



Refinería de Cartagena

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2do 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 2do 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 segundo cuatrimestre de 2020, se realizaron un total de 15 reuniones con las comunidades, o sus representantes, y autoridades locales, las cuales contaron con una asistencia total de 150 personas.

De las 15 reuniones antes referidas, 9 fueron organizadas por la unidad de gestión social de Ecopetrol S.A. (“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).

Por su parte, Refinería de Cartagena organizó 4 reuniones de manera individual¹ y 2 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 mayo y el 31 de agosto de 2020:

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES	OBSERVACIONES
1	25/05/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	1. Impacto del COVID 19 en la economía de las comunidades 2. Estrategias de reactivación económica en las comunidades	Ecopetrol Operador/Refinería de Cartagena	12	Asistentes: Comunidad: 10 Refinería de Cartagena: 1 Ecopetrol: 1
2	30/05/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	Articulación y concertación de actividades de gestión de entorno y contratación de mano de obra local	Ecopetrol Operador	18	Asistentes: Comunidad: 15 Alcalde Local: 1 Ecopetrol: 2

¹ En estas reuniones se identificaron solicitudes de miembros de juntas de acción comunal.



Refinería de Cartagena

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES	OBSERVACIONES
3	8/06/2020	Virtual	ZOOM	Atención a inquietudes	Fortalecer ruta de contratación de mano de obra local, con lineamientos de la normatividad nacional y la priorización de la mano de obra local. Esta jornada informativa se realizó con la empresa Tabarca	Ecopetrol Operador	13	Asistentes: Comunidad: 5 Tabarca: 5 Ecopetrol: 3
4	4/07/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	Difusión de la gestión social de Ecopetrol y Refinería de Cartagena con líderes de comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal e identificación de actividades priorizadas para inversión social	Ecopetrol Operador/Refinería de Cartagena	15	Asistentes: Comunidad: 13 Refinería de Cartagena: 1 Ecopetrol: 1
5	6/07/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	Jornada de orientación laboral dirigida a comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal con la Agencia Pública de Empleo SENA	Ecopetrol Operador	16	Asistentes: Comunidad: 12 Sena: 3 Ecopetrol: 1
6	7/07/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	Jornada de orientación laboral dirigida a comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal con la Agencia Pública de Empleo SENA	Ecopetrol Operador	9	Asistentes: Comunidad: 7 Sena: 1 Ecopetrol: 1
7	7/07/2020	Centro histórico de Cartagena	Alcaldía	Reunión Informativa	Seguimiento a la construcción de la infraestructura de salud de Pasacaballos	Ecopetrol Operador	8	Asistentes: Alcaldía: 1 Comunidad: 2 S.I.D.: 1 Dadis: 1 Participación: 1 Ecopetrol: 2
8	8/07/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	Difusión de la gestión social de Ecopetrol y Refinería de Cartagena con líderes de Ceballos e identificación de	Ecopetrol Operador	2	Asistentes: Comunidad: 1 Ecopetrol: 1



Refinería de Cartagena

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES	OBSERVACIONES
					actividades prioritizadas para inversión social			
9	9/07/2020	Virtual	ZOOM	Atención a inquietudes	Propuesta de la comunidad para mejorar el proceso de la contratación MOL. Refuerzo sobre el Procedimiento de contratación Ecopetrol que existe a la fecha y se le manifiesta a la comunidad que realice la propuesta por medio de la Oficina de Participación Ciudadana	Ecopetrol Operador	7	Asistentes: Comunidad: 5 Ecopetrol: 2
10	10/07/2020	Virtual	Teams/Celular	Reunión Informativa	Dialogo reactivación económica	Refinería de Cartagena S.A.S.	3	Asistentes: Aludiec: 1 Refinería de Cartagena: 2
11	17/07/2020	Virtual	ZOOM	Reunión Informativa	Jornada de orientación laboral dirigida a comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal con la Agencia Pública de Empleo SENA	Ecopetrol Operador	26	Asistentes: Comunidad: 22 Sena: 3 Ecopetrol: 1
12	17/07/2020	Virtual	Teams	Reunión Informativa	1. Información inversión social 2020 2. Solicitud e inquietudes por parte de los lideres	Refinería de Cartagena S.A.S.	2	Asistentes: Líder Nelson Mandela: 1 Refinería de Cartagena: 1
13	1/08/2020	Virtual	Teams	Reunión Informativa	Revisión de compromisos relacionados con el proceso de adquisición del lote para la construcción del hospital de Pasacaballos	Ecopetrol Operador	10	Asistentes: Dadis: 1 Sec. de Infraestructura: 2 Sec. De Salud: 1 ESE Hospital: 2 Comunidad: 3 Ecopetrol: 1
14	18/08/2020	Virtual	Teams	Reunión Informativa	1. Información inversión social 2020 2. Solicitud e inquietudes por parte de los lideres	Refinería de Cartagena S.A.S.	7	Asistentes: Líder: 6 Refinería de Cartagena: 1
15	25/08/2020	Virtual	Teams	Reunión Informativa	1. Información inversión social 2020 2. Solicitud e inquietudes por parte de los lideres	Refinería de Cartagena S.A.S.	2	Asistentes: Líder Pasacaballos: 1 Refinería de Cartagena: 1



