



## **REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 – PRIMER 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 primer 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 primer cuatrimestre de 2021, se realizaron un total de 6 reuniones informativas y 3 jornadas con las comunidades, sus representantes y autoridades locales, las cuales contaron con una asistencia total de 132 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.
- (ii) Contratación de mano de obra local y utilización de la plataforma de búsqueda de empleo.
- (iii) Ofertas formativas.

A causa de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, las reuniones se desarrollaron en su mayoría 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, la contratación de mano de obra local y el seguimiento a la implementación del servicio público de empleo.



## Refinería de Cartagena

A continuación, se presenta el detalle de estas jornadas informativas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de abril de 2021:

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
1	10/02/2021	Membrillal y 20 de Julio	Parque De Membrillal Salón Calgary	Reunión Informativa	Socializar con la comunidad los planes de inversión que se realizarán en las infraestructuras comunitarias, en articulación con presidentes de JAC de Membrillal y de Bellavista.  Las dos infraestructuras identificadas: 1. Parque de Membrillal 2. Salón Comunitario Calgary	Ecopetrol Operador	8
2	24/02/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Coordinar sesión para el fortalecimiento institucional del Comité de Riesgos Tecnológicos – CRT de Cartagena de Indias. Espacio coordinado por la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Cartagena.	Ecopetrol Operador	24
3	11/03/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Socializar el programa de formación y cualificación de las competencias requeridas por la industria en jóvenes de la región para desarrollar competitividad en las oportunidades laborales futuras. A través del patrocinio de jóvenes de comunidades aledañas en una carrera tecnológica en alianza con el SENA.	Ecopetrol Operador	29
4	19/03/2021	Albornoz	Vivienda de la presidenta de la JAC de Albornoz	Reunión Informativa	Presentación de los líderes de las actividades de gestión social y presentación de una iniciativa de conformación de una Fundación en la Zona Industrial de Mamonal.	Ecopetrol Operador	4
5	4/04/2021	Pasacaballos	Pasacaballos	Jornada	Jornada de diálogo con niños y líderes sobre protección al medio ambiente y en especial de las iguanas. También se entregaron kits educativos.	Ecopetrol Operador	3
6	6/04/2021	TEAMS	TEAMS	Jornada	Jornada de orientación laboral dirigida a ciudadanos de las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal con la Agencia Pública de Empleo SENA.	Ecopetrol Operador	20



## Refinería de Cartagena

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
7	6/04/2021	Zaragocilla	Hospital de Pasacaballos	Reunión Informativa	Seguimiento a la entrega de la dotación al Hospital Universitario de Cartagena. No se han presentado problemas técnicos, se realizaron mantenimientos, y han salvado vidas, de acuerdo con retroalimentación por parte de representantes del Hospital.	Ecopetrol Operador	6
8	22/04/2021	TEAMS	TEAMS	Jornada	Jornada de diálogo sobre los diferentes mecanismos de participación ciudadana, concertación en relación con la inversión social que mejore condiciones de vida de las comunidades y fortalecer las relaciones de respeto y colaboración que por años se ha venido construyendo de forma conjunta (puertas abiertas).	Ecopetrol Operador	28
9	27/04/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Articulación y concertación para el desarrollo de capacitaciones y certificaciones en NCCER para fortalecer las competencias laborales con competencias internacionales.	Ecopetrol Operador	10
							<b>132</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. Estos 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) temáticas, (iii) medio de recibo, (iv) grupos de interés que los generan, (v) tiempos de respuesta, (vi) otros.



## Refinería de Cartagena

### (i) SOBRE EL DESTINATARIO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante el primer cuatrimestre del año 2021 se recibieron un total de 339 derechos de petición, de estos 100, que corresponden al 29%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y 239, que equivalen al 71%, fueron recibidos por Refinería de Cartagena<sup>1</sup>.

