

Informe de Atención al Ciudadano

IV Trimestre de 2023

CONTENIDO DEL INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Introducción

**Reuniones
informativas con las
comunidades**



Atención de PQRS

**Satisfacción de los
usuarios**

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (“**PQRS**”), recibidas por Refinería de Cartagena S.A.S. (“**REFINERÍA DE CARTAGENA**” o la “**SOCIEDAD**”), durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, el cual contiene la siguiente información:

- i. Introducción.
- ii. Reuniones informativas con las comunidades.
- iii. Atención de PQRS.
- iv. Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.



2. REUNIONES INFORMATIVAS CON LAS COMUNIDADES

Las reuniones informativas permiten un relacionamiento cercano con las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal, y son organizadas por la Unidad de Gestión Social de Ecopetrol S.A. (“**ECOPETROL**”), en virtud del Contrato de Gestión Integral suscrito entre Refinería de Cartagena y Ecopetrol, y en el marco de sus responsabilidades de relacionamiento.

Datos de interés sobre las reuniones informativas

Asistentes
248

Reuniones
16

Representantes
de 10 barrios

2. REUNIONES INFORMATIVAS CON COMUNIDADES



PRINCIPALES TEMAS TRATADOS EN LAS REUNIONES INFORMATIVAS

Socialización de la estrategia ambiental y de riesgos.

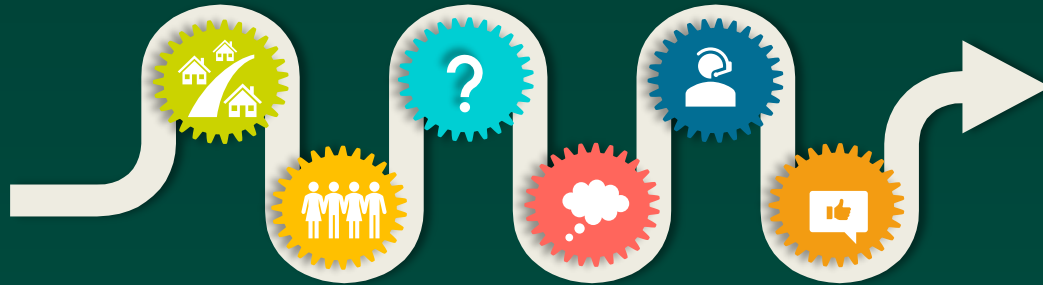
Fortalecimiento de la gestión ambiental.

Aportes de Refinería de Cartagena a la educación en la ciudad.

Temas de interés común sobre la visión compartida del territorio.

Canales de atención al ciudadano.

3. ATENCIÓN DE PQRS

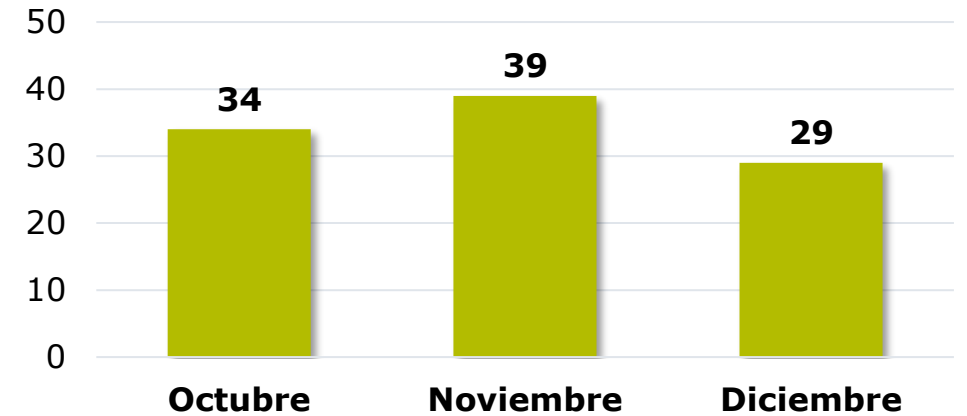


Refinería de Cartagena atiende las PQRS que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

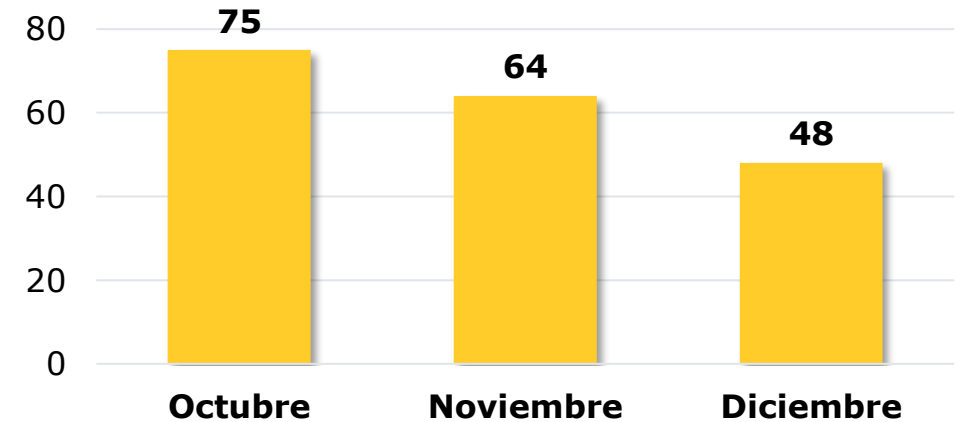
Adicionalmente, atiende las PQRS que son recibidas por la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol y cuya competencia le corresponde a Refinería de Cartagena.