Refinería de Cartagena

2. **PROGRAMA DE ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN**

Refinería de Cartagena atiende los derechos de petición que recibe la Sociedad y los centralizan a través de la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 en el periodo corresponden a la sumatoria de las peticiones recibidas por ambas dependencias.

A continuación se presenta información relativa a los derechos de petición, agrupada según las siguientes temáticas: (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 segundo cuatrimestre del año 2020 se recibieron un total de 339 derechos de petición. De este total, 104, que corresponden al 31%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y 235, que equivalen al 69%, fueron recibidos por Refinería de Cartagena².

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

ECOPETROL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	19	28	10	12	69
Quejas y reclamos	10	9	5	11	35
Total	29	37	15	23	104

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

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

1) OPC-2020-022067 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-2020-022074.

2) OPC-2020-024598 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-2020-024881.



Refinería de Cartagena

Refinería de Cartagena	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	54	77	48	56	235
Quejas y reclamos					
Total	54	77	48	56	235

(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, de acuerdo a la temática de los mismos:

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	24		13		37	0	37
Contratación de Mano de Obra Local	1	1	37		38	1	39
Desempeño		1			0	1	1
Gestión de cuentas por pagar		1			0	1	1
Inconformidad con la liquidación de la nómina	1	1			1	1	2
Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación		1			0	1	1
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	10	1			10	1	11
Inconformidad Productos - Clientes		21			0	21	21
Inconvenientes en la facturación		4			0	4	4
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		1			0	1	1
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1	1			1	1	2
Queja por no acceder favorablemente a la solicitud de donaciones, apoyo a eventos, programas y proyectos de inversión social			1		1	0	1
Reclamaciones Administrativas			4		4	0	4



Refinería de Cartagena

Solicitud de donaciones y solicitudes de apoyo logístico			5		5	0	5
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Refinería	26	2	165		191	2	193
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Refinería	4				4	0	4
Solicitud de vinculación a Reficar			8		8	0	8
Tributario	2				2	0	2
Visitas Industriales			2		2	0	2
Total	69	35	235	0	304	35	339

(iii) 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 (98,2%, 333 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
Email	99	234	333	98,2%
Web	5		5	1,5%
Teléfono		1	1	0,3%
Correspondencia Física			0	0,0%
Total	104	235	339	100%

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

Los derechos de petición recibidos durante el segundo cuatrimestre del año 2020 fueron generados, mayoritariamente, por las comunidades y ciudadanía en general (83,5%, esto es, 283 casos). 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	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Comunidad y sociedad	65	218	283	83,5%
Clientes	21		21	6,2%
Contratistas	11	10	21	6,2%
Estado	4	6	10	2,9%
Empleados, jubilados y sus beneficiarios	3	1	4	1,2%
Total	104	235	339	100%

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

El tiempo promedio de respuesta por parte de Refinería de Cartagena fue de seis (6) días hábiles. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta de Ecopetrol Operador fue de doce (12) días hábiles.

El 100% de los derechos de petición se contestaron de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos en la ley y asegurando parámetros de calidad que garantiza una respuesta completa y de fondo.

