



REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S.

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
TERCER CUATRIMESTRE 2022**



Refinería de Cartagena S.A.S.

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción.....	3
2	Reuniones Informativas con el grupo de interés comunidades.....	3
3	Programa de Atención a Derechos de Petición.	11
3.1	Destinatarios de los derechos de petición.	12
3.2	Temáticas de los derechos de petición.	12
3.3	Medio por el cual se recibieron los derechos de petición.	14
3.4	Grupos de Interés que generaron los derechos de petición.	15
3.5	Tiempos de respuesta de los derechos de petición.	16
3.6	Otros	16
4	Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.....	16
4.1	Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena.	16
4.2	Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Ecopetrol Operador.	18
5	Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



1 Introducción

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

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

2 Reuniones informativas con el grupo de interés comunidades

Las reuniones informativas con el grupo de interés comunidades, fueron organizadas por la Unidad de Gestión Social de Ecopetrol S.A. (en adelante “**ECOPETROL OPERADOR**”), en el marco del contrato de operación y mantenimiento suscrito con Refinería de Cartagena. Estas reuniones permitieron mantener un relacionamiento cercano con las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal.

Durante el tercer cuatrimestre de 2022, se realizaron un total de 21 reuniones informativas con representantes de comunidades, líderes de juntas de acción comunal y autoridades locales, las cuales contaron con una asistencia total de 511 personas. Se trataron, entre otras temáticas, las siguientes:

- (i) Inversión social de 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.

A continuación, se presenta el detalle de estas reuniones y jornadas informativas para el periodo mencionado:

No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
1	13/09/2022	Bomba El Amparo	Secretaría de Participación y Desarrollo Social de la Alcaldía de Cartagena	En concertación con la Secretaría de Participación y Desarrollo Social se propuso actividades de fortalecimiento a las juntas de acción comunal. Se definieron las siguientes actividades conjuntas: – Foro sobre innovación.	2

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
				<ul style="list-style-type: none"> – Diplomado en gestión pública. – Encuentros con jóvenes y mujeres líderes para fortalecer sus competencias de liderazgo. 	
2	16/09/2022	Ceballos	Salón Comunal	<p>Difusión de la gestión de Entorno: Espacio de diálogo con líderes de la comunidad de Ceballos, enfocado en los beneficios de contar con la presencia de la empresa en el territorio.</p> <p>Se realizó difusión de la inversión social de Refinería de Cartagena, haciendo énfasis en aquella que impactó directamente a la comunidad, fortaleciendo la percepción positiva de la empresa en el territorio.</p>	30
3	16/09/2022	Membrillal	Salón Comunal	<p>Difusión de la gestión de Entorno: Espacio de dialogo con líderes de la comunidad étnica de Membrillal, enfocado en los beneficios de contar con la empresa en el territorio.</p> <p>Se realizó difusión de la inversión social de Refinería de Cartagena, haciendo énfasis en aquella que impactó directamente a la comunidad, fortaleciendo la percepción positiva de la empresa en el territorio.</p>	19
4	20/09/2022	Centro Histórico	Oficina de Enlace Territorial Mintrabajo	<p>Mesa de diálogo liderada por el Ministerio del Trabajo, con la participación de líderes comunitarios, asociaciones de trabajadores, USO, y otras autoridades del distrito de Cartagena, con ocasión de una protesta social ante la inconformidad de la comunidad por la contratación de mano de obra local.</p> <p>Se hizo énfasis en el cumplimiento de la normatividad por parte del Grupo Empresarial Ecopetrol y la no obligatoriedad de priorizar la contratación de la mano de obra local, y se compartieron las cifras de contratación de mano de obra local de la refinería de Cartagena.</p>	20

