

## REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 – 2º TRIMESTRE

### REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el segundo trimestre de 2017, se realizaron un total de 08 reuniones con las comunidades o sus representantes, las cuales permitieron una asistencia total de 142 personas. Siete de estas reuniones fueron organizadas por la unidad de gestión social de Ecopetrol Operador en el marco de sus responsabilidades de relacionamiento con el grupo de interés comunidades.

#### **Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Periodo 01/04/2017 a 30/06/2017**

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
1	4/04/2017	Zona industrial Mamonal	Refinería Cartagena	Atención a inquietudes	Atención a líderes comunales sobre empleo e inversión social	Ecopetrol Operador	5
2	21/04/2017	Zona industrial Mamonal	Comfenalco Parque América	Jornada Informativa	Socialización Implementación del Servicio Público de Empleo 2016 - 2017 1. Postulación de Vacantes 2016 - 2017 2. Lecciones aprendidas 3. Mejoras del proceso	Ecopetrol Operador	30
3	10/05/2017	Zona industrial Mamonal	Refinería Cartagena	Atención requerimientos	Reunión Personería, Alcaldía, algunos Concejales y Líderes de Turbana con el objeto de atender unos requerimientos	Ecopetrol Operador	11
4	2/06/2017	Bella Vista	Salón Calgary	Jornada Informativa	Presentación Informe de Sostenibilidad 2016 y Respuestas a derecho de petición	Reficar	21
5	13/06/2017	Zona industrial Mamonal	Refinería Cartagena	Atención inquietudes	Reunión con Asociación de Juntas de Acción Comunal de la Localidad 3 con el objeto de atender inquietudes con respecto al tema de empleabilidad e inversión social	Ecopetrol Operador	2
6	16/06/2017	Libertador	Casa Cultural	Jornada Informativa	Socialización de los alcances de la Alianza Ecopetrol con el SENA Petroquímico para la apertura de la Tecnología Gestión Integral HSEQ	Ecopetrol Operador	48

7	21/06/2017	Zona industrial Mamonal	Refinería Cartagena	Atención inquietudes	Reunión con Asociación de Juntas de Acción Comunal de la Localidad 3 con el objeto de atender inquietudes con respecto al tema de inversión social y programas de formación dirigidos a los líderes de juntas de acción comunal	Ecopetrol Operador	7
8	27/06/2017	Zona industrial Mamonal	Refinería Cartagena	Jornada Informativa	Socialización del proceso actual del Servicio Público de Empleo de Ecopetrol	Ecopetrol Operador	18
<b>Total Asistentes</b>							<b>142</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. 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 trimestre del año 2017 se recibieron un total de 604 casos, 93% recibidos por Ecopetrol Operador y 7% recibidos por Reficar.

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total	
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos
Apoyo a la comunidad y sociedad	14		2		16	0
Contratación de M.O.L.	2				2	0
Desincorporación del Talento Humano		8			0	8
Inconformidades trabajadores activos (liquidación nómina, registro novedades, reubicaciones)	3				3	0
Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas					0	0

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total	
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos
Desempeño y Sistema Integrado de Gestión		5			0	5
Inconformidades Extrabajadores de Contratistas	444				444	0
Fallas en la atención de asesoría jurídica		1			0	1
Gestión de Comunicaciones Corporativas					0	0
Inconformidad con la liquidación de la nómina		1			0	1
Inconformidad en las etapas de ejecución y liquidación de contratos	2	1			2	1
Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación	1				1	0
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	5				5	0
Inconformidad Productos - Clientes	1	25			1	25
Inconvenientes en la facturación					0	0
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	3	4			3	4
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		5			0	5
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Reficar	17	8	39		56	8

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total	
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A.	2				2	0
Medio Ambiente			1		1	0
Insatisfacción accionistas		2			0	2
Tributario					0	0
Faltas éticas o disciplinarias		2			0	2
Tesorería		1			0	1
Visitas Industriales	5				5	0
<b>Total</b>	<b>499</b>	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>541</b>	<b>63</b>

**Origen de los casos recibidos:**

Los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (91.72%), seguidos por los casos provenientes de Bogotá (4.8%), Medellín (0.66%) y del extranjero (0.66%).

