

## REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### FE DE ERRATAS

Se hace constar que en el documento con título “Reporte atención al Ciudadano 2018 – 3er Cuatrimestre”, se ha advertido la siguiente inconsistencia:

Luego de realizar una revisión detallada al 100% de los casos recibidos por la Oficina de Atención al Ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S., se evidenció que el sistema de registro generó de forma automática un cambio en las fechas de registro, situación que afectó la exactitud de la información reportada:

1. En la página 7 se reportan las siguientes cifras:

En total se recibieron 724 PQRS durante el año 2018, lo que representa una reducción del 56% respecto al año 2017, durante el cual se recibieron un total de 1.637 casos:

	1er Cuatri.	2o Cuatri.	3er Cuatri.	Total	%
Casos Reficar	67	43	29	139	19%
Casos ECP OP.	331	135	119	585	81%
<b>Total</b>	<b>398</b>	<b>178</b>	<b>148</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

Debe decir:

	1er Cuatri.	2do Cuatri.	3er Cuatri.	Total	%
<b>Casos Refinería de Cartagena S.A.S.</b>	65	47	27	139	19%
<b>Casos Ecopetrol OP.</b>	331	135	119	585	81%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>182</b>	<b>146</b>	<b>724</b>	<b>100%</b>

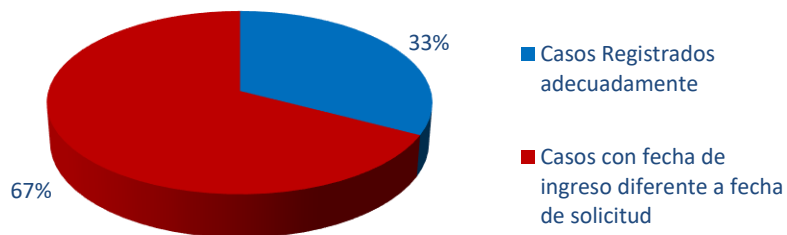
2. En la página 11, subtema “tiempos de respuesta” dice:

El tiempo de respuesta por parte de la oficina de atención al ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. fue de dos (2) días promedio.

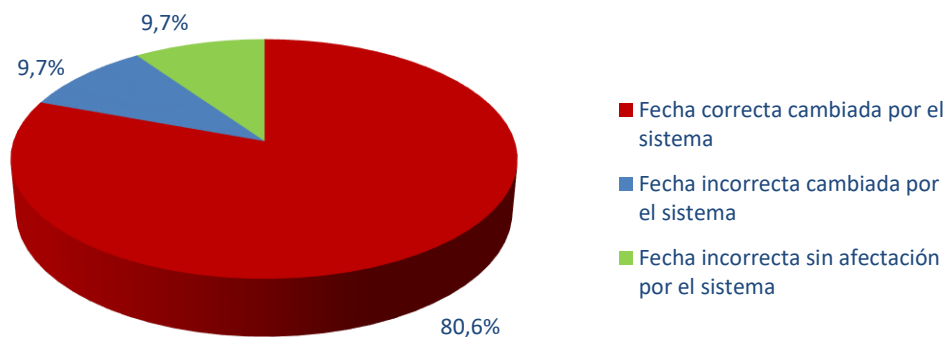
Debe decir:

El tiempo de respuesta por parte de la oficina de atención al ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. fue de siete (7) días promedio.

De acuerdo con la revisión que se realizó en cada uno de los casos registrados en la plataforma durante el año 2018, se obtuvo que 46 casos (33%) fueron registrados adecuadamente, es decir, la fecha en la que se recibió la solicitud coincide con la fecha de ingreso, por su parte, 93 casos (67%) fueron registrados con una fecha diferente a la del ingreso por vía telefónica, correo electrónico o correspondencia, tal como lo muestra el siguiente gráfico:

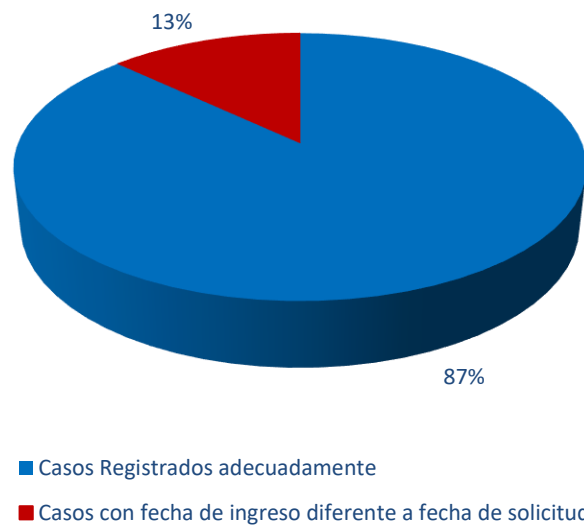


De los 93 casos con fecha de registro diferente a la fecha de ingreso de la solicitud, se encontró lo siguiente:



De los 93 casos con error en la fecha de ingreso, 75 de ellos (80,6%) presentaron falla técnica donde se observó que la fecha de ingreso fue correcta, pero el sistema la cambió de manera automática. Por su parte, 9 casos (9.7%) presentaron falla técnica y persistencia de error en la fecha de ingreso, es decir, que desde el principio se digitó una fecha de ingreso errada, pero el sistema la cambió a la fecha de registro, y los 9 casos restantes (9,7%) no presentaron falla del sistema.

En este orden de ideas, una vez hechas las correcciones identificadas a las fechas de ingreso de los casos recibidos en la Oficina de atención al Ciudadano de la Refinería de Cartagena S.A.S. se obtiene:



En el diagrama se representan, por una parte, el 87% de casos con fecha de ingreso registrada adecuadamente, que resultó de la suma de los que inicialmente se detectaron con registro adecuado (46 casos) más los casos que presentaron falla técnica y en los que se concluyó que fueron registrados de manera correcta (75 casos), pero el sistema realizó el cambio automáticamente. Por otra parte, el 13% restante corresponden a los casos que tienen fecha de ingreso diferente a la fecha de la solicitud (18 casos), como resultado de un error de digitación.

---- FIN DE FE DE ERRATAS ----

## REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – 1er CUATRIMESTRE 2019

### REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el primer cuatrimestre de 2019, se realizaron un total de 27 reuniones con las comunidades o sus representantes y autoridades locales, las cuales permitieron una asistencia total de 220 personas. Las reuniones realizadas durante el periodo fueron principalmente organizadas por la unidad de gestión social de Ecopetrol Operador en el marco de sus responsabilidades de relacionamiento con el grupo de interés comunidades (20 reuniones), por su parte Refinería de Cartagena S.A.S organizó 7 reuniones en las cuales se identificaron solicitudes de dignatarios de Juntas de acción comunal.

### **Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Periodo 01/01/2019 a 30/04/2019**

No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo Reunión	Tema	Organizador	Asistentes
1	11/01/2019	Arroz Barato	Hospital de Arroz Barato	Reunión Informativa	1. Generalidades de la atención en salud en el hospital. 2. Seguimiento a la dotación realizada por Ecopetrol y la Refinería de Cartagena. 3. Oportunidades de articulación.	Ecopetrol Operador	5
2	23/01/2019	Santa Ana	Ciénaga de Santa Ana	Jornada Informativa	1. Taller protección del cuidado del medio ambiente. 2. Jornada de limpieza alrededor de la Laguna de Santa Ana 3. Fenómeno del Niño 4. Jornada de Fumigación por parte del DADIS.	Ecopetrol Operador	12
3	25/01/2019	Bellavista	Bellavista	Reunión Informativa	1. Inversión social 2018 2. Inversión social 2019 3. Procedimiento para la Contratación de mano de obra local 4. Oportunidades de articulación.	Ecopetrol Operador	10
4	21/02/2019	Alcaldía Local	Alcaldía Localidad 3	Reunión Informativa	1. Retroalimentación por parte de la Alcaldesa Local sobre la situación actual del Cabildo Indígena Zenú que se encuentra en la Finca San Isidro. 2. Próxima audiencia 25 de febrero.	Ecopetrol Operador	4
5	25/02/2019	Centro histórico de Cartagena	Alcaldía Distrital	Reunión Informativa	1. Alianzas para proyectos de inversión social. 2. Priorización de proyecto de salud por situación deteriorada del Puesto de salud de Pasacaballos. 3. DADIS se compromete a realizar un Análisis de lotes propuestos para la construcción. 4. La Alcaldía se compromete a gestionar recursos. 5. El Grupo Empresarial de Ecopetrol gestionará recursos para la construcción y dotación.	Ecopetrol Operador	6

