



Refinería de Cartagena

## **REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 – SEGUNDO 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 segundo 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 segundo cuatrimestre de 2021, se realizaron un total de 29 reuniones informativas con representantes de juntas de acción comunal, líderes comunitarios y autoridades, las cuales contaron con una asistencia total de 212 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 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) 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 mayo y 31 de agosto de 2021:

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
1	13/05/2021	Pasacaballos	Consejo Comunitario	Reunión Informativa	Reunión de relacionamiento en atención a solicitud presentada por el Consejo Comunitario de Pasacaballos, con el objetivo de dialogar sobre los avances que se están efectuando para el proyecto Hospital de Pasacaballos.	Ecopetrol Operador	4
2	14/05/2021	Santa Lucía	Oficina de Participación Ciudadana	Reunión Informativa	Reunión Informativa para la articulación con la Secretaría de Participación Ciudadana sobre el tema de inclusión laboral y emprendimiento productivo.	Ecopetrol Operador	4
3	20/05/2021	Manga	Oficina de Gestión de Riesgo	Reunión Informativa	Articulación sobre gestión del riesgo en el distrito: Ayudas humanitarias entregadas al Distrito de Cartagena para las respuestas de emergencias, actualización de la estrategia de respuesta del distrito ante emergencias.	Ecopetrol Operador	3
4	25/05/2021	Pasacaballos	Consejo Comunitario	Reunión Informativa	Diálogo sobre la propuesta Plan de Etnodesarrollo liderado por líderes comunitarios de Pasacaballos.	Ecopetrol Operador	3
5	25/05/2021	Arroz Barato	Junta de acción comunal Arroz Barato	Reunión Informativa	Proceso informativo sobre Gestión de Entorno Ecopetrol hacia comunidades aledañas a la zona de operación.	Ecopetrol Operador	2
6	27/05/2021	Pasacaballos	Puerto de Pasacaballos	Reunión Informativa	Diálogo con pescadores de Pasacaballos: ASOPESMARTA	Ecopetrol Operador	2
7	9/06/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Informar a los representantes del Ministerio de Salud, la E.S.E Hospital Cartagena de Indias e instancias de la Alcaldía Distrital de Cartagena, sobre la intensión de inversión social voluntaria por parte de Ecopetrol en el corregimiento de Pasacaballos en la línea de salud, con el fin de concertar con las Autoridades Nacionales y Distritales en salud, la ruta que se debe seguir para concretar el aporte de Ecopetrol al desarrollo del sector.	Ecopetrol Operador	8
8	16/06/2021	Membrillal	Oficina de ASOMUFUPAZ	Reunión Informativa	Fortalecimiento empresarial a la ASOMUFUPAZ para el emprendimiento productivo.	Ecopetrol Operador	10
9	17/06/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Relacionamiento para presentación de iniciativa mercados campesinos a la nueva directora de la entidad PES.	Ecopetrol Operador	5



## Refinería de Cartagena

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
10	21/06/2021	Manga	Oficina de Gestión de Riesgo	Reunión Informativa	Seguimiento e identificación aspectos a fortalecer en los comités barriales o comunitarios de emergencia (capacitaciones primeros auxilios, medio ambiente y emprendimiento con formación COMBAS marítimos) y a la entrega de ayudas humanitarias a las zonas continentales.	Ecopetrol Operador	3
11	24/06/2021	Centro	Secretaría de Infraestructura Distrital	Reunión Informativa	Reunión de articulación sobre obras de infraestructuras públicas: Calgary y Parque Membrillal. La Secretaría de Infraestructura delegó a un grupo de profesionales para que acompañen el desarrollo de las obras.	Ecopetrol Operador	7
12	28/06/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Espacio de reunión con el objetivo fortalecer el relacionamiento estratégico entre Ecopetrol y la Oficina de Gestión del Riesgo Cartagena. Durante la reunión se hace una presentación sobre el alcance y la visión que tiene Entorno Ecopetrol para articular con el plan de desarrollo distrital y su componente para la gestión del riesgo y atención de emergencias.	Ecopetrol Operador	8
13	5/07/2021	Centro	Centro	Reunión Informativa	Seguimiento al registro de comunidades étnicas en la Secretaría del Interior, los cuales afirman que no se han presentado registros de comunidades étnicas nuevas en Cartagena durante el presente año.	Ecopetrol Operador	2
14	6/07/2021	Membrillal	Institución Educativa La Abejita	Reunión Informativa	Inversión social en Membrillal y priorización de la mano de obra local a través de proyecto de cerramiento del parque con material reciclado y proyectos de fortalecimiento empresarial.	Ecopetrol Operador	7
15	9/07/2021	Pasacaballos	Centro de vida	Reunión Informativa	Inversión social en Pasacaballos, contratación de mano de obra y servicio público de empleo, mecanismos de participación ciudadana a través de la Oficina de Participación Ciudadana.	Ecopetrol Operador	7
16	15/07/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Reunión de relacionamiento con la Secretaría de Educación de Cartagena, con el objetivo de definir el alcance del proyecto que se encuentra en fase de formulación y hace referencia a la dotación de mobiliario escolar en 24 instituciones oficiales.	Ecopetrol Operador	5



