



Refinería de Cartagena

## **REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 – TERCER CUATRIMESTRE**

A continuación, se presenta el Reporte de Atención al Ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante “REFINERÍA DE CARTAGENA” o “SOCIEDAD”) para el tercer cuatrimestre del año 2021, el cual se divide en los siguientes capítulos:

1. Reuniones informativas con el grupo de interés “comunidades”.
2. Programa de atención a derechos de petición.
3. Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.

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

Durante el tercer cuatrimestre de 2021, se realizaron un total de 25 reuniones y 15 jornadas informativas, con representantes de juntas de acción comunal y líderes comunitarios, las cuales contaron con una asistencia total de 997 personas.

Estos espacios permiten mantener una relación cercana con las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal, y fueron organizadas por el área de gestión de Entorno de Ecopetrol S.A. (en adelante “ECOPETROL” o “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 cuales se resaltan las siguientes:

- (i) Divulgación de la inversión social.
- (ii) Contratación de mano de obra local y utilización de la plataforma de búsqueda de empleo.
- (iii) Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante “PQRS”), a través de la Oficina de Participación Ciudadana.

A causa de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, algunas reuniones se desarrollaron de manera virtual, a través de la plataforma Teams. Las reuniones que se llevaron a cabo de manera presencial se realizaron cumpliendo con los respectivos protocolos de bioseguridad.

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, capacitar en los mecanismos de participación ciudadana y la contratación de mano de obra local.



## Refinería de Cartagena

A continuación, se presenta el detalle de estas jornadas informativas para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y 31 de diciembre de 2021:

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
1	14/09/2021	Manga	Edificio Portus	Reunión Informativa	Reunión con la Escuela de Gobierno de la Alcaldía de Cartagena. Se identificaron oportunidades de articulación y concertación en programas orientados a la gestión pública. Entre estos se resalta el programa de veeduría ciudadana, gestores heroicos. Actualmente se programa otro encuentro de planeación 2022 - 2023.	Ecopetrol Operador	6
2	17/09/2021	Nelson Mandela	Institución Jesús Maestro	Reunión Informativa	Dotación de kits escolares con el objetivo de promover la retención escolar.	Ecopetrol Operador	7
3	16/09/2021	Alto Bosque	Hotel Viaggio	Reunión Informativa	Dialogo con líderes sobre la gestión social de Refinería de Cartagena y los planes de entorno de las empresas contratistas para promover el desarrollo del territorio. Talleres de objetivos de desarrollo sostenible liderado por la empresa Buzca. Se identificaron objetivos de desarrollo sostenible en las comunidades y se describieron problemáticas ambientales y sociales, mediante talleres con la comunidad.	Ecopetrol Operador	22
4	24/09/2021	Santa Lucía	Secretaría de Participación Ciudadana	Reunión Informativa	Identificar estrategia de fortalecimiento de las Juntas de Acción Comunal mediante las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Se informó a la Secretaría que se está presentando una invasión del espacio público que no permite avanzar la construcción del cerramiento del salón comunitario Calgary. La Secretaría propiciará una reunión con la Gerencia de Espacio Público.	Ecopetrol Operador	5
5	25/09/2021	Pie del Cerro	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo	Reunión Informativa	Fortalecimiento de las respuestas comunitarias de emergencias a través de los Comités Barriales de Emergencias (COMBAS) (dotaciones y capacitaciones).	Ecopetrol Operador	3
6	28/09/2021	Manga	Edificio Portus	Reunión Informativa	Plan de internacionalización de la ciudad de Cartagena.	Ecopetrol Operador	10
7	30/09/2021	Anillo Vial, Sector Cielo Mar	Centro de Convenciones Las Américas	Reunión Informativa	Socialización de tres iniciativas del programa Ecopetrol Emprende. Se socializaron los canales de atención de PQRS y la disponibilidad para la atención de solicitudes de espacios de diálogo.	Ecopetrol Operador	9
8	12/10/2021	Chambacú	Parque Espíritu del Manglar	Jornada	Actividad con la Alcaldía y el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena (EPA) para aportar al fortalecimiento del medio ambiente y de los ecosistemas, mediante jornada de siembra de 600 árboles en el sector de Chambacú.	Ecopetrol Operador	11



