

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

II trimestre de 2023



Refinería de Cartagena



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 1 de abril y el 30 de junio 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.



* Representantes de 17 barrios, dignatarios de juntas de acción comunal, participaron en las reuniones.

2. REUNIONES INFORMATIVAS CON COMUNIDADES

Principales temas tratados

1 Planeación participativa de la inversión social de Refinería de Cartagena

2 Contratación de mano de obra local

3 Canales de atención al ciudadano

4 Operación de la refinería de Cartagena



3. ATENCIÓN DE PQRS



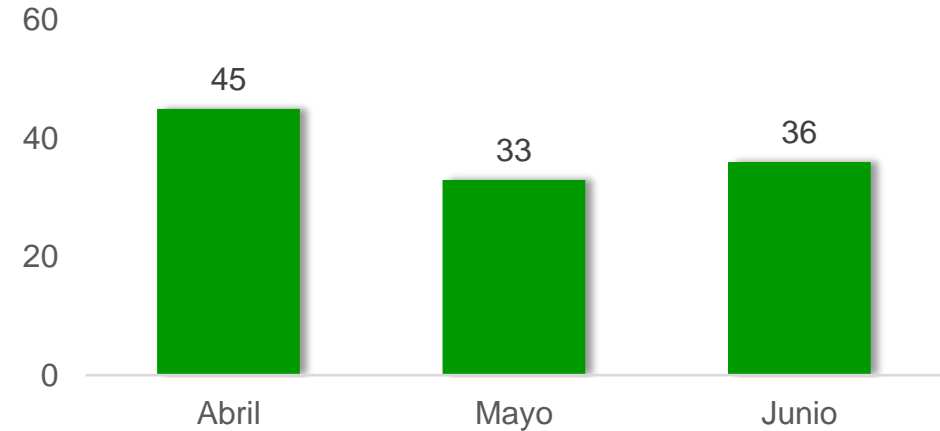
Refinería de Cartagena atiende las PQRS que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

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

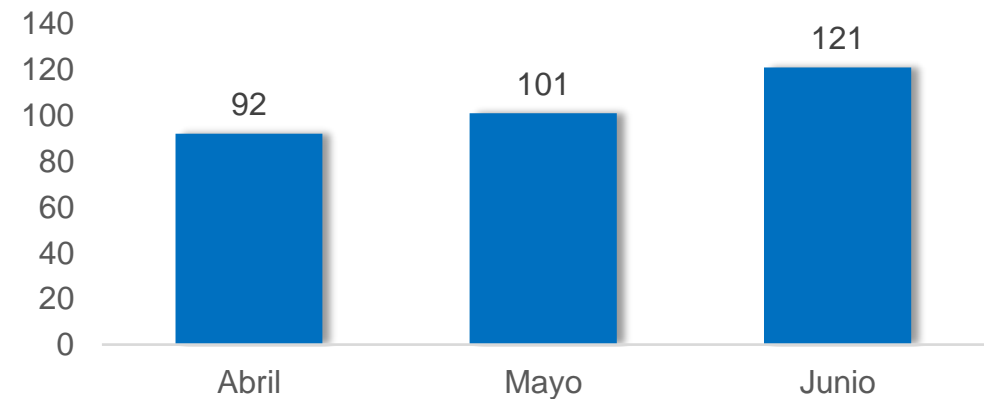
Durante el periodo comprendido, Refinería de Cartagena recibió trescientas catorce (314) PQRS y Ecopetrol recibió ciento catorce (114) PQRS.



3.1 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3.2 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3.3. PORCENTAJE DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



