

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 – 2do CUATRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el segundo cuatrimestre de 2018, se realizaron un total de 43 reuniones con las comunidades o sus representantes y autoridades locales, las cuales permitieron una asistencia total de 362 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, por su parte Reficar organizó 11 reuniones en las cuales se presentó avances de los proyectos de inversión social realizados durante lo corrido del año.

Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Periodo 01/05/2018 a 31/08/2018

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
1	2/05/2018	ANDI - Fund. Mamonal	Edificio Inteligente Chambacú	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Socialización de alarmas por contratación de mano de obra local. * Estrategia de la ANDI para atender alarmas de las comunidades. * Socialización de la alarma en reunión con el gremio empresarial. 	Ecopetrol Operador	6
2	4/05/2018	Comuna 11	Mamonal	Atención a inquietudes	<ul style="list-style-type: none"> * Atención de inquietudes frente a la contratación de mano de obra local de la empresa MASA STORK. * Procedimiento de contratación, SPE, priorización de contratación MOL. * Articulación de actividades de inversión social en las comunidades, planeada por el contratista. 	Ecopetrol Operador	11
3	11/05/2018	20 de Julio	Salón Calgary	Jornada Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Socialización de ofertas educativas en el marco de la Alianza SENA - Ecopetrol. * Apertura del curso de primeros auxilios. 	Ecopetrol Operador	17
4	16/05/2018	Membrillal	Cabildo Indígena Zenú de Membrillal - CAIZEM	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Difusión de la gestión social. * Procedimiento de contratación, SPE, priorización de contratación MOL. * Socialización de ofertas educativas en el marco de la Alianza SENA - Ecopetrol. 	Ecopetrol Operador	2
5	18/05/2018	20 de Julio	Salón Calgary	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Atención de inquietudes frente a la contratación de mano de obra local. * Procedimiento de contratación, SPE, priorización de contratación MOL. * Socialización de ofertas educativas en el marco de la Alianza SENA - Ecopetrol. 	Ecopetrol Operador	4

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
6	22/05/2018	Puerta de Hierro	Casa Presidente JAC	Reunión Informativa	* Atención de inquietudes frente a la contratación de mano de obra local. * Procedimiento de contratación, SPE, priorización de contratación MOL.	Ecopetrol Operador	3
7	23/05/2018	Ceballos	Casa comunal	Jornada Informativa	* Socialización gestión social. * Formación alianza SENA - Ecopetrol. * Seguimiento a la formación de Salud ocupacional y seguridad en el trabajo.	Ecopetrol Operador	20
8	24/05/2018	Villa Barraza	Vivienda Presidenta JAC	Reunión Informativa	* Inversión social 2018 * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Refinería de Cartagena SAS	1
9	25/05/2018	Pasacaballos	Biblioteca Comunal	Reunión Informativa	Entrega de Diplomas Centro de Formación	Refinería de Cartagena SAS	6
10	28/05/2018	Pasacaballos	Casa Presidente JAC	Reunión Informativa	* Atención de inquietudes frente a la contratación de mano de obra local. * Procedimiento de contratación, SPE, priorización de contratación MOL. * Socialización de ofertas educativas en el marco de la Alianza SENA - Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	4
11	31/05/2018	Nelson Mandela	I.E. EL Redentor	Reunión Informativa	* Inversión social 2018 * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Refinería de Cartagena SAS	18
12	31/05/2018	Pasacaballos	Consejo Comunitario de Negritudes	Reunión Informativa	* Socialización de la gestión social. * Atención de inquietudes frente a la contratación de mano de obra local. * Procedimiento de contratación, SPE, priorización de contratación MOL. * Socialización de ofertas educativas en el marco de la Alianza SENA - Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	2
13	31/05/2018	Pasacaballos	Vivienda Edil	Reunión Informativa	* Socialización de la gestión social. * Atención de inquietudes frente a la contratación de mano de obra local. * Procedimiento de contratación, SPE, priorización de contratación MOL. * Socialización de ofertas educativas en el marco de la Alianza SENA - Ecopetrol.	Ecopetrol Operador	2
14	31/05/2018	Arroz Barato	Vivienda Presidenta JAC	Reunión Informativa	* Inversión social 2018 * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Refinería de Cartagena SAS	3
15	6/06/2018	Ceballos	Casa comunal	Reunión Informativa	* Inversión social 2018 * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Refinería de Cartagena SAS	6

