



REFINERÍA
DE CARTAGENA

Informe de Atención al Ciudadano

II Trimestre de 2024

CONTENIDO DEL INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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 1ro de abril y el 30 de junio de 2024, el cual contiene la siguiente información:

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



2. REUNIONES INFORMATIVAS CON 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 realizadas entre el 1ro de abril y el 30 de junio de 2024

239
Asistentes

16
Reuniones

24
Barrios

2.1 PRINCIPALES TEMAS TRATADOS EN LAS REUNIONES INFORMATIVAS

Construcción de visiones compartidas de desarrollo

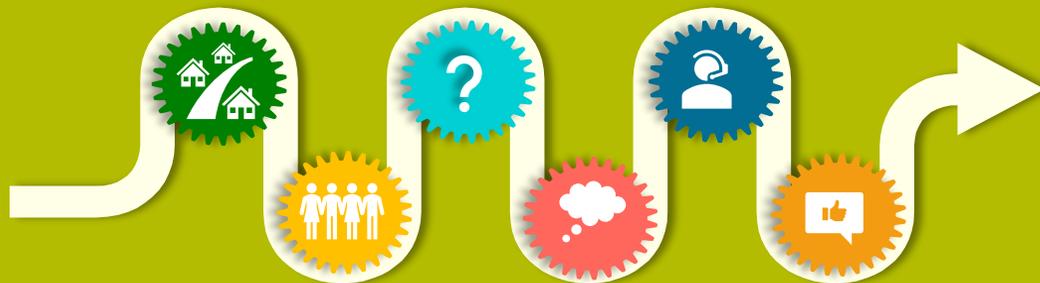
Inversión social participativa

Canales de Atención al Ciudadano

Gestión del riesgo y educación ambiental

Contratación de mano de obra local y fortalecimiento de competencias laborales

3. ATENCIÓN DE PQRS

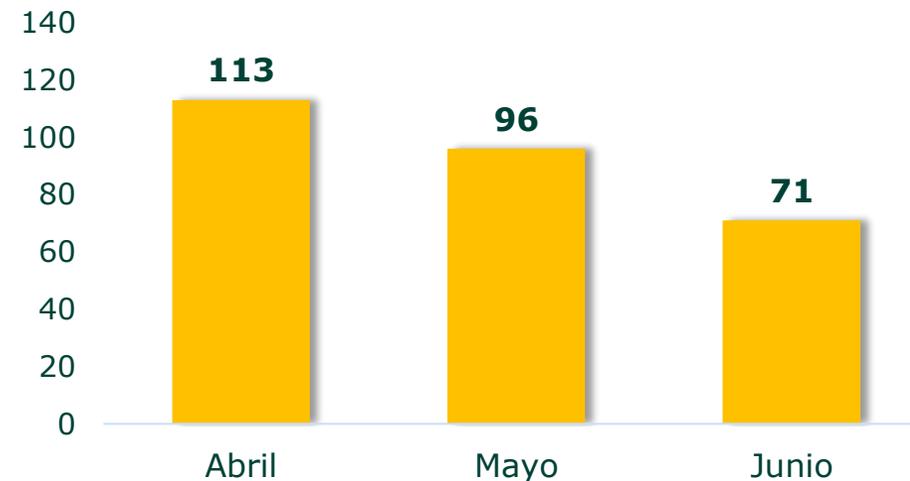


Refinería de Cartagena atiende las PQRS que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