## Refinería de Cartagena

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
17	15/07/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Establecer relacionamiento para ampliar la información sobre la temática de guardias ambientales.	Ecopetrol Operador	3
18	21/07/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Establecer relacionamiento para la articulación en la revisión de propuesta para la construcción del Plan de Etnodesarrollo del Consejo Comunitario de Pasacaballos.	Ecopetrol Operador	9
19	26/07/2021	Membrillal	Parque Membrillal	Reunión Informativa	Construcción del cerramiento del parque Membrillal. El 100% mano de obra de la comunidad.	Ecopetrol Operador	18
20	27/07/2021	Membrillal	HSEQ CONSULTING	Reunión Informativa	Seguimiento al fortalecimiento empresarial a través del programa Ecopetrol emprende. También se socializó el programa Reatíivate INN en el marco del contrato con cámara de comercio.	Ecopetrol Operador	4
21	28/07/2021	TEAMS	TEAMS	Reunión Informativa	Conocer avances de la revisión por parte del E.S.E. Hospital Cartagena de Indias y el DADIS de la propuesta de inversión en salud en Pasacaballos, para avanzar en la articulación del ente territorial, el Ministerio, la E.S.E y Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	10
22	29/07/2021	Arroz Barato	Institución Educativa San Francisco de Asís	Reunión Informativa	Fortalecimiento a las juntas de acción comunal a través de la entrega de sellos de seguridad para mejorar sus procesos documentales. También diálogos sobre atención a PQRs, derechos de petición, a través de la oficina de participación ciudadana.	Ecopetrol Operador	22
23	2/08/2021	Centro	Alcaldía Distrital de Cartagena	Reunión Informativa	Reunión con el Alcalde Mayor de Cartagena con el objetivo de presentar portafolio de inversión social por parte del Departamento de Entorno Regional Caribe Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	11
24	3/08/2021	Centro	Consejo Distrital de Cartagena	Reunión Informativa	Reunión con el Consejo Distrital de Cartagena con el objetivo de presentar portafolio de inversión social por parte del Departamento de Entorno Regional Caribe Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	7
25	12/08/2021	20 de Julio	Salón calgary	Reunión Informativa	Socialización mejoramiento Salón Calgary. El 100% de la mano de obra es de comunidades aledañas.	Ecopetrol Operador	9

DS

HG



## Refinería de Cartagena

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
26	26/08/2021	Santa Lucia	Oficina de Participación Ciudadana	Reunión Informativa	Articulación de la inversión social en Gestión Pública. Se compartió la inversión social en Cartagena y se identificaron oportunidades de revisión para la inversión en la construcción de las Políticas Públicas en Cartagena.	Ecopetrol Operador	4
27	26/08/2021	La plazuela	Alcaldía Menor de la Localidad #3	Reunión Informativa	Proceso informativo sobre los avances de Gestión de entorno ejecutado por Ecopetrol en el territorio y en las comunidades aledañas a ZIM ante el Alcalde Menor de la localidad #3.	Ecopetrol Operador	5
28	30/08/2021	Arroz Barato	Institución Educativa San Francisco de Asís	Reunión Informativa	Reunión de articulación de la inversión social en Cartagena con dignatarios de la Junta de Acción Comunal de barrios aledaños a la Zona Industrial de Mamonal. Diálogo sobre los canales de participación ciudadana con la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	19
29	31/08/2021	Manga	Edificio Portus	Reunión Informativa	Reunión de seguimiento para el proceso correspondiente a la definición del proyecto de construcción de infraestructura de salud en la comunidad de Pasacaballos.	Ecopetrol Operador	11
							<b>212</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, 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.