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER
CUATRIMESTRE 2022**


No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
5	29/09/2022	Centro Histórico	Oficina de Enlace Territorial Mintrabajo	<p>Se continuó con la mesa de trabajo del 20 de septiembre de 2022, para prevenir la conflictividad con comunidad.</p> <p>Entre las conclusiones se hizo énfasis en lo siguiente:</p> <p>(i) Compromiso del Grupo Empresarial Ecopetrol de promover el desarrollo del territorio, tanto en la inversión social como en la contratación de mano de obra local.</p> <p>(ii) Para las contrataciones de mano de obra el Grupo Empresarial toma como referencia el certificado de residencia expedido por una autoridad respectiva.</p> <p>Las comunidades manifestaron falencias en el proceso de expedición de certificación de residencia, por lo que las autoridades se comprometieron a realizar un plan de fortalecimiento para los procesos de certificación.</p>	29
6	6/10/2022	Pasacaballos	Salón Comunal	<p>Difusión de nuestra gestión de Entorno: Espacio de dialogo con líderes de la comunidad de Pasacaballos, enfocado en los beneficios de contar con la presencia de la empresa en el territorio.</p> <p>Se describieron las líneas de inversión social y los criterios para la viabilidad de los proyectos de inversión social.</p> <p>Adicionalmente, se dio a conocer la inversión social realizada por Refinería de Cartagena, haciendo énfasis en aquella que impactó directamente a la comunidad, fortaleciendo la percepción positiva de la empresa en el territorio.</p>	20

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER
CUATRIMESTRE 2022**


No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
7	8/10/2022	Puerta de Hierro	Salón Comunal	<p>Difusión de la gestión efectuada en el desarrollo del Plan Anual de Entorno:</p> <p>Espacio de dialogo con líderes de la comunidad de Puerta de Hierro, entre los que se encontraban miembros de la Junta de Acción Comunal, Comité de Emergencia y una organización cristiana, enfocado en los beneficios de contar con la presencia de la empresa en el territorio.</p> <p>Se describieron las líneas de inversión social y los criterios para la viabilidad de los proyectos de inversión social.</p> <p>Adicionalmente, se dio a conocer la inversión social realizada por Refinería de Cartagena, haciendo énfasis en aquella que impactó directamente a la comunidad, fortaleciendo la percepción positiva de la empresa en el territorio.</p>	40
8	11/10/2022	Socorro	Alcaldía Local 3	<p>Espacio de dialogo con la Alcaldía Local 3 en el cual se trataron temas de inversión social en comunidades aledañas a Mamonal y contratación de mano de obra local.</p> <p>En este último tema, se les presentó la preocupación de la comunidad y empresas relacionada con la expedición de certificados de residencia los cuales están represados, lo que dificulta la continuidad en la contratación de residentes locales.</p> <p>Como solución, la Alcaldía manifestó su compromiso de facilitar los procesos e implementará la revisión y firma diaria de certificados para superar la dificultad.</p>	2
9	13/10/2022	Policarpa	Salón Comunal	<p>Difusión de la gestión de Entorno:</p> <p>Espacio de dialogo con líderes de la comunidad de Policarpa, con la presencia de miembros de la Junta de Acción Comunal y Asociación de Trabajadores de Policarpa- ASOTRAPOL, enfocado en los beneficios de contar con la presencia de la empresa en el territorio.</p> <p>Se describieron las líneas de inversión social y los criterios para la viabilidad de los proyectos de inversión social.</p>	19