Durante el periodo reportado, Refinería de Cartagena recibió ciento ochenta y siete (187) PQRS y Ecopetrol recibió ciento dos (102) PQRS.

3. 1 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3. 2 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3.3 PORCENTAJE DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



91% Correo electrónico



7% Web

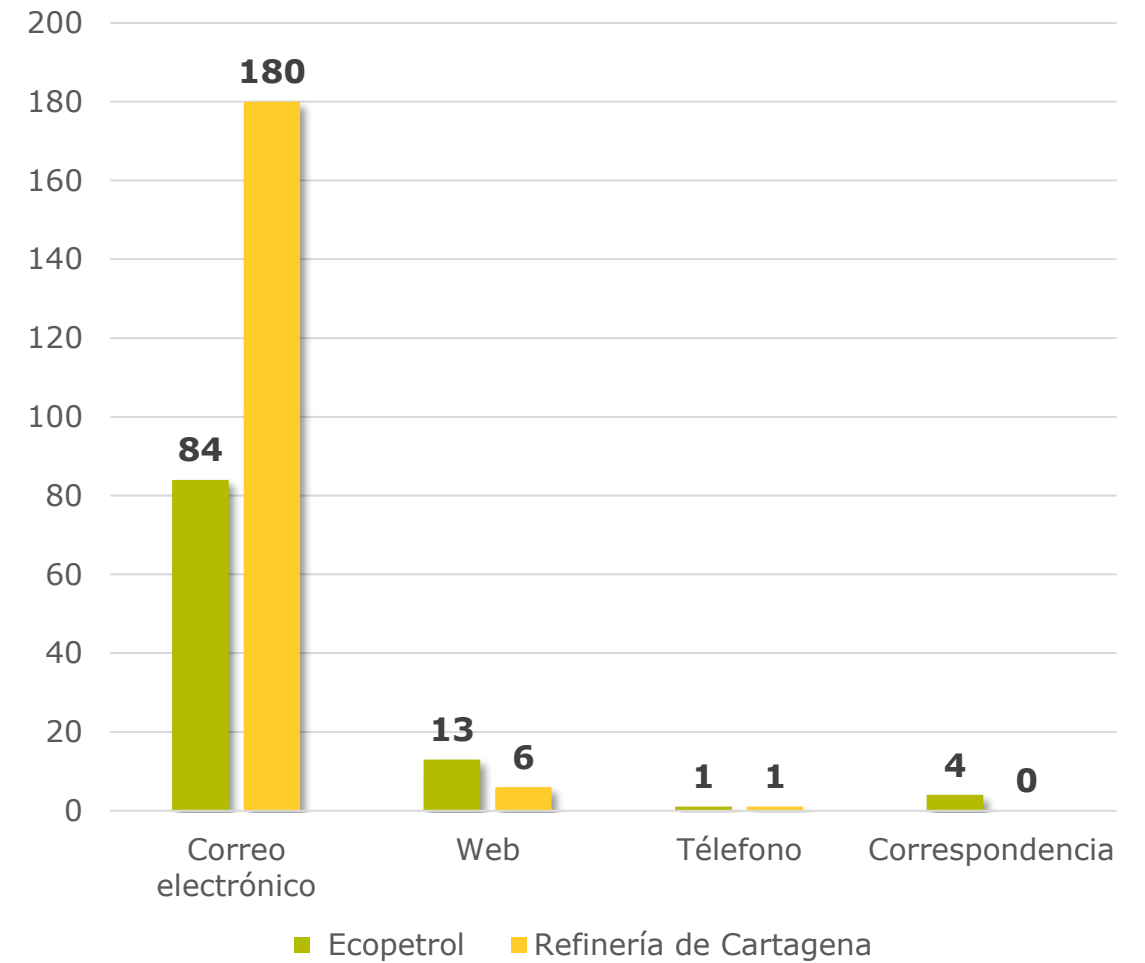


0,7% Teléfono



1,3% Correspondencia

3.4 NÚMERO DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN





3.5 TEMÁTICAS DE LAS PQRS

A continuación, se relacionan las cinco (5) temáticas sobre las cuales se han presentado un mayor número de PQRS en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023:

Requisitos para la inscripción como proveedores de Refinería de Cartagena.