## Refinería de Cartagena

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

Durante el segundo cuatrimestre del año 2021 se recibieron un total de 293 derechos de petición, de estos 85, que corresponden al 29%, fueron recibidos por Ecopetrol Operador y 208, 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	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	9	14	14	15	52
Quejas y reclamos	5	5	16	7	33
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>85</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	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	36	76	43	53	208

### (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	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas reclamos	Total PQRS
Apoyo a la comunidad	29	1			29	1	30
Contratación de Mano de Obra Local	1	4	31		32	4	36
Plan de Inversión Social	1				1	0	1
Inconformidad Productos - Clientes		16			0	16	16
Inconvenientes en la facturación	1	3			1	3	4

<sup>1</sup> Con el fin de evitar la duplicidad de las peticiones reportadas no se contabilizan las siguientes: OPC-2021-028217 y OPC-2021-041301 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 S.A.S		Total		
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas reclamos	Total PQRS
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		2			0	2	2
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1	2			1	2	3
Reclamaciones Administrativas			1		1	0	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Refinería	11	1	157		168	1	169
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Refinería	4				4	0	4
Solicitud de vinculación a Reficar			8		8	0	8
Visitas Industriales	2		3		5	0	5
Decisiones Administrativas	2		1		3	0	3
Requerimientos Otras Autoridades			3		3	0	3
Estrategia de abastecimiento de bienes y servicios		1			0	1	1
Gestión de proveedores		1			0	1	1
Inconformidad en las etapas de ejecución y liquidación de contratos		2			0	2	2
Acreencias laborales			1		1	0	1
Quejas derivadas de los mecanismos de contratación de bienes y servicios			1		1	0	1
Requerimientos Entes de Control			2		2	0	2
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>208</b>	<b>0</b>	<b>260</b>	<b>33</b>	<b>293</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 el correo electrónico (99,3%, esto es, 291 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 S.A.S.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Tipo de Medio
<b>E-mail</b>	83	208	291	99,3%
<b>Web</b>	1		1	0,3%
<b>Correspondencia Física</b>	1		1	0,3%
<b>Total</b>	85	208	293	100%

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

Los derechos de petición recibidos durante el segundo cuatrimestre del año 2021 fueron generados, mayoritariamente, por sociedad, comunidad y estado local con un (87,0%, esto es, 255 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 S.A.S.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Clientes	18		18	6,1%
Empleados, pensionados y beneficiarios	3		3	1,0%
Estado nacional	4	4	8	2,7%
Proveedores	9		9	3,1%
Sociedad, comunidad y estado local	51	204	255	87,0%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>208</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>





## Refinería de Cartagena

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

El tiempo promedio de respuesta por parte de Refinería de Cartagena fue de (6) días hábiles. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta de Ecopetrol Operador fue de (15) días hábiles<sup>2</sup>.

El 99,5% 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 208 derechos de petición atendidos por Refinería de Cartagena, en 4 de ellos se negó totalmente el acceso a la información solicitada, y en 3 parcialmente, por ser reservada de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales<sup>3</sup>.