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER
CUATRIMESTRE 2022**


No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
				Adicionalmente, se dio a conocer la inversión social realizada por Refinería de Cartagena, haciendo énfasis en aquella que impactó directamente a la comunidad, fortaleciendo la percepción positiva de la empresa en el territorio.	
10	21/10/2022	Albornoz	IE Salim Bechara Sede Albornoz	<p>Difusión de nuestra gestión de Entorno. Espacio de dialogo con representantes de la Junta de Acción Comunal de Albornoz, enfocado en los beneficios de contar con la presencia de la empresa en el territorio.</p> <p>Se describieron las líneas de inversión social y los criterios para la viabilidad de los proyectos de inversión social.</p> <p>Adicionalmente, se dio a conocer la inversión social realizada por la Refinería de Cartagena, haciendo énfasis en aquella que impactó directamente a la comunidad; fortaleciendo la percepción positiva de la empresa en el territorio.</p>	20
11	27/10/2022	Mamonal	Hotel Pop Art	<p>Dialogo con presidentes de las JAC para dar a conocer las líneas de inversión social del Grupo Empresarial Ecopetrol y se continuó con un taller sobre planificación de la gestión territorial. Así mismo, se resolvieron inquietudes en cuanto a la gestión del entorno en el territorio.</p> <p>Adicionalmente, se motivó a líderes de las JAC a ser coequiperos en sus comunidades, mediante taller de confianza, concentración y paciencia. Además de trabajar la comunicación como elemento esencial para transmitir los valores.</p>	22
12	28/10/2022	Membrillal	Salón Comunal	Dialogo sobre eventos culturales a realizar en la comunidad de Membrillal, como el encuentro cultural con niños del 31 de octubre de 2022, con el propósito de fortalecer valores ciudadanos.	10
13	2/11/2022	Mamonal	Refinería de Cartagena	<p>Puertas Abiertas Mi amiga la Refinería con aprendices del SENA que se han beneficiado de la alianza entre el Grupo Empresarial Ecopetrol con el SENA.</p> <p>Se les invitó a conocer las instalaciones de la refinería, la manera como funcionan los</p>	45

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER
CUATRIMESTRE 2022**



No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
				<p>diferentes procesos y unidades, y los planes de emergencia y contingencia.</p> <p>También se les socializó la gestión del entorno en el territorio y proyectos de inversión social.</p>	
14	5/11/2022	Zona norte	Ekoparque	<p>Dialogar con jóvenes líderes consejeros de juventud de Cartagena, para dar a conocer la inversión social y las líneas de inversión social de la empresa.</p> <p>También se realizó un taller para el fortalecimiento de competencias de liderazgo juvenil, mediante conferencia y actividades lúdico-pedagógicas.</p>	24
15	10/11/2022	Turbaco	Villa Martha	<p>Espacio de dialogo para promover alianzas para fortalecer las Organizaciones de Acción Comunal.</p> <p>Se contó con la participación de funcionarios de la Secretaría de Participación, la Federación de Juntas de Acción comunal, Asociación de Juntas de Acción Comunal y Ecopetrol.</p> <p>Se dio seguimiento a las actividades que se están ejecutando de forma concertada para el fortalecimiento de la gestión pública y la planeación de un foro sobre innovación para el emprendimiento.</p> <p>La Secretaría del Interior propuso un ejercicio de identificación de propuestas para identificar oportunidades de fortalecimiento de la acción comunal con metas a corto, mediano y largo plazo. Entre las propuestas, resaltaron: La escuela de liderazgo y el programa de formador de formadores en Cartagena.</p>	22

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER
CUATRIMESTRE 2022**


No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
16	17/11/2022	Mamonal	Refinería de Cartagena	<p>Puertas Abiertas: Mi Amiga la Refinería: Se socializó la gestión del entorno en el territorio y proyectos de inversión social realizados y en ejecución dirigido a la Alcaldía local, secretaría de participación y desarrollo social, PES, secretaría de educación, entre otras.</p> <p>Las autoridades conocieron los proyectos de transición energética de Refinería de Cartagena y los proyectos de inversión social alineados al plan de desarrollo del distrito.</p> <p>Se atendieron las inquietudes relacionadas con la inversión social de la empresa y se identificaron intereses de fortalecimiento a la comunidad.</p> <p>Los participantes evidenciaron proyectos desarrollados en el territorio.</p>	22
17	23/11/2022	Mamonal	Refinería de Cartagena	<p>Divulgación del Plan de Gestión del Riesgo, emergencias y contingencias de la Refinería de Cartagena.</p> <p>Se socializó la gestión de entorno, énfasis en la inversión social alineada al Plan de Desarrollo de la Ciudad, las Líneas de Inversión del Grupo Empresarial Ecopetrol y los Canales de Atención Al Ciudadano.</p> <p>La reunión ayudó a dar claridad sobre el manejo de emergencias en la refinería y cómo se articula con el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y las Comunidades.</p>	37

