

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 – 2do CUATRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES¹

Durante el segundo cuatrimestre de 2019, se realizaron un total de 35 reuniones con las comunidades o sus representantes y autoridades locales, las cuales permitieron una asistencia total de 288 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 (24 reuniones), por su parte Refinería de Cartagena S.A.S organizó 11 reuniones en las cuales se identificaron solicitudes de dignatarios de Juntas de acción comunal.

Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Periodo 01/05/2019 a 31/08/2019

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	Asistentes
1	7/05/2019	Mamonal	Parquiamérica	Reunión Informativa	Articulación y concertación sobre la Gestión del Riesgo en Cartagena, en las comunidades, autoridades e Instituciones Educativas.	Ecopetrol Operador	3
2	20/05/2019	Pasacaballos	Pasacaballos	Reunión Informativa	Seguimiento a la consecución de lote para la construcción del Hospital de Pasacaballos como iniciativa comunitaria para la inversión social de impacto en el corregimiento.	Ecopetrol Operador	4
3	23/05/2019	Centro histórico de Cartagena	Alcaldía Distrital	Reunión Informativa	Seguimiento a la consecución de lote para la construcción del Hospital de Pasacaballos. Revisión de lotes potenciales.	Ecopetrol Operador	7
4	28/05/2019	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Concertación entre Comités Comunitarios para la Gestión del Riesgo, la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo en Cartagena, Refinería de Cartagena y Ecopetrol, para el fortalecimiento de la respuesta comunitaria ante emergencias	Ecopetrol Operador	18
5	31/05/2019	Pasacaballos	Salón Comunitario	Reunión Informativa	Propuesta del CCN de lotes para hospital. Agenda de trabajo y compromisos. Avances: DADIS descarta	Ecopetrol Operador	19

¹ *Nota aclaratoria:* En el reporte de Atención al Ciudadano correspondiente al 1er cuatrimestre de 2019, el número total de asistentes a las reuniones informativas dirigidas a la comunidad es de 227, por error de digitación se registraron 220 asistentes; específicamente en reunión realizada el 4 de abril de 2019 se digitó 5 asistentes, sin embargo, de acuerdo con el listado de asistencia fueron 12 las personas que asistieron a dicha reunión.

Por su parte, se corrobora que en la reunión con fecha digitada erradamente 9 de mayo 2019, fue realizada el 9 de abril de 2019.

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	Asistentes
					lotes por tamaño, acceso a servicios, vías, condiciones del terreno.		
6	31/05/2019	Mamonal	Villa Rosa	Reunión Informativa	Recorrido por el barrio Villa Rosa Problemáticas identificadas: Contaminación, riesgos eléctricos, proliferación de vectores, entre otros. Oportunidades para articular: Formación en Gestión del Riesgo, fortalecimiento institucional y competencias laborales.	Ecopetrol Operador	5
7	6/06/2019	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Divulgación al Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres de Cartagena: * Gestión social. * Plan de Emergencia y Contingencia. * Línea de atención al ciudadano.	Ecopetrol Operador	14
8	11/06/2019	Manga	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Cartagena	Reunión Informativa	Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo en Cartagena.	Ecopetrol Operador	4
9	12/06/2019	Pasacaballos	IE Ntra Sra Buen Aire	Reunión Informativa	Inspección de la acometida principal y subestación eléctrica. Identificación de instalación por fuera de la norma, transformador en inutilizado, tablero inadecuado e inutilizado, riesgos infraestructura, inundación y eléctricos.	Ecopetrol Operador	5
10	18/06/2019	Paraguay	Acuacar	Reunión Informativa	Articulación con la empresa Acuacar sobre el proyecto de Acueducto para las comunidades de la Isla de Tierra Bomba	Ecopetrol Operador	7
11	20/06/2019	Mamonal	Albornoz	Reunión Informativa	Priorización de la inversión social 2019-2020.	Ecopetrol Operador	7
12	25/06/2019	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Reunión con la Agencia de Empleos Comfamiliar. Concertar y articular acciones para fortalecer la mano de obra de comunidades aledañas a la zona industrial de Mamonal.	Ecopetrol Operador	2
13	8/07/2019	Mamonal	Edificio de la Vicepresidencia de Transporte	Atención a inquietudes	Dialogo con líderes sobre la contratación de mano de obra local	Ecopetrol Operador	23

