



REFINERÍA
DE CARTAGENA

Informe de Atención al Ciudadano

IV 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 octubre y el 31 de diciembre 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 Jefatura Territorial Ambiental Caribe 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 octubre y el 31 de diciembre de 2024

130
Asistentes

8
Reuniones

7
Barrios

2.1 PRINCIPALES TEMAS TRATADOS EN LAS REUNIONES INFORMATIVAS

Resultados de la planeación participativa.

Simulacro de escenario de desastre.

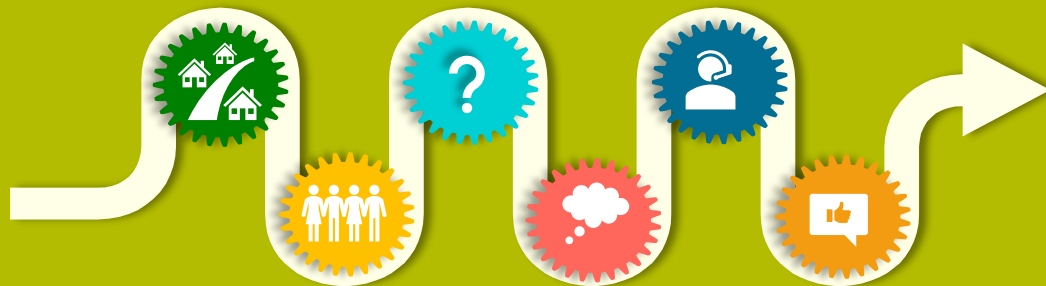
Inversión social.

Diálogo y relacionamiento.

Educación ambiental.

Canales de atención al ciudadano.

3. ATENCIÓN DE PQRS

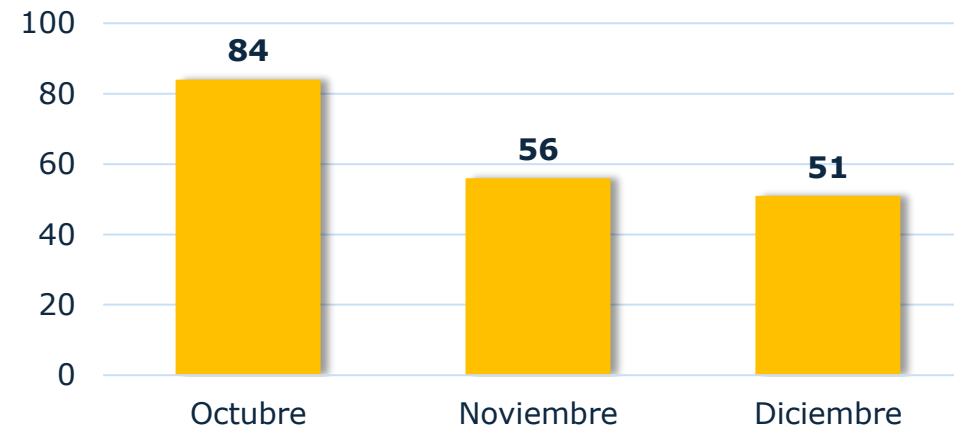


Refinería de Cartagena atiende las PQRS que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

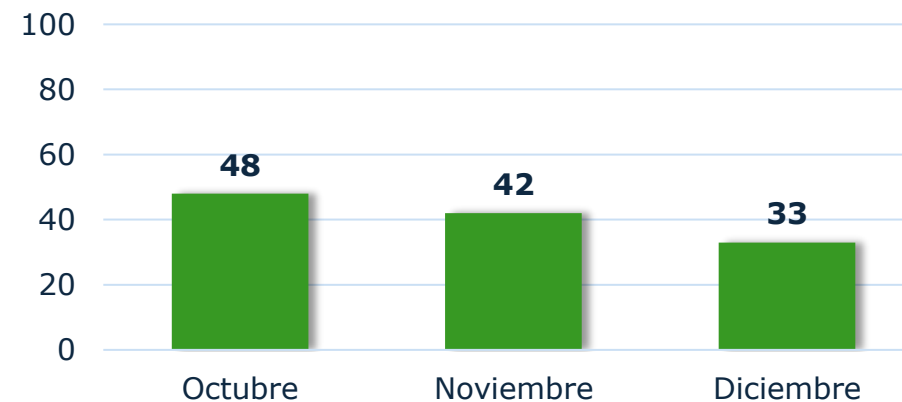
Adicionalmente, atiende las PQRS que son recibidas por la Jefatura de Participación Ciudadana de Ecopetrol y cuya competencia le corresponde a Refinería de Cartagena.