### (vi) OTROS

Durante este periodo de reporte, Refinería de Cartagena hizo traslado integral, por competencia, de 24 derechos de petición. Para 1 derecho de petición se realizó traslado parcial a otras entidades del estado, 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:

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

De los 208 derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron 10 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	6	60%
Muy bueno	3	30%

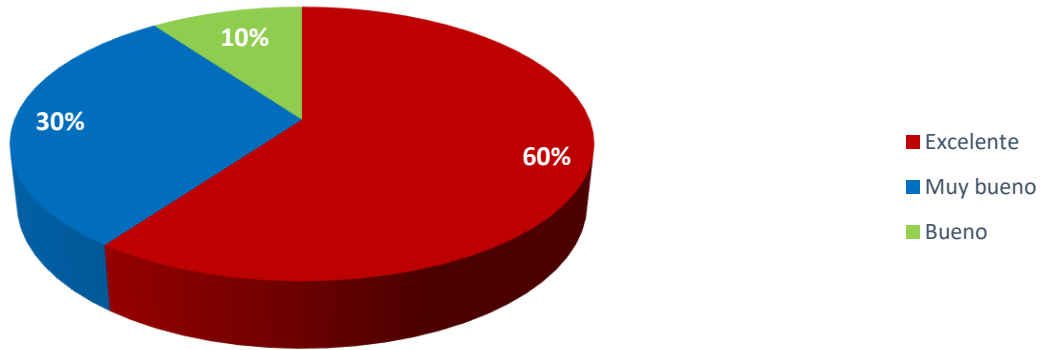
<sup>2</sup> Los plazos de respuesta fueron ampliados de conformidad con el Decreto 491 de 2020.

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

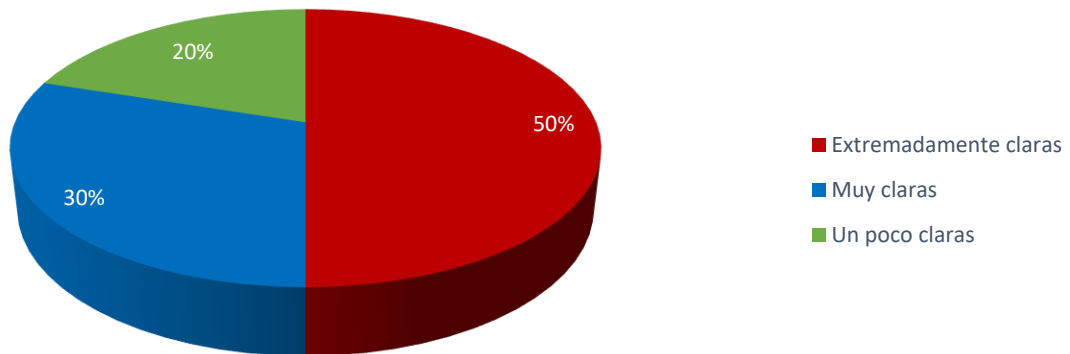


Refinería de Cartagena

Bueno	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



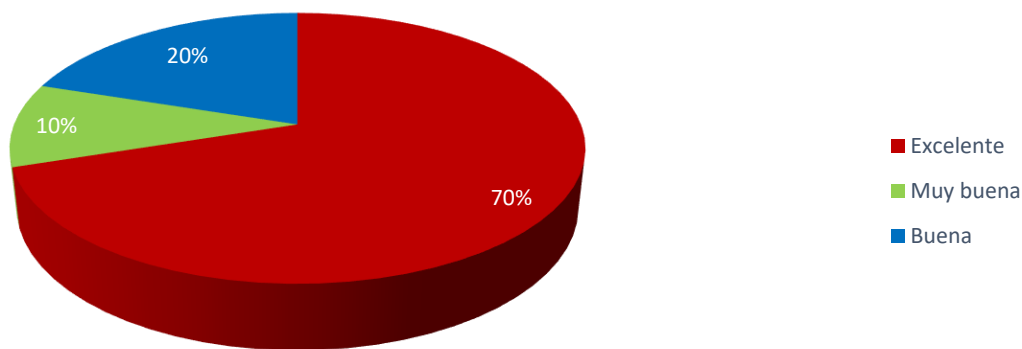
¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?		
Calificación	No. de Respuestas	%
Extremadamente claras	5	50%
Muy claras	3	30%
Un poco claras	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>





## Refinería de Cartagena

Califique la calidad general de nuestros servicios		
Calificación	No. de Respuestas	%
Excelente	7	70%
Muy buena	1	10%
Buena	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</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.

9/10/2021

Con VoBo. del  
Gerente  
General  
Herman Galán  
Barrera

DocuSigned by:

*Herman Galan*

31F4F4DD848140D...