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Cartagena	542	12	554	91.72%
Bogotá D.C.	14	15	29	4.80%
Extranjero	0	4	4	0.66%
Medellín	1	3	4	0.66%
Barrancabermeja	1	0	1	0.17%
Barranquilla	0	1	1	0.17%
Bucaramanga	1	0	1	0.17%
Cali	1	0	1	0.17%
Coveñas	1	0	1	0.17%
Girón	0	1	1	0.17%
La Calera	0	1	1	0.17%
Maria la baja	0	1	1	0.17%

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Necoclí	0	1	1	0.17%
Pereira	0	1	1	0.17%
Riohacha	0	1	1	0.17%
Villavicencio	1	0	1	0.17%
Zipaquirá	0	1	1	0.17%
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>42</b>	<b>604</b>	<b>100%</b>

#### Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correspondencia física (82.78%, 500 casos), por correo electrónico (9.93%, 60 casos) y por página web (5.96% = 36 casos).

Medio Utilizado para Presentar el Caso	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados por Reficar a través de Reficar.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Tipo de Medio
Correspondencia Física	500	0	500	82.78%
Email	59	1	60	9.93%
Web	2	34	36	5.96%
Teléfono	1	6	7	1.16%
Presencial	0	1	1	0.17%
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>42</b>	<b>604</b>	<b>100%</b>

#### Por Grupo de Interés:

Los casos registrados fueron generados mayoritariamente por las comunidades y ciudadanía en general (89.74%, 542 casos), por clientes de Ecopetrol (4.3%, 26 casos) y por colaboradores (4.14% = 25 casos).

Grupo de Interés	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados por Reficar a través de Reficar.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Comunidad y sociedad	500	42	542	89.74%
Clientes	26	0	26	4.30%

Grupo de Interés	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados por Reficar a través de Reficar.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Grupo de Interés
Colaboradores	25	0	25	4.14%
Contratistas	8	0	8	1.32%
Accionistas	2	0	2	0.33%
Estado	1	0	1	0.17%
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>42</b>	<b>604</b>	<b>100%</b>

**Tiempos de respuesta:**

El tiempo de respuesta por parte de la oficina de atención al ciudadano de Reficar es de dos (2) días promedio. De la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol Operador es de 17 días promedio. No hubo casos a los que se les haya negado u omitido respuesta a sus requerimientos.

**Traslado de casos a otras instituciones:**

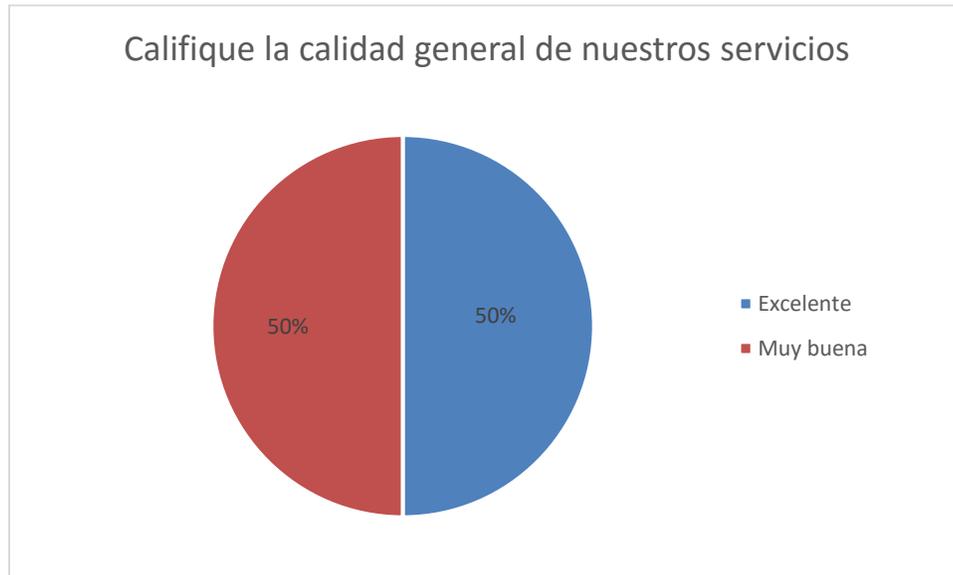
Durante el periodo de reporte, la oficina de Atención al Ciudadano de Reficar dio traslado a un total de 5 casos, 4 a Ecopetrol Operador y 1 a CBI Colombiana.