## Refinería de Cartagena

9	21/10/2021	Tierra Bomba	Punta arena	Jornada	Socialización del programa Créame dentro de la estrategia de Ecopetrol Emprende.	Ecopetrol Operador	27
10	26/10/2021	Manga	Oficina de Asuntos Étnicos	Reunión Informativa	Reunión con la Oficina de Asuntos Étnicos para conocer el registro de nuevos grupos étnicos realizados en el trimestre de julio-agosto-septiembre del 2021.	Ecopetrol Operador	3
11	30/10/2021	Nelson Mandela	Institución Educativa de Nelson Mandela	Reunión Informativa	Promover la reactivación económica de las vocaciones campesinas del territorio y divulgación de los mecanismos de participación. Fortalecimiento a la imagen positiva de la empresa. Entrega de elementos de bioseguridad, los cuales complementan la dotación entregada al distrito para la realización de los Mercados Campesinos.	Ecopetrol Operador	16
12	10/11/2021	Pasacaballos	Fundación CODIS	Reunión Informativa	Reunión con el COMBA de Pasacaballos. Fortalecimiento de riesgo de las comunidades, a través de la entrega de dos portafolios didácticos y pedagógicos para niños y adultos.	Ecopetrol Operador	3
13	12/11/2021	Pie del Cerro	Oficina Asesora Para la Gestión del Riesgo	Reunión Informativa	Socializar el guion del simulacro y concertar reunión con miembros del Consejo Distrital de Gestión de Riesgos.	Ecopetrol Operador	7
14	26/11/2021	España	Cruz Roja Seccional Bolívar	Reunión Informativa	Socializar el guion y definir roles de los miembros de las autoridades y organismos de socorro durante el simulacro. Se define el simulacro de los Terminales Marítimos para el 3 de diciembre y el simulacro de la refinería para el 10 de diciembre.	Ecopetrol Operador	13
15	29/11/2021	Cerro de Albornoz	Cerro de Albornoz	Reunión Informativa	Informar sobre la gestión de entorno y las restricciones de inversión social en barrios no formalizados.	Ecopetrol Operador	3
16	29/11/2021	Membrillal	Salón Comunal	Reunión Informativa	Divulgación del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de la refinería de Cartagena y del simulacro de desastre por fuga de HF en D-04 y mecanismos de participación ciudadana (Oficina de Participación Ciudadana). Vinculación de la comunidad de Membrillal (COMBAS) al simulacro de Refinería para definir la respuesta primaria en la comunidad.	Ecopetrol Operador	16
17	1/12/2021	Manga	Edificio Portus	Reunión Informativa	Divulgación de la inversión social del Grupo Ecopetrol, alineada al Plan de Desarrollo de Cartagena, ante las Secretarías de Planeación e Infraestructura.	Ecopetrol Operador	10
18	15/12/2021	Centro	Parque de Centenario	Reunión Informativa	Apoyo al programa de la Alcaldía de Cartagena: Mi Cartagena Soñada. Se entregó el documento de ciudad en la agenda prospectiva y se fortaleció el relacionamiento institucional con la Escuela de Gobierno que lidera el programa.	Ecopetrol Operador	69



