



REFINERÍA
DE CARTAGENA

Informe de Atención al Ciudadano

III 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de 2024

147
Asistentes

13
Reuniones

12
Barrios

2.1 PRINCIPALES TEMAS TRATADOS EN LAS REUNIONES INFORMATIVAS

Gestión ambiental

Inversión social

Habilidades de liderazgo

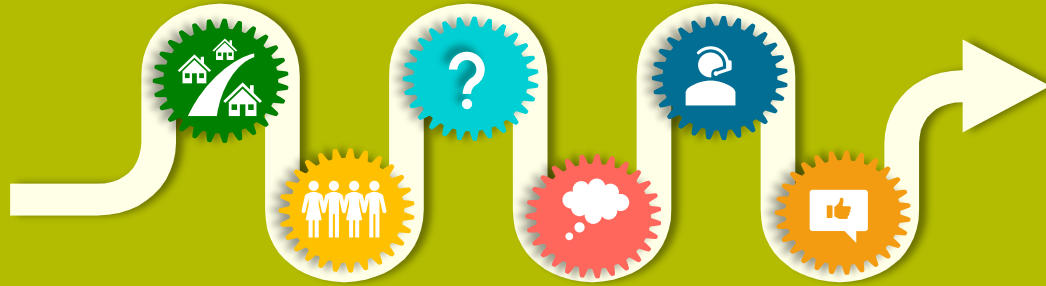
Derechos humanos

Educación STEM*

Canales de atención al ciudadano

* Enfoque educativo STEM

3. ATENCIÓN DE PQRS

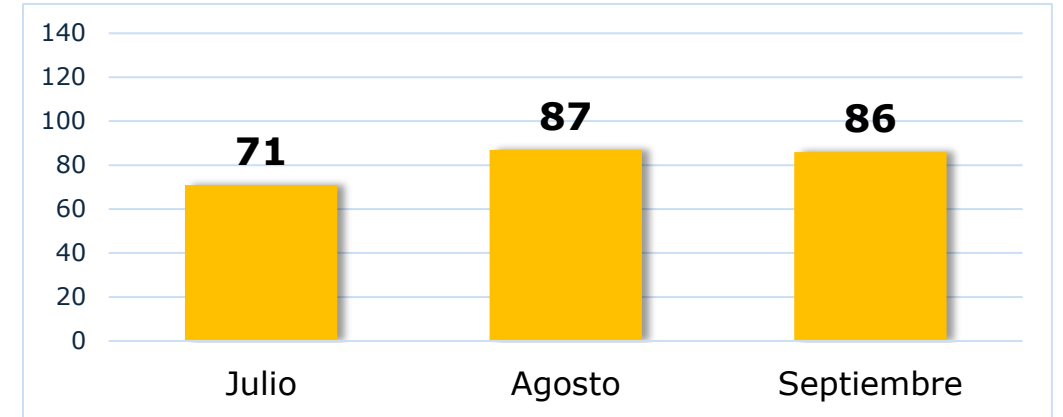


Refinería de Cartagena atiende las PQRS que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

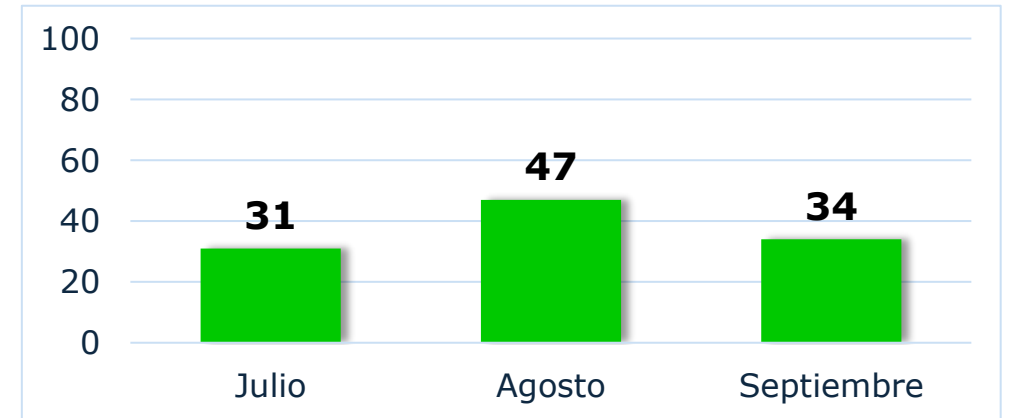
Adicionalmente, atiende las PQRS que son recibidas por la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol y cuya competencia le corresponde a Refinería de Cartagena.

