
	REFINERIA DE CARTAGENA DIRECCION ASUNTOS CORPORATIVOS	FECHA: Diciembre 2009
	MANUAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO: SOLICITUDES, EXPECTATIVAS Y RECLAMOS	VERSIÓN No. 1

**MANUAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO: SOLICITUDES,  
EXPECTATIVAS Y RECLAMOS  
REFINERIA DE CARTAGENA S.A**

**Diciembre 2009**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Vivian Eljaiek Directora	Vivian Eljaiek Directora	Orlando Cabrales Presidente


	REFINERÍA DE CARTAGENA DIRECCION ASUNTOS CORPORATIVOS	FECHA: Diciembre 2009
	MANUAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO: SOLICITUDES, EXPECTATIVAS Y RECLAMOS	VERSIÓN No. 1

## REGISTRO DE CAMBIOS

<i>Versión</i>	<i>Causa del Cambio</i>	<i>Responsable del Cambio</i>	<i>Fecha del Cambio</i>
1.0	Documento inicial	Vivian Eljaiek	Dic /2009


## CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<i>Nombre/Apellidos</i>	<i>Área</i>	<i>Nº Copias</i>
Sonia Gedeón	Coordinacion Comunicaciones	1
Maria Vargas	Gestion Documental	1

	<b>REFINERIA DE CARTAGENA</b> <b>DIRECCION ASUNTOS CORPORATIVOS</b>	<b>FECHA:</b> <b>Diciembre 2009</b>
	<b>MANUAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO: SOLICITUDES,</b> <b>EXPECTATIVAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>No. 1</b>

## CONTENIDO

1. Introducción
2. Objeto
3. Alcance
4. Referencias Normativas
5. Registro y Recepción de Sugerencias, Expectativas y Reclamos de parte de la Ciudadanía.
6. Atención y Respuesta al Ciudadano
7. Funciones del Coordinador de Atención al Ciudadano
8. Reportes

	REFINERIA DE CARTAGENA DIRECCION ASUNTOS CORPORATIVOS	FECHA: Diciembre 2009
	MANUAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO: SOLICITUDES, EXPECTATIVAS Y RECLAMOS	VERSIÓN No. 1

## 1 INTRODUCCIÓN

Este Manual para la Atención al Ciudadano es un documento que busca garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes, expectativas y reclamos de los ciudadanos frente al proyecto. Comprende la forma como se atiende la inquietud del ciudadano hasta el seguimiento en caso de que surjan acciones a realizar por parte de la compañía.

El presente Manual rige a partir de la fecha de su publicación. Las modificaciones a este Manual serán aprobadas por el Presidente de la Sociedad, para lo cual, Dirección de Asuntos Corporativos recibirá y consolidará las oportunidades de mejora que surjan de la aplicación de este manual con el fin de asegurar el cumplimiento del mismo.

## 2 OBJETO

El presente Manual tiene como objeto establecer las actividades, funciones y responsabilidades en la atención al ciudadano quienes pudieran tener reclamaciones, preguntas o sugerencias en el proceso previo, durante y posterior a la construcción de la ampliación de la Refinería de Cartagena.

## 3 ALCANCE

Este Manual aplica a quienes tengan la responsabilidad de atender al ciudadano, dar respuesta a sus inquietudes de manera oportuna y resolver situaciones particulares presentadas por los distintos grupos de interés: Comunidad, Gobierno, Proveedores, Clientes, Colaboradores.


## 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Ninguna

## 5 REGISTRO Y RECEPCION DE SUGERENCIAS, EXPECTATIVAS Y RECLAMOS DE PARTE DE LA CIUDADANIA

### 5.1 *Pagina Web*

En la página web de la compañía [www.reficar.com.co](http://www.reficar.com.co) en la pestaña de CONTACTENOS pueden todos los usuarios ingresar sus solicitudes, expectativas o inquietudes y reclamos. Este registro que hace el usuario se redirecciona inmediatamente mediante un correo electrónico al

	<b>REFINERÍA DE CARTAGENA</b> <b>DIRECCION ASUNTOS CORPORATIVOS</b>	<b>FECHA:</b> <b>Diciembre 2009</b>
	<b>MANUAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO: SOLICITUDES,</b> <b>EXPECTATIVAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>No. 1</b>

Coordinador de Atención al Ciudadano, quien recibe todos para luego dar respuesta. En esta página aparece el teléfono celular de la persona encargada de dar respuesta a la ciudadanía en caso de querer realizarlo telefónicamente.