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	Asistentes
14	12/07/2019	El Rodeo	Sede comunal	Reunión Informativa	Gestiones sociales de la Fundación Generación Restauradores. Proyectos en Tierra Bomba con la Fundación Pintuco. Jornada de limpieza en Chambacú sector el Espinal.	Ecopetrol Operador	2
15	17/07/2019	Pasacaballos	IE Ntra Sra Buen Aire	Reunión Informativa	Reunión de articulación y concertación para el levantamiento de los planos eléctricos de la acometida principal de alta al tablero eléctrico.	Ecopetrol Operador	8
16	22/07/2019	Mamonal	Edificio de la Vicepresidencia de Transporte	Atención a inquietudes	Dialogo con líderes sobre la contratación de mano de obra local	Ecopetrol Operador	10
17	26/07/2019	Alcaldía Local	Alcaldía Localidad 3	Reunión Informativa	Articulación y concertación de estrategias para la verificación de los certificados de residencia. Entrega de Certificados de Residencia para su verificación de autenticidad.	Ecopetrol Operador	2
18	31/07/2019	Pasacaballos	Oficina de la Asociación de Microempresarios de Pasacaballos	Reunión Informativa	Dialogo con microempresarios de Pasacaballos sobre la contratación de bienes y servicios.	Ecopetrol Operador	10
19	2/08/2019	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Estrategia AGROSENA para mejorar la productividad rural.	Ecopetrol Operador	2
20	2/08/2019	Torices	Caño de Juan Angola	Atención a inquietudes	Inconformidad sobre disposición de material removido de la siembra de árboles. Se aclara que la autoridad solicitó que ese material se ubicara en el mismo terreno. Oportunidades de articulación: - Siembra de árboles. - Biblioteca.	Ecopetrol Operador	15
21	13/08/2019	Centro histórico de Cartagena	DADIS	Reunión Informativa	Seguimiento al proyecto de construcción y dotación del Hospital de Pasacaballos. Revisión de propuestas de lotes Pendiente informe oficial del DADIS sobre viabilidad de los lotes	Ecopetrol Operador	4
22	15/08/2019	Pasacaballos	IE Ntra Sra Buen Aire	Reunión Informativa	Articulación sobre mejoramiento de red eléctrica a la IE por parte del aliado de la Refinería de Cartagena, Electring, quien aportó el diseño de la	Ecopetrol Operador	7

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	Asistentes
					acometida y el proyecto de mejoramiento de la caseta eléctrica. Los trabajos empiezan en septiembre.		
23	28/08/2019	Mamonal	Empresa SITTCA	Reunión Informativa	Gestión social de la empresa SITTCA EL aliado ha realizado articulaciones con líderes comunitarios para ejecución de formaciones en competencias laborales. Actividades programadas: - Diagnostico ambiental de las comunidades aledañas a la Zona Industrial de Mamonal. - Jornada de protección ambiental. - Jornada diferencial en competencias laboral.	Ecopetrol Operador	4
24	29/08/2019	Socorro	Alcaldía Localidad 3	Reunión Informativa	Revisión de certificados de residencia. Pendiente informe oficial de la revisión. Se programa reunión con líderes comunitarios para el mes de septiembre.	Ecopetrol Operador	2
25	24/05/2019	20 de Julio Sc Bernardo Jaramillo	Casa presidente	Informativa	Cierre proyectos 2018, temas varios Plan Anticorrupción	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
26	31/05/2019	Villa Barraza	Casa presidente	Informativa	Cierre proyectos 2018, temas varios Plan Anticorrupción	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
27	18/06/2019	Albornoz	Casa presidente	Informativa	Cierre proyectos 2018, temas varios Plan Anticorrupción	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
28	26/06/2019	Los Santanderes	I.E. El Rosedal	Informativa	Cierre proyectos 2018, temas varios Plan Anticorrupción	Refinería de Cartagena S.A.S.	47
29	9/07/2019	Nelson Mandela Sc Las Vegas	Casa presidente	Informativa	Proyectos iniciados FM	Refinería de Cartagena S.A.S.	4
30	18/07/2019	Henequen	Casa presidente	Informativa	Proyectos iniciados FM	Refinería de Cartagena S.A.S.	4
31	18/07/2019	Bella Vista	Casa presidente	Informativa	Proyectos iniciados FM	Refinería de Cartagena S.A.S.	1

