



## Refinería de Cartagena

### REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 – SEGUNDO 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 segundo 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 segundo cuatrimestre de 2022, se realizaron un total de 9 reuniones informativas con representantes de comunidades y autoridades locales, las cuales contaron con una asistencia de 69 personas.

Estas reuniones permiten mantener un relacionamiento cercano con las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal, y fueron organizadas por la unidad de gestión social 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 resaltan:

- (i) Inversión social de la Refinería de Cartagena.
- (ii) Planeación de actividades.
- (iii) Ofertas formativas.
- (iv) Operación de la Refinería de Cartagena.
- (v) Planes de Emergencia 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 los avances en la misma, la contratación de mano de obra local y puertas abiertas de la refinería de Cartagena.

A continuación se presenta el detalle de estas reuniones y jornadas informativas para el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2022:

N°	Fecha	Barrio	Lugar	tipo de reunión	Tema	Organizador	Número de asistentes
1	4/05/2022	Bomba El Amparo	Edificio Secretaría de Participación Ciudadana	Informativa	Espacio de fortalecimiento para la Acción comunal de Cartagena.  Se concertó con el Secretario de Participación Ciudadana, el aprovechamiento de cartillas de Participación Ciudadana, que se entregaron para reforzar a las nuevas Juntas de Acción Comunal.	Ecopetrol Operador	2



## Refinería de Cartagena

N°	Fecha	Barrio	Lugar	tipo de reunión	Tema	Organizador	Número de asistentes
2	4/05/2022	Torices	Edificio Escuela de Gobierno	Informativa	<p>Espacio fortalecimiento para la Acción comunal de Cartagena.</p> <p>Se concertó con el director de la Escuela de Gobierno, el aprovechamiento de cartillas de Participación Ciudadana que se entregaron para reforzar a las nuevas Juntas de Acción Comunal.</p>	Ecopetrol Operador	2
3	2/06/2022	Mamonal	Edificio HUB Caribe	Informativa	<p>Espacio de dialogo para atender inquietudes sobre gestión social.</p> <p>Se compartieron las líneas estratégicas para inversión social de la empresa. También se compartió información sobre los canales de participación ciudadana.</p>	Ecopetrol Operador	15
4	9/06/2022	Pasacaballos	Centro de vida	Informativa	<p>Dialogo con líderes de Pasacaballos sobre inversión social, mecanismos de participación ciudadana y el Plan de Manejo Ambiental de la Refinería de Cartagena.</p>	Ecopetrol Operador	12
5	5/07/2022	Mamonal	Edificio HUB Caribe	Informativa	<p>Conocer las necesidades de las comunidades por medio de los presidentes de las diferentes juntas de acción comunal y la demanda por contratación en mano de obra local perteneciente al primer anillo.</p>	Ecopetrol Operador	11
6	27/07/2022	Membrillal	Institución Educativa San Francisco de Asís - Sede Membrillal	Informativa	<p>Socializar el plan de manejo ambiental, plan de gestión del riesgo, emergencia y contingencia, los resultados de los monitoreos de calidad de aire y emisiones atmosféricas del año 2021 de la refinería de Cartagena y mecanismos de participación ciudadana Oficina de Participación Ciudadana - OPC.</p>	Ecopetrol Operador	17
7	12/08/2022	Turbana	Alcaldía de Turbana	Informativa	<p>Conocer la existencia de comunidades pertenecientes a grupos étnicos y/o de las organizaciones que tienen dentro de su objetivo la asociación de personas pertenecientes a grupos étnicos, que se hayan registrado en la Alcaldía en el año en curso.</p>	Ecopetrol Operador	5



## Refinería de Cartagena

N°	Fecha	Barrio	Lugar	tipo de reunión	Tema	Organizador	Número de asistentes
8	29/08/2022	Torices	Oficina Secretaría de Gobierno	Informativa	Conocer la existencia de comunidades pertinentes a grupos étnicos y/o de las organizaciones que tienen dentro de su objetivo la asociación de personas pertenecientes a grupos étnicos, que se hayan registrado en la Alcaldía en el año en curso.  Se le entrega USB con videos formativos sobre consulta previa, estudio de impacto ambiental y formulación de proyectos, realizado con autoridades (EPA, Personería).	Ecopetrol Operador	2
9	29/08/2022	Torices	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre	Informativa	Planeación de actividades de gestión del riesgo.  Se concertó la realización de un foro de Gestión del Riesgo, dirigido a autoridades y comunidad. Este foro complementará las jornadas de fortalecimiento de la gestión del riesgo del distrito y se propone realizarlo el 15 de noviembre de 2022.	Ecopetrol Operador	3
<b>Total de Asistentes</b>							<b>69</b>

## 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.



## Refinería de Cartagena

### 2.1. SOBRE EL DESTINATARIO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el segundo cuatrimestre del año 2022 se recibieron un total de 352 derechos de petición, de los cuales 126, que corresponden al 36%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y 226, 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	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
<b>Peticiones</b>	9	19	16	13	57
<b>Quejas y reclamos</b>	17	20	15	17	69
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>126</b>

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	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
<b>Peticiones</b>	65	61	45	55	226
<b>Quejas y reclamos</b>	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>61</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>226</b>

### 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		Total		
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Total PQRS
Apoyo a la comunidad	26	0	0	0	26	0	26
Contratación de Mano de Obra Local	1	3	34	0	35	3	38
Inconformidad Productos - Clientes	0	46	0	0	0	46	46
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	0	10	0	0	0	10	10
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol	18	4	0	0	18	4	22
Solicitud de información/documentación relacionada con Refinería de Cartagena	0	0	154	0	154	0	154