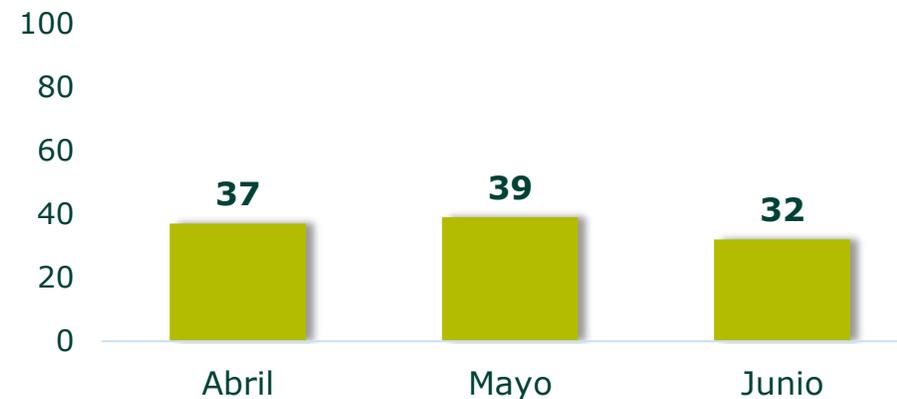
Adicionalmente, atiende las PQRS que son recibidas por la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol y cuya competencia le corresponde a Refinería de Cartagena.

Durante el periodo reportado, Refinería de Cartagena recibió doscientos ochenta (280) PQRS y Ecopetrol recibió ciento ocho (108) PQRS.

3. 1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3. 2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3.3 PORCENTAJE DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