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

ECOPETROL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
<b>Peticiones</b>	27	18	35	20	100

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
<b>Peticiones</b>	85	44	76	34	239

### (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 la temática de los mismos:

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	10				10	0	10
Contratación de Mano de Obra Local	1	1	72		73	1	74
Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario		1			0	1	1
Plan de Inversión Social	1	2			1	2	3
Presunta violación de los derechos de la población en situación de vulnerabilidad y de las minorías étnicas		1			0	1	1

<sup>1</sup> Con el fin de evitar la duplicidad de las peticiones reportadas no se contabilizan las siguientes: OPC-2021-004701, OPC-2021-009011 y OPC-2021-012423 recibidos en la oficina de atención al ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. remitidos a Ecopetrol S.A. quien a su vez los registró en su base de datos.



## 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
Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación	1	2			1	2	3
Inconformidad Productos – Clientes		47			0	47	47
Inconvenientes en la facturación	4	1			4	1	5
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		1			0	1	1
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas		1			0	1	1
Reclamaciones Administrativas			3		3	0	3
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol o Refinería de Cartagena	10	2	147		157	2	159
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol o Refinería de Cartagena	7				7	0	7
Solicitud de vinculación a Refinería de Cartagena			8		8	0	8
Visitas Industriales			5		5	0	5
Decisiones Administrativas			1		1	0	1
Inoportunidad en la respuesta			1		1	0	1
Requerimientos Otras Autoridades			2		2	0	2
Control de pérdidas		1			0	1	1
Fallas en la atención de asesoría jurídica	1				1	0	1
Gestión de proveedores		1			0	1	1
Maestra de acreedores		1			0	1	1
Medio Ambiente	1				1	0	1
Solicitud de Certificaciones	2				2	0	2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>239</b>	<b>0</b>	<b>277</b>	<b>62</b>	<b>339</b>



## Refinería de Cartagena

### (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 por correo electrónico (99,1%, esto es, 336 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 a través de Refinería de Cartagena	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Tipo de Medio
Email	97	239	336	99,1%
Web	2		2	0,6%
Correspondencia Física	1		1	0,3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

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

Los derechos de petición recibidos durante el primer cuatrimestre del año 2021 fueron generados, mayoritariamente, por sociedad, comunidad y estado local con un (78,5%, esto es, 266 casos). A continuación, se presenta el detalle correspondiente:

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	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Clientes	47		47	13,9%
Empleados, pensionados y beneficiarios	4		4	1,2%
Estado nacional	1	4	5	1,5%
Proveedores	14	3	17	5,0%
Sociedad, comunidad y estado local	34	232	266	78,5%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>339</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 (5) días hábiles. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta de Ecopetrol Operador fue de (19) días hábiles<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Los plazos de respuesta fueron ampliados de conformidad con el Decreto 491 de 2020.



## Refinería de Cartagena

El 99% 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 239 derechos de petición atendidos por Refinería de Cartagena, en 3 derechos de petición se negó totalmente el acceso a la información solicitada por ser la misma reservada de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales<sup>3</sup>, y en 9 derechos de petición se debió negar parcialmente el acceso a la misma por iguales razones.

### (vi) OTROS.

Durante este periodo de reporte, Refinería de Cartagena hizo traslado integral, por competencia, de 8 derechos de petición y para 2 derechos de petición 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 sobre la atención brindada por la Sociedad:

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

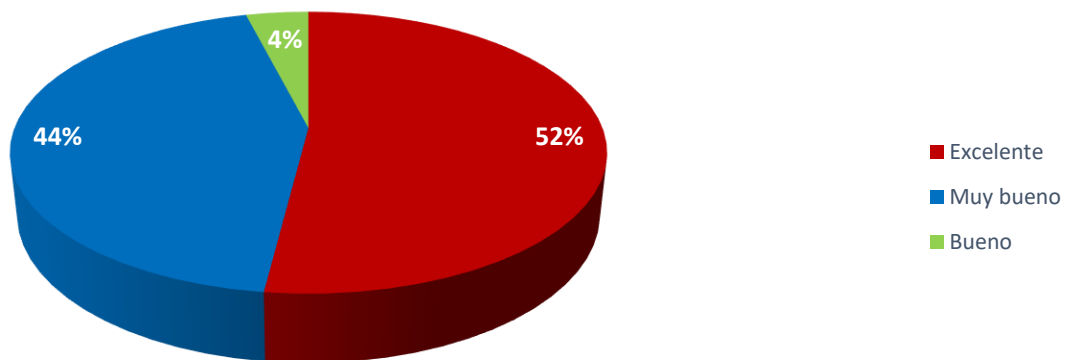
De los 239 derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron 25 respuestas a la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se detallan a continuación:

¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Excelente	13	52%
Muy bueno	11	44%
Bueno	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

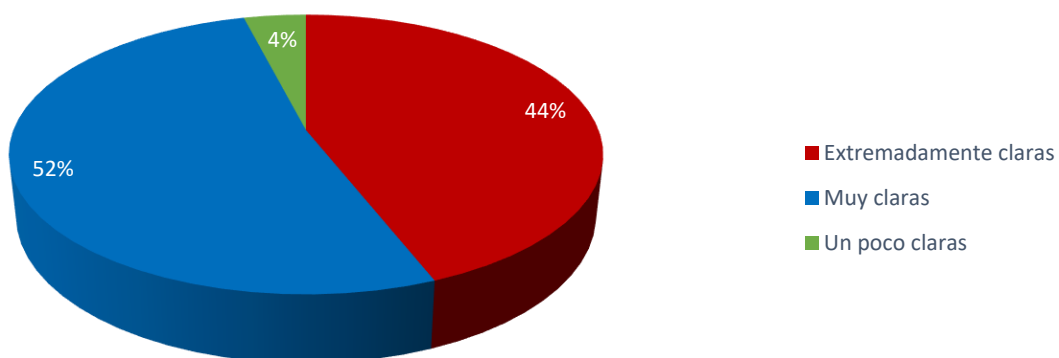
<sup>3</sup> Esta información se incorpora de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015



Refinería de Cartagena



¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Extremadamente claras	11	44%
Muy claras	13	52%
Un poco claras	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

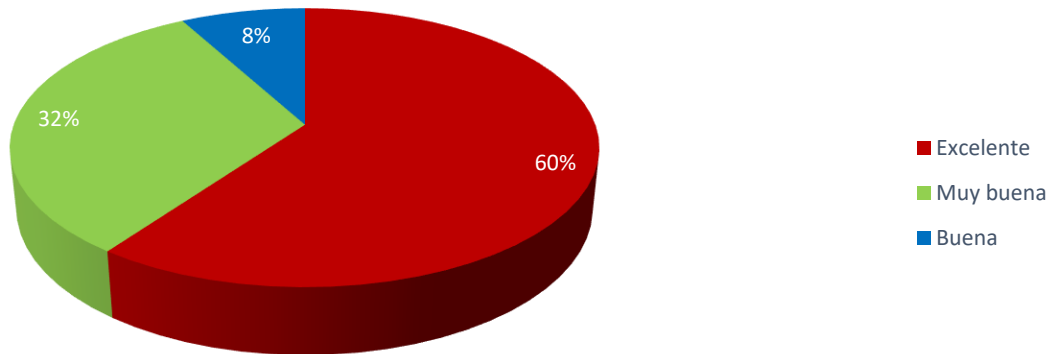






## Refinería de Cartagena

Califique la calidad general de nuestros servicios		
Calificación	No. de Respuestas	%
Excelente	15	60%
Muy buena	8	32%
Buena	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</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 del Reporte Integrado de Gestión Sostenible.

VOBO.  
Herman Galan Presidente

DocuSigned by:  
*Herman Galan*  
31F4F4DD848140D...