

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – III CUATRIMESTRE 2019

FE DE ERRATAS

Se considera necesario realizar algunas precisiones frente al reporte de atención al ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de 2019, por cuanto, por error involuntario, se omitió alguna información y se incorporaron unos datos imprecisos, en relación con los siguientes temas:

1. Información del promedio de días de respuesta de los derechos de petición.
2. Información del porcentaje de cumplimiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición.
3. Información de los derechos de petición en los cuales no se permitió el acceso a la información por ser estar la misma amparada por reserva de origen legal o constitucional.

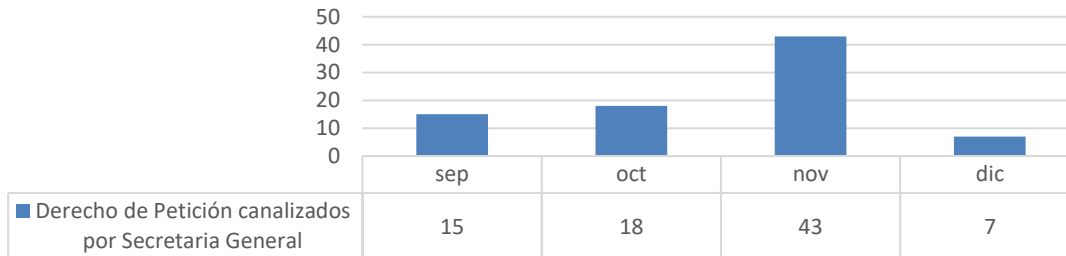
ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN EN REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S:

Durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre del año 2019, Refinería de Cartagena S.A.S. recibió un total de 83 derechos de petición, que tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 15 días hábiles.

En el 49% de los casos recibidos (41 peticiones) fue posible atender la solicitud en el término inicialmente previsto y para el 51% de los casos recibidos (42 peticiones) se informó al peticionario de la necesidad de contar con tiempo adicional al inicialmente previsto para atender el requerimiento, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, dada la complejidad del mismo.

La secretaría general canalizó 83 derechos de petición que contenían 1034 preguntas de las cuales no se permitió acceso a la información en 405 de ellas contenidas en 8 derechos de petición por constituir los mismos información reservada¹ en los términos del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.

TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN



Nota: Los derechos de petición que solicitaban información reservada que debió ser negada con fundamento en la norma antes citada, fueron recibidos en los meses de septiembre y noviembre, distribuidos de la siguiente forma: septiembre (3 casos), noviembre (5 casos).

¹ Esta información se reporta de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015