

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 – 3er CUATRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el tercer cuatrimestre de 2018, se realizaron un total de 33 reuniones con las comunidades o sus representantes y autoridades locales, las cuales permitieron una asistencia total de 446 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 Refinería de Cartagena S.A.S. organizó 6 reuniones en las cuales se presentó avances de los proyectos de inversión social realizados durante lo corrido del año.

Durante el año 2018 se realizaron un total de 125 reuniones, en las que participaron un total de 1.201 personas.

Cuatrimestre	No Reuniones	Total Asistentes
I	47	388
II	45	367
III	33	446
Total	125	1201

Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Periodo 01/09/2018 a 31/12/2018

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
1	1/09/2018	Tenera	Universidad Tecnológica de Bolívar sede Tenera	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Discurso de certificación del diplomado en Gestión para el desarrollo con énfasis en la formulación de proyectos, por parte de la Refinería de Cartagena * Compromiso de los beneficiarios en propiciar el desarrollo de sus comunidades con las competencias adquiridas. * Palabras de agradecimientos por parte de los dignatarios y líderes comunales. * Entrega de certificaciones. 	Ecopetrol Operador	32
2	3/09/2018	20 de Julio	Salón Calgary	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Avance en la formación de artesanía. * Muestras de productos elaborados. * Continuación en los programas de formación. 	Ecopetrol Operador	12

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
3	3/09/2018	Mamonal	Barrio Villa Hermosa Sector El Carmen	Jornada Informativa	* Formaciones en alianza con el SENA para el fortalecimiento de competencias laborales. * Formaciones de interés: Salud ocupacional y seguridad en el trabajo y curso de belleza.	Ecopetrol Operador	34
4	3/09/2018	Villa Hermosa	Sede Comunal	Reunión Informativa	* Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. * Programa de formación con el Sena	Ecopetrol Operador/Refinería de Cartagena SAS	33
5	5/09/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Jornada Informativa	* Puertas abiertas: "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	38
6	10/09/2018	Mamonal	Mamonal	Atención a inquietudes	* Atención a inquietudes sobre la contratación de mano de obra local. * Procedimientos sobre contratación de mano de obra local. * socialización de estadísticas de contratación de mano de obra local.	Ecopetrol Operador	7
7	13/09/2018	Ciudadela 2000	Sede Precooperativa Multiactiva de Confecciones Industriales Emprendedoras del Caribe.	Jornada Informativa	* Encadenamiento productivo liderado por Abastecimiento entre la empresa Madoco y COINEC. * Fortalecimiento de competencias en costuras por parte de instructora de la empresa MADOCO.	Ecopetrol Operador	13
8	14/09/2018	Pasacaballos	Sede microempresa Costureros del Caribe	Atención a inquietudes	* Atención a solicitud de fortalecimiento empresarial. * Socialización de programas de fortalecimiento al emprendimiento de la Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	3
9	17/09/2018	Zaragocilla Sector Cuatro Vientos	SENA Petroquímico	Reunión Informativa	* Articulación para la inscripción de grupos de interés en las formaciones: Tecnológicas en HSEQ, Gestión de la producción industrial y Técnico en Sistemas.	Ecopetrol Operador	2

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
10	18/09/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Divulgación de la gestión de entorno a la Oficina Distrital de Gestión del Riesgo de Desastres. * Divulgación de Planes de Emergencia de la Refinería de Cartagena. * Articulación para el Simulacro 2018, liderado por la Oficina de Gestión del Riesgo. 	Ecopetrol Operador	11
11	21/09/2018	Mamonal	Barrio Villa Hermosa Sector El Carmen	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Articulación con docente del SENA para la organización de un curso de salud ocupacional y seguridad industrial en la comunidad de Villa Hermosa. * Entrega de fotocopias de cédulas para la inscripción de los participantes en el curso. 	Ecopetrol Operador	3
12	26/09/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Estrategia de la ANDI-Fundación Mamonal, en el fortalecimiento de los COMBAS en Cartagena. * Oportunidades de articulación en la estrategia de fortalecimiento comunitario en respuesta ante emergencias. * Compromiso por parte de ANDI de retroalimentar el estado actual de los COMBAS en dotaciones y uniformes. 	Ecopetrol Operador	3
13	28/09/2018	Mamonal	Barrio Policarpa	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Intervención de 50 metros lineales del caño Policarpa 2, para la limpieza de malezas, remoción de escombros, recuperación de zona verde y embellecimiento paisajístico. * Articulación interinstitucional: Fundación G, Ecopetrol, Establecimiento Público Ambiental - EPA, Retriplanet y la IE San Fco de Asís de Policarpa. 	Ecopetrol Operador	11
14	28/09/2018	Mamonal	Barrio Villa Hermosa Sector El Carmen	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Articulación con docente del SENA para la organización de un curso de Belleza en la comunidad de Villa Hermosa. 	Ecopetrol Operador	2