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER
CUATRIMESTRE 2022**



No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
18	5/12/2022	Mamonal	Refinería de Cartagena	<p>Puertas Abiertas: Mi Amiga la Refinería. Conocer las instalaciones de la refinería, la manera como funcionan los diferentes procesos y unidades, y los planes de emergencia y contingencia.</p> <p>Se socializó la gestión del entorno en el territorio y proyectos de inversión social a los becados con corazón de la Universidad Tecnológica de Bolívar.</p> <p>Se atendieron inquietudes relacionadas sobre la inversión social de la empresa y se identificaron intereses de fortalecimiento en diversos temas en el territorio.</p> <p>Los participantes, en su mayoría becados, evidenciaron proyectos desarrollados en su comunidad y beneficiarios.</p>	35
19	22/12/2023	Mamonal	Refinería de Cartagena	<p>Puertas Abiertas: Mi Amiga la Refinería. Los miembros del consejo comunitario de negritudes conocieron los proyectos de transición energética de Refinería de Cartagena y los proyectos de inversión social alineados al plan de desarrollo del distrito.</p> <p>Se realizó recorrido interno en ruta y se les realizó un tour en el Centro de Operaciones Remotas de la Refinería.</p> <p>Se atendieron las inquietudes relacionadas con la inversión social de la empresa y se identificaron intereses de fortalecimiento a la comunidad.</p> <p>Los participantes evidenciaron proyectos desarrollados en el territorio.</p>	17

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tema	Asistentes
20	23/12/2023	Mamonal	Refinería de Cartagena	<p>Puertas Abiertas: Mi Amiga la Refinería. Se socializó de la gestión del entorno en el territorio y proyectos de inversión social realizados y en ejecución.</p> <p>La actividad fue dirigida a los Comités Barriales de Emergencia (“COMBAS”) de la ZIM.</p> <p>Los comités barriales de emergencia conocieron los proyectos de transición energética de Refinería de Cartagena y los proyectos de inversión social alineados al plan de desarrollo del distrito.</p> <p>Se realizó recorrido interno en ruta y se realizó un tour en el centro de control y prevención de emergencias GIRO.</p> <p>Se atendieron las inquietudes relacionadas sobre la inversión social de la empresa y se identificaron intereses de fortalecimiento a la comunidad.</p> <p>Los participantes evidenciaron proyectos desarrollados en el territorio.</p>	21
21	27/12/2022	Villa Rosa	Villa Rosa	<p>Programa Enrútate por la Naturaleza. Taller sobre la protección al medio ambiente y adaptación al cambio climático, enfocada en niños y liderada por los COMBAS de Villa Rosa.</p> <p>Los COMBAS realizaron taller con los niños, utilizando rotafolio que entregó Ecopetrol y Refinería de Cartagena y se socializó la gestión del entorno en el territorio y proyectos de inversión social.</p>	55

3 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.

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



Precisado lo anterior, se aclara que 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 concerniente 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.

3.1 Destinatarios de los derechos de petición.

Durante el tercer cuatrimestre del año 2022 se recibieron un total de quinientos veintiún (521) derechos de petición, de los cuales, ciento setenta y cinco (175), que corresponden al 34%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y trescientos cuarenta y seis (346), que equivalen al 66%, fueron recibidos por Refinería de Cartagena.