## Refinería de Cartagena

19	16/12/2021	Albornoz	Casa presidenta JAC	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Albornoz.	Ecopetrol Operador	29
20	17/12/2021	Libertador	Salón Cultural	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio El Libertador.	Ecopetrol Operador	25
21	18/12/2021	Villa Hermosa	Sector El Carmen	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Villa Hermosa.	Ecopetrol Operador	40
22	20/12/2021	Antonio José de Sucre	Antonio José de Sucre	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Antonio José de Sucre.	Ecopetrol Operador	46
23	21/12/2021	Villa Rosita	Villa Rosita	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Villa Rosa.	Ecopetrol Operador	44
24	21/12/2021	Cabildo Indígena Menú de Membrillal	Salón comunal	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el Cabildo Indígena Menú, CAIZEM.	Ecopetrol Operador	40
25	21/12/2021	Membrillal	Salón comunal	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Membrillal.	Ecopetrol Operador	21
26	22/12/2021	Bellavista	Inspección de Policía	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Bellavista.	Ecopetrol Operador	35
27	22/12/2021	Ceballos	Ceballos	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Ceballos.	Ecopetrol Operador	35
28	22/12/2021	Policarpa	Parque de Policarpa	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Policarpa.	Ecopetrol Operador	34



## Refinería de Cartagena

29	22/12/2021	Centro	Universidad Rafael Núñez	Reunión Informativa	Divulgación de la gestión social de la empresa. Taller de habilidades de liderazgo y trabajo en equipo en líderes de nuevas Juntas de Acción Comunal de Cartagena.	Ecopetrol Operador	38
30	23/12/2021	Puerta de Hierro	Parque	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Puerta de Hierro.	Ecopetrol Operador	37
31	23/12/2021	Arroz Barato	Institución Educativa San Francisco de Asís	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Arroz Barato.	Ecopetrol Operador	33
32	23/12/2021	Pasacaballos	Plaza	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Pasacaballos.	Ecopetrol Operador	39
33	23/12/2021	Pasacaballos	Mercado Campesino	Reunión Informativa	Apoyo a mercado campesino en Pasacaballos, liderado por el Consejo Comunitario de Negritudes. Se divulgó la gestión social de la empresa y se fortaleció el relacionamiento con el Consejo Comunitario de Negritudes, fortaleciendo a campesinos con elementos tales como: libreta, lapiceros, calculadora, machete, delantal industrial, mochila, elementos de bioseguridad (tapabocas, jabón antibacterial y alcohol).	Ecopetrol Operador	7
34	23/12/2021	Nelson Mandela	Institución Educativa de Nelson Mandela	Jornada Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno y jornada de promoción y prevención de contagio de COVID-19. Se apoyó y desarrolló el programa Barrio Heroico de la Alcaldía de Cartagena en el barrio Nelson Mandela.	Ecopetrol Operador	35
35	23/12/2021	San Fernando	Hotel Cartagena Confort	Reunión Informativa	Fortalecer las habilidades de liderazgo, en jóvenes elegidos miembros del Consejo Local de Juventudes de Cartagena. Se divulgó la gestión social de Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	52
36	28/12/2021	San Fernando	Hotel Cartagena Confort	Reunión Informativa	Se fortalecieron habilidades de liderazgo, en jóvenes líderes con funcionarios de la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social. Se divulgó la gestión social de Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	51
37	29/12/2021	Pasacaballos	Biblioteca	Reunión Informativa	Fortalecer las habilidades de liderazgo, en jóvenes y adultos de la comunidad de Pasacaballos. Se divulgó la gestión social de Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	32



## Refinería de Cartagena

38	30/12/2021	San Fernando	Hotel Cartagena Confort	Reunión Informativa	Dialogo sobre la gestión social y la gestión de entorno de Ecopetrol. Taller de fortalecimiento de habilidades de liderazgo y planeación territorial.	Ecopetrol Operador	24
39	30/12/2021	Zona Industrial de Mamonal	Hotel CLC	Reunión Informativa	Dialogo con Coordinadores de Comités Barriales de Emergencias. Taller de fortalecimiento de habilidades de liderazgo y planeación territorial. Divulgación de la gestión social de Ecopetrol. Divulgación de gestión de Entorno de Refinería de Cartagena. Divulgación de Planes de Emergencia y Contingencia de los Terminales Marítimo y Fluvial de la refinería de Cartagena. Retroalimentación positiva de la presencia de la empresa en Cartagena. Divulgación del Informe de Sostenibilidad de Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	28
40	30/12/2021	Arroz Barato	Sede Escuela de grupos Folclóricos	Reunión Informativa	Divulgar actividades de gestión de entorno e integración de fin de año con líderes y comunidad en general del Barrio Arroz Barato.	Ecopetrol Operador	32
							<b>997</b>

## 2. PROGRAMA DE ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN

Refinería de Cartagena atiende los derechos de petición que recibe directamente y que se centralizan a través de la Secretaría General de la Sociedad, y aquellos que se radican en la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol Operador.

