



REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S.

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER CUATRIMESTRE 2023



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.	4
3.1	Destinatarios de los derechos de petición.....	4
3.2	Temáticas de los derechos de petición.	6
3.3	Medio por el cual se recibieron los derechos de petición.	7
3.4	Grupos de interés que generaron los derechos de petición.	7
3.5	Tiempos de respuesta de los derechos de petición.	8
3.6	Otros	8
4	Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.....	8
4.1	Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena.....	9
4.2	Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Ecopetrol Operador.....	10

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



1 Introducción

El presente documento corresponde al informe de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (en adelante “PQRS”), recibidas por Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante “REFINERÍA DE CARTAGENA” o la “SOCIEDAD”), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de abril de 2023, el cual se divide 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

Durante el primer cuatrimestre de 2023, se realizaron un total de catorce (14) reuniones informativas con representantes de comunidades y autoridades locales, las cuales contaron con una asistencia total de ciento cincuenta y dos (152) 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” o “ECOPETROL OPERADOR”), en virtud del Contrato de Gestión Integral suscrito entre Refinería de Cartagena y Ecopetrol, y en el marco de sus responsabilidades de relacionamiento con el grupo de interés (comunidades).

En estas reuniones se trataron diferentes temáticas, entre las cuales se resaltan:



INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



La mayoría de las reuniones informativas se llevaron a cabo con líderes de juntas de acción comunal.

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.

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.

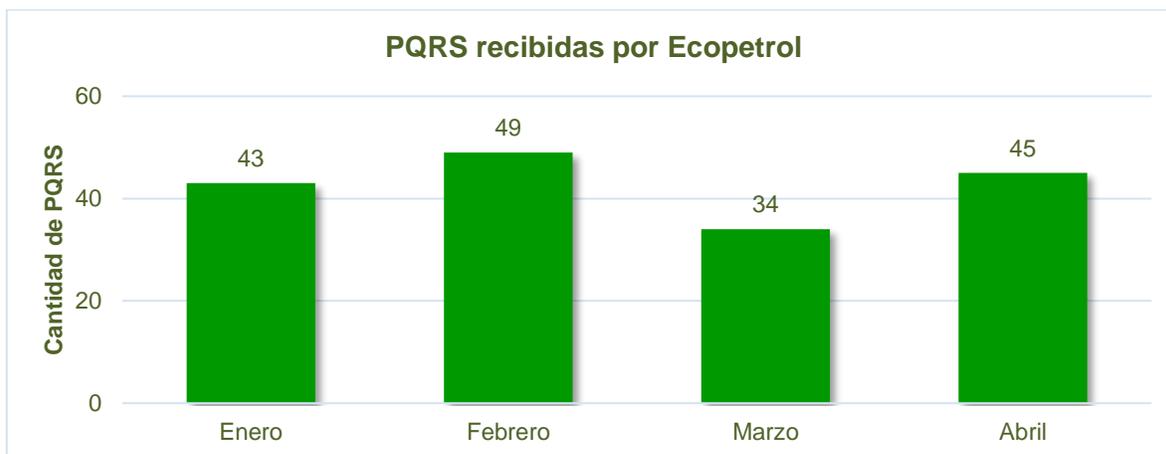
3.1 Destinatarios de los derechos de petición.

Durante el primer cuatrimestre del año 2023 se recibieron un total de seiscientos veinticinco (625) derechos de petición, de los cuales ciento setenta y uno (171), que corresponden al 27%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y cuatrocientos cincuenta y cuatro (454), que equivalen al 73%, fueron recibidos por Refinería de Cartagena.