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

Tipo de solicitud	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Peticiones generales	23	30	28	15	96
Quejas y reclamos	21	22	17	19	79
Total general	44	52	45	34	175

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

Tipo de solicitud	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Entes de control/Congresistas	1	3	4	1	9
Felicitaciones y agradecimientos	1	0	0	0	1
Peticiones generales	114	92	69	61	336
Total General	116	95	73	62	346

3.2 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:

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



Temática	Ecopetrol operador		Refinería de Cartagena S.A.S		Totales			
	Peticiones Generales	Quejas y Reclamos	Peticiones Generales	Entes de control/ Congreso/ Otros	Peticiones Generales	Quejas y Reclamos	Entes de control/ Congreso/ Otros	Total PQRS
Acoso laboral	0	1	0	0	0	1	0	1
Apoyo a la comunidad	31	0	0	0	31	0	0	31
Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario	0	11	0	0	0	11	0	11
Contratación de mano de obra local	3	1	9	0	12	1	0	13
Decisiones administrativas	5	5	0	0	5	5	0	10
Gestión de Comunicaciones Corporativas	5	0	0	0	5	0	0	5
Gestión de proveedores	0	1	0	0	0	1	0	1
Gestión de talentos	0	2	0	0	0	2	0	2
Inconformidad / Inoportunidad en la generación de reportes	0	1	0	0	0	1	0	1
Inconformidad con la Gestión de Beneficios	1	0	0	0	1	0	0	1
Inconformidad con la gestión inmobiliaria	2	0	0	0	2	0	0	2
Inconformidad con la liquidación de la nómina	1	0	0	0	1	0	0	1
Inconformidad con la prestación de servicios administrativos	0	2	0	0	0	2	0	2
Inconformidad con temas HSE	2	0	0	0	2	0	0	2
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	0	1	0	0	0	1	0	1
Inconformidad Productos - Clientes	1	34	0	0	1	34	0	35
Inconvenientes en la facturación	0	1	0	0	0	1	0	1
Medio Ambiente	1	0	0	0	1	0	0	1
Plan de Inversión social	2	1	0	0	2	1	0	3
Planeación del talento	1	0	0	0	1	0	0	1

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



Temática	Ecopetrol operador		Refinería de Cartagena S.A.S		Totales			
	Peticiones Generales	Quejas y Reclamos	Peticiones Generales	Entes de control/ Congreso/ Otros	Peticiones Generales	Quejas y Reclamos	Entes de control/ Congreso/ Otros	Total PQRS
Presunto incumplimiento de compromisos por parte de Ecopetrol o contratistas	0	1	0	0	0	1	0	1
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	1	5	0	0	1	5	0	6
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	0	6	0	0	0	6	0	6
Solicitud de Certificaciones	1	0	0	0	1	0	0	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A.	21	6	0	0	21	6	0	27
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A.	13	0	0	0	13	0	0	13
Tributario	1	0	0	0	1	0	0	1
Visitas Industriales	4	0	39	0	43	0	0	43
Requerimientos Entes de Control/Autoridades	0	0	2	9	2	0	9	11
Solicitud de información/documentación relacionada con Reficar	0	0	276	0	276	0	0	276
Solicitud de patrocinio	0	0	3	0	3	0	0	3
Solicitud de vinculación a Reficar	0	0	8	0	8	0	0	8
Total	96	79	337	9	433	79	9	521

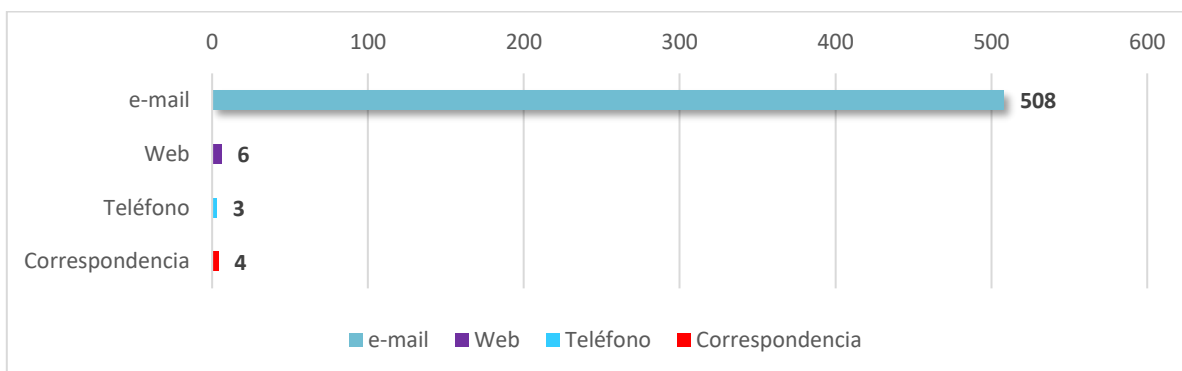
3.3 Medio por el cual se recibieron los derechos de petición.

