

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 – I SEMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el primer semestre de 2016, se realizaron un total de 27 reuniones con las comunidades o sus representantes, las cuales permitieron una asistencia total de 347 personas. Durante las mismas reuniones se hizo la divulgación de los mecanismos de atención al ciudadano y la línea ética de Reficar para la denuncia de hechos de corrupción o dilemas éticos.

Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Corte a 30/06/2016

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	GI	ASISTENTES
1	17/02/2016	Reficar	COR - SALÓN VELERO	Jornada Informativa	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	COMUNIDAD - LIDERES JAC	10
2	17/02/2016	Reficar	COR - SALÓN VELERO	Jornada Informativa	AVANCES DEL PROYECTO DE EXPANSION Y MODERNIZACION DE LA REFINERIA - MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE - E INVERSION SOCIAL	COMUNIDAD - LIDERES JAC	31
3	3/03/2016	Pasacaballos	SALON COMUNAL	Jornada Informativa	MEDIDAS DE SEGURIDAD TEA Y COQUE	COMUNIDAD - LIDERES JAC	18
4	18/03/2018	Pasacaballos	SALON COMUNAL	Jornada Informativa	INVERSION SOCIAL - DIPLOMADO MEDIADORES	COMUNIDAD	17
5	2/05/2016	Zaragocilla	TEGNOLOGICO COMFENALCO	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - COMBAS	24
6	2/05/2016	Membrillal	SALÓN COMUNAL LA SOLIDARIDAD	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - LIDERES JAC	5
7	2/05/2016	Albornoz	SEDE FUNDACIÓN UNBOUND	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - LIDERES JAC	11
8	18/05/2016	Pasacaballos	SEDE CONSEJO COMUNIDADES NEGRAS	Jornada Informativa	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	COMUNIDAD	5
9	18/05/2016	Pasacaballos	SEDE CONSEJO COMUNIDADES NEGRAS	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD	3
10	18/05/2016	Pasacaballos	SEDE CONSEJO COMUNIDADES NEGRAS	Jornada Informativa	INVERSION SOCIAL	COMUNIDAD	3
11	19/05/2016	20 de Julio	SALÓN GALGARI	Jornada Informativa	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	COMUNIDAD - LIDERES JAC	13
12	19/05/2016	21 de Julio	SALÓN GALGARI	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - LIDERES JAC	9
13	19/05/2016	22 de Julio	SALÓN GALGARI	Jornada Informativa	INVERSION SOCIAL	COMUNIDAD - LIDERES JAC	7
14	20/05/2016	Blas de Lezo	ALCALDIA LOCAL	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	ESTADO - JAL	6
15	20/05/2016	Blas de Lezo	ALCALDIA LOCAL	Jornada Informativa	INVERSION SOCIAL - IDENTIFICACION NECESIDADES 2017	ESTADO - JAL	7
16	20/05/2016	Blas de Lezo	ALCALDIA LOCAL	Jornada Informativa	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	ESTADO - JAL	7

17	31/05/2016	Policarpa	CASA TERCERA EDAD	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - LIDERES JAC	5
18	31/05/2016	Policarpa	SEDE FUNDACIÓN PLANETA Y VIDA	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - LIDERES JAC	19
19	31/05/2016	Puerta de Hierro	HOGAR ADULTO MAYOR	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD	12
20	1/06/2016	Pasacaballos	SEDE CONSEJO COMUNIDADES NEGRAS	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD	3
21	2/06/2016	Membrillal	SALÓN COMUNAL LA SOLIDARIDAD	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - COMBAS	13
22	2/06/2016	Zaragocilla	TEGNOLOGICO COMFENALCO	Jornada Informativa	MANEJO Y TRANSPORTE DE COQUE	COMUNIDAD - COMBAS	24
23	8/06/2016	Pasacaballos	I. E. TECNICA	Jornada Informativa	INVERSIÓN SOCIAL	COMUNIDAD	50
24	17/06/2016	Reficar	COR - SALÓN VELERO	Jornada Informativa	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	CLIENTES	20
25	27/06/2016	Arroz Barato	I.E. SAN FRANCISCO DE ASIS	Jornada Informativa	INVERSIÓN SOCIAL - CONFECCIONES INDUSTRIALES	COMUNIDAD - BENEFICIARIOS	4
26	28/06/2016	Reficar	COR - SALÓN VELERO	Jornada Informativa	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	ESTADO- ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	9
27	28/06/2016	Policarpa	SEDE FUNDACIÓN PLANETA Y VIDA	Jornada Informativa	INVERSIÓN SOCIAL - EMPRENDIMIENTO SOLIDARIO	COMUNIDAD	12