Durante el periodo reportado, Refinería de Cartagena recibió doscientas cuarenta y cuatro (244) PQRS y Ecopetrol recibió ciento doce (112) PQRS.

3. 1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3. 2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3.3 PORCENTAJE DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



93,26 % Correo electrónico



6,2% Web

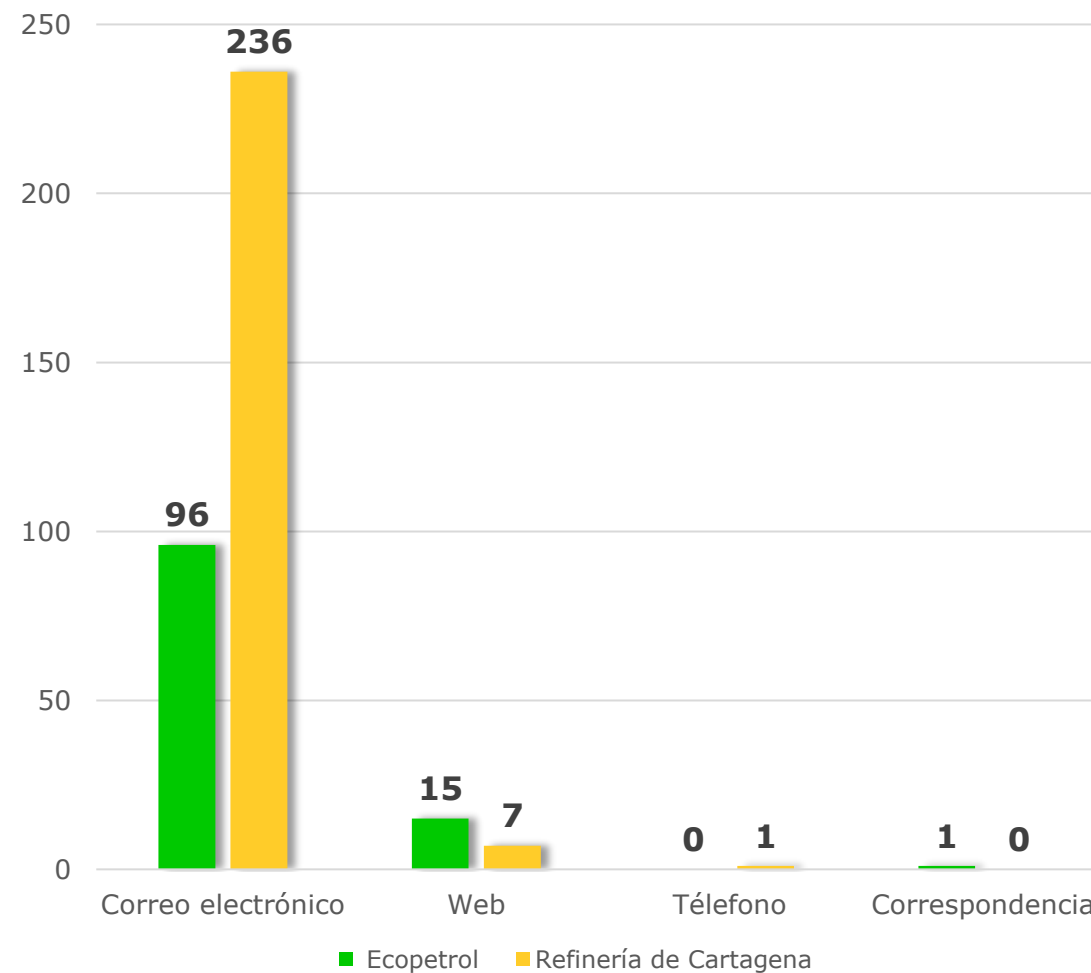


0,3% Teléfono



0,3 % 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 julio y el 30 de septiembre 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.

Presunto incumplimiento de obligaciones comerciales de los contratistas.

Interés en participar en procesos de selección de trabajadores.

Solicitud de visitas industriales.



3.6 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



El promedio de respuesta de Refinería de Cartagena fue nueve (9) días hábiles.

El promedio de respuesta de Ecopetrol fue de diez coma seis (10,6) días hábiles.

3.7 TRASLADO DE LAS PQRS

Refinería de Cartagena realizó el traslado integral por competencia de dos (2) PQRS y un (1) traslado parcial, mientras que Ecopetrol realizó el traslado por competencia de diecisiete (17) PQRS.