No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo Reunión	Tema	Organizador	Asistentes
6	26/02/2019	Pasacaballos	Pasacaballos	Reunión Informativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visita de lotes con el acompañamiento del DADIS, Consejo Comunitario de Negritudes de Pasacaballos, EDIL, JAC, entre otros.</li> <li>2. Se visitaron 3 lotes, los cuales serán aportados por la comunidad con el apoyo de la administración distrital.</li> <li>3. DADIS se compromete a realizar un informe técnico de los lotes para identificar posible lugar para construcción de Hospital</li> </ol>	Ecopetrol Operador	14
7	27/02/2019	Vereda Bajo El Tigre	Institución Educativa	Jornada Informativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inversión social 2018</li> <li>2. Inversión social 2019</li> <li>3. Procedimiento para la Contratación de mano de obra local</li> <li>4. Fenómeno del Niño</li> <li>5. Preparación y comportamientos adecuados frente al fenómeno.</li> <li>6. Oportunidades de formación a través del SENA.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	52
8	27/02/2019	El Recreo	Empresa Rampint	Atención a inquietudes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención a inquietudes por contratación de mano de obra local.</li> <li>2. Aclaraciones sobre el proceso de contratación.</li> <li>3. Cumplimiento de la priorización de mano de obra local.</li> <li>4. Puertas abiertas para la atención a inquietudes.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	10
9	7/03/2019	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inversión social 2018</li> <li>2. Planeación de la inversión social 2019</li> <li>3. Oportunidades de articulación: Programa de incidencia política, foros, capacitaciones a líderes, Formador de Formadores.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	5
10	3/04/2019	Cerro de Albornoz	Mirador de Albornoz	Reunión Informativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inversión social 2018</li> <li>2. Planeación de la inversión social 2019</li> <li>3. SPE y Contratación mano de obra local MOL.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	5
11	4/04/2019	Pasacaballos	Pasacaballos	Reunión Informativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento a lotes, los cuales serán aportados por la comunidad con el apoyo de la administración distrital.</li> <li>2. La Ladrillera La Clay, informa que tiene disponible un lote para la construcción del Hospital, en el marco de la Consulta previa que adelanta en el Corregimiento.</li> <li>3. DADIS informa que realizará un informe sobre los lotes visitados.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	5
12	4/04/2019	Arroz Barato	Arroz Barato	Atención a inquietudes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de contratación de mano de obra local y utilización efectiva de la plataforma SPE.</li> <li>2. Seguimiento a la contratación de mano de obra local por parte de las empresas Rampint, Serviconal y Buzca.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	2