Solicitud de información/documentación relacionada con Refinería de Cartagena y Ecopetrol.

Apoyo a la comunidad.

Visitas Industriales.

Información sobre productos.

3.6 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



Promedio de respuesta Refinería de Cartagena: Seis (6) días hábiles.

Promedio de respuesta Ecopetrol: Trece (13) días hábiles.

3.7 TRASLADO DE LAS PQRS

Refinería de Cartagena realizó el traslado integral por competencia de dos (2) PQRS, mientras que Ecopetrol realizó el traslado por competencia de diez (10) PQRS a empresas contratistas y dos (2) PQRS fueron trasladados parcialmente al Ministerio de Trabajo y a la Asociación de Directivos, Profesionales y Técnicos de Empresas de la Industria del Petróleo de Colombia (ADECO).

3.8 ACCESO A LA INFORMACIÓN

De las ciento ochenta y siete (187) PQRS atendidas por Refinería de Cartagena, en un ningún caso se negó total o parcialmente acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales.

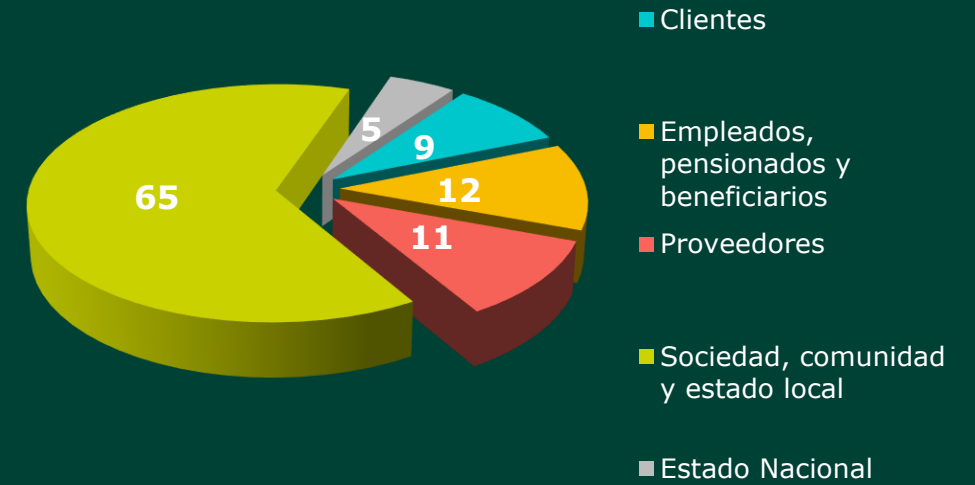
De las ciento dos (102) PQRS recibidas por Ecopetrol, en dos (2) casos negó parcialmente acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales.

3.9 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS

Las PQRS recibidas durante el cuarto trimestre del año 2023 fueron generadas, mayoritariamente, por el grupo de interés "sociedad, comunidad y estado local", con un total de doscientas (244) solicitudes, correspondientes al 84,4%, según se observa a continuación:

Grupo de Interés	Cantidad Ecopetrol	Cantidad Reficar	Total	%
Clientes	9	0	9	3,1%
Empleados, pensionados y beneficiarios	12	0	12	4,2%
Proveedores	11	1	12	4,2%
Sociedad, comunidad y estado local	65	179	244	84,4%
Estado Nacional	5	7	12	4,1%
Total	102	187	289	100%

3.9.1 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3.9.2 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

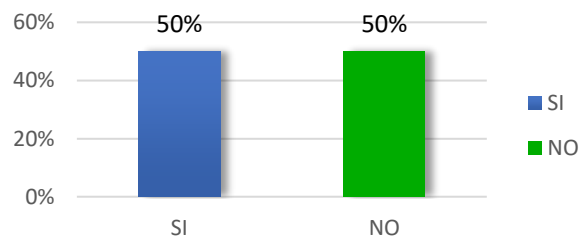
4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

De las ciento ochenta y siete (187) PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron dos (2) respuestas cuyos resultados se presentan en las siguientes gráficas:

- **Califique el canal de atención de PQRS.** ¿El acceso y el canal de atención al ciudadano usado para presentar su PQRS fue?



- **¿Se tienen comentarios frente a la anterior pregunta?**



- **Califique la claridad en nuestras comunicaciones.** ¿La claridad en la información entregada en la respuesta a su PQRS fue?



- **Califique la calidad general de nuestros servicios.** ¿El grado de amabilidad de la respuesta brindada por la entidad a su PQRS fue?



4.2 Sobre los derechos de petición recibidos directamente por Ecopetrol Operador

Ecopetrol 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.