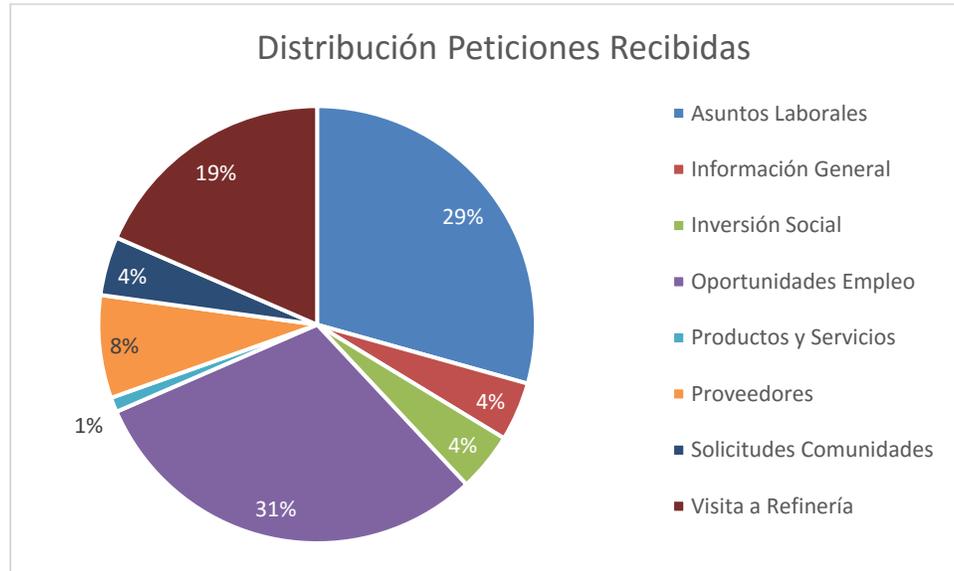
TOTAL ASISTENTES 347

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

Es compromiso de Reficar, brindar atención oportuna a las solicitudes e inquietudes de la ciudadanía, para ello se estableció desde el año 2011 la oficina de atención al ciudadano, al cual se puede acceder a través de correspondencia formal, una línea telefónica local, un email corporativo y una oficina para atención presencial. Durante el primer semestre del año 2016, se atendieron un total de 99 casos, distribuidos de la siguiente forma:

Grupo de Interés	Consultas Técnicas	Peticiones Generales	Quejas y Reclamos	Total
Comunidad y sociedad	1	77	3	81
Contratistas y sus empleados		15	1	16
Estado			2	2
Total	1	92	6	99

Las peticiones generales, que representan el 93% de los casos, estaban distribuidas en las siguientes temáticas, destacándose las solicitudes de empleo y asuntos laborales de ex trabajadores del proyecto:

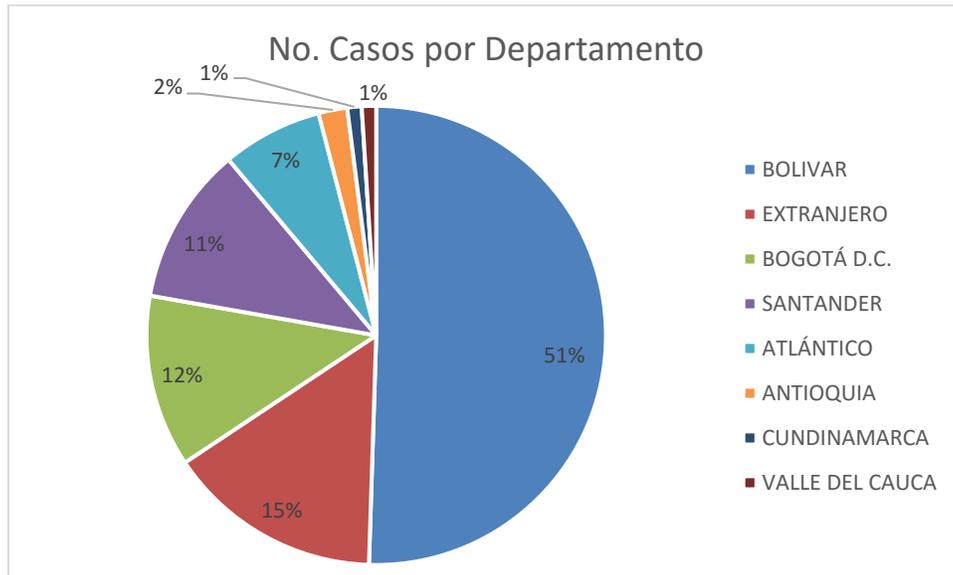


De los 99 casos recibidos durante el periodo, 94 se respondieron en menos de 72 horas, logrando una eficiencia del 96%.

