se dieron a conocer aportes de la Refinería de Cartagena en el desarrollo del Territorio.	Ecopetrol Operador	2
14	27/04/2022	Mamonal	Refinería de Cartagena	Informativa	Puertas Abiertas "Mi amiga la refinería" con autoridades. Se realizó la divulgación de la gestión social de Refinería de Cartagena, el Plan de Gestión del Riesgo, Emergencias y Contingencias y un recorrido dentro de la refinería.	Ecopetrol Operador	27
15	27/04/2022	Mamonal	Refinería de Cartagena	Informativa	Puertas Abiertas "Mi amiga la refinería" con autoridades. Se realizó la divulgación de la gestión social de Refinería de Cartagena, el Plan de Gestión del Riesgo, Emergencias y Contingencias y un recorrido dentro de la refinería.	Ecopetrol Operador	19



Refinería de Cartagena

#	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo reunión	Tema	Organizador	Asistentes
16	29/04/2022	Nueva Granada	Loma del Marión	Jornada	Gran Sembratón liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, coordinado con la Federación de Juntas de Acción Comunal. En el evento se informó sobre la gestión de Entorno de la refinería de Cartagena y se sembraron árboles que fueron entregados por Ecopetrol y Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	24
Total de asistentes							188

2. PROGRAMA DE ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN

Refinería de Cartagena atiende los derechos de petición que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

Adicionalmente, atiende los derechos de petición que son recibidos por la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol Operador y cuya competencia le corresponde a Refinería de Cartagena.

Los derechos de petición atendidos por la Sociedad en el periodo reportado corresponden a la sumatoria de las peticiones recibidas por ambas dependencias.

A continuación, se presenta la información relativa a los derechos de petición, agrupada según las siguientes categorías: (i) destinatario, (ii) temática, (iii) medio de recibo, (iv) grupos de interés que los generan, (v) tiempos de respuesta, y (vi) otros.

2.1. SOBRE EL DESTINATARIO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el primer cuatrimestre del año 2022 se recibieron un total de 294 derechos de petición, de los cuales, 106 que corresponden al 36% fueron recibidos por Ecopetrol Operador y 188 que equivalen al 64% fueron recibidos por Refinería de Cartagena.

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

Ecopetrol	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Peticiones	10	11	13	11	45
Quejas y reclamos	18	17	15	11	61
Total	28	28	28	22	106



Refinería de Cartagena

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

Refinería de Cartagena	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Peticiones	29	55	54	50	188
Quejas y reclamos	0	0	0	0	0
Total	29	55	54	50	188

2.2. 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 reportado, de acuerdo con su 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	13	0	0	0	13	0	13
Contratación de mano de obra local	2	3	43	0	45	3	48
Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación	1	0	0	0	1	0	1
Inconformidad Productos - Clientes	0	41	0	0	0	41	41
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	0	1	0	0	0	1	1
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1	8	0	0	1	8	9
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Refinería	11	2	114	0	125	2	127
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Refinería	4	0	0	0	4	0	4
Solicitud de vinculación a Reficar	0	0	8	0	8	0	8
Visitas industriales	3	0	18	0	21	0	21
Requerimientos a otras autoridades	0	0	2	0	2	0	2
Gestión de proveedores	0	2	0	0	0	2	2



Refinería de Cartagena

Requerimientos antes de control	0	0	3	0	3	0	3
Medio Ambiente	2	0	0	0	2	0	2
Contratación de bienes y servicios locales	0	1	0	0	0	1	1
Gestión de comunicaciones corporativas	1	1	0	0	1	1	2
Gestión de la cultura y el ambiente laboral	1	0	0	0	1	0	1
Inconformidad con la gestión inmobiliaria	1	0	0	0	1	0	1
Inoportunidad en pagos por parte de Ecopetrol	0	1	0	0	0	1	1
Programa Bachilleres por Colombia	1	0	0	0	1	0	1
Solicitudes de apoyo para la fuerza pública	1	0	0	0	1	0	1
Gestión de talentos	1	0	0	0	1	0	1
Tesorería	0	1	0	0	0	1	1
Tributario	2	0	0	0	2	0	2
Total	45	61	188	0	233	61	294

2.3. SOBRE EL MEDIO POR EL CUAL SE RECIBIERON LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El principal medio a través del cual se recibieron los derechos de petición fue por correo electrónico (281 solicitudes equivalentes al 95,58%). 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	Distribución Casos Recibidos por Tipo de Medio
Email	93	188	281	95,58%
Web	9	0	9	3,06%
Teléfono	1	0	1	0,34%
Correspondencia física	3	0	3	1,02%
Total	106	188	294	100%

2.4. SOBRE LOS GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Los derechos de petición recibidos durante el primer cuatrimestre del año 2022 fueron generados, mayoritariamente, por sociedad, comunidad y estado local (238 solicitudes, equivalentes al 80,95%). A continuación, se presenta el detalle correspondiente:



Refinería de Cartagena

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	Distribución Casos Recibidos por Grupo de Interés
Clientes	41	0	41	13,95%
Empleados, pensionados y beneficiarios	1	0	1	0,34%
Estado nacional	7	3	10	3,40%
Proveedores	4	0	4	1,36%
Sociedad, comunidad y estado local	53	185	238	80,95%
Total	106	188	294	100%

2.5. SOBRE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El tiempo promedio de respuesta por parte de Refinería de Cartagena fue de 7 días hábiles. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta de Ecopetrol Operador fue de 15 días hábiles².

