



REFINERÍA  
DE CARTAGENA

# Informe de Atención al Ciudadano

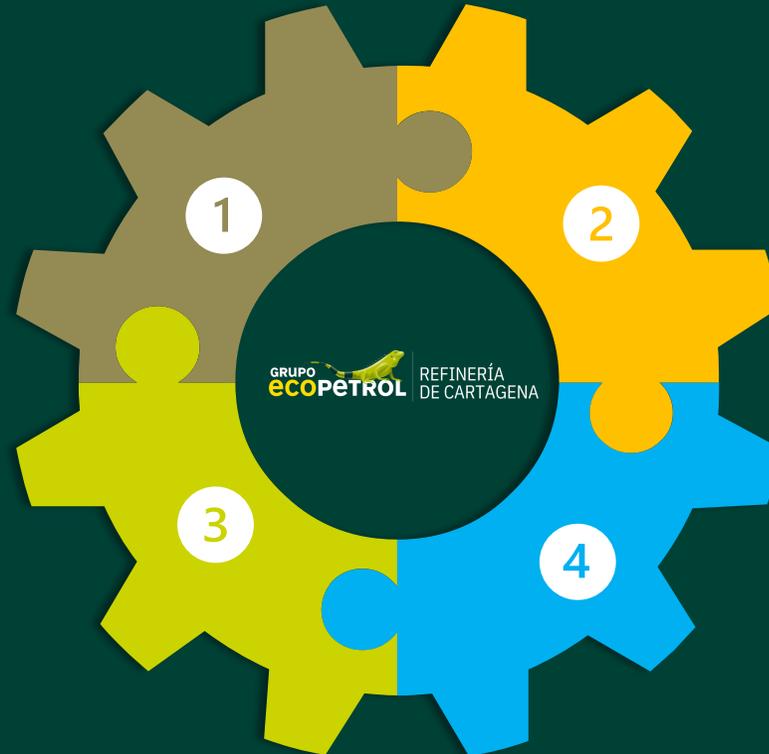
---

I Trimestre de 2024

# 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 1ro de enero y el 31 de marzo de 2024, 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 realizadas entre el 1ro de enero y el 31 de marzo de 2024***

**102**  
Asistentes

**12**  
Reuniones

**9**  
Representantes barrios

## 2. REUNIONES INFORMATIVAS CON LAS COMUNIDADES



### 2.1 PRINCIPALES TEMAS TRATADOS EN LAS REUNIONES INFORMATIVAS

Contratación de mano de obra local.

Inversión social.

Canales de Atención al Ciudadano.

Plan de manejo ambiental.

Fortalecimiento de las competencias laborales.

### 3. ATENCIÓN DE PQRS

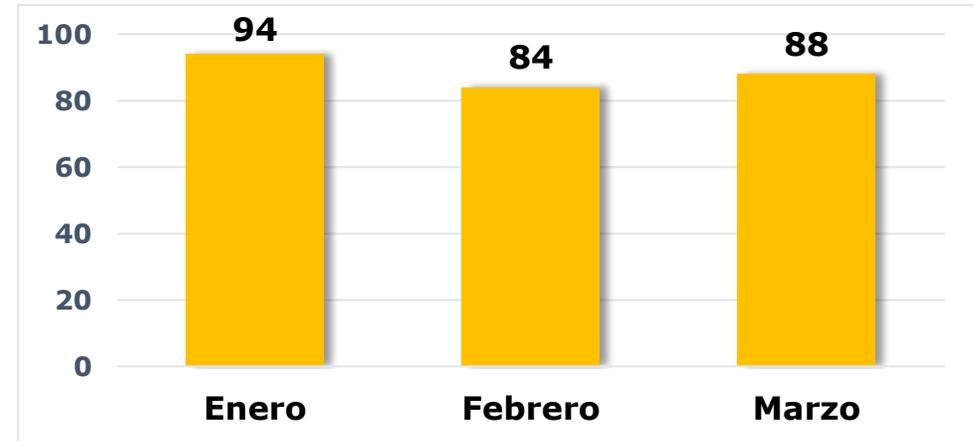


Refinería de Cartagena atiende las PQRS que recibe la Sociedad y que son de su competencia, y se centralizan a través de la Secretaría General.