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

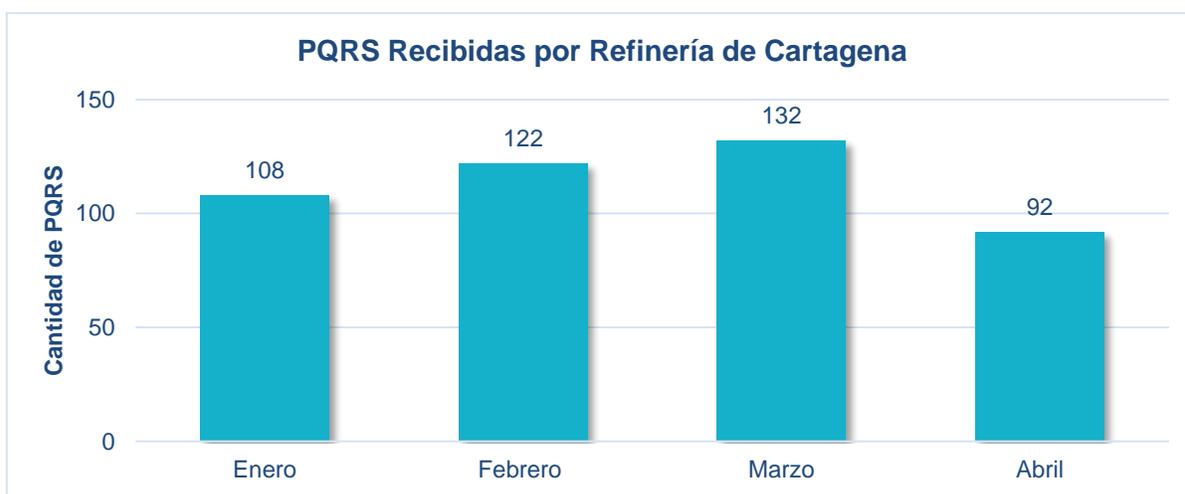
Tipo de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Peticiones generales	18	21	11	23	73
Quejas y reclamos	25	28	23	22	98
Total general	43	49	34	45	171

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Peticiones de congresistas	1	0	0	0	1
Peticiones de copias	1	0	0	0	1
Peticiones generales	105	122	132	92	451
Quejas y reclamos	1	0	0	0	1
Total general	108	122	132	92	454



INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



3.2 Temáticas de los derechos de petición.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de las temáticas de los derechos de petición recibidos en el periodo reportado:

Temática	Ecopetrol	Refinería de Cartagena	Total
Activos fijos	1	0	1
Apoyo a la comunidad	33	0	33
Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario	3	0	3
Consulta de Información Habeas Data	0	1	1
Contratación de mano de obra local	8	0	8
Decisiones administrativas	1	0	1
Inconformidad con la prestación de servicios administrativos	3	0	3
Inconformidad con temas HSE	2	0	2
Inconformidad en las etapas de ejecución y liquidación de contratos	2	0	2
Inconformidad Productos - Clientes	56	0	56
Inconvenientes en la facturación	4	0	4
Inconvenientes en torno a la celebración o ejecución de un convenio	1	0	1
Inoportunidad en pagos por parte de Ecopetrol	1	0	1
Plan de Inversión social	4	0	4
Presunto incumplimiento de compromisos por parte de Ecopetrol o contratistas	1	0	1
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	3	0	3
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	6	0	6
Programa Bachilleres por Colombia	10	0	10
Quejas o denuncias por posible falta ética o disciplinaria	1	0	1
Reclamaciones Administrativas	0	2	2
Requerimientos Otras Autoridades	0	2	2
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol	12	0	12
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol	9	0	9
Solicitud de información/documentación relacionada con Refinería de Cartagena	0	384	384
Solicitud de patrocinio	0	8	8
Solicitud de reparaciones	0	1	1
Solicitud de vinculación a Refinería de Cartagena	0	9	9
Tesorería	1	0	1
Tributario	1	0	1
Visitas Industriales	8	47	55
TOTAL GENERAL	171	454	625

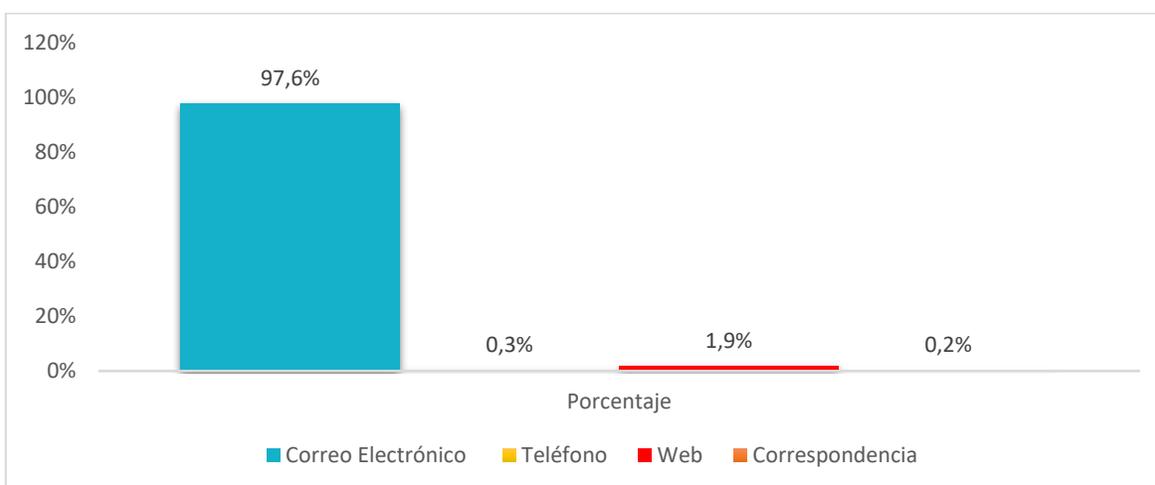
INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