Durante el periodo reportado, Refinería de Cartagena recibió ciento noventa y un (191) PQRS y Ecopetrol recibió ciento veintitrés (123) PQRS.

3. 1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3. 2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3.3 PORCENTAJE DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



93,9 % Correo electrónico



3,5% Web



1,0 % Teléfono

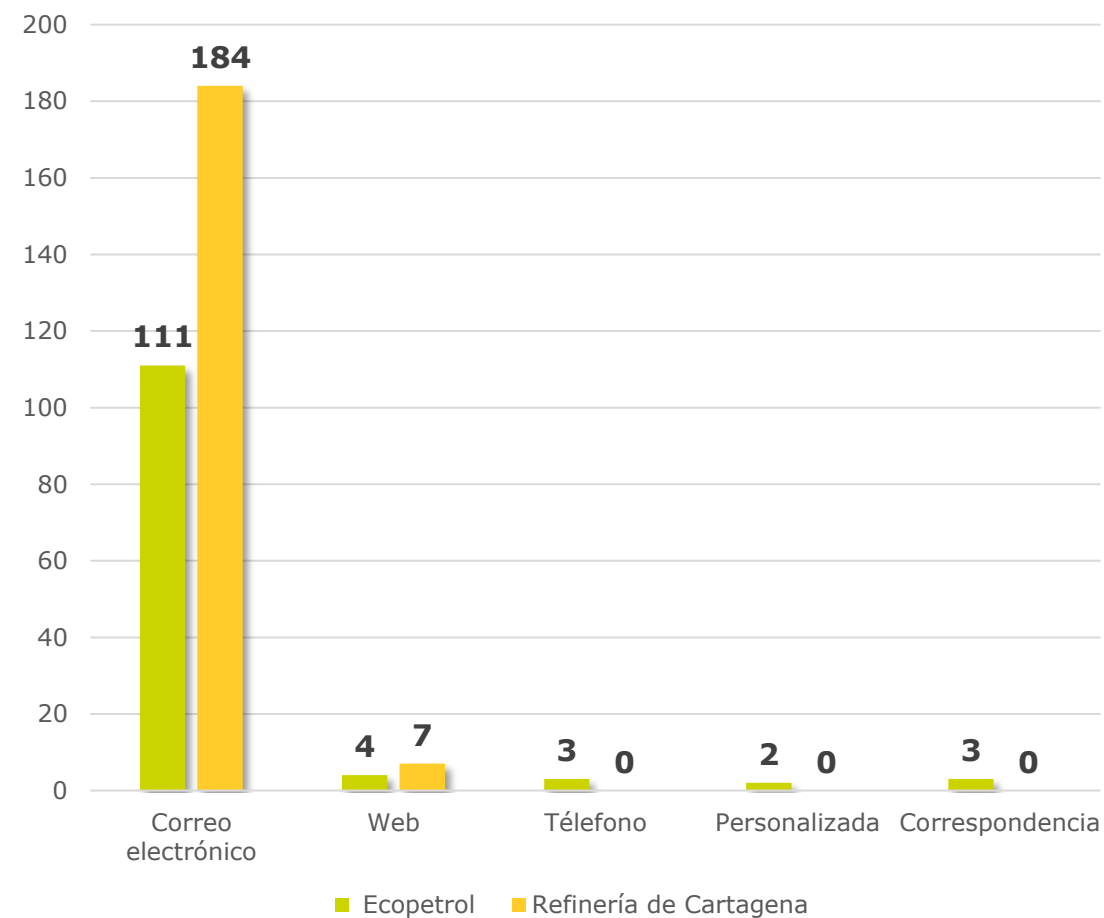


0,6 % Personalizada



1,0 % 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 octubre y el 31 de diciembre de 2024:

Requisitos para la inscripción como proveedores de Refinería de Cartagena.

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

Inconformidad con productos – Clientes.

Apoyo a la comunidad.

Solicitud de información y/o documentación relacionada con la operación de la refinería de Cartagena.

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 once (11) días hábiles.

3.7 TRASLADO DE LAS PQRS

Refinería de Cartagena realizó el traslado integral por competencia de una (1) PQRS, mientras que Ecopetrol realizó el traslado integral por competencia de seis (6) PQRS.