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
16	6/06/2018	Manga	Oficina de Gestión del Riesgo de Cartagena	Reunión Informativa	* Socialización de la gestión social y el fortalecimiento al CMGRD y a las comunidades, durante los años 2017 y lo que se ha realizado durante el 2018. * Articulación interinstitucional para simulacros 2018.	Ecopetrol Operador	4
17	7/06/2018	Mamonal	Oficina de Masa Stork	Reunión Informativa	* Actividades de responsabilidad social de la empresa Masa Stork. * Enlace con líderes de comunidades para la coordinación de actividades de fortalecimiento comunitario, mediante jornada lúdico educativa.	Ecopetrol Operador	2
18	18/06/2018	Albornoz	Vivienda Presidenta JAC	Reunión Informativa	* Socialización Proyecto Fortalecimiento Microempresarial * Socialización Proyecto NCCER	Refinería de Cartagena SAS	2
19	22/06/2018	Tenera	Universidad Tecnológica de Bolívar sede Tenera	Jornada Informativa	* Apertura al diplomado Gestión del desarrollo comunitario con énfasis en la gestión de proyectos.	Ecopetrol Operador	56
20	22/06/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Jornada Informativa	* Puertas abiertas. * Gestión social. * Divulgación de Planes de Emergencia de la Refinería. * Oficina de participación ciudadana.	Ecopetrol Operador	35
21	25/06/2018	Centro histórico de Cartagena	Ministerio del Trabajo	Reunión Informativa	* Socialización gestión social. * Inconformidad de comunidades frente a la contratación local de la empresa. * Rol de la Oficina del trabajo en Cartagena.	Ecopetrol Operador	2
22	27/06/2018	20 de Julio	Vivienda Presidenta JAC	Reunión Informativa	* Socialización Proyecto Fortalecimiento Microempresarial * Socialización Proyecto NCCER	Refinería de Cartagena SAS	1
23	27/06/2018	Antonio José de Sucre	Vivienda Presidente JAC	Reunión Informativa	* Socialización Proyecto Fortalecimiento Microempresarial * Socialización Proyecto NCCER	Refinería de Cartagena SAS	2
24	27/06/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	* Procedimiento de contratación de mano de obra. * Gestión social. * Inversión social 2019.	Ecopetrol Operador	4
25	30/06/2018	Ciudadela 2000	Sede Precooperativa Multiactiva de Confecciones Industriales Emprendedoras del Caribe.	Jornada Informativa	* Gestión social. * Espacio de articulación entre contratistas de la Refinería de Cartagena (Empresas MADOCO y ELECTRING), Reconciliación Colombia y Fundación Mamonal, con COINEC, para procesos de fortalecimiento organizacional.	Ecopetrol Operador	13
26	5/07/2018	20 de Julio	Salón Calgary	Reunión Informativa	* Socialización Proyecto Fortalecimiento Microempresarial * Socialización Proyecto NCCER	Refinería de Cartagena SAS	3

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
27	6/07/2018	Socorro	Alcaldía Localidad 3	Reunión Informativa	* Planeación gestión social 2019. (Identificación de tema que demandan intervención y articulaciones interinstitucionales). * Identificación de posibles alianzas.	Ecopetrol Operador	5
28	9/07/2018	Villa Hermosa	Salón Comunal	Reunión Informativa	* Socialización Proyecto Fortalecimiento Microempresarial * Socialización Proyecto NCCER	Refinería de Cartagena SAS	13
29	11/07/2018	Villa Hermosa	Comunidad	Reunión Informativa	* Formaciones SENA. * Procedimientos para la Contratación de mano de obra y las plataformas del servicio público de empleo. * Articulación con el Comité Barrial de Emergencias y la JAC para formaciones en la comunidad.	Ecopetrol Operador	4
30	17/07/2018	Policarpa	Comunidad	Reunión Informativa	* Programa de embellecimiento paisajístico y recuperación de zona verde. * Identificación de zona afectada por la destinación inadecuada de residuos sólidos.	Ecopetrol Operador	7
31	17/07/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Jornada Informativa	* Socialización de la cartilla "Mi amiga la Refinería". * Gestión del Entorno. * Presentación de los procesos que se realizan en la Refinería. * Recorrido en bus por la Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	28
32	19/07/2018	Vista Hermosa	I.E. Bertha Gedeón Sede Primaria	Reunión Informativa	* Socialización Proyecto Fortalecimiento Microempresarial * Socialización Proyecto NCCER	Refinería de Cartagena SAS	2
33	19/07/2018	Barrio Socorro	Comunidad	Reunión Informativa	* Planeación gestión social 2019. (Identificación de tema interés para el fortalecimiento institucional). * Identificación de posibles alianzas.	Ecopetrol Operador	3
34	23/07/2018	Bernardo Jaramillo	Comunidad	Reunión Informativa	* Servicio público de empleo. * Contratación de mano de obra local. * Formación de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	2
35	30/07/2018	Centro histórico de Cartagena	Personería Distrital	Reunión Informativa	* Concertación de cita para socializar tema sindical (Convención de trabajo). * Posibles manifestaciones de protesta de comunidades por inconformidad frente a la contratación de mano de obra local.	Ecopetrol Operador	2

