



REFINERÍA
DE CARTAGENA

Informe de Atención al Ciudadano

I Trimestre 2026

CONTENIDO

Introducción

**Reuniones informativas
con comunidades**

**Satisfacción de
usuarios**

Atención de PQRS



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 2026, 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 Coordinación Social Caribe de Ecopetrol S.A. ("ECOPETROL"), en el marco del Contrato de Prestación de Servicios de Gestión Integral suscrito entre Refinería de Cartagena y Ecopetrol, en ellas se divulgan los canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Datos de interés sobre las reuniones informativas realizadas

132
Asistentes

9
Reuniones

5
Barrios

2.1 PRINCIPALES TEMAS TRATADOS

Divulgación de canales de atención

Contratación de mano de obra local

Educación ambiental

Avance en proyecto de inversión social

Alianzas estratégicas

3. ATENCIÓN DE PQRS



Refinería de Cartagena gestiona las PQRS con apoyo de Ecopetrol, en desarrollo del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios de Gestión Administrativa.

Particularmente, las PQRS son atendidas de la siguiente manera:

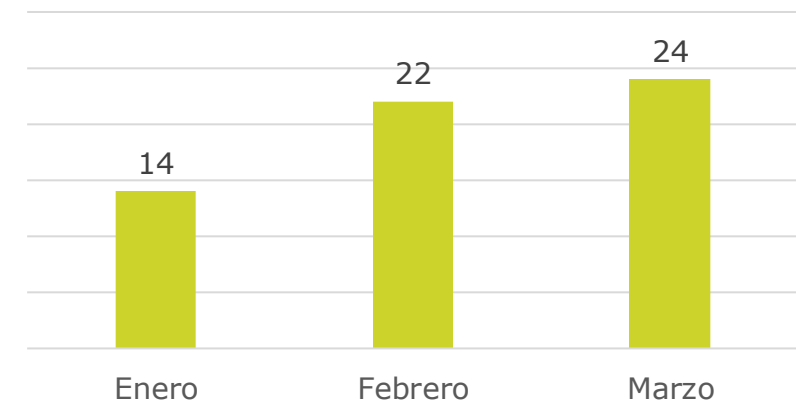
- i. Directamente por Refinería de Cartagena, cuando son temas de su competencia.
- ii. A través de la Jefatura de Participación Ciudadana de Ecopetrol, cuando son temas asociados a la operación de la refinería y al relacionamiento con ciertos Grupos de Interés.

Durante el periodo reportado, Refinería de Cartagena recibió trescientas setenta y cuatro (374) PQRS y Ecopetrol recibió sesenta (60) PQRS.