3.8 ACCESO A LA INFORMACIÓN

De las ciento noventa y un (191) PQRS atendidas por Refinería de Cartagena, en dos (2) casos se negó parcialmente el acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales.

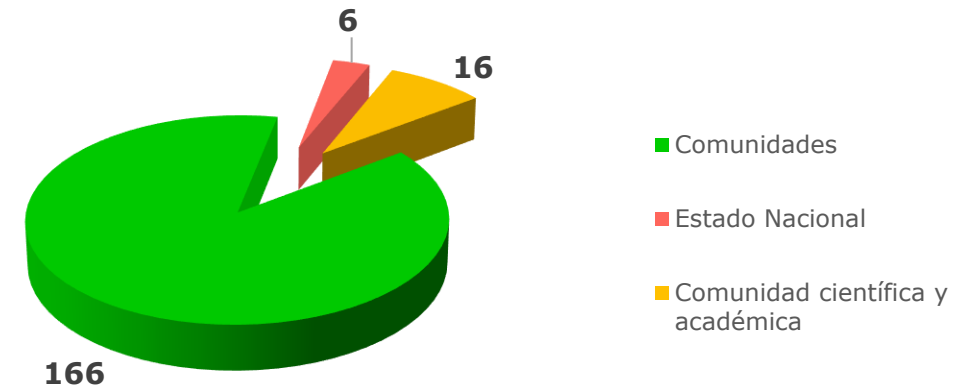
De las ciento veintitrés (123) PQRS recibidas por Ecopetrol, en ningún caso se negó total o parcialmente el acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales.

3.9 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS

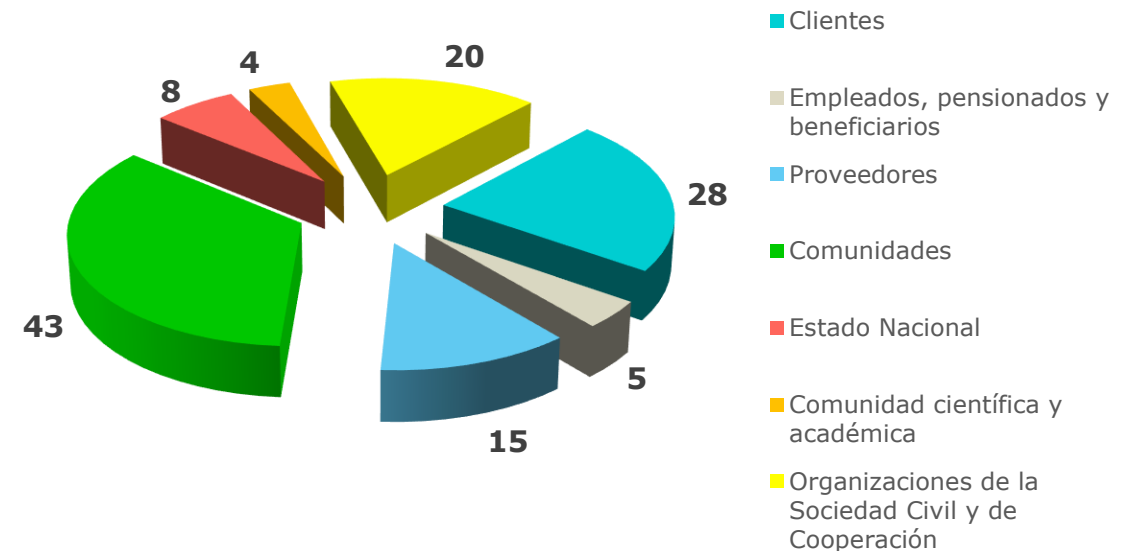
Las PQRS recibidas durante el cuatro trimestre del año 2024 fueron generadas, mayoritariamente, por el grupo de interés "Comunidades", con un total de doscientas nueve (209) PQRS, correspondientes al 66,6 %, según se observa en la siguiente tabla:

| Grupo de Interés | Cantidad Ecopetrol | Cantidad Refinería de Cartagena | Total | % |
|--|--------------------|---------------------------------|------------|---------------|
| Clientes | 28 | 0 | 28 | 8,9% |
| Empleados, pensionados y beneficiarios | 5 | 0 | 5 | 1,6% |
| Proveedores | 15 | 3 | 18 | 5,7% |
| Comunidades | 43 | 166 | 209 | 66,6% |
| Estado Nacional | 8 | 6 | 14 | 4,5% |
| Comunidad científica y académica | 4 | 16 | 20 | 6,4% |
| Organizaciones de la Sociedad Civil y de Cooperación | 20 | 0 | 20 | 6,4% |
| Total | 123 | 191 | 314 | 100,0% |

3.9.1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3.9.2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL

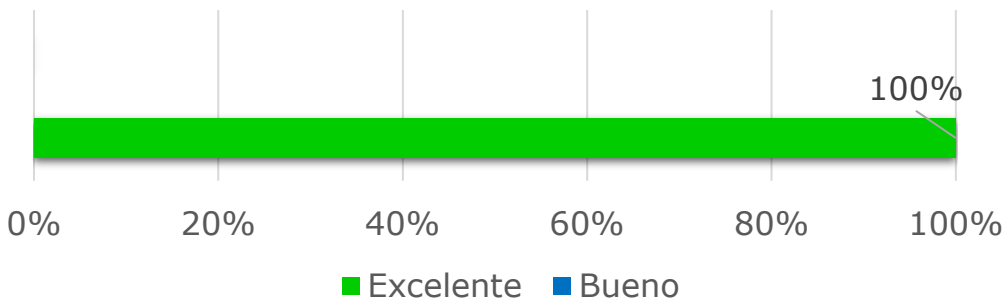


4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

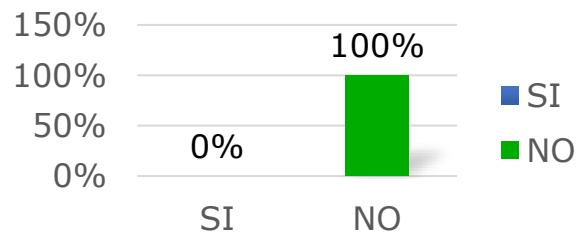
4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

De las ciento noventa y un (191) PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron cuatro (4) encuestas diligenciadas cuyos resultados se presentan en las siguientes gráficas:

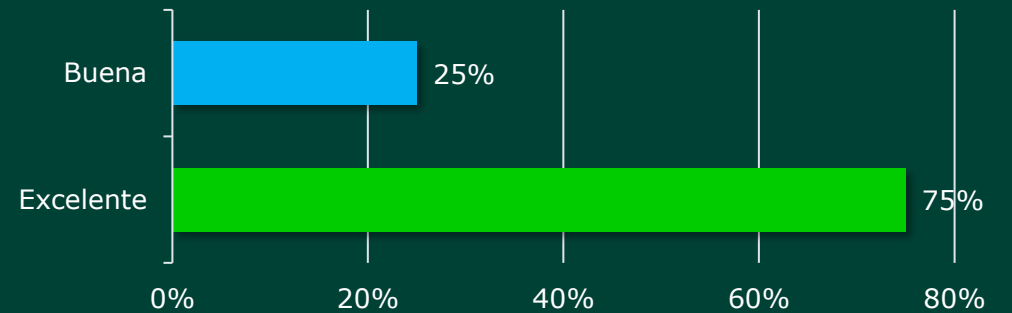
- **Califique el canal de atención de PQRS.** ¿El acceso y el canal de atención al ciudadano utilizado para presentar su PQRS fue?



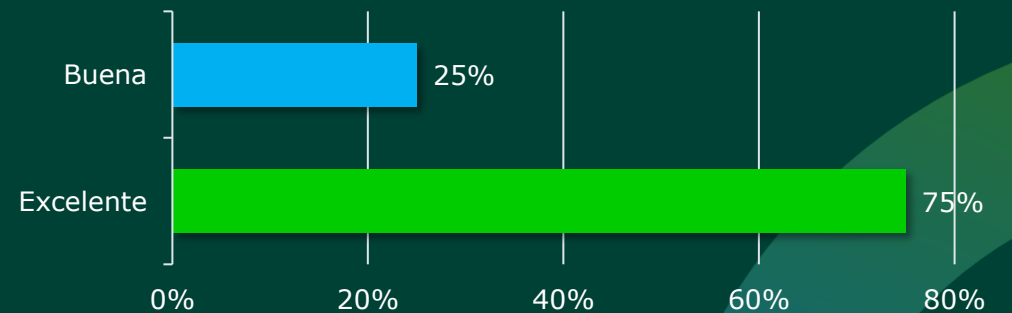
- **¿Se tienen comentarios frente a la anterior pregunta?**



- **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 las PQRS recibidas 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 octubre y el 31 de diciembre de 2024, Ecopetrol se encuentra en proceso de recepción y revisión de las encuestas de satisfacción.