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
15	30/09/2018	Nuevo Bosque	Universidad del SINÚ	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión social * Avances en el curso de formador de formadores. * Ajustes al programa relacionado con los lineamientos nacionales de la formación. * Aportes del Ministerio del Interior y la Confederación Nacional de JAC en el curso. * Gestiones de la Federación para organizar otro curso de Formador de Formadores para la localidad 2, financiada por la Alcaldía de Cartagena. 	Ecopetrol Operador	19
16	3/10/2018	Mamonal	Mamonal	Atención a inquietudes	<ul style="list-style-type: none"> * Contratación de mano de obra local * Agencia del servicio público de empelo * Socialización de estadísticas laorales 	Ecopetrol Operador	10
17	8/10/2018	Socorro	Alcaldía Localidad 3	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Contratación de mano de obra local * Socialización de inconformidades por parte de líderes comunitarios, sobre los certificados de residencia. * Validación de los certificados de residencia con los certificados de vecindad expedido por las JAC. 	Ecopetrol Operador	4
18	10/10/2018	Centro histórico de Cartagena	DADIS	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Socialización del guión del Simulacro Nacional ante el Concejo Distrital de Gestión del Riesgo de Desastres de Cartagena. * Identificación de actores que participaran en el simulacro. * Coordinación de la sala de crisis y evaluadores. * Inclusión del simulacro de la Refinería y Terminales, en el Simulacro Nacional liderado en Cartagena por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Desastres. 	Ecopetrol Operador	20
19	19/10/2018	Policarpa	casa comunal	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> * Socialización Avances de los convenios de Inversión Social. * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 	Refinería de Cartagena SAS	1

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
20	22/10/2018	Pasacaballos	Casa del Presidente JAC	Reunión Informativa	* Programa de fortalecimiento institucional: formación de formadores. * Contratación de mano de obra y agencias de empleo.	Ecopetrol Operador	2
21	24/10/2018	Arroz Barato	Casa Presidente JAC	Reunión Informativa	* Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. * Avance Proyectos de Inversión Social	Refinería de Cartagena SAS	2
22	30/10/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Jornada Informativa	* Puertas abiertas: Mi amiga la Refinería. * Operación de la Refinería de Cartagena. * Gestión social de la Refinería de Cartagena. * Dialogo con grupos de interés - Oficina de participación ciudadana. Atención de PQRs.	Ecopetrol Operador	29
23	7/11/2018	Menbrillal	casa comunal	Reunión Informativa	* Socialización Avances de los convenios de Inversión Social. * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Refinería de Cartagena SAS	4
24	14/11/2018	La Esmeralda	I.E. Rosedal	Reunión Informativa	* Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. * Avance Proyectos de Inversión Social	Refinería de Cartagena SAS	51
25	15/11/2018	Zaragocilla Sector Cuatro Vientos	SENA Petroquímico	Jornada Informativa	* Presentación institucional. * Nuestra gestión de entorno. * Entrega de promocionales (Gorras y libretas) * Oportunidades de formación y alianza con el SENA.	Ecopetrol Operador	26
26	20/11/2018	Pasacaballos	Casa de Edil	Atención a inquietudes	* Contratación de mano de obra. * Inversión social y oportunidades de articulación. * Programas de formación.	Ecopetrol Operador	2
27	21/11/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Atención a inquietudes	* Inversión social. * Presuntas irregularidades con la dotación entregada por la Refinería de Cartagena, al centro de salud de Arroz Barato. La cual se encuentra almacenada sin uso y deteriorandose.	Ecopetrol Operador	6

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	Organizador	ASISTENTES
28	26/11/2018	Santa Ana	IE Santa Ana	Reunión Informativa	* socialización por parte del líder de problemas identificados en la comunidad de Santa Ana. * Oportunidad de articulación.	Ecopetrol Operador	2
29	28/11/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Jornada Informativa	* Puertas abiertas: Mi amiga la Refinería * Gestión social. * Divulgación de Planes de Emergencia de la Refinería.	Ecopetrol Operador	13
30	3/12/2018	Zaragocilla Sector Cuatro Vientos	Instituto Emprender - SENA	Reunión Informativa	* Seguimiento a formaciones SENA. * Alianza SENA-Ecopetrol. * Invitación a visita industrial en el 2019.	Ecopetrol Operador	26
31	6/12/2018	Santa Ana	IE Santa Ana	Reunión Informativa	* Identificación de zona a recuperar, por medio de la limpieza de basureros satélites, educación ambiental, actividad participativa. * Articulación interinstitucional. Aseo Urbano, Consejo Comunitario de Santa Ana, Comité Barrial de Emergencia y la IE de Santa Ana.	Ecopetrol Operador	7
32	11/12/2018	Nelson Mandela	Casa Presidente JAC	Reunión Informativa	* Socialización Avances de los convenios de Inversión Social. * Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Refinería de Cartagena SAS	4
33	18/12/2018	20 de Julio	Salón Calgary	Reunión Informativa	* Retroalimentación de la gestión social * Charla sobre protección del medio ambiente.	Ecopetrol Operador	14
Total							446

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 tercer cuatrimestre del año 2018 se recibieron un total de 148 casos: 119, 80.4% recibidos por Ecopetrol Operador y 29, 19.6% recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S.