93% Correo electrónico



5,4% Web

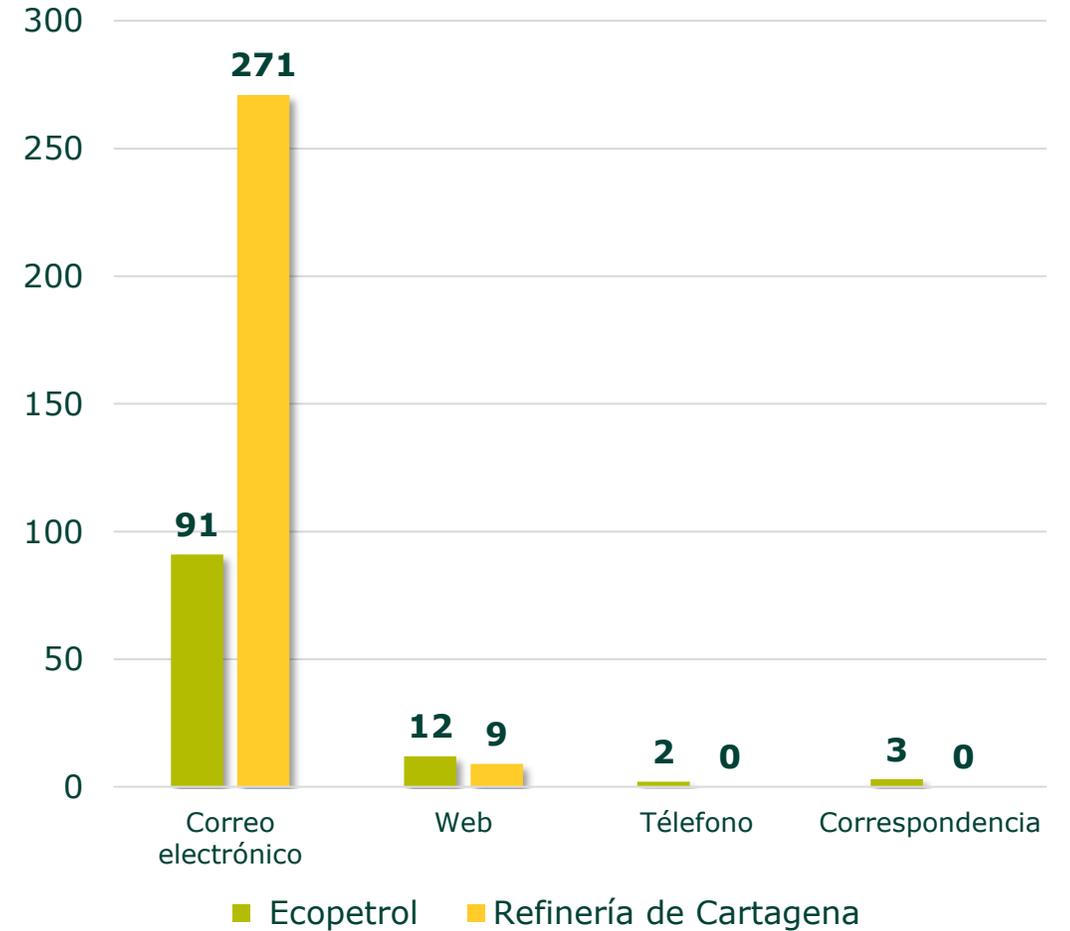


0,5% Teléfono



0,8 % Correspondencia

3.4 NÚMERO DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN





3.5 TEMÁTICAS DE LAS PQRS

A continuación, se relacionan las siete (7) temáticas sobre las cuales se presentó un mayor número de PQRS en el periodo comprendido entre el 1ro de abril y el 30 de junio de 2024:

Requisitos para la inscripción como proveedores de Refinería de Cartagena

Solicitud de información/documentación relacionada con Reficar y Ecopetrol

Inconformidad con productos – Clientes

Apoyo a la comunidad

Solicitud de certificados de retención

Interés en participar en procesos de selección de trabajadores

Solicitud de visitas industriales

3.6 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



Promedio de respuesta Refinería de Cartagena:
once (11) días hábiles.

Promedio de respuesta Ecopetrol:
nueve punto cuatro (9,4) días hábiles.

3.7 TRASLADO DE LAS PQRS

Refinería de Cartagena realizó el traslado integral por competencia de tres (3) PQRS, mientras que Ecopetrol realizó el traslado por competencia de nueve (9) PQRS.

3.8 ACCESO A LA INFORMACIÓN

De las doscientas ochenta (280) PQRS atendidas por Refinería de Cartagena, en dos (2) casos se negó el acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales y en un (1) caso se negó parcialmente.

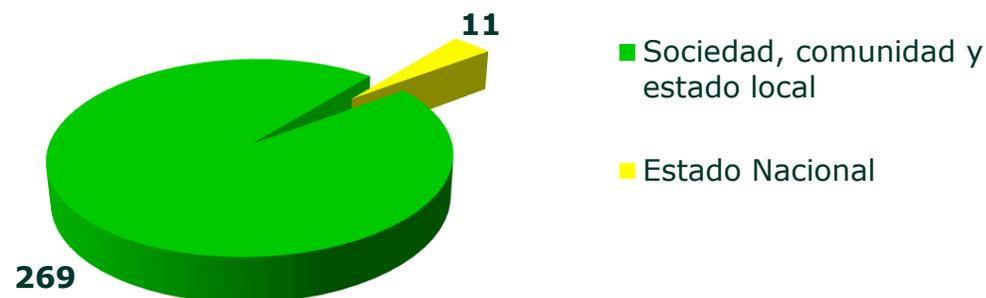
De las ciento ocho (108) PQRS recibidas por Ecopetrol, en un (1) caso se negó el acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales y en un (1) caso se negó parcialmente.

3.9 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS

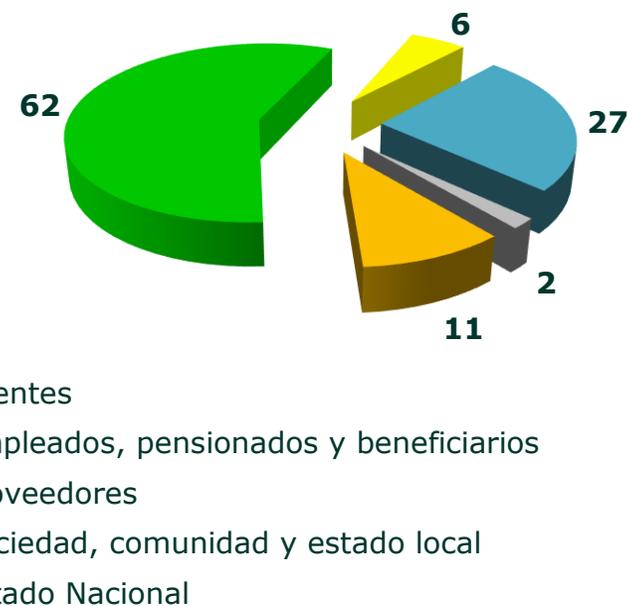
Las PQRS recibidas durante el segundo trimestre del año 2024 fueron generadas, mayoritariamente, por el grupo de interés "sociedad, comunidad y estado local", con un total de trescientas treinta y un (331) PQRS, correspondientes al 85,3 %, según se observa en la siguiente tabla:

