

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	En nuestras Oficinas de PQRS ⁴ y correspondencia, ubicadas en la ciudad de Cartagena de Indias D. T. y C., Zona Industrial Mamonal Km. 10 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio Administrativo Piso 1, 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.
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: atencionalciudadano@reficar.com.co
Telefónico	(i) Celular: 3176676042. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Se aclara que esta línea es exclusiva para los temas relacionados con PQRS. (ii) Línea anticorrupción:

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

⁴ En caso de requerir cita de atención presencial, se deberá remitir la solicitud al correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co

	<p>a) Línea de atención telefónica gratuita: 018009121013. b) Línea de atención telefónica móvil: +57 3103158600 ext. 43900</p>
--	---

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 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 viernes, en horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 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. Excepcionalmente⁵:

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.

⁵ Los plazos de respuesta podrán ser ampliados, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

TIPO DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA
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.

Fecha de actualización: 22 de julio de 2024