



REFINERÍA  
DE CARTAGENA

# Informe de Atención al Ciudadano

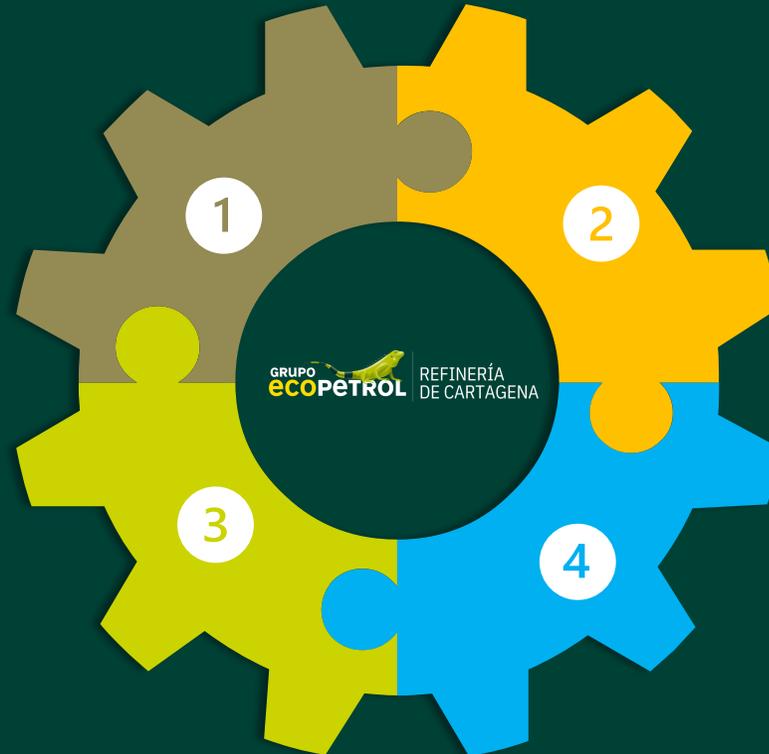
---

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.

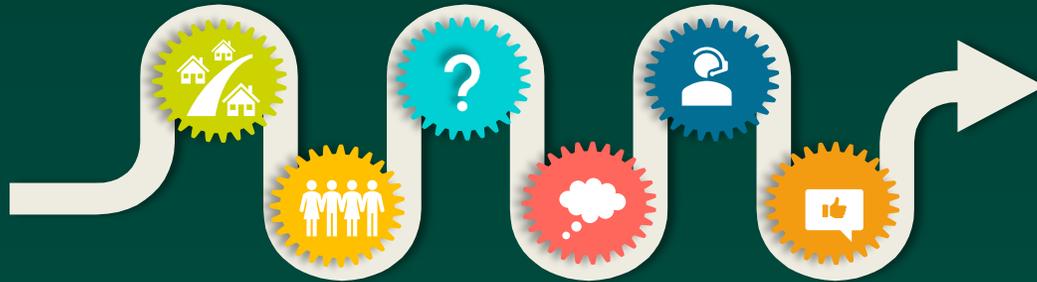
Fortalecimiento de la gestión ambiental.

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

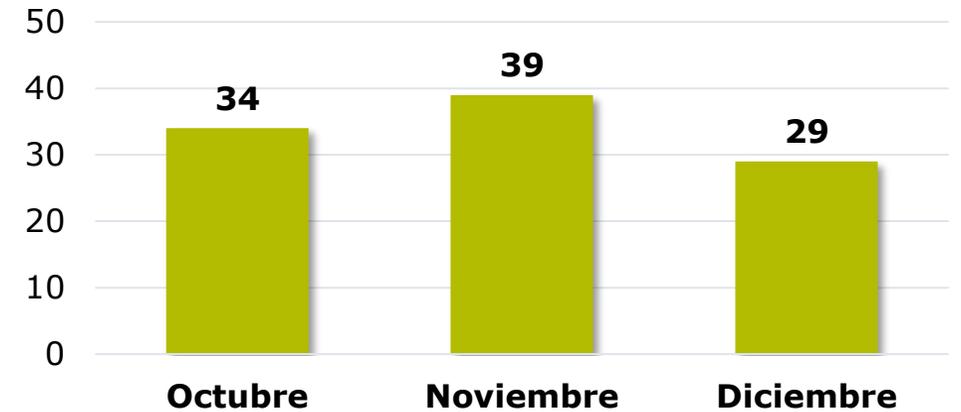


Refinería de Cartagena atiende las PQRS que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