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
36	30/07/2018	Tenera	Servicio Público de Empleo del SENA	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Lineamientos del aplicativo de la ASPE SENA. * Socialización de temas de inconformidad sobre plataforma (Tiempo de publicación, perfiles publicados, visibilidad de la empresa que publica) * Rol y responsabilidades de la Agencia de empleo y de la empresa. 	Ecopetrol Operador	8
37	31/07/2018	Mamonal	Edificio de la Vicepresidencia de Transporte VIT	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Socialización de estadísticas de contratación de la empresa SERVICONAL. * Procedimientos de contratación de mano de obra local. * Aclaración de inconformidades frente a la contratación local. 	Ecopetrol Operador	21
38	10/08/2018	Policarpa	Institución E. San Fco. De Asís	Jornada Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Jornada liderada por la Empresa contratista de la Refinería Masa Stork. * Actividades lúdico - Educativa sobre derechos humanos. * Fortalecimiento de valores y convivencia. * Las Jornadas se realizaron con estudiantes de primaria. 	Ecopetrol Operador	4
39	11/08/2018	Socorro	Sede de FEDEJAC	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Planeación gestión social 2019. (Identificación de interés para el fortalecimiento de comunidades e institucional) * Identificación de posibles alianzas. * Actualmente la Federación, se encuentra gestionando el programa Formador de Formadores para la Localidad 2. 	Ecopetrol Operador	9
40	13/08/2018	Ceballos	Salón comunitario	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Formaciones SENA. * Procedimientos para la Contratación de mano de obra y las plataformas del servicio público de empleo. * Conformación de un grupo de personas que iniciaran la formación en Soldadura. 	Ecopetrol Operador	14
41	17/08/2018	Pasacaballos	Vivienda Presidente JAC	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Oferta de formación técnica en Gestión de la producción industrial y tecnología en Gestión integrada de la calidad, salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente. * Identificación de actividades de interés, para el fortalecimiento comunitario e institucional. * Situación de gobernabilidad actual en el corregimiento. 	Ecopetrol Operador	4

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
42	23/08/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	* Atención a solicitud de reunión para presentar la presencia de la comunidad indígena Kankuamo en Cartagena. * Socialización de formaciones en la Cruz Roja Bolívar, dirigidos a población víctima de la violencia. * Socialización de la alianza con el SENA para formaciones complementarias.	Ecopetrol Operador	2
43	28/08/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	* Reunión convocada con los líderes de las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal. * Solo asistió el presidente de la JAC de Membrillal.	Ecopetrol Operador	5
Total							362

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. Reficar 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 segundo cuatrimestre del año 2018 se recibieron un total de 178 casos: 135, 75.8% recibidos por Ecopetrol Operador y 43, 24.1% recibidos por Reficar.

Casos recibidos por Ecopetrol Operador:

ECOPETROL					
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	32	19	25	27	103
Quejas y reclamos	12	3	6	11	32
Total	44	22	31	38	135

Casos recibidos por Reficar:

REFICAR					
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	8	5	6	22	41
Quejas y reclamos	0	1	0	1	2
Total	8	6	6	23	43

Casos recibidos por temática:

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total		
	Peticiones Generales ECP	Quejas y reclamos ECP	Peticiones Generales Reficar	Quejas y reclamos Reficar	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Total PQRS
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Reficar	34	2	33	0	67	2	69
Desincorporación del Talento Humano	36	1	0	0	36	1	37
Apoyo a la comunidad y sociedad	9		5	2	14	2	16
Inconformidad Productos - Clientes		13	0	0	0	13	13
Visitas Industriales	8	0	0	0	8	0	8
Inconformidad con la Gestión de Beneficios	2	6	0	0	2	6	8
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Reficar	4	0	0	0	4	0	4
Contratación de M.O.L.	1		3	0	4	0	4
Inconformidad Servicios Administrativos		3	0	0	0	3	3
Decisiones Administrativas	1	1	0	0	1	1	2
Desempeño y Sistema Integrado de Gestión	1	1	0	0	1	1	2
Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación	1	1	0	0	1	1	2
Fallas en la atención de asesoría jurídica	1		0	0	1	0	1
Gestión de Comunicaciones Corporativas	1		0	0	1	0	1
Gestión de proveedores	1		0	0	1	0	1
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	1	0	0	0	1	0	1