Grupo de Interés	Cantidad Ecopetrol	Cantidad Refinería de Cartagena	Total	%
Clientes	27	0	27	7,0%
Empleados, pensionados y beneficiarios	2	0	2	0,5%
Proveedores	11	0	11	2,8%
Sociedad, comunidad y estado local	62	269	331	85,3%
Estado Nacional	6	11	17	4,4%
Total	108	280	388	100,00%

3.9.1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3.9.2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL

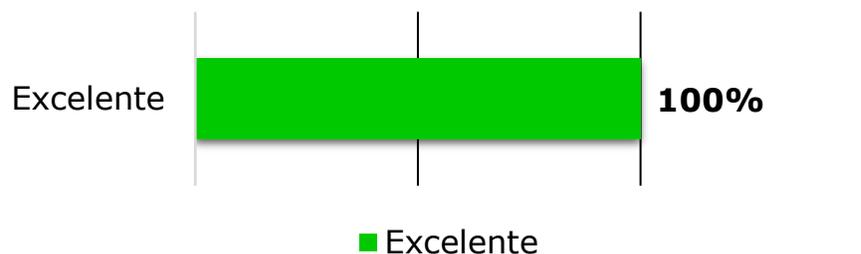


4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

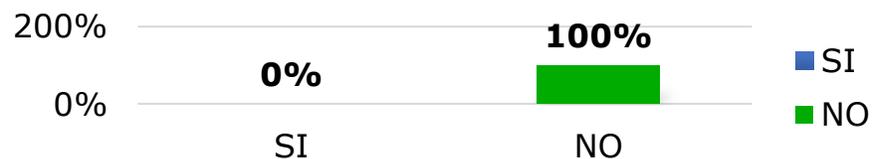
4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

De las doscientas ochenta (280) PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron seis (6) encuestas diligenciadas cuyos resultados se presentan en las siguientes gráficas:

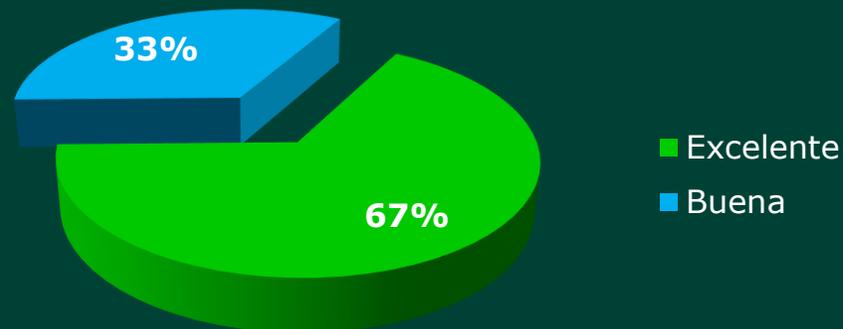
- **Califique el canal de atención de PQRS.** ¿El acceso y el canal de atención al ciudadano utilizado para presentar su PQRS fue?



- **¿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.

Sobre las PQRS recibidas en el periodo transcurrido entre el 1ro de abril y el 30 de junio de 2024, Ecopetrol se encuentra en proceso de recepción y revisión de las encuestas de satisfacción.

