

Fecha de actualización: 30 de julio de 2026

CARTA DE TRATO DIGNO

En cumplimiento del numeral 5¹ del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011², y como garantía de los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, Refinería de Cartagena S.A.S. hace público su compromiso con el trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, oportuno y diligente³ al público.

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 y escrito	Presencial: Oficina de Participación Ciudadana: Cartagena, Zona Industrial Mamonal Km 7 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio HUB Caribe. El horario de atención al público de manera presencial es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Escrito: Ventanilla de correspondencia. Sede Cartagena, Zona Industrial de Mamonal, Km 10 Vía Cartagena - Pasacaballos, Edificio Administrativo, P1. El horario de atención es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
Virtual	Las PQRS se recibirán ingresando a https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/ Las denuncias por faltas al Código de Ética, hechos de corrupción, fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo, se pueden presentar en la siguiente dirección: http://lineaetica.ecopetrol.com.co Adicionalmente, se cuenta con el siguiente correo electrónico de atención a la ciudadanía:

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” [En línea]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html#7

² Modificada y adicionada por la Ley 2080 de 2021. [En línea]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2080_2021.html

³ Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 1. [En línea]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

	atencionalciudadano@reficar.com.co
Telefónico	Celular: 3176676042. Horario de atención de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.. Se aclara que esta línea es exclusiva para los temas relacionados con PQRS.

A las peticiones recibidas por los canales atencionalciudadano@reficar.com.co, <https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/>, de manera verbal y en la Oficina de Participación Ciudadana, se les asigna un número de radicado, con el cual los peticionarios pueden hacer seguimiento, a través de los siguientes canales:

- <https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/>
- Línea de atención a PQRS: celular: 3176676042 de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co

La recepción, trámite, atención y respuesta a los derechos de petición 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:

- (i) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- (ii) Obtener información pública y orientación sobre los temas de competencia de Refinería de Cartagena.
- (iii) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación.
- (iv) 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. Excepcionalmente⁴:

⁴ Los plazos de respuesta podrán ser ampliados, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

TIPO DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
Peticiones generales	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
Peticiones de documentos	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
Peticiones de información	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
Quejas	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
Consultas	Treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.
Reclamos	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
Sugerencias	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
Consultas presentadas por: (a) personas cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento o, (b) sus causahabientes, relacionadas con información personal del titular que repose en cualquier base de datos.	Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
Reclamación por considerar que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

- (v) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- (vi) 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.
- (vii) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.