El 100% de los derechos de petición se contestaron de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos en el ordenamiento jurídico y asegurando parámetros de calidad que conllevan a una respuesta completa y de fondo.

Durante este periodo, de los 188 derechos de petición atendidos por Refinería de Cartagena, en ningún caso se negó totalmente el acceso a la información por considerarse reservada de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales³, y solo en una oportunidad se negó de manera parcial.

2.6. OTROS

Durante el periodo de reporte, Refinería de Cartagena hizo traslado integral por competencia de un derecho de petición, y en una oportunidad se realizó traslado parcial a otras entidades del Estado, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

3. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

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

3.1. SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS DIRECTAMENTE POR REFINERÍA DE CARTAGENA

De los 188 derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron 6 respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se presentan a continuación:

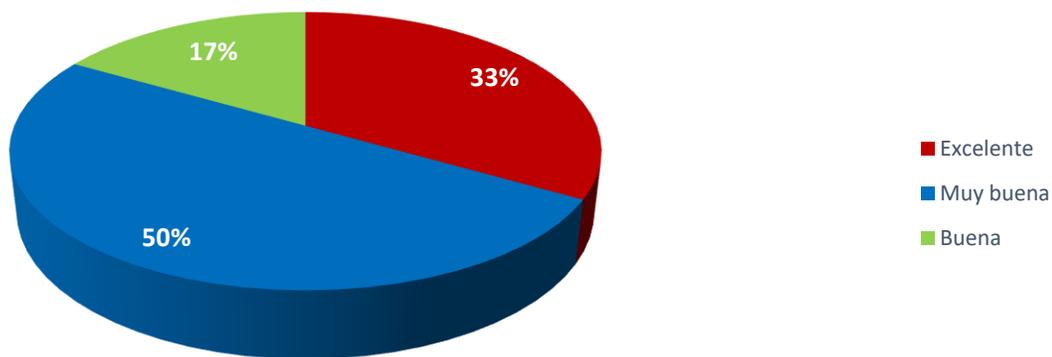
² Los plazos de respuesta fueron ampliados de conformidad con el Decreto 491 de 2020.

³ Esta información se incorpora de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

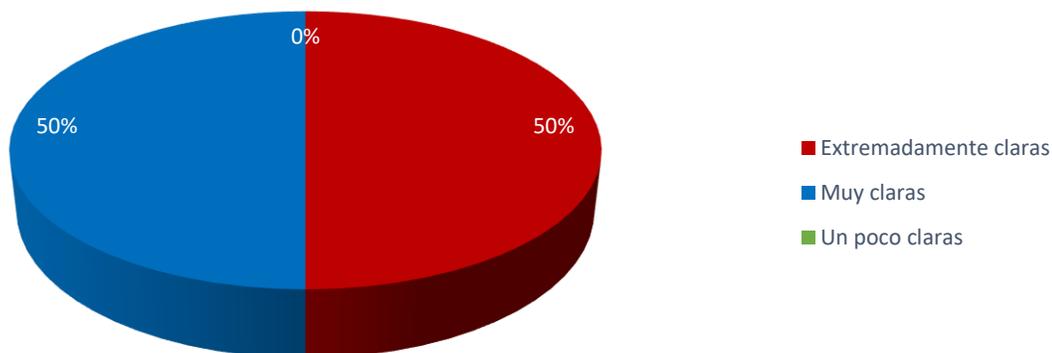


Refinería de Cartagena

¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?	
Calificación	No. de respuestas
Excelente	2
Muy buena	3
Buena	1
TOTAL	6



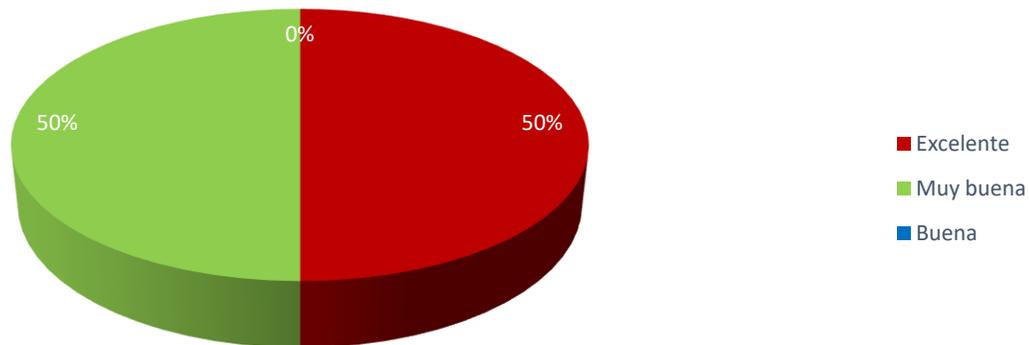
¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?	
Calificación	No. de respuestas
Extremadamente claras	3
Muy claras	3
Un poco claras	0
TOTAL	6





Refinería de Cartagena

Califique la calidad general de nuestros servicios	
Calificación	No. de respuestas
Excelente	3
Muy buena	3
Buena	0
TOTAL	6



3.2. SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR ECOPETROL OPERADOR

Ecopetrol Operador se encarga de revisar directamente la satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada y publicará el resultado anualmente dentro del Reporte Integrado de Gestión Sostenible.

DocuSigned by:

 31F4F4DD848140D...

Herman Galán
 Presidente
 V°B° 12/05/2022