3.8 ACCESO A LA INFORMACIÓN

De las doscientos cuarenta y cuatro (244) 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.

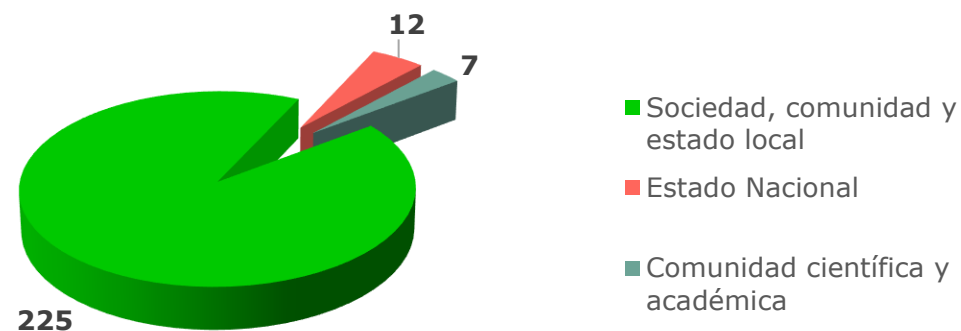
De las ciento doce (112) PQRS recibidas por Ecopetrol, en un (1) caso se negó el acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales y en un (1) caso se negó parcialmente.

3.9 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS

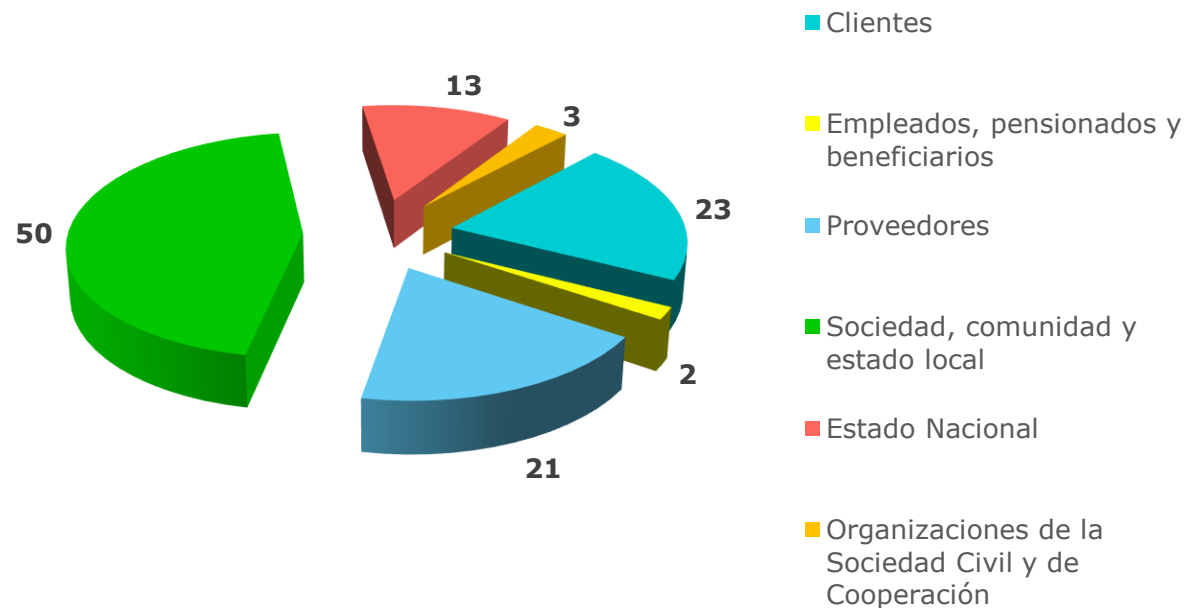
Las PQRS recibidas durante el tercer trimestre del año 2024 fueron generadas, mayoritariamente, por el grupo de interés "sociedad, comunidad y estado local", con un total de doscientas setenta y cinco (275) PQRS, correspondientes al 77,2 %, según se observa en la siguiente tabla:

Grupo de Interés	Cantidad Ecopetrol	Cantidad Reficar	Total	%
Clientes	23	0	23	6,5%
Empleados, pensionados y beneficiarios	2	0	2	0,6%
Proveedores	21	0	21	5,9%
Sociedad, comunidad y estado local	50	225	275	77,2%
Estado Nacional	13	12	25	7,0%
Comunidad científica y académica	0	7	7	2,0%
Organizaciones de la Sociedad Civil y de Cooperación	3	0	3	0,8%
Total	112	245	357	100,0%