Durante este periodo, de los 339 derechos de petición atendidos por Refinería de Cartagena, en 8 derechos de petición se negó el acceso a la información solicitada, por ser la misma reservada de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales³, y en dos debió negarse parcialmente por las mismas razones.

(vi) Otros

Durante el periodo de reporte, Refinería de Cartagena no dio traslado de ningún derecho de petición a otra entidad del Estado.

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:

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

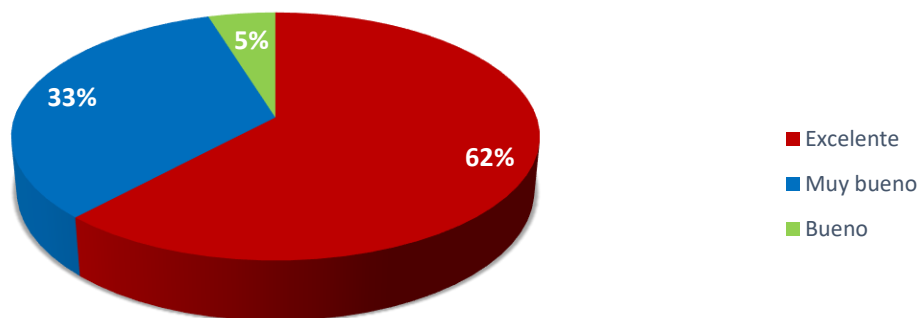


Refinería de Cartagena

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

De los 235 derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron 21 respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se detallan a continuación:

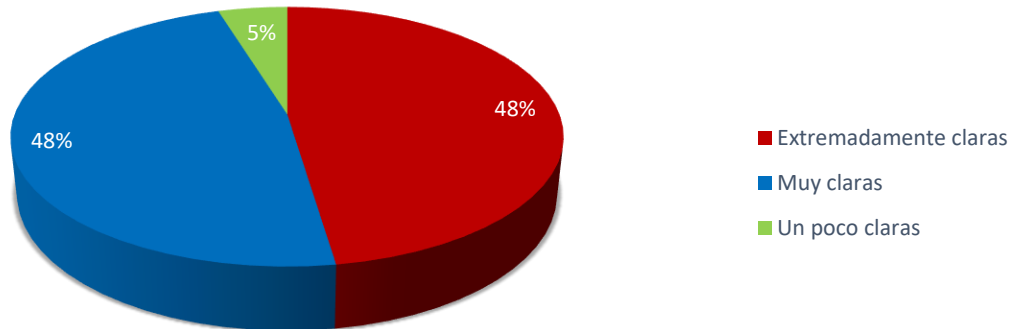
¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Excelente	13	62%
Muy bueno	7	33%
Bueno	1	5%
Total General	21	100%



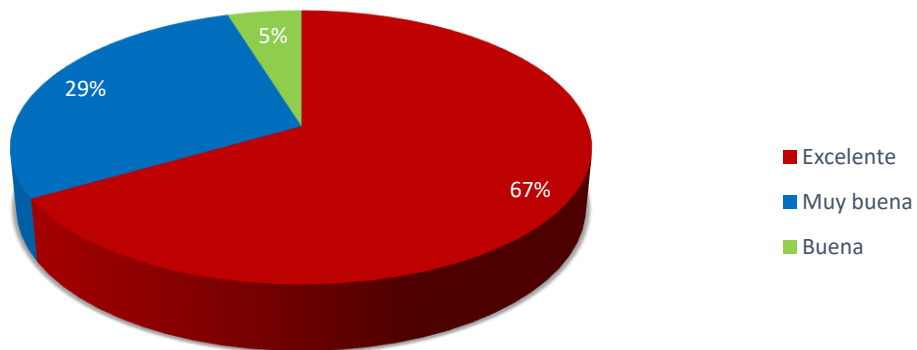
¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Extremadamente claras	10	48%
Muy claras	10	48%
Un poco claras	1	5%
Total General	21	100%



Refinería de Cartagena



Califique la calidad general de nuestros servicios		
Calificación	No. de Respuestas	%
Excelente	14	67%
Muy buena	6	29%
Buena	1	5%
Total General	21	100%



(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. Al momento de realizarse el presente informe no se tenían los resultados finales.