En la siguiente tabla se presenta un detalle del medio por el cual se recibieron los derechos de petición en el periodo reportado:

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



ítem	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
1	e-mail	166	342	508	97,5%
2	Web	5	1	6	1,2%
3	Teléfono	2	1	3	0,6%
4	Correspondencia	2	2	4	0,8%
5	Total	175	346	521	100,0%



3.4 Grupos de interés que generaron los derechos de petición.

Los derechos de petición recibidos durante el tercer cuatrimestre del año 2022 fueron generados, mayoritariamente, por la sociedad, comunidad y estado local (424 solicitudes, equivalentes al 81,4%). A continuación, se presenta el detalle correspondiente:

ítem	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
1	Clientes	36	0	36	6,9%
2	Empleados, pensionados, beneficiarios	31	0	31	6,0%
3	Estado Nacional	2	10	12	2,3%
4	Proveedores	17	1	18	3,5%
3	Sociedad, comunidad y estado local	89	335	424	81,4%
	Total	175	346	521	100,0%

3.5 Tiempos de respuesta de los derechos de petición.

El tiempo promedio de respuesta por parte de Refinería de Cartagena fue de cuatro (4) días hábiles. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta de Ecopetrol Operador fue de doce punto cinco (12,5) días hábiles.

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 trescientos cuarenta y seis (346) derechos de petición atendidos por Refinería de Cartagena, en un (1) caso se negó totalmente el acceso a la información por considerarse reservada de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales, y en ningún caso se negó de manera parcial.

3.6 Otros

Durante el periodo de reporte, Refinería de Cartagena hizo traslado integral por competencia de veinte (20) derechos de petición, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

4 Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.

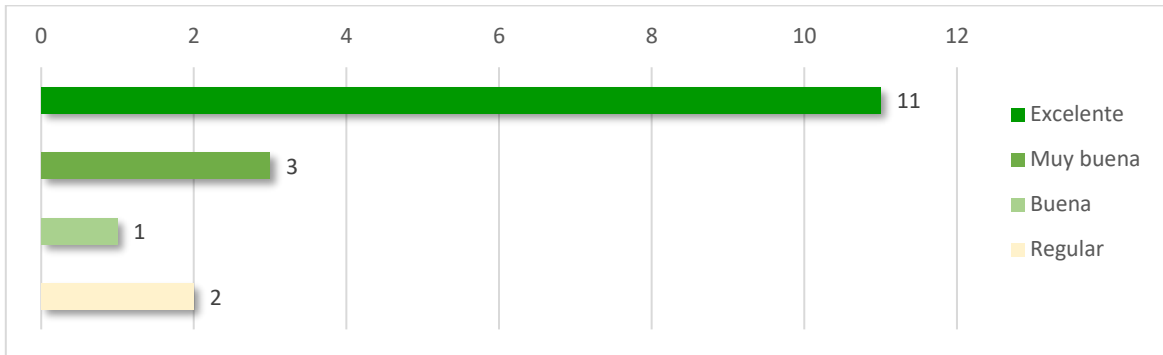
A continuación, se presenta el detalle sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada por la Sociedad:

4.1 Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena.