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) 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 tercer cuatrimestre del año 2021 se recibieron un total de 240 derechos de petición. De estos, 99 que corresponden al 41%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y 141, que equivalen al 59%, fueron recibidos por Refinería de Cartagena.

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



## Refinería de Cartagena

ECOPETROL	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>Peticiones</b>	7	17	22	16	62
<b>Quejas y reclamos</b>	11	8	4	14	37
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>99</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	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>Peticiones</b>	47	34	35	25	141

## (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 con su temática:

Temática	Ecopetrol Operador		Refinería de Cartagena S.A.S	Total		
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Total PQRS
Apoyo a la comunidad	44	1		44	1	45
Contratación de Mano de Obra Local	2		21	23	0	23
Inconformidad Productos – Clientes		23			23	23
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	1	2		1	2	3
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1	3		1	3	4
Reclamaciones Administrativas			1	1	0	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol o Refinería de Cartagena	9	3	101	110	3	113
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol o Refinería de Cartagena	4			4	0	4



## Refinería de Cartagena

Solicitud de vinculación a Refinería de Cartagena			4	4	0	4
Visitas Industriales			5	5	0	5
Decisiones Administrativas		1	1	1	1	2
Requerimientos Otras Autoridades			3	3	0	3
Gestión de proveedores					0	0
Inconformidad en las etapas de ejecución y liquidación de contratos		2			2	2
Programa Bachilleres por Colombia	1			1	0	1
Presunto incumplimiento de compromisos por parte de Ecopetrol o contratistas		1			1	1
Quejas o denuncias por posible falta ética o disciplinaria		1			1	1
Requerimientos Entes de Control			5	5	0	5
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>141</b>	<b>203</b>	<b>37</b>	<b>240</b>

### (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 el correo electrónico (95,4%, esto es, 229 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 en Refinería de Cartagena S.A.S.	Total Casos recibidos	Distrib. casos recibidos por tipo de medio
Email	89	140	229	95,4%
Web	4		4	1,7%
Correspondencia Física	6	1	7	2,9%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>141</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

### (iv) SOBRE LOS GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

Los derechos de petición recibidos durante el tercer cuatrimestre del año 2021 fueron generados, mayoritariamente, por sociedad, comunidad y estado local, con un 80%, esto es, 192 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 en Refinería de Cartagena S.A.S.	Total Casos recibidos	Distrib. casos recibidos por grupo de interés
Clientes	24		24	10,0%
Empleados, pensionados y beneficiarios	1		1	0,4%
Estado nacional	3	15	18	7,5%
Proveedores	5		5	2,1%
Sociedad, comunidad y estado local	66	126	192	80,0%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>141</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

### (v) SOBRE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El tiempo promedio de respuesta por parte de Refinería de Cartagena fue de siete (7) días hábiles. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta de Ecopetrol Operador fue de trece (13) 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, en ninguno de los 141 derechos de petición atendidos por Refinería de Cartagena, se negó el acceso a la información solicitada.

### (vi) OTROS

Durante este periodo de reporte, Refinería de Cartagena hizo traslado integral, por competencia, de un (1) derecho de petición. En dos (2) derechos de petición se realizó traslado parcial, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