3.9.1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3.9.2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL

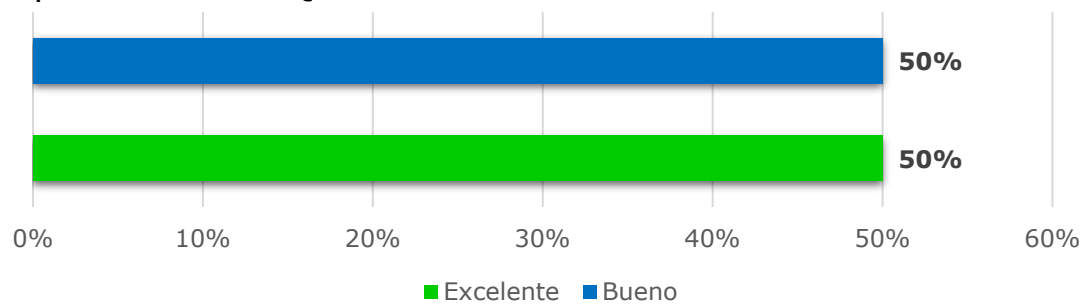


4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

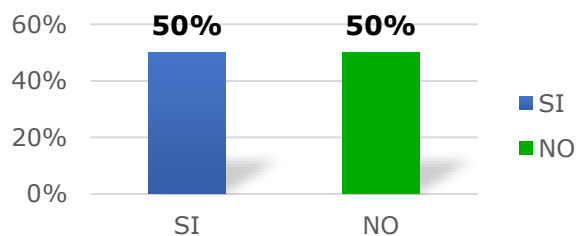
4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

De las doscientas cuarenta y cuatro (244) PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron dos (2) encuestas diligenciadas cuyos resultados se presentan en las siguientes gráficas:

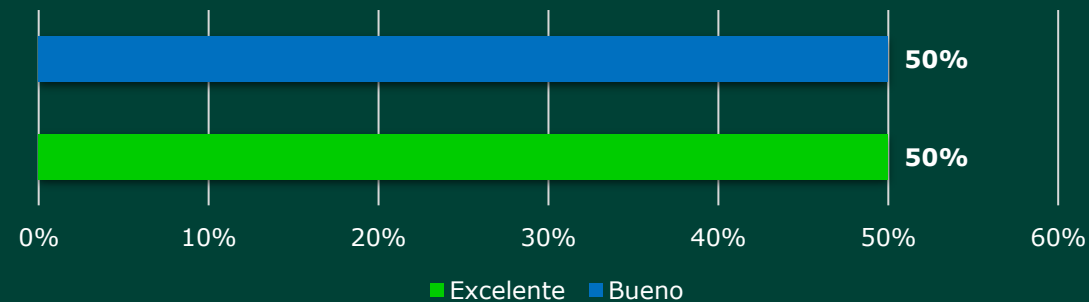
- **Califique el canal de atención de PQRS.** ¿El acceso y el canal de atención al ciudadano utilizado para presentar su PQRS fue?



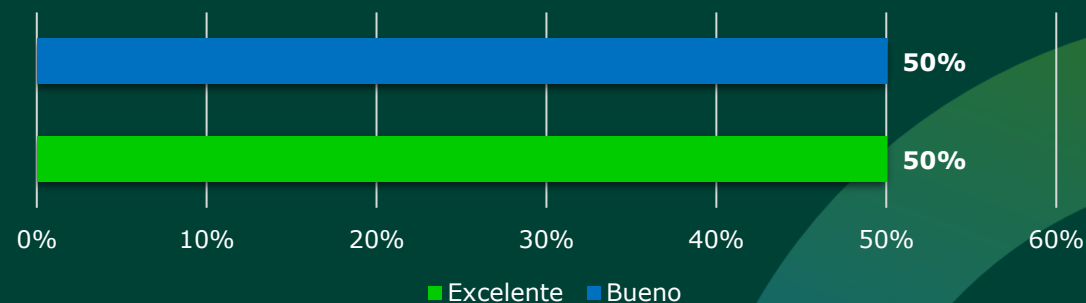
- **¿Se tienen comentarios frente a la anterior pregunta?**



- **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 julio y el 30 de septiembre de 2024, Ecopetrol se encuentra en proceso de recepción y revisión de las encuestas de satisfacción.