### Refinería de Cartagena

Temática	Ecopetrol Operador		Refinería de Cartagena		Total		
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Total PQRS
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol o Refinería de Cartagena	3	0	0	0	3	0	3
Solicitud de vinculación a Refinería de Cartagena	0	0	8	0	8	0	8
Visitas Industriales	3	0	27	0	30	0	30
Requerimientos Entes de Control	0	0	3	0	3	0	3
Medio Ambiente	1	0	0	0	1	0	1
Gestión de Comunicaciones Corporativas	1	0	0	0	1	0	1
Inconformidad con la gestión inmobiliaria	1	0	0	0	1	0	1
Inconvenientes en la facturación	1	2	0	0	1	2	3
Plan de inversión social	1	0	0	0	1	0	1
Temas de direccionamiento	1	0	0	0	1	0	1
Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario	0	3	0	0	0	3	3
Temas de direccionamiento de la Gerencia	0	1	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>69</b>	<b>226</b>	<b>0</b>	<b>283</b>	<b>69</b>	<b>352</b>

#### 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 (351 solicitudes equivalentes al 99,72%). 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	Total Casos Recibidos	Distribución Casos Recibidos por Tipo de Medio
<b>Email</b>	125	226	351	99,72%
<b>Correspondencia física</b>	1	0	1	0,28%
<b>Total</b>	126	226	352	100%

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

Los derechos de petición recibidos durante el segundo cuatrimestre del año 2022 fueron generados, mayoritariamente, por sociedad, comunidad y estado local (277 solicitudes, equivalentes al 78,69%). 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	Total Casos Recibidos	Distribución Casos Recibidos por Grupo de Interés
Clientes	46	0	46	13,07%
Empleados, pensionados y beneficiarios	4	0	4	1,14%
Estado nacional	1	6	7	1,99%
Proveedores	16	2	18	5,11%
Sociedad, comunidad y estado local	59	218	277	78,69%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>226</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>

### 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 cinco (5) días hábiles. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta de Ecopetrol Operador fue de quince (15) días hábiles<sup>1</sup>.

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 266 derechos de petición atendidos por Refinería de Cartagena, se negó parcialmente el acceso a la información solicitada en una (1) petición por ser de carácter reservado de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales<sup>2</sup>.

### 2.6. OTROS

Durante el periodo de reporte, Refinería de Cartagena hizo traslado total por competencia de trece (13) derechos de petición, y en ningún caso 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 266 derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron doce (12) respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se presentan a continuación:

¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?	
Calificación	No. de respuestas
Excelente	11
Muy buena	1

<sup>1</sup> Los plazos de respuesta fueron ampliados de conformidad con el Decreto 491 de 2020.

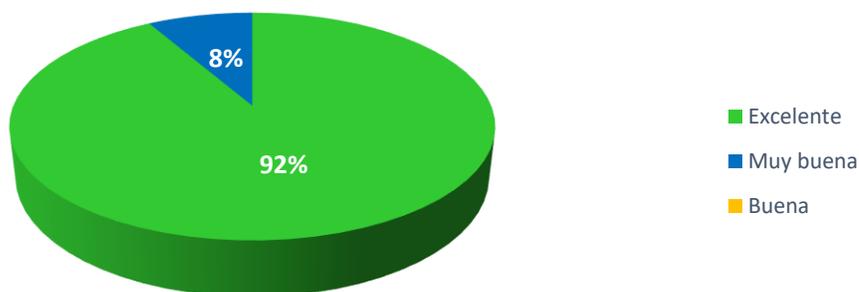
<sup>2</sup> Esta información se incorpora de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.



## Refinería de Cartagena

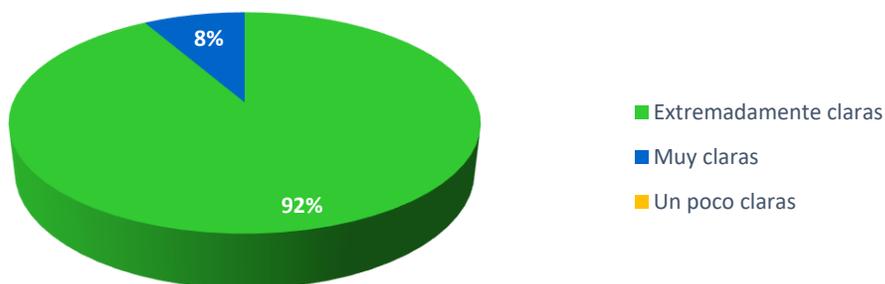
### ¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?

Buena	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>



### ¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?

Calificación	No. de respuestas
Extremadamente claras	11
Muy claras	1
Un poco claras	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

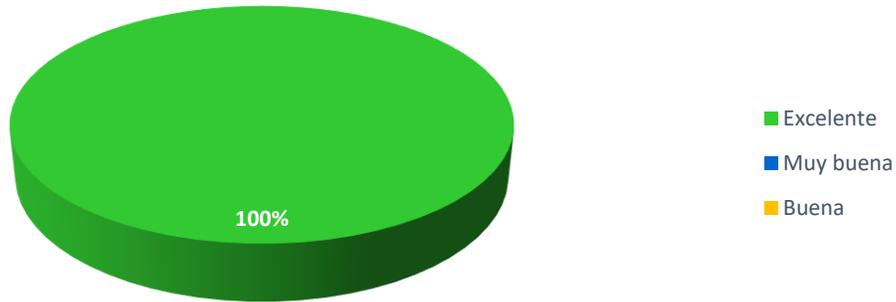


### Califique la calidad general de nuestros servicios

Calificación	No. de respuestas
Excelente	12
Muy buena	0
Buena	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>



Refinería de Cartagena



### 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:  
*Hernán Galán*  
31F4F4DD848140D...  
Herman Galán Barrera  
Presidente