3. 1 PQRS RECIBIDAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3. 2 PQRS RECIBIDAS POR ECOPETROL



3.3 PORCENTAJE DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



98% Correo electrónico

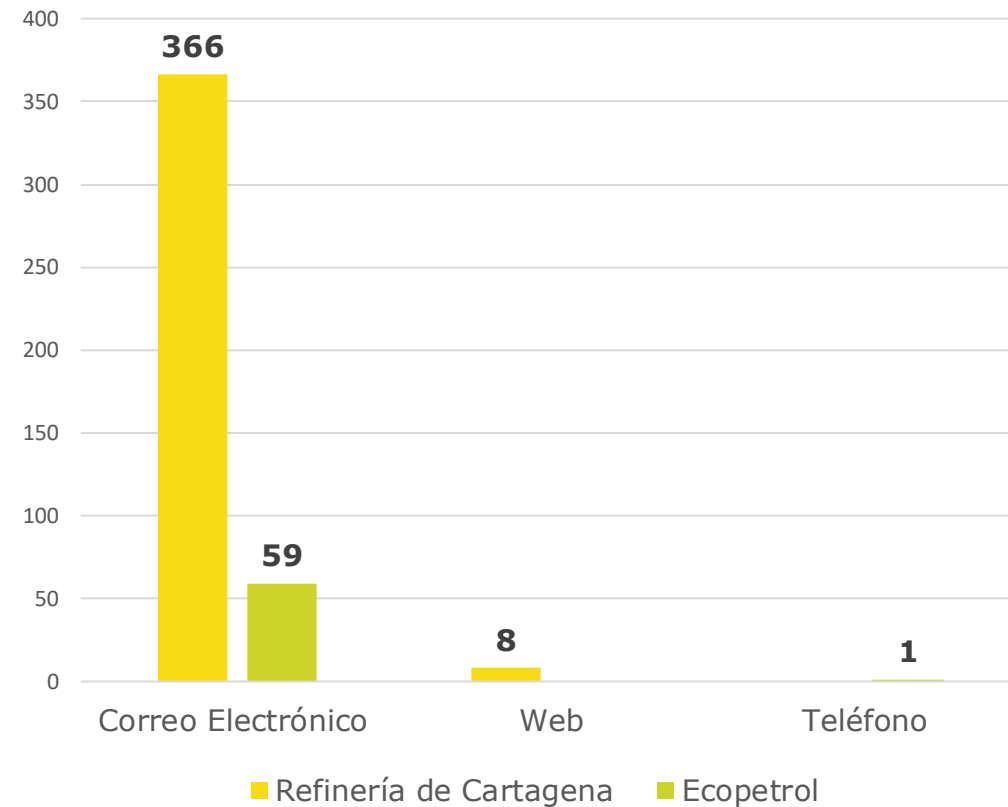


1,8 % Web



0,2 % Teléfono

3.4 NÚMERO DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN



3.5 TEMÁTICAS DE LAS PQRS

A continuación, se relacionan las ocho (8) temáticas sobre las cuales se presentó un mayor número de PQRS en el periodo:

Requisitos para la inscripción como proveedores de Refinería de Cartagena.

Certificados de Retención en la Fuente/ICA/IVA.

Solicitud de visitas industriales.

Solicitud de información y/o documentación relacionada con Operación Refinería de Cartagena.

Apoyo a la comunidad.

Recepción de hojas de vida para trabajar en Refinería de Cartagena.

Inconformidad con productos – Clientes.

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



3.6 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



El promedio de respuesta de Refinería de Cartagena fue de diez (10) 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 por competencia de dos (2) PQRS y Ecopetrol no efectuó traslado por competencia.

3.8 ACCESO A LA INFORMACIÓN

De las trescientas setenta y cuatro (374) PQRS atendidas por Refinería de Cartagena, no se negó parcial ni completamente el acceso a la información por considerarse reservada de conformidad con las disposiciones legales y constitucionales.

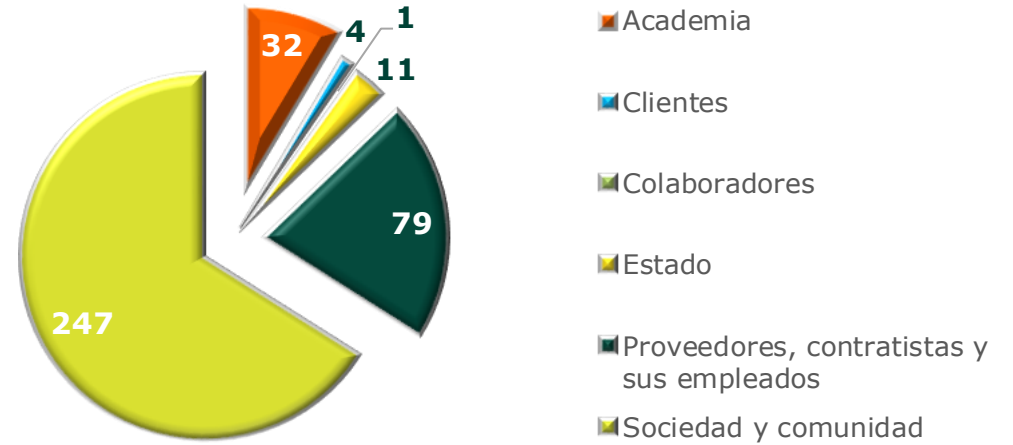
De las sesenta (60) PQRS recibidas por Ecopetrol, en un (1) caso se negó parcialmente el acceso a la información y en cinco (5) casos se negó totalmente el acceso a la información por considerarse reservada.

3.9 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS

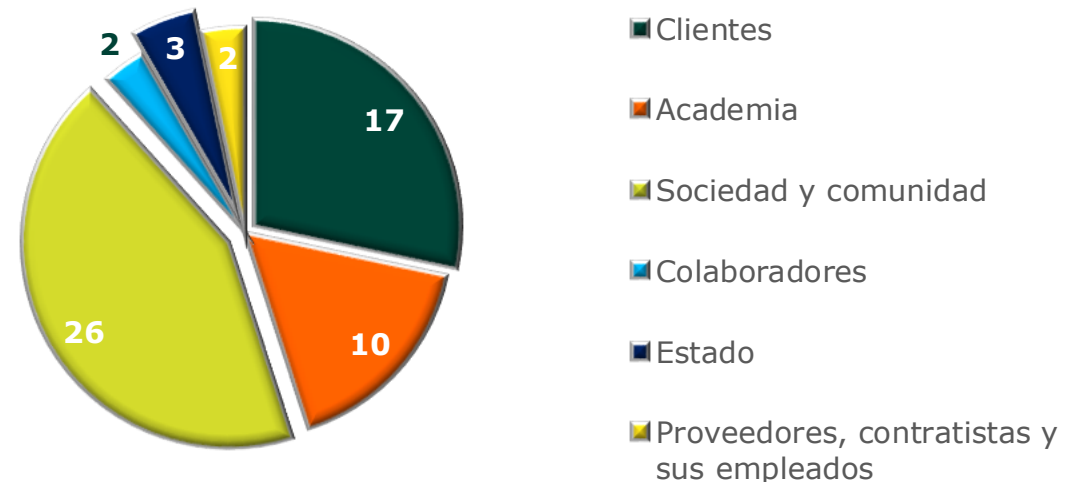
Las PQRS recibidas durante el primer trimestre del año 2026 fueron generadas mayoritariamente por el grupo de interés "Sociedad y comunidad", con un total de doscientas setenta y tres (273), correspondientes al 62,9% según se observa en la siguiente tabla:

Grupo de Interés	Cantidad Ecopetrol	Cantidad Refinería de Cartagena	Total	%
Sociedad y comunidad	26	247	273	62,9%
Proveedores, contratistas y sus empleados	2	79	81	18,7%
Estado	3	11	14	3,2%
Academia	10	32	42	9,7%
Clientes	17	4	21	4,8%
Colaboradores	2	1	3	0,7%
Total	60	374	434	100,00%

3.9.1 PQRS TRAMITADAS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3.9.2 PQRS TRAMITADAS POR ECOPETROL

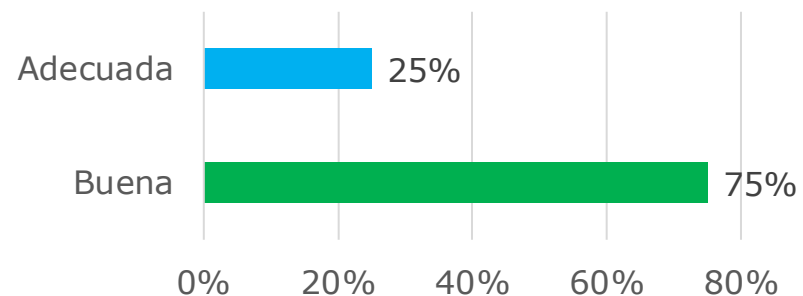


4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

De las trescientas setenta y cuatro (374) 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.** ¿Cómo calificaría la disponibilidad de nuestros canales de atención?

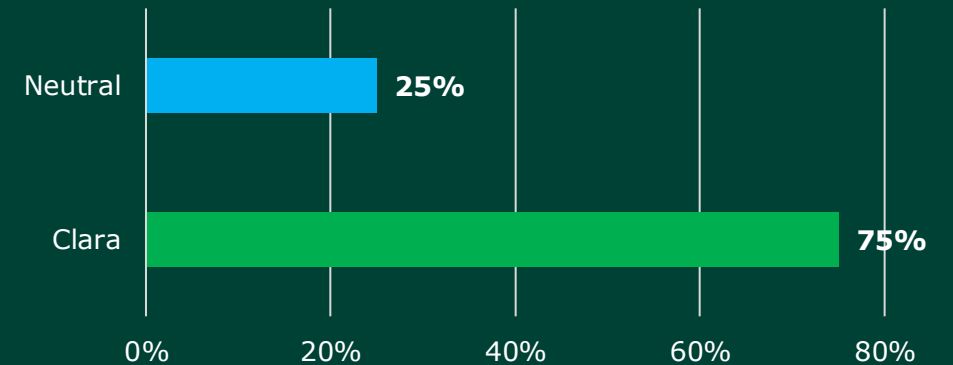


- **¿Qué podemos mejorar en nuestro servicio? Registre sus observaciones aquí:**

No hubo comentarios.

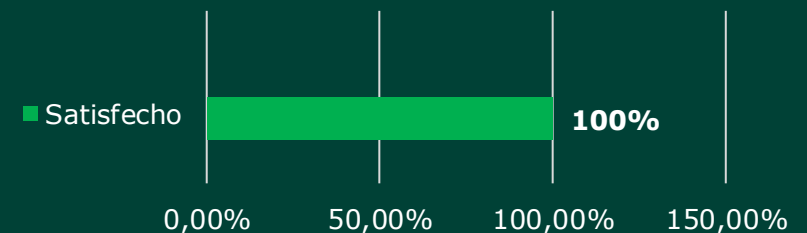
• Califique la claridad en nuestras comunicaciones.

¿La respuesta fue clara para usted?



• Califique la calidad general de nuestros servicios.

¿Está satisfecho con la atención recibida?





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.

Con el objetivo de evaluar la calidad del servicio prestado, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del usuario, durante el primer trimestre del año 2026; de las sesenta (60) PQRS recibidas se han enviado treinta y cuatro (34) encuestas de satisfacción a los petitionarios de los casos que ya se encuentran solucionados y revisados con calidad, no obstante, a la fecha no se ha recibido respuesta por parte de estos.