## 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:

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

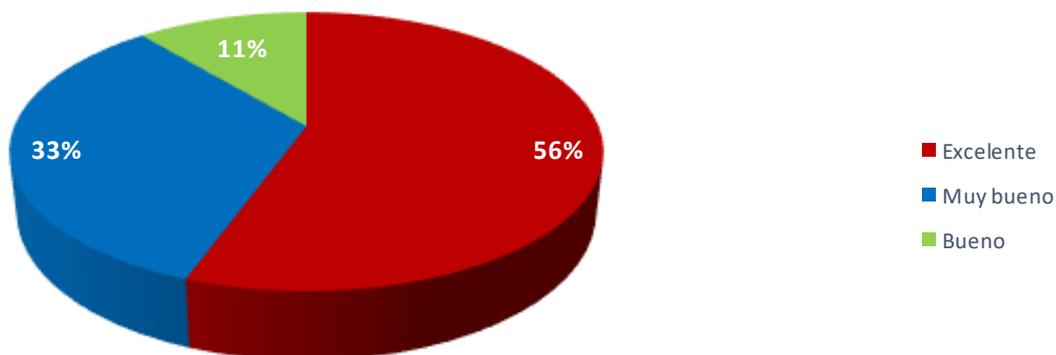


## Refinería de Cartagena

### (i) SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS DIRECTAMENTE POR REFINERÍA DE CARTAGENA

De los 141 derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron 9 respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se detallan a continuación:

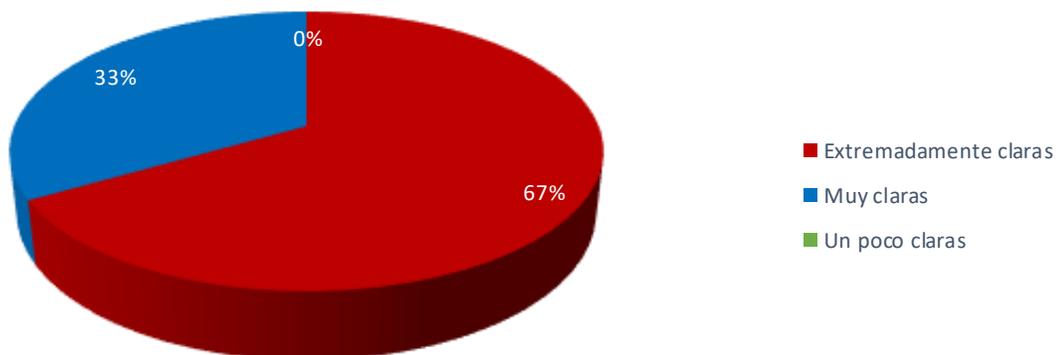
¿Cuáles su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Excelente	5	56%
Muy bueno	3	33%
Bueno	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



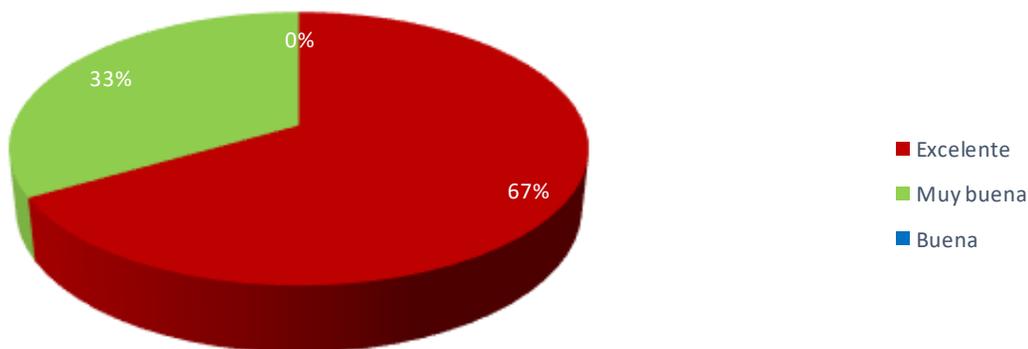
¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Extremadamente claras	6	67%
Muy claras	3	33%
Un poco claras	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Refinería de Cartagena



Califique la calidad general de nuestros servicios		
Calificación	No. de Respuestas	%
Excelente	6	67%
Muy buena	3	33%
Buena	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



(ii) 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 de su Reporte Integrado de Gestión Sostenible.

VoBo.  
Presidente  
12012022

DocuSigned by:

*Herman Galan*

31F4F4DD848140D...