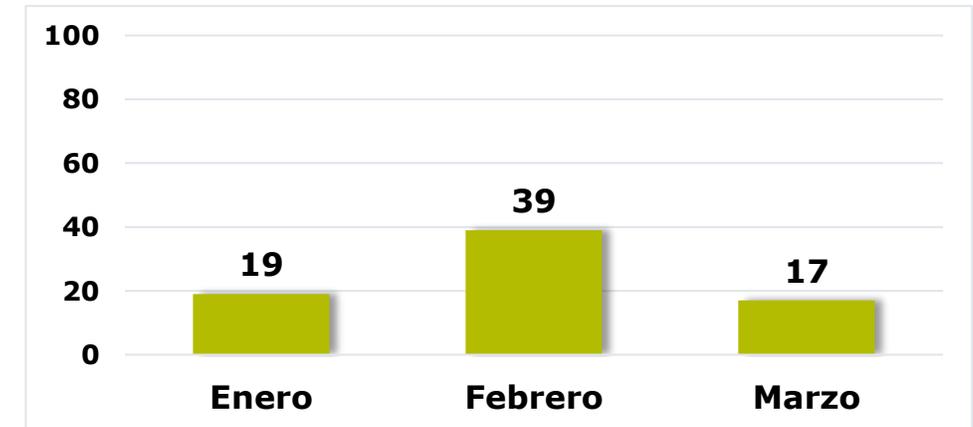
Adicionalmente, atiende las PQRS que son recibidas por la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol y cuya competencia le corresponde a Refinería de Cartagena.

Durante el periodo reportado, Refinería de Cartagena recibió doscientas sesenta y seis (266) PQRS y Ecopetrol recibió setenta y cinco (75) PQRS.

### 3. 1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



### 3. 2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



### 3.3 PORCENTAJE DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



**95% Correo electrónico**



**4,1% Web**

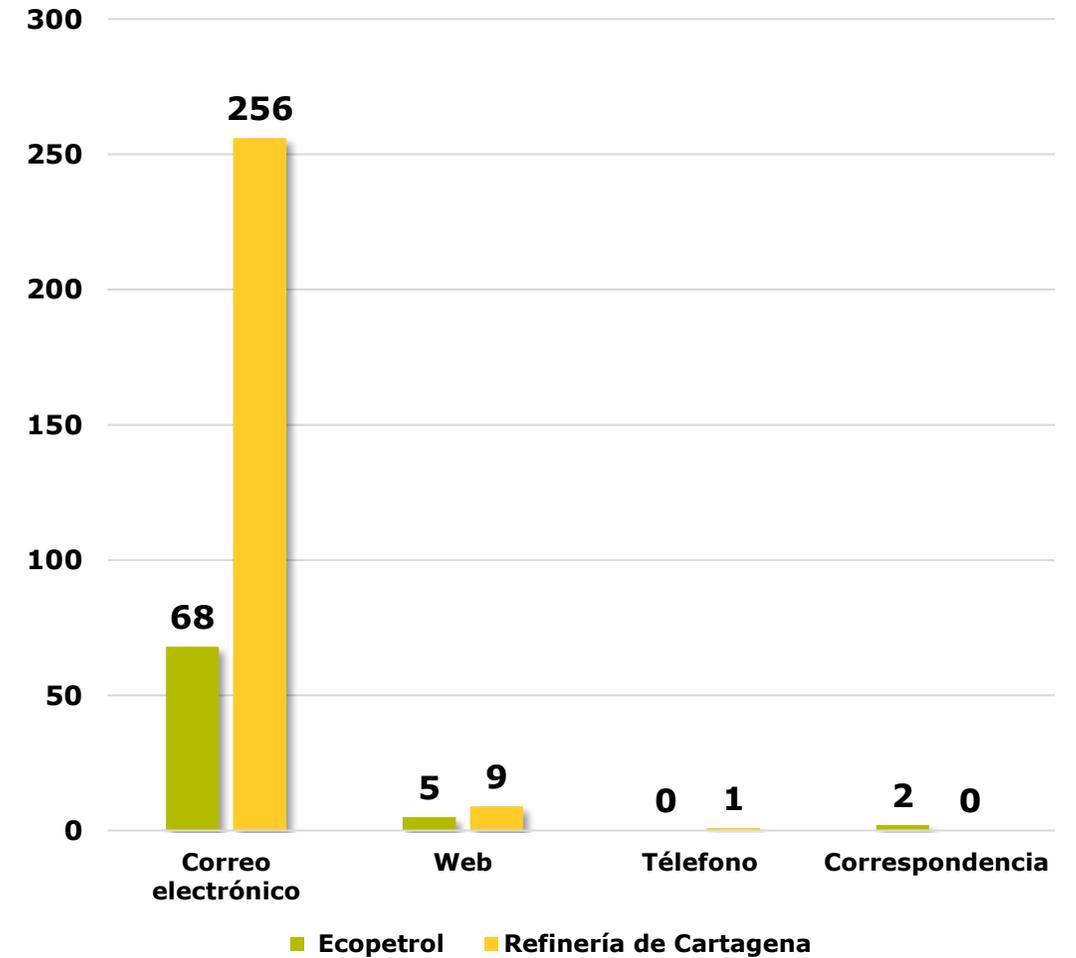


**0,3% Teléfono**



**0,6 % Correspondencia**

### 3.4 NÚMERO DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN





### 3.5 TEMÁTICAS DE LAS PQRS

A continuación, se relacionan las seis (6) temáticas sobre las cuales se ha presentado un mayor número de PQRS en el periodo comprendido entre el 1ro de enero y el 31 de marzo de 2024:

Requisitos para la inscripción como proveedores de Refinería de Cartagena.