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

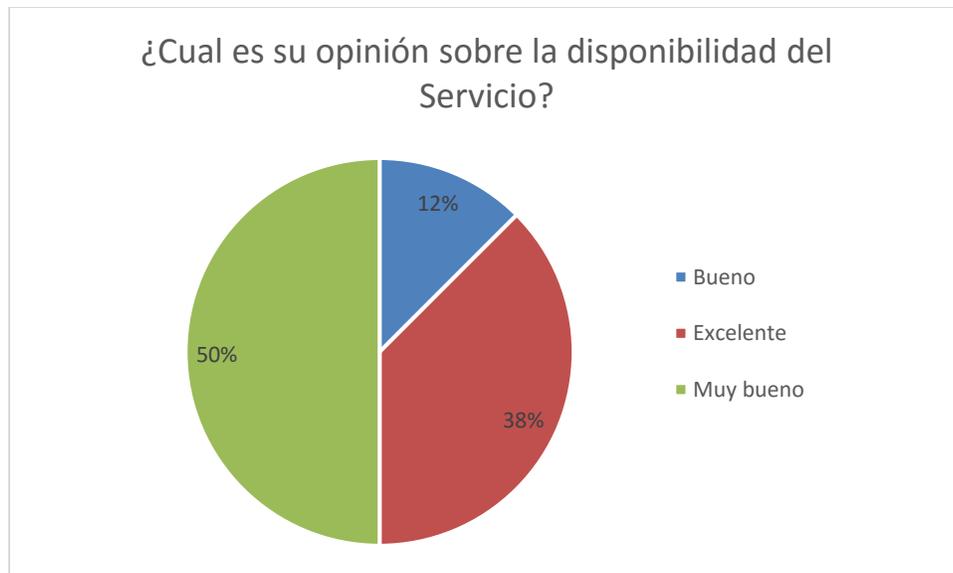
De los 42 casos recibidos por Reficar durante el segundo trimestre del año 2017, al 100% se le remitió la encuesta sobre la satisfacción a la atención brindada, pero solo 8 personas (19%) la respondió efectivamente.

No se cuenta con información relacionada a los casos registrados por Ecopetrol Operador, ya que por política de austeridad desde el año 2016 no se aplican dichas encuestas.

1. Califique la calidad general de nuestros servicios:



2. Califique la disponibilidad del servicio:



3. Qué tan claras fueron nuestras respuestas a sus inquietudes?



#### **ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN EN REFICAR:**

Durante el segundo trimestre del año 2017 se recibieron en Reficar un total de 638 derechos de petición, el 85% de estos se respondieron efectivamente dentro de los términos de ley, con una duración promedio de respuesta de 7.5 días hábiles. El 99.2% de los derechos de petición estaban asociados a temas laborales de extrabajadores del proyecto. 0.7% fueron solicitudes de información. Se destaca el derecho de petición presentado por los líderes de las comunidades vecinas de la refinería, el día 02 de mayo de 2017, solicitando información sobre empleo e inversión social. Inquietudes que fueron respondidas por correspondencia y durante la reunión de presentación del reporte de sostenibilidad de 2016.