No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo Reunión	Tema	Organizador	Asistentes
13	5/04/2019	Pasacaballos	Salón Comunitario	Reunión Informativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de oportunidades que atiendan la necesidad de fortalecer la gestión pública formación ocupacional y gestión del riesgo.</li> <li>2. Identifican la formación en formulación de proyectos como una oportunidad para su fortalecimiento como líderes.</li> <li>3. Consideran que el corregimiento necesita otro comité comunitario de emergencias ya que uno solo no aborda todo el corregimiento.</li> <li>4. identifican oportunidades de formación para fortalecer competencias laborales.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	7
14	9/05/2019	Pasacaballos	Salón Comunitario	Reunión Informativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avance en la consecución del lote para la construcción del hospital de Pasacaballos.</li> <li>2. Alcaldesa informa contrato para adecuación de carretera acceso frente al lote que propone la empresa la Clay.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	15
15	15/04/2019	Mamonal	Mamonal	Atención a inquietudes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitan que la comunidad de Villa Rosa sea priorizada en la contratación de mano de obra local.</li> <li>2. Procesos de formación en competencias laborales.</li> <li>3. Procedimiento para la contratación de mano de obra local y servicio público de empleo.</li> </ol>	Ecopetrol Operador	3
16	17/04/2019	Centro histórico de Cartagena	DIMAR	Reunión Informativa	Concertar con la DIMAR la disponibilidad de un lote en concesión para la contratación del Hospital de Pasacaballos con la participación del EDIL de Pasacaballos.	Ecopetrol Operador	5
17	24/04/2019	Manga	Oficina de Gestión del Riesgo de Cartagena	Reunión Informativa	Concertación sobre las actividades de fortalecimiento institucional comunitario para la gestión del riesgo de Cartagena.	Ecopetrol Operador	2
18	26/04/2019	Torices	Caño de Juan Angola	Reunión Informativa	Reunión informativa sobre el inicio de actividades de siembra de árboles en compensación según Resolución 835 de 2010 con líderes del sector.	Ecopetrol Operador	15
19	29/04/2019	Torices	Caño de Juan Angola	Reunión Informativa	Reunión informativa sobre el inicio de actividades de siembra de árboles en compensación según Resolución 835 de 2010 con miembros de JAC de las comunidades aledañas al caño.	Ecopetrol Operador	5
20	30/04/2019	Arroz Barato	Hospital de Arroz Barato	Reunión Informativa	Concertación sobre actividades de fortalecimiento al Hospital de Arroz Barato.	Ecopetrol Operador	5
21	6/03/2019	Pasacaballo	Agropez	Informativa	Situación proyecto Paneles Solares y Proyectos futuros pescadores	Refinería de Cartagena S.A.S.	12
22	18/03/2019	Arroz Barato	Casa presidente	Informativa	Cierre proyectos 2018, temas varios Plan Anticorrupción	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
23	22/03/2019	Mamonal	Of. Dir. RSE	Informativa	Proyectos de Inversión social	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
24	29/03/2019	Puerta de Hierro	Casa presidente	Informativa	Cierre proyectos 2018, temas varios Plan Anticorrupción	Refinería de Cartagena S.A.S.	1

No.	Fecha	Barrio	Lugar	Tipo Reunión	Tema	Organizador	Asistentes
25	5/04/2019	Pasacaballo	Salón Ciudadela 1ero de Agosto	Informativa	Inversión social pasacaballo 2019	Refinería de Cartagena S.A.S.	7
26	23/04/2019	Pasacaballo	Copesca	Informativa	Desarrollo Líneas de inversión Social	Refinería de Cartagena S.A.S.	10
27	30/04/2019	Policarpa	Casa presidente	Informativa	Cierre proyectos 2018, temas varios Plan Anticorrupción	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
<b>Total</b>							<b>220</b>

### **PROGRAMA DE ATENCIÓN A SUGERENCIAS, EXPECTATIVAS Y RECLAMOS (SER):**

La atención de requerimientos presentados por la ciudadanía en general es canalizada principalmente por la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol Operador. Refinería de Cartagena S.A.S cuenta por su parte con la Oficina de Atención al Ciudadano para los requerimientos que llegan directamente. La sumatoria de ambas dependencias define el volumen total de casos atendidos institucionalmente por la Refinería de Cartagena. Durante el primer cuatrimestre del año 2019 se recibieron un total de 152<sup>1</sup> casos: 117, 77% recibidos por Ecopetrol Operador y 35 de ellos, 23% recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S.