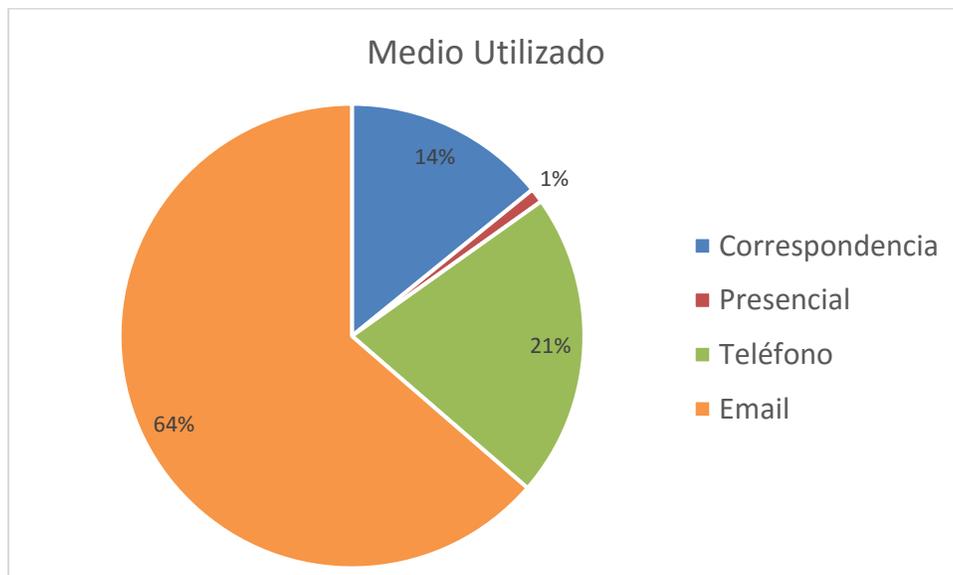
Origen de los casos recibidos:

Los casos recibidos fueron originados principalmente en el departamento de Bolívar, Cartagena (51%), seguidos por provenientes del extranjero (15%) y Bogotá (12%).

Departamento	Consultas Técnicas	Peticiones Generales	Quejas y Reclamos	Total
ANTIOQUIA		2		2
ATLÁNTICO		6	1	7
BOGOTÁ D.C.	1	11		12
BOLIVAR		46	4	50
CUNDINAMARCA			1	1
EXTRANJERO		15		15
SANTANDER		11		11
VALLE DEL CAUCA		1		1
Total	1	92	6	99



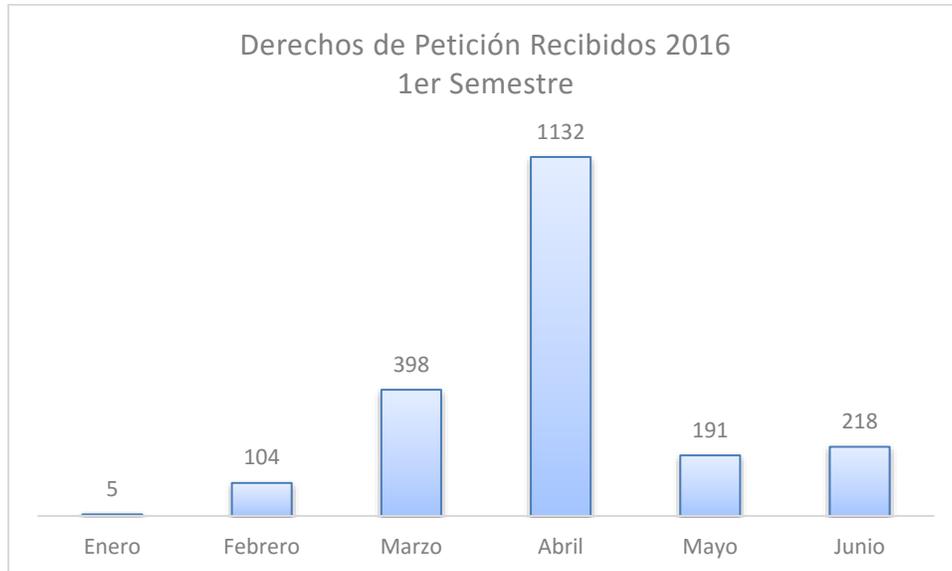
Los casos registrados ingresaron principalmente por email (64%) y por vía telefónica (21%).



ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el primer semestre del año 2016 se recibieron un total de 2048 derechos de petición, de los cuales 1952 se respondieron efectivamente dentro de los términos de ley, con una duración promedio de respuesta de 8 días hábiles. Los restantes 96 se encuentran

en proceso de respuesta. El 90% de los derechos de petición estaban asociados a temas laborales de extrabajadores del proyecto.



El pico de casos ocurrido en abril, estuvo asociado a un rumor infundado de terceros que advertía sobre la oportunidad para una reliquidación por parte de CBI, contratista principal del proyecto.