



Refinería de Cartagena

CARTA DE TRATO DIGNO

En cumplimiento del numeral 5¹ del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante “REFINERÍA DE CARTAGENA”), con el propósito de garantizar los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, hace público su compromiso con el trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente².

Así mismo, se compromete a garantizarle a los ciudadanos una atención con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

CANALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	<p>En nuestras Oficinas de Correspondencia y PQRS ubicadas en la ciudad de Cartagena de Indias. D. T. y C., Zona Industrial Mamonal Km. 10 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio Administrativo Piso 1, los martes y jueves en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>La restricción en el horario presencial obedece a las medidas adoptadas con ocasión de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19.</p>
Virtual	<p>Las PQRS se recibirán ingresando a https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/ o escribiendo al correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co.</p> <p>En relación con denuncias por posibles faltas al Código de Ética, hechos de corrupción, fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo, pueden ser reportadas al correo electrónico: codigoetica@reficar.com.co.</p>
Telefónico	<p>A través del número telefónico (57 5) 6700969 o a la línea gratuita nacional 01 8000 952 021, de lunes a viernes, en horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.</p> <p>En relación con denuncias por posibles faltas al Código de Ética, hechos de corrupción, fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo, pueden ser reportadas a las siguientes líneas telefónicas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Línea de atención telefónica gratuita: 018009121013- Línea de atención telefónica en Bogotá: (57 1) 2343900 extensión 43900

A las peticiones recibidas por los canales atencionalciudadano@reficar.com.co, <https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/> y en las oficinas de correspondencia y PQRS, se les asigna un número de identificación, con el cual los petitionarios pueden hacer seguimiento, a través de los siguientes canales:

¹ “Expedir, hacer visible y actualizar una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”

² Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 1. [En línea]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html



Refinería de Cartagena

- Línea de atención a PQRS: (57 5) 6700969
- Correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co

Las respuestas a los derechos de petición que se reciban se ceñirán a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y al documento denominado “Procedimiento para la Gestión de Derechos de Petición – PQRS” de Refinería de Cartagena.

A continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos, con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Obtener información pública y orientación sobre los temas de competencia de Refinería de Cartagena.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las disposiciones legales.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente³:

TIPO DE PQRS	PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA
Peticiones generales	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de información y documentos	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de consulta	Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones sin competencia	Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones incompletas	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Brindar atención especial y preferente si se trata de un periodista, para el ejercicio de su actividad, personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

³ Los plazos de respuesta podrán ser ampliados, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.