Apoyo a la comunidad.

Solicitud de emisión de certificados de retenciones.

Interés en participar en procesos de selección de trabajadores.

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

Solicitud de visitas industriales.

### 3.6 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



Promedio de respuesta Refinería de Cartagena: Nueve (9) días hábiles.

Promedio de respuesta Ecopetrol: 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 por competencia de cinco (5) PQRS.

### 3.8 ACCESO A LA INFORMACIÓN

De las doscientas sesenta y seis (266) 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.

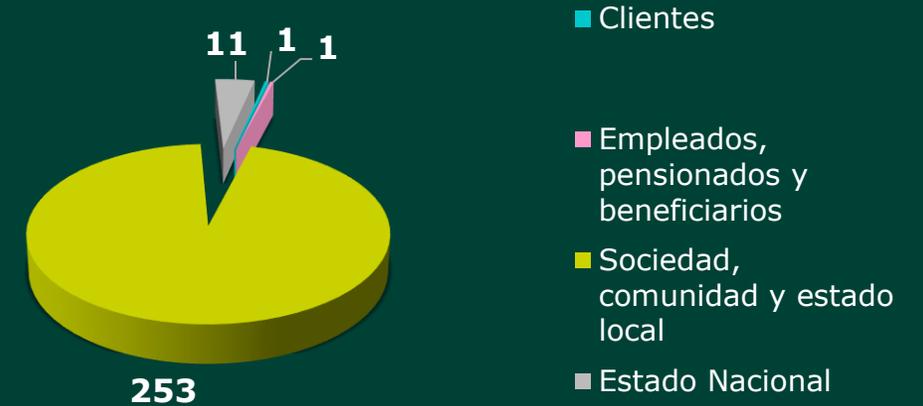
De las setenta y cinco (75) PQRS recibidas por Ecopetrol, en dos (2) casos se negó el acceso a la información por considerarse reservada, de conformidad con las disposiciones legales y/o constitucionales y en un (1) caso se negó parcialmente.

### 3.9 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS

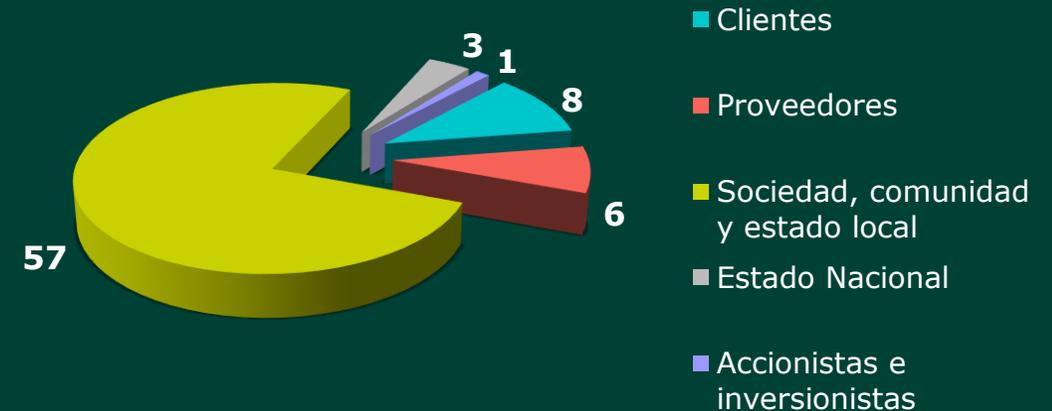
Las PQRS recibidas durante el primer trimestre del año 2024 fueron generadas, mayoritariamente, por el grupo de interés "sociedad, comunidad y estado local", con un total de trescientas diez (310) solicitudes, correspondientes al 90,9 %, según se observa en la siguiente tabla:

Grupo de Interés	Cantidad Ecopetrol	Cantidad Reficar	Total	%
Clientes	8	1	9	2,6%
Empleados, pensionados y beneficiarios	0	1	1	0,3%
Proveedores	6	0	6	1,8%
Sociedad, comunidad y estado local	57	253	310	90,9%
Estado Nacional	3	11	14	4,1%
Accionistas e inversionistas	1	0	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>266</b>	<b>341</b>	<b>100,00%</b>

### 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

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

En el periodo transcurrido entre el 1ro de enero y el 31 de marzo de 2024, no se recibieron respuestas a las encuestas de satisfacción enviadas por Refinería de Cartagena.

### 4.4.2 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 enero y el 31 de marzo de 2024, Ecopetrol se encuentra en proceso de recepción y revisión de las encuestas de satisfacción.