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total		Total PQRS
	Peticiones Generales ECP	Quejas y reclamos ECP	Peticiones Generales Reficar	Quejas y reclamos Reficar	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	1	0	0	0	1	0	1
Solicitud de Certificaciones	1	0	0	0	1	0	1
Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario	0	1	0	0	0	1	1
Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas	0	1	0	0	0	1	1
Inconformidad con la liquidación de la nómina		1	0	0	0	1	1
Inconformidad Servicios DSF		1	0	0	0	1	1
Total	103	32	41	2	144	34	178

Origen de los casos recibidos:

Los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (74.72%), seguidos por los casos provenientes de Bogotá D.C. (13.48%) y de Barranquilla (2.25%).

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Cartagena	119	14	133	74,72%
Bogotá D.C.	13	11	24	13,48%
Barranquilla	1	3	4	2,25%
Extranjero	0	3	3	1,69%
Agua Azul	0	1	1	0,56%
Barrancabermeja	1	0	1	0,56%
Bucaramanga	0	1	1	0,56%
Cali	0	1	1	0,56%
Ibagué	0	1	1	0,56%
Lorica	0	1	1	0,56%
Mosquera	0	1	1	0,56%
Neiva	0	1	1	0,56%
Pamplona	0	1	1	0,56%

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Paz de Ariporo	0	1	1	0,56%
Piedecuesta	0	1	1	0,56%
Santa Marta	0	1	1	0,56%
Sogamoso	0	1	1	0,56%
Turbaco	1	0	1	0,56%
Total	135	43	178	100%

Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correo electrónico (53.93%, 96 casos), seguidos por correspondencia física (41.01%, 73 casos), y por página web (2.81% = 5 casos).

Medio Utilizado para Presentar el Caso	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados a través de Reficar.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Tipo de Medio
Email	59	37	96	53,93%
Correspondencia Física	71	2	73	41,01%
Web	5	0	5	2,81%
Teléfono	0	3	3	1,69%
Presencial	0	1	1	0,56%
Total	135	43	178	100%

Por Grupo de Interés:

Los casos registrados fueron generados mayoritariamente por las comunidades y ciudadanía en general (70.79% = 126 casos), seguido colaboradores (15.73%, 28 casos), y por clientes (7.87%, 14 casos).

Grupo de Interés	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados a través de Reficar.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Comunidad y sociedad	85	41	126	70,79%
Colaboradores	27	1	28	15,73%

Grupo de Interés	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados a través de Reficar.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Clientes	14	0	14	7,87%
Contratistas	5	0	5	2,81%
Estado	4	1	5	2,81%
Accionistas	0	0	0	0,00%
Total	135	43	178	100%

Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta por parte de la oficina de atención al ciudadano de Reficar fue de cinco (5) días promedio. El tiempo promedio de respuesta por parte de Ecopetrol Operador ha sido de 17 días calendario promedio. 99.98% 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. Solo hubo dos casos que no se alcanzaron a responderse en el tiempo reglamentario, debido a dificultades operativas al momento de registro del caso por la oficina de Atención al Ciudadano de Reficar. No hubo casos a los que se les haya negado u omitido respuesta a sus requerimientos.

Traslado de casos a otras instituciones:

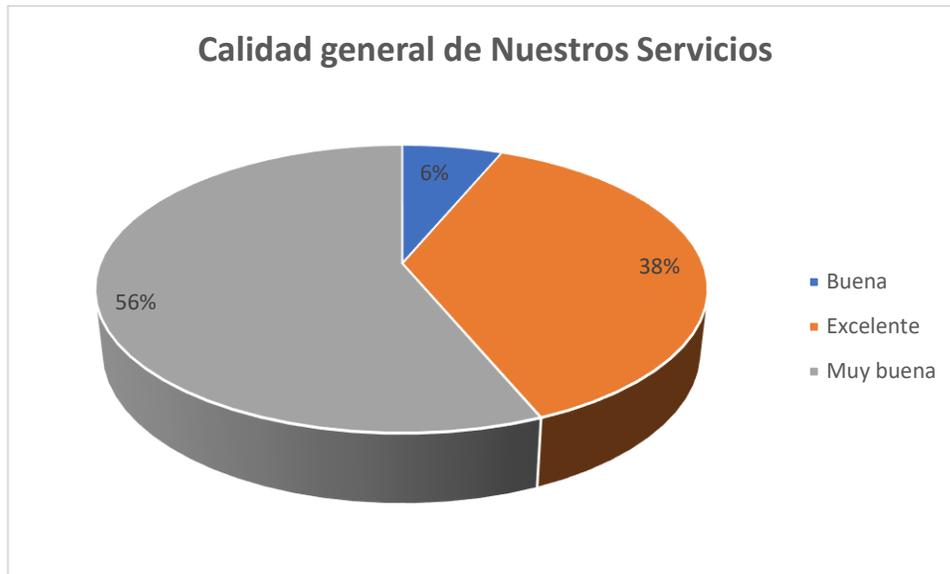
Durante el periodo de reporte, la oficina de Atención al Ciudadano de Reficar solo dio traslado de un (1) caso a Ecopetrol Operador de la Refinería de Cartagena, ocurrido durante el mes de agosto. Por su parte, la Secretaría General dio traslado de tres derechos de petición a Ecopetrol.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:

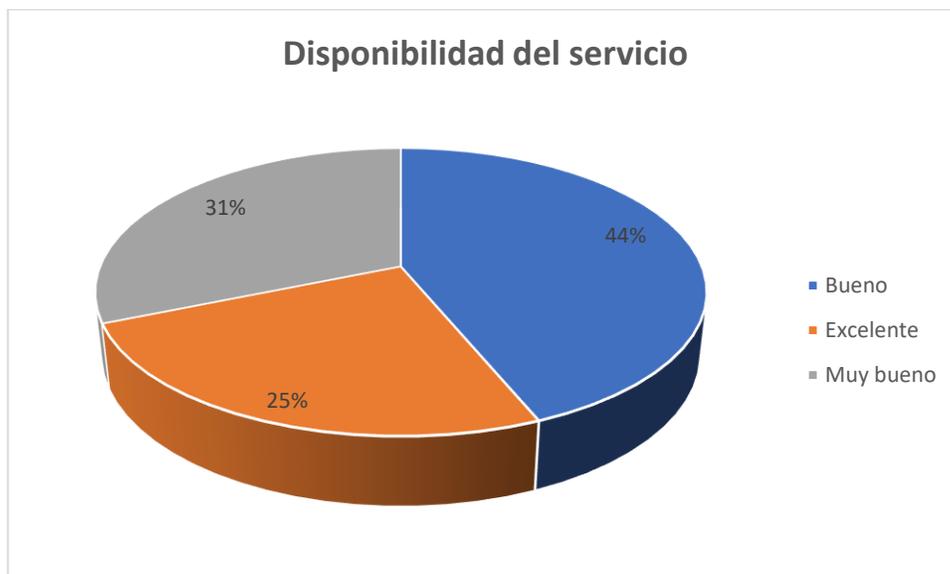
De los 43 casos recibidos por Reficar durante el periodo Mayo – Agosto del año 2018, solo 16 personas (37.8%) la respondieron efectivamente.

Ecopetrol por su parte reinició la evaluación de calidad de la atención brindada por la Oficina de Participación Ciudadana a partir del mes de junio de 2018, a través de un call center externo, abarcando el periodo de referencia de enero a junio de 2018. Para los casos recibidos durante segundo cuatrimestre solo identificó una muestra de siete casos, todos contestados en mayo de 2018. Ninguno de los contactados de esa muestra, contestó efectivamente la encuesta, por lo tanto, no se tiene evaluación de calidad para el periodo de referencia.

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 REFICAR:

Durante el periodo mayo - agosto del año 2018 la Refinería de Cartagena S.A.S. recibió un total de 146 derechos de petición, que tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 11 días hábiles, y presentaron la siguiente distribución por tipo de solicitud:

TIPO	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	Porcentaje
Acreencias Laborales	4	1	1	2	8	5,48%
Derechos de Petición Investigados	7	11	7	10	35	23,97%
Derechos de Petición Otras Áreas	11	5	4	2	22	15,07%
Reclamación Administrativa	9	13	40	7	69	47,26%
Vía Gubernativa	10		2		12	8,22%
Total	41	30	54	21	146	100,00%