95% Correo electrónico



4% Web



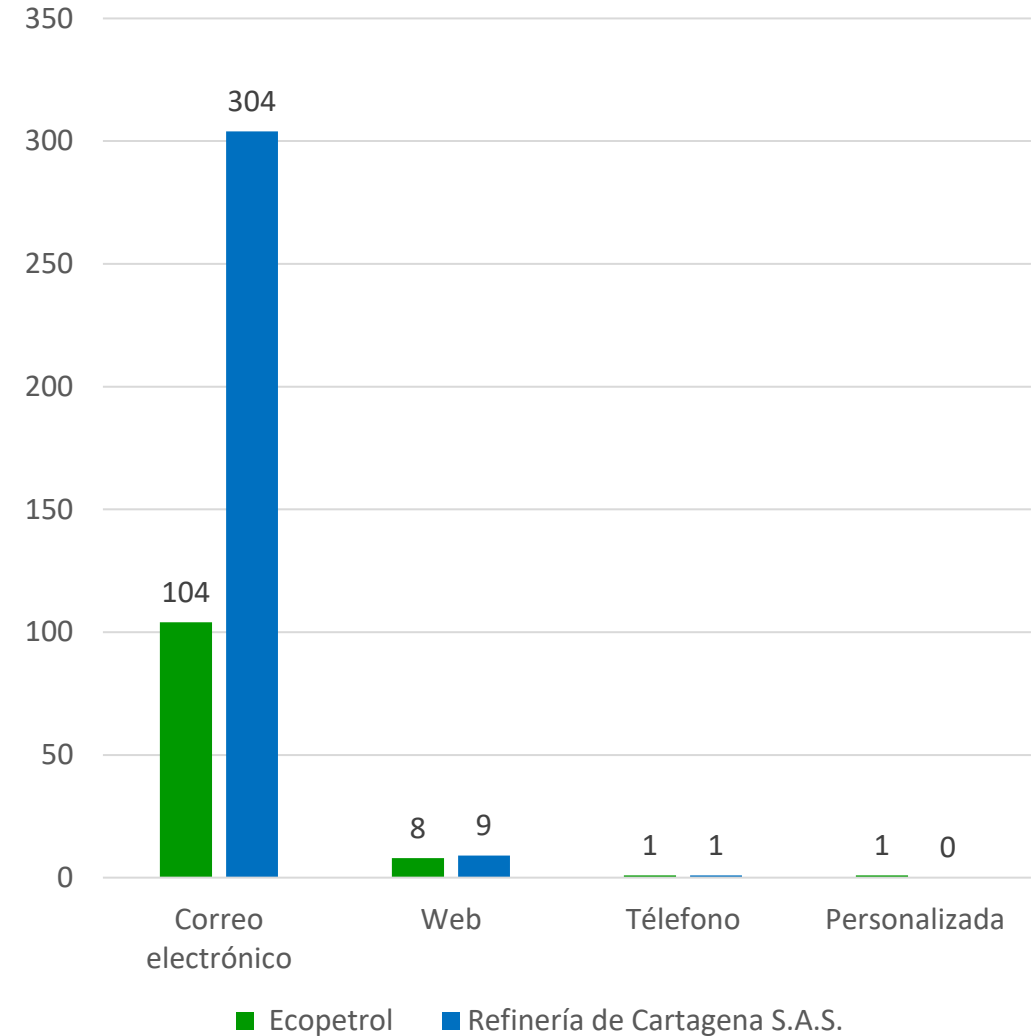
0,5% Teléfono



0,5% Personalizada



3.4 NÚMERO DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



3.5 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



Promedio: Once (11) días hábiles

3.6 TRASLADO DE LAS PQRS

Durante el periodo de reporte, Refinería de Cartagena hizo traslado integral por competencia de cinco (5) derechos de petición, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.



3.7 ACCESO A LA INFORMACIÓN

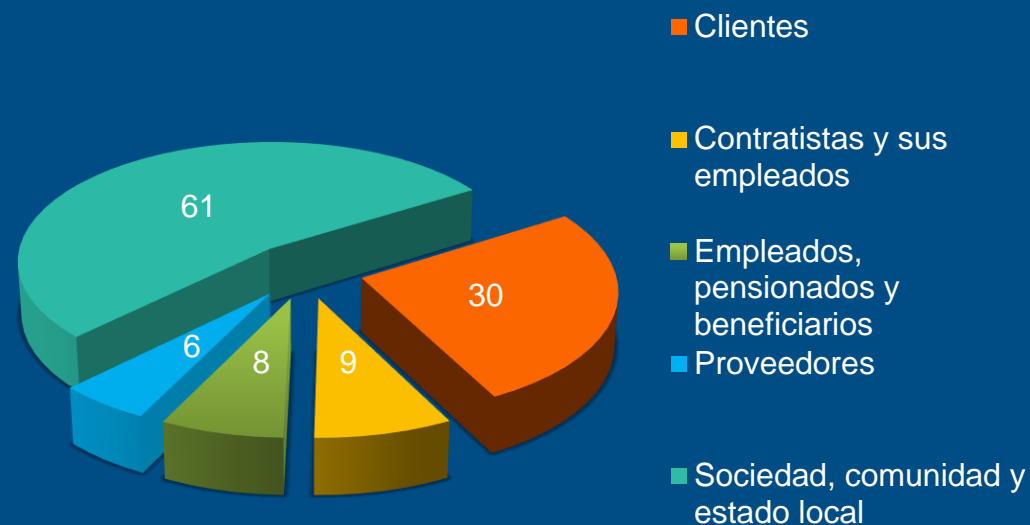
De las trescientas catorce (314) PQRS atendidas por Refinería de Cartagena, en un ningún caso se negó totalmente o parcialmente acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales.