Casos recibidos por Ecopetrol Operador:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
<b>Peticiones</b>	10	14	28	22	74
<b>Quejas y reclamos</b>	15	13	10	5	43
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>117</b>

Casos recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S.:

Refinería de Cartagena	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
<b>Peticiones</b>	14	8	6	6	34
<b>Quejas y reclamos</b>			1		1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

<sup>1</sup> No se contabilizan dos solicitudes que ingresaron al correo de Atención al Ciudadano de la Refinería de Cartagena S.A.S., que fueron remitidos a Ecopetrol debido a solicitud de cotización de productos específicos debido a que no se ha obtenido la copia de la respuesta dada al peticionario. Adicional, se restan dos casos duplicados, para los cuales se solicitará proceso de anulación.

Casos recibidos por temática durante el 1er cuatrimestre:

Temática	Ecopetrol Operador		Refinería de Cartagena S.A.S		Total		
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Total PQRS
Apoyo a la comunidad	5		5	1	10	1	11
Contratación de Mano de Obra Local	4		3		7	0	7
Desempeño	11	2			11	2	13
Desincorporación del talento humano	11				11	0	11
Fallas en la atención de asesoría jurídica	2				2	0	2
Gestión de talentos	1				1	0	1
Inconformidad con la liquidación de la nómina	6	1			6	1	7
Inconformidad con temas HSE	1				1	0	1
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	1	1			1	1	2
Inconformidad Productos - Clientes		36			0	36	36
Inoportunidad en pagos por parte de Ecopetrol		1			0	1	1
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		1			0	1	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A.	17				17	0	17
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Refinería	4	1	26		30	1	31
Tesorería	1				1	0	1
Tributario	2				2	0	2
Visitas Industriales	8				8	0	8
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>108</b>	<b>44</b>	<b>152</b>



### Origen de los casos recibidos:

Durante el 1er cuatrimestre los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (96.1%).

Ciudad de procedencia del caso	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Cartagena	116	30	146	96,1%
Bogotá D.C		1	1	0,7%
Barranquilla		1	1	0,7%
Turbaco	1		1	0,7%
Extranjero		1	1	0,7%
Girardot		1	1	0,7%
Bucaramanga		1	1	0,7%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>35</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

### Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correo electrónico (59.2%, 90 casos), correspondencia física (39.5%, 60 casos) y por página web (1.3%, 2 casos).

Medio Utilizado para Presentar el Caso	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados a través de Refinería de Cartagena S.A.S.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Tipo de Medio
Correspondencia Física	59	1	60	39,5%
Email	56	34	90	59,2%
Web	2		2	1,3%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>35</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

### Por Grupo de Interés:

Los casos registrados durante el 1er cuatrimestre fueron generados mayoritariamente por las comunidades y ciudadanía en general (57%, 86 casos), por clientes (25%, 38 casos), y por empleados (15%, 23 casos).

Grupo de Interés	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados por Reficar a través de Refinería de Cartagena S.A.S.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Comunidad y sociedad	54	32	86	57%
Clientes	37	1	38	25%
Contratistas	4	1	5	3%
Empleados, jubilados y sus beneficiarios	22	1	23	15%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>35</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

#### **Tiempos de respuesta:**

El tiempo de respuesta por parte de la oficina de atención al ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. fue de seis (6) días hábiles promedio. El tiempo promedio de respuesta por parte de Ecopetrol Operador ha sido de doce (12) días hábiles promedio. El 99% de los casos se contestaron de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por ley y asegurando los parámetros de calidad que garanticen una respuesta completa y de fondo.<sup>2</sup>

#### **Traslado de casos a otras instituciones:**

Durante el periodo de reporte, la oficina de Atención al Ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. no dio traslado de caso alguno a otra entidad del Estado.