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	Asistentes
32	26/07/2019	Membrillal	Casa Comunal	Informativa	Proyectos iniciados FM	Refinería de Cartagena S.A.S.	4
33	28/08/2019	Nelson Mandela	Casa presidente	Informativa	información Encuentro con Comunidades	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
34	29/08/2019	Pasacaballo	Casa Comunal	Informativa	información Encuentro con Comunidades	Refinería de Cartagena S.A.S.	1
35	22/08/2019	Mamonal	Refinería de Cartagena	Mesas Ciudadanas	Priorización de proyectos alineados a los ejes de inversión social	Refinería de Cartagena S.A.S.	39
							288

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 segundo cuatrimestre del año 2019 se recibieron un total de 151 casos: 111, 74% recibidos por Ecopetrol Operador y 40 de ellos, 26% recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S.

Casos recibidos por Ecopetrol Operador:

ECOPETROL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	25	12	24	20	81
Quejas y reclamos	6	5	10	9	30
Total	31	17	34	29	111

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

Refinería de Cartagena	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Peticiones	13	5	13	9	40
Quejas y reclamos					
Total	13	5	13	9	40

Casos recibidos por temática durante el 2do 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	15	2			15	2	17
Contratación de Mano de Obra Local	2		1		3	0	3
Decisiones Administrativas	2	2			2	2	4
Desempeño		1			0	1	1
Desincorporación del talento humano	2				2	0	2
Fallas en la atención de asesoría jurídica	2				2	0	2
Gestión de comunicaciones corporativas	1				1	0	1
Gestión de proveedores	1				1	0	1
Gestión Logística	1				1	0	1
Inconformidad con la gestión de beneficios	1				1	0	1
Inconformidad con la liquidación de la nómina	1	1			1	1	2
Inconformidad con temas HSE					0	0	0
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	1				1	0	1
Inconformidad Productos - Clientes	2	18			2	18	20
Medio Ambiente	1		1		2	0	2
Plan de Inversión Social	1				1	0	1
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		2			0	2	2
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1				1	0	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A.	23	2			23	2	25

Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Refinería	10		38		48	0	48
Temas de direccionamiento de la gerencia	1	1			1	1	2
Tesorería	2	1			2	1	3
Visitas Comerciales	1				1	0	1
Visitas Industriales	10				10	0	10
Total	81	30	40	0	121	30	151

Origen de los casos recibidos:

Durante el segundo cuatrimestre los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (98.7%).

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	109	40	149	98,7%
Arjona	1		1	0,7%
Turbana	1		1	0,7%
Total	111	40	151	100%

Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correo electrónico (57%, 86 casos) y correspondencia física (33.8%, 51 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	51		51	33,8%
Email	54	32	86	57,0%
Brigada		8	8	5,0%
Web	6		6	4,0%
Total	111	40	151	100%

Por Grupo de Interés:

Los casos registrados durante el segundo cuatrimestre fueron generados mayoritariamente por las comunidades y ciudadanía en general (69%, 104 casos), por clientes (15%, 22 casos), y por empleados (12%, 18 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	66	38	104	69%
Clientes	21	1	22	15%
Contratistas	5	1	6	4%
Empleados, jubilados y sus beneficiarios	18		18	12%
Estado	1		1	1%
Total	111	40	151	100%

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 cuatro (4) días hábiles promedio. El tiempo promedio de respuesta por parte de Ecopetrol Operador ha sido de once (11) días hábiles promedio. El 100% 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.