3.8 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS

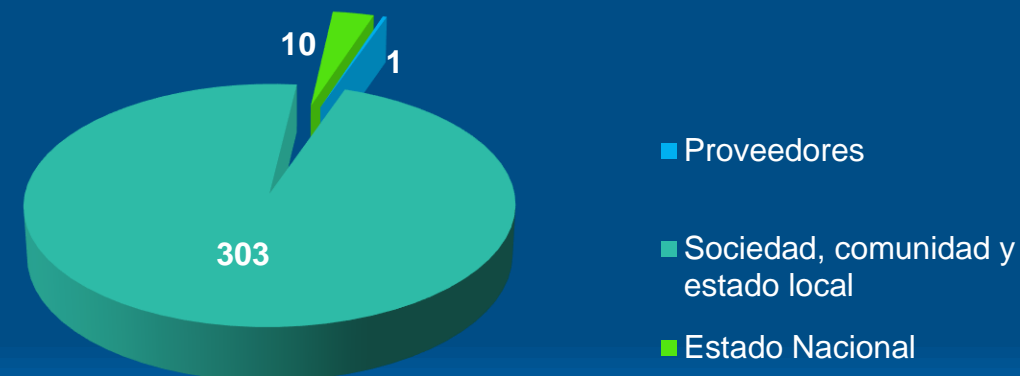
Las PQRS recibidas durante el segundo trimestre del año 2023 fueron generadas, mayoritariamente, por el grupo de interés “sociedad, comunidad y estado local”, con un total de trescientas sesenta y cuatro (364) solicitudes, correspondientes al 85%.

Grupo de Interés	Ecopetrol	Refinería de Cartagena	Total
Cientes	30	0	30
Contratistas y sus empleados	9	0	9
Empleados, pensionados y beneficiarios	8	0	8
Proveedores	6	1	7
Sociedad, comunidad y estado local	61	303	364
Estado Nacional	0	10	10
Total	114	314	428

3.8.1 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3.8.2 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA

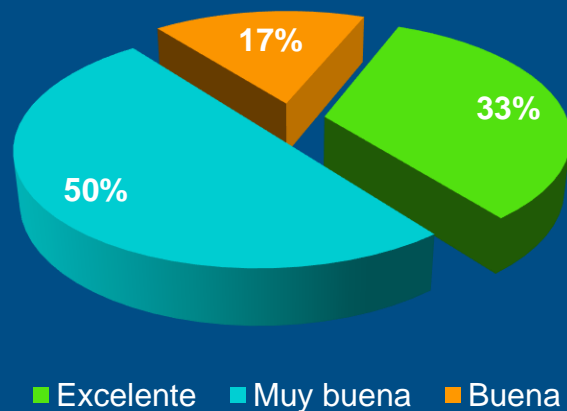


4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

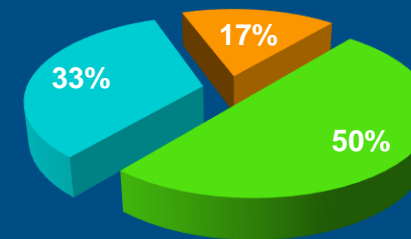
4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

De los treientos catorce (314) derechos de petición recibidos directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron siete (7) respuestas cuyos resultados se presentan en las siguientes gráficas:

¿Cuál es su opinión sobre la disponibilidad de nuestros canales de atención?

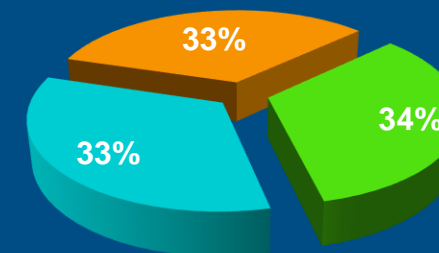


¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones?



■ Extremadamente claras ■ Muy claras ■ Un poco claras

Califique la calidad general de nuestros servicios



■ Excelente ■ Muy buena ■ Buena

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.