## **5.2 Teléfono**


El Coordinador de Atención al Ciudadano recepciona las inquietudes de los ciudadanos y si puede dar respuesta inmediata por la no complejidad de la pregunta, lo hace inmediatamente, de lo contrario le solicita al ciudadano ingrese a la página web y registre su inquietud por este medio.

## **5.3 Carta**

El ciudadano puede formular sus inquietudes, quejas o reclamaciones por escrito y las envía a la dirección de la empresa en Bogotá o Cartagena. Estas son remitidas al Coordinador de Atención al Ciudadano para dar respuesta a las mismas.

## **6. Atención y Respuesta al Ciudadano**

1. Todas las solicitudes, preguntas y reclamaciones recibidas por el Coordinador de Atención al Ciudadano son respondidas en un término no mayor a 72 horas; y en caso de recurrir a un tiempo adicional, se le informa al peticionario dentro de este mismo término que su inquietud ha sido recibida y el tiempo que requerimos en darle una respuesta.
2. El Coordinador de Atención al Ciudadano diariamente revisa la bandeja de entrada de correos electrónicos, atiende todas las llamadas que le entran a su celular o devuelve aquellas no atendidas por estar ocupado, le da prioridad a la correspondencia recibida con inquietudes planteadas; en todos los casos analiza la situación expresada por el ciudadano, si tiene la información, resuelve y da respuesta inmediatamente, de lo contrario, llama telefónicamente o le escribe a la persona indicada dentro de la compañía para que le resuelva la inquietud del ciudadano.
3. En caso de no haber dado respuesta inmediata bien sea telefónicamente o por correo electrónico al Ciudadano, el Coordinador de Atención al Ciudadano le hace seguimiento a la persona a cargo al interior de REFICAR para poder cumplir con el compromiso de las horas estipuladas de respuesta.

	<b>REFINERÍA DE CARTAGENA</b> <b>DIRECCION ASUNTOS CORPORATIVOS</b>	<b>FECHA:</b> <b>Diciembre 2009</b>
	<b>MANUAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO: SOLICITUDES,</b> <b>EXPECTATIVAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>No. 1</b>

4. En todos los casos, a excepción de la atención telefónica, Reficar deja registro de la respuesta al ciudadano.

## **7. FUNCIONES DEL COORDINADOR DE ATENCION AL CIUDADANO**

Las Funciones del Coordinador de Atención al Ciudadano las ejerce el Coordinador de Comunicaciones, quien administra en todos los casos la recepción, análisis y respuesta de las inquietudes planteadas por la ciudadanía:

- a) Atender todas las inquietudes de los grupos de interés en las distintas modalidades: pagina web, carta o telefónicamente.
- b) Analizar la inquietud, sugerencia o reclamación.
- c) Enviarle a quien corresponda el reclamo, inquietud o sugerencia en caso de no saber respuesta.
- d) Preparar y dar respuesta al ciudadano verbal o por escrito
- e) Hacer seguimiento internamente a quien corresponda, para dar respuesta oportuna al ciudadano.
- f) Realizar informes de gestión mensual por tipo de solicitud.

## **8. REPORTES**

Todos los meses el Coordinador de Atención al Ciudadano realiza un reporte que indique el número de solicitudes recibidas por tipo: Sugerencia, Expectativa (pregunta) o Reclamo y establecer efectividad de sus respuestas.

Este reporte hace parte de los indicadores de gestión para el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental en sus fichas sociales.