De los trescientos cuarenta y seis (346) derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron diecisiete (17) respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se presentan a continuación:

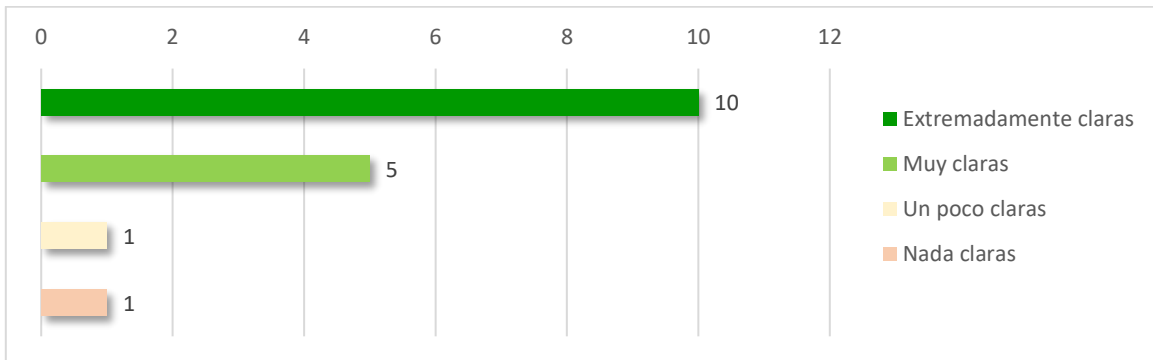
¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?	
Calificación	Cantidad
Excelente	11
Muy buena	3
Buena	1
Regular	2
Total	17

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?

Calificación	Cantidad
Extremadamente claras	10
Muy claras	5
Un poco claras	1
Nada claras	1
Total	17

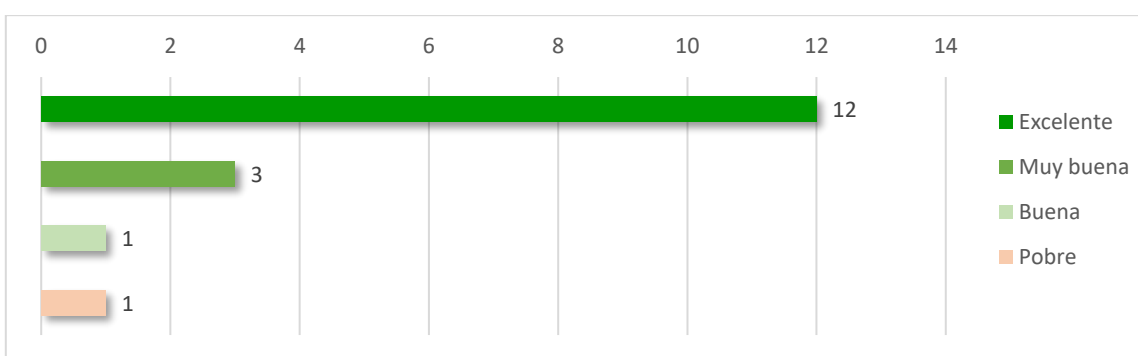


INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE 2022



Califique la calidad general de nuestros servicios

Calificación	Cantidad
Excelente	12
Muy buena	3
Buena	1
Pobre	1
Total	17



4.2 Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Ecopetrol Operador.

Ecopetrol 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.

**** Fin del Documento ****

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TERCER
CUATRIMESTRE 2022**



Elaboró

DocuSigned by:
Karen Ortega
D8C4B519AE2A438...

Karen Ortega Meza
Profesional de Gestión Junior

Revisó

DocuSigned by:
Natalia Rubiano-Groot
AC569445645D4ED...

Natalia Rubiano-Groot
Secretaria General

DocuSigned by:
Alejandra Hoyos
41B5F01D6D814AA...

Alejandra Hoyos
Líder de Entes de Control (e)

Aprobó

DocuSigned by:
Herman Galán
31F4F4DD848140D...

Herman Galán Barrera
Presidente