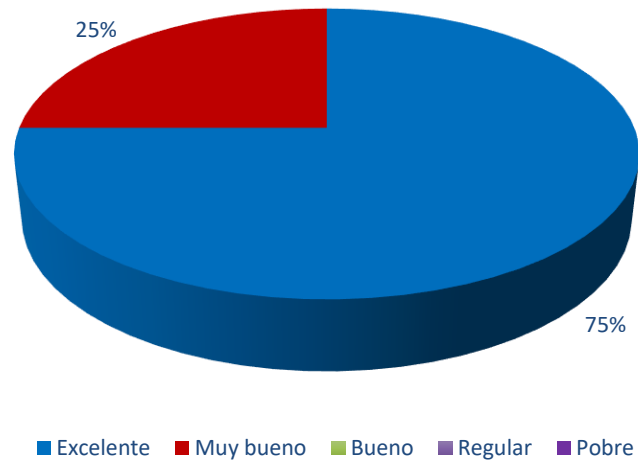
#### **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:**

De los 35 casos recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S. durante el periodo enero – abril del año 2019, solo 4 personas (11%) la respondieron efectivamente.

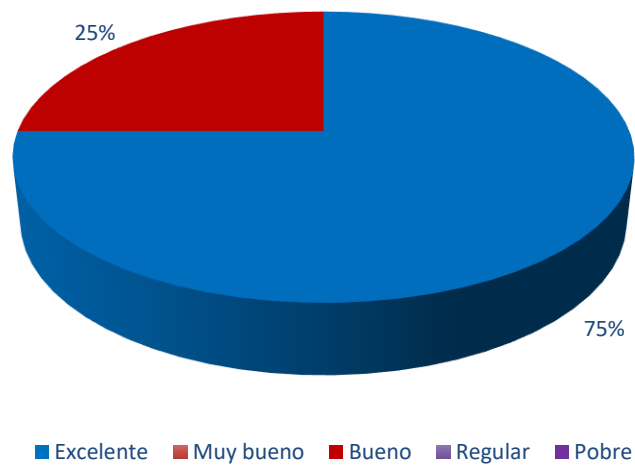
Ecopetrol por su parte realiza, a través de terceros, la evaluación de calidad de la atención brindada por la Oficina de Participación Ciudadana. Al momento de realizado el presente informe no se tenía informe final de los resultados de la evaluación de calidad.

<sup>2</sup> Dos casos recibidos en la oficina de Atención al Ciudadano presentaron un tiempo de respuesta superior al establecido por ley, debido a errores de digitación.

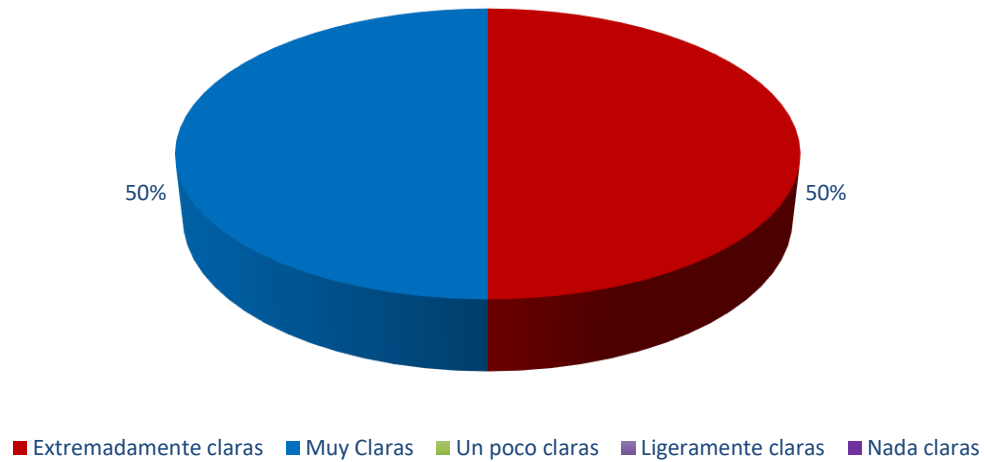
1. Califique la calidad general de nuestro servicio:



2. Califique la disponibilidad del servicio:



3. ¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones a sus inquietudes?



**ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN EN REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S:**

Durante el periodo enero - abril del año 2019 la Refinería de Cartagena S.A.S. recibió un total de 45 derechos de petición, que tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 9 días hábiles, y presentaron la siguiente distribución por tipo de solicitud:

