



REFINERÍA
DE CARTAGENA

Informe de Atención al Ciudadano

II Trimestre 2025

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 abril y el 30 de junio de 2025, 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 el marco del Contrato de Prestación de Servicios de Gestión Integral suscrito entre Refinería de Cartagena y Ecopetrol.

Datos de interés sobre las reuniones informativas realizadas

142
Asistentes

9
Reuniones

6
Barrios

2.1 PRINCIPALES TEMAS TRATADOS

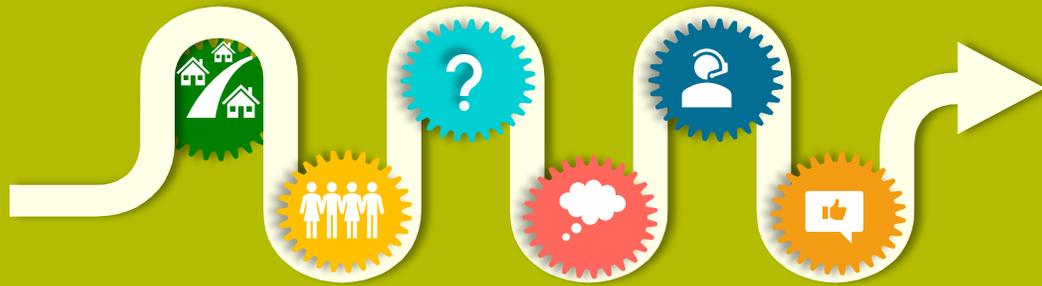
Concertación de actividades de inversión social de Refinería de Cartagena.

Socialización de avances de la inversión social.

Jornadas de gestión ambiental en comunidades.

Planeación de actividades de gestión ambiental y gestión del riesgo.

3. ATENCIÓN DE PQRS



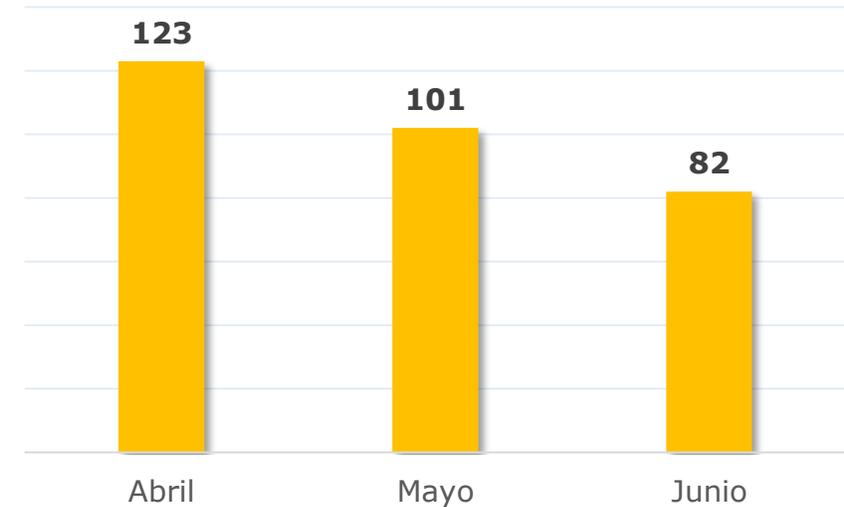
Refinería de Cartagena gestiona las PQRS con apoyo de Ecopetrol, en desarrollo del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios de Gestión Administrativa.

Particularmente, las PQRS son atendidas de la siguiente manera:

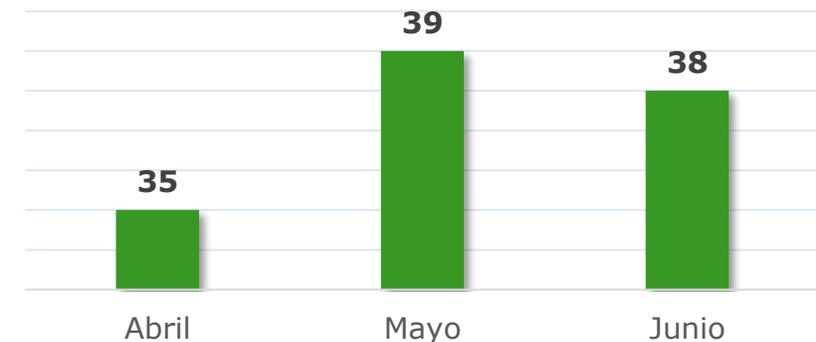
- i. Directamente por Refinería de Cartagena, cuando son temas de su competencia.
- ii. A través de la Jefatura de Participación Ciudadana de Ecopetrol, cuando son temas asociados a la operación de la refinería y al relacionamiento con ciertos Grupos de Interés.

Durante el periodo reportado, Refinería de Cartagena recibió trescientas seis (306) 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



94,7 % Correo electrónico



4,1 % Web

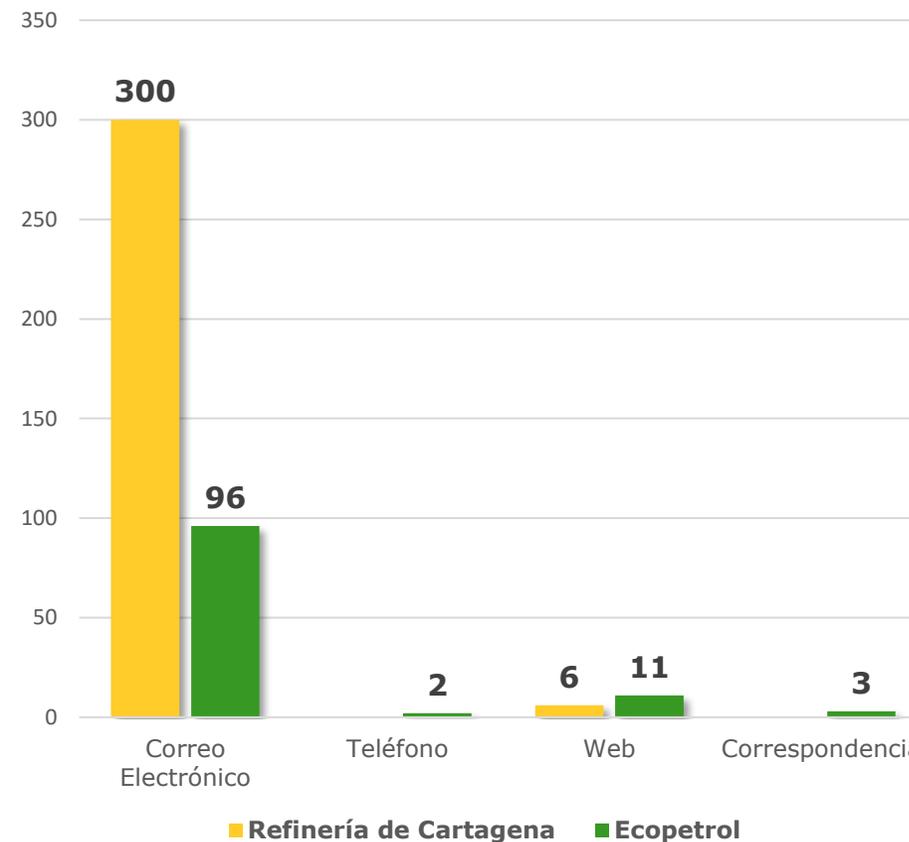


0,5 % Teléfono



0,7 % Correspondencia

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.

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

Apoyo a la comunidad.

Certificados de Retención en la Fuente/ICA/IVA.

Solicitud de visitas industriales.

Inconformidad con productos – Clientes.

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

Presunto incumplimiento de obligaciones comerciales de los contratistas.



3.6 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



El promedio de respuesta de Refinería de Cartagena fue doce (12) 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 cinco (5) PQRS y Ecopetrol de quince (15) PQRS.

3.8 ACCESO A LA INFORMACIÓN

De las trescientas seis (306) PQRS atendidas por Refinería de Cartagena, en un (1) caso se negó parcialmente el acceso a la información por considerarse reservada, y en un (1) caso se negó de manera total de conformidad con las disposiciones legales y constitucionales.

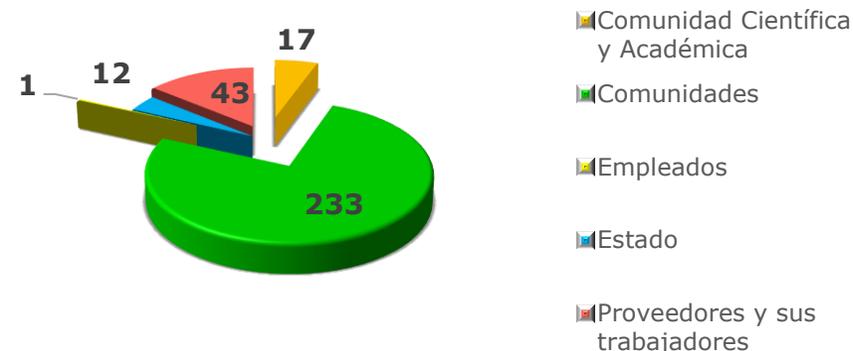
De las ciento doce (112) PQRS recibidas por Ecopetrol, en un (1) caso se negó el acceso a la información por considerarse reservada.

3.9 GRUPOS DE INTERÉS QUE GENERARON PQRS*

Las PQRS recibidas durante el segundo trimestre del año 2025 fueron generadas mayoritariamente, por el grupo de interés "Comunidades", con un total de doscientas sesenta (260), correspondientes al 62,20% según se observa en la siguiente tabla:

Grupo de Interés	Cantidad Ecopetrol	Cantidad Refinería de Cartagena	Total	%
Comunidades	27	233	260	62,20%
Clientes	24	0	24	5,74%
Organizaciones de la sociedad civil y de cooperación	19	0	19	4,55%
Estado	4	12	16	3,83%
Proveedores y sus trabajadores	25	43	68	16,27%
Comunidad científica y académica	6	17	23	5,50%
Empleados	7	1	8	1,91%
Total	112	306	418	100,00%

3.9.1 PQRS TRAMITADOS POR REFINERÍA DE CARTAGENA



3.9.2 PQRS TRAMITADOS POR ECOPETROL

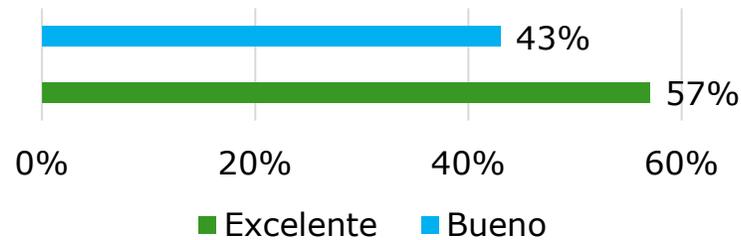


4. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

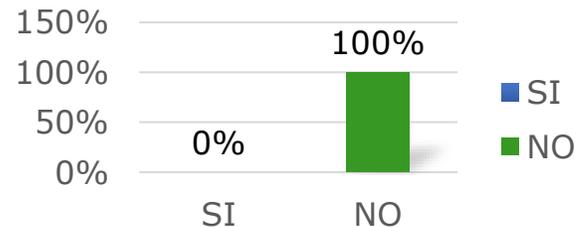
4.1 Sobre las PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena

De las trescientas seis (306) PQRS recibidas directamente por Refinería de Cartagena, se obtuvieron siete (7) encuestas diligenciadas cuyos resultados se presentan en las siguientes gráficas:

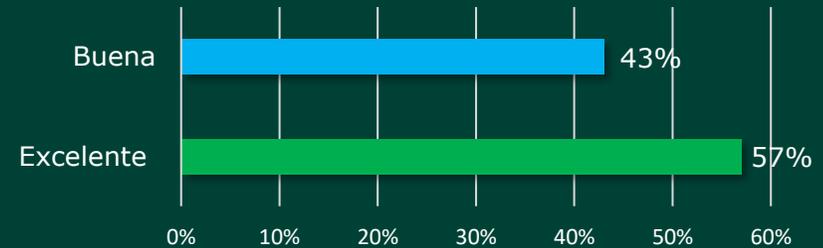
- **Califique el canal de atención de PQRS.** ¿El acceso y el canal de atención al ciudadano utilizado para presentar su PQRS fue?



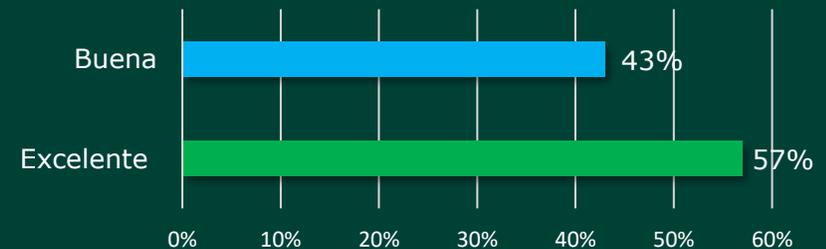
- **¿Se tienen comentarios frente a la anterior pregunta?**



- **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?



- **Opiniones, sugerencias, reconocimientos y felicitaciones en relación con los servicios ofrecidos:**

"Agradezco la atención brindada y la disposición del equipo para dar respuesta a nuestras solicitudes. Es importante contar con canales claros y efectivos como el que ustedes manejan. Felicitaciones por su compromiso con el servicio al cliente".



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 durante el segundo trimestre del año 2025, de los ciento doce (112) casos registrados, se remitieron ochenta y tres (83) encuestas de satisfacción a los peticionarios de los casos que ya se encuentran solucionados y revisados con calidad.

No obstante, no se han recibido respuestas a dichas encuestas por parte de los destinatarios.