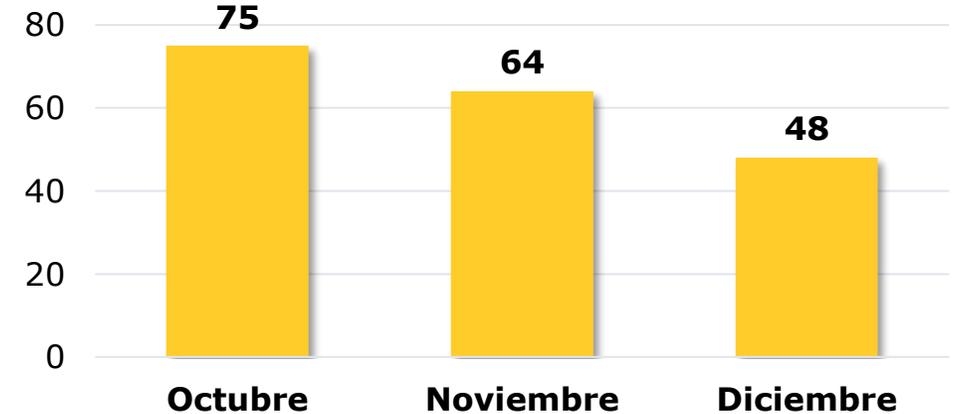
Adicionalmente, atiende las PQRS que son recibidas por la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol y cuya competencia le corresponde a Refinería de Cartagena.

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

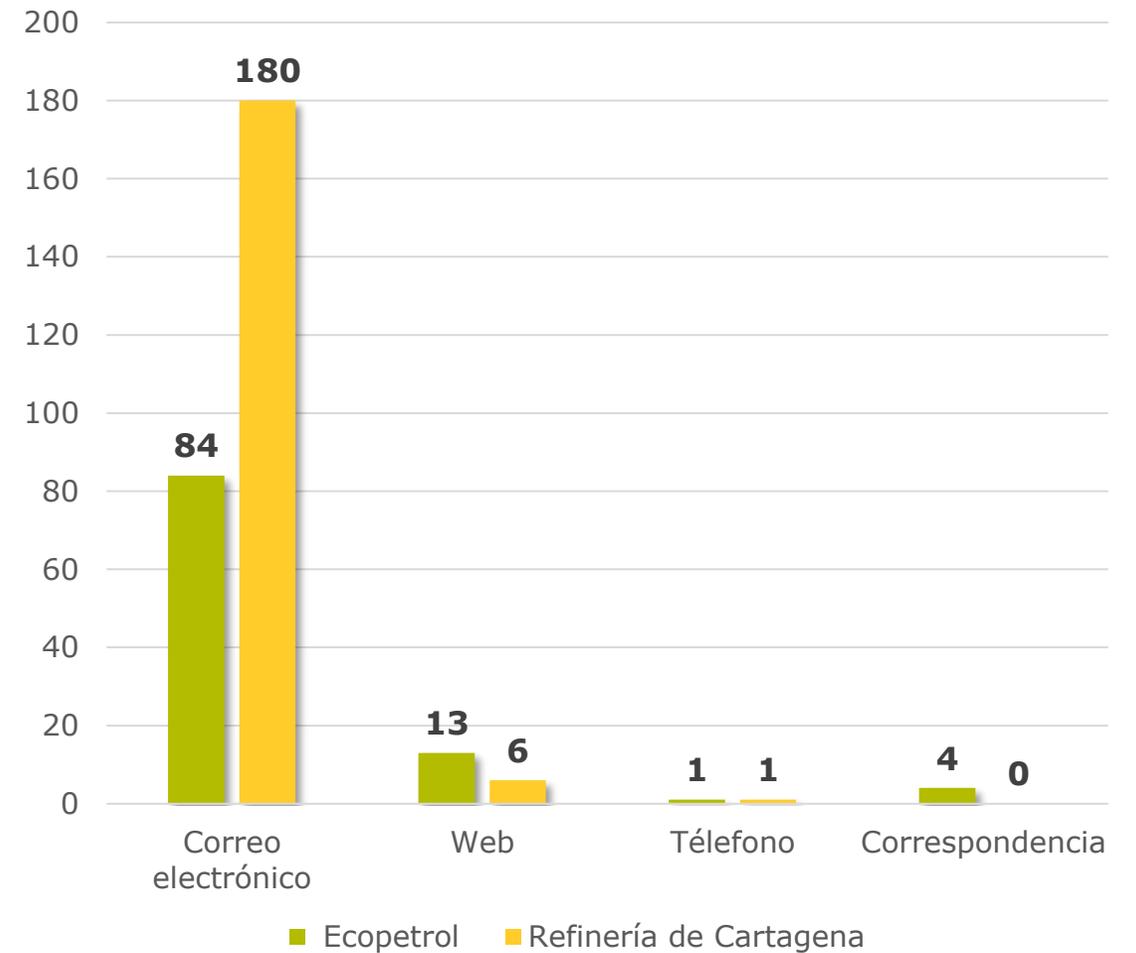


0,7% Teléfono



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

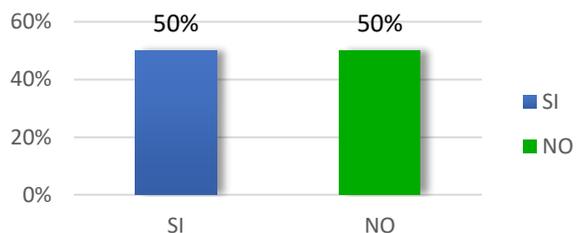
### 4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

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?

Excelente  100%

- **¿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?

Excelente  100%

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

Excelente  100%



## 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.