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

En la siguiente tabla se presenta un detalle de los medios por los cuales se recibieron los derechos de petición en el periodo reportado:

Fuente	Ecopetrol S.A.	Refinería de Cartagena S.A.S.	Total general
Correo electrónico	163	447	610
Correspondencia	1	0	1
Teléfono	1	1	2
Web	6	6	12
Total general	171	454	625

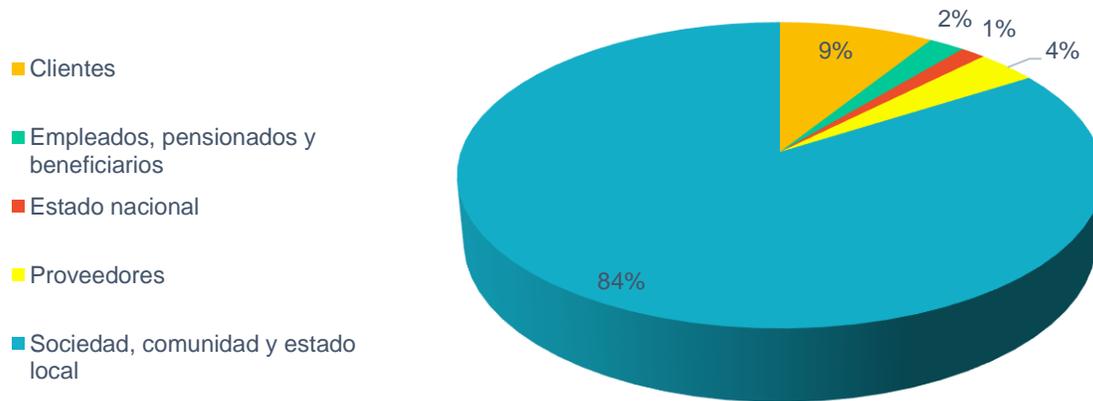


3.4 Grupos de interés que generaron los derechos de petición.

Los derechos de petición recibidos durante el primer cuatrimestre del año 2023 fueron generados, mayoritariamente, por el grupo de interés “*sociedad, comunidad y estado local*”, con un total de quinientos veinticinco (525) solicitudes, equivalentes al 84%. A continuación, se presenta el detalle correspondiente:

Grupo de Interés	Cantidad
Clientes	56
Empleados, pensionados y beneficiarios	13
Estado nacional	9
Proveedores	22
Sociedad, comunidad y estado local	525
Total general	625

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



3.5 Tiempos de respuesta de 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.

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 cuatrocientos cincuenta y cuatro (454) 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 constitucionales, y en un (1) 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:

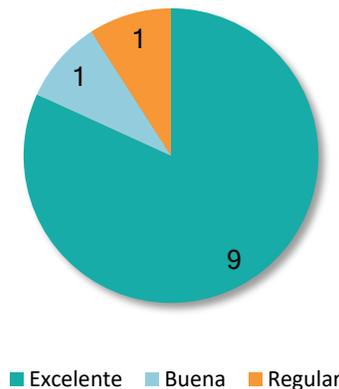
INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



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

De los cuatrocientos cincuenta y cuatro (454) derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron once (11) respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se presentan a continuación:

(i) ¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?



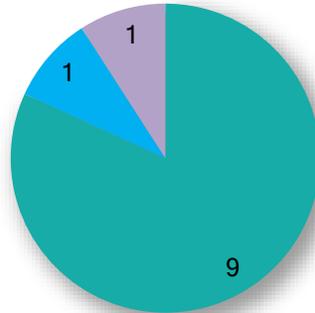
(ii) ¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?



INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PRIMER CUATRIMESTRE 2023



(iii) Califique la calidad general de nuestros servicios



■ Excelente ■ Muy buena ■ Buena

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 ****

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

Aprobó

DocuSigned by:

Alfonso Núñez Nieto

53F4E77BB9B3481...

Alfonso Núñez Nieto
Presidente (e)

DocuSigned by:

Fernando González

B200EC2640A54AA...

Fernando González Sierra
Líder Legal de Entes de
Control

DocuSigned by:

Alejandra Hoyos

41B5F01D6D814AA...

Alejandra Hoyos
Abogada de Entes de Control