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.

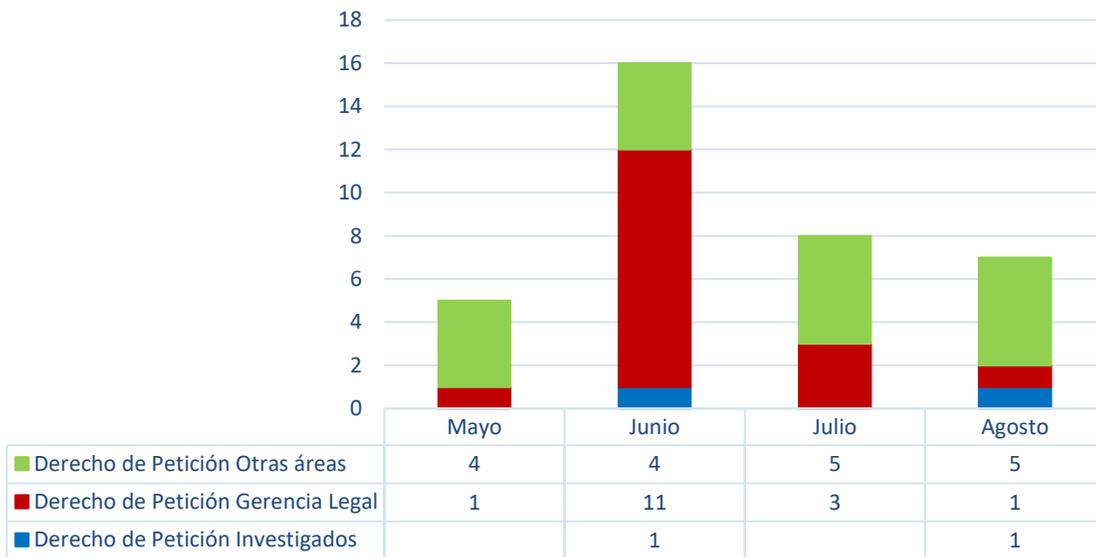
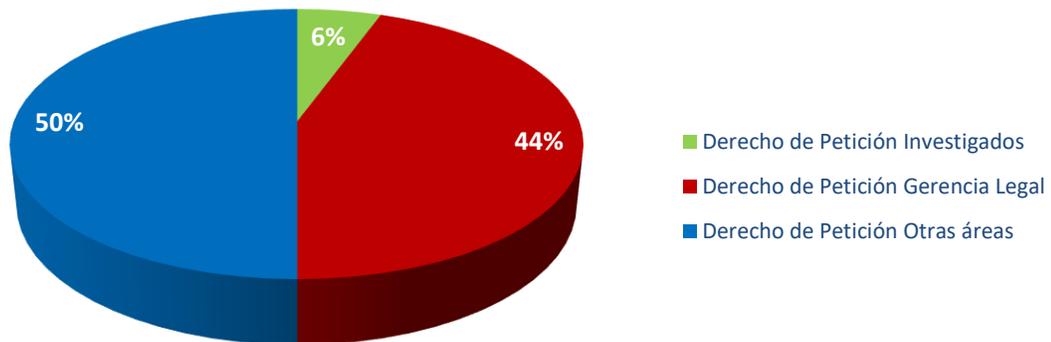
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:

De los 40 casos recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S. durante el periodo mayo – agosto del año 2019, no se registraron respuestas a la encuesta de satisfacción.

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.

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

Durante el periodo mayo- agosto del año 2019 la Refinería de Cartagena S.A.S. recibió un total de 36 derechos de petición, que tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 8 días hábiles, y presentaron la siguiente distribución por tipo de solicitud:



**** Fin del documento ****