Casos recibidos por Ecopetrol Operador:

ECOPETROL					
	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Peticiones	22	28	21	13	84
Quejas y reclamos	9	7	4	15	35
Total	31	35	25	28	119

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

Refinería de Cartagena S.A.S.					
	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Peticiones	11	8	4	6	29
Quejas y reclamos	0	0	0	0	0
Total	11	8	4	6	29

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%
Total	398	178	148	724	100%

Casos recibidos por temática durante el 3er cuatrimestre:

Temática	Ecopetrol Operador		Refinería de Cartagena S.A.S.		Total		Total PQRS
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Refinería de Cartagena S.A.S.	21	1	23	0	44	1	45
Apoyo a la comunidad y sociedad	16	0	2	0	18	0	18
Inconformidad productos o clientes	1	17	0	0	1	17	18

Temática	Ecopetrol Operador		Refinería de Cartagena S.A.S.		Total		Total PQRS
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	
Desincorporación del Talento Humano	14	1	0	0	14	1	15
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Refinería de Cartagena S.A.S.	9	0	0	0	9	0	9
Visitas Industriales	8	1	0	0	8	1	9
Contratación de M.O.L.	0	2	4	0	4	2	6
Solicitud de Certificaciones	6	0	0	0	6	0	6
Inconformidad con la Gestión de Talento Humano y/o beneficios	4	0	0	0	4	0	4
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	1	3	0	0	1	3	4
Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario	0	3	0	0	0	3	3
Plan de inversión Social	3	0	0	0	3	0	3
Decisiones Administrativas	0	2	0	0	0	2	2
Desempeño y Sistema Integrado de Gestión	0	2	0	0	0	2	2
Inconformidad Atención a PQRS	0	1	0	0	0	1	1
Inconvenientes en la facturación	0	1	0	0	0	1	1
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	0	1	0	0	0	1	1
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	0	1	0	0	0	1	1
Total	83	36	29	0	112	36	148

Durante el año 2018 las diez temáticas con más casos registrados fueron:

Temática	Total 2018	%
Desincorporación del Talento Humano	276	38,07%
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Reficar	203	28,00%
Inconformidad Productos - Clientes	48	6,62%
Apoyo a la comunidad y sociedad	42	5,79%
Visitas Industriales	30	4,14%
Desempeño y Sistema Integrado de Gestión	19	2,62%
Contratación de M.O.L.	17	2,34%
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Reficar	16	2,21%
Inconformidad Atención a PQRS	8	1,10%
Decisiones Administrativas	7	0,97%

Origen de los casos recibidos:

Durante el 3er cuatrimestre los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena, 126 (85.14%), seguidos por los casos provenientes de Bogotá D.C., 8 (5.41%) y de Turbaco, 4 (2.70%).

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	114	12	126	85,14%
Bogotá D.C.	0	8	8	5,41%
Turbaco	4	0	4	2,70%
Extranjero	0	2	2	1,35%
Barranquilla	0	1	1	0,68%
Florencia	0	1	1	0,68%
Barrancabermeja	0	1	1	0,68%
Manizales	0	1	1	0,68%
Medellín	0	1	1	0,68%
Neiva	0	1	1	0,68%
Pamplona	0	1	1	0,68%
Turbana	1	0	1	0,68%
Total	119	29	148	100%

Durante el año 2018 la ciudad que generó más casos fue Cartagena con el 82,46% del total.

Ciudad	1o	2o	3o	Total	%
Cartagena	338	133	126	597	82,46%
Bogotá D.C.	26	24	8	58	8,01%
Barranquilla	7	4	1	12	1,66%
Extranjero	5	3	2	10	1,38%
Turbaco	2	1	4	7	0,97%
Barrancabermeja	2	1	1	4	0,55%
Otras 26 ciudades	18	12	6	36	4,97%
Total	398	178	148	724	100%

Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correo electrónico (47,97%, 71 casos) y por correspondencia física (46.62%, 69 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
Email	42	29	71	47,97%
Correspondencia Física	69	0	69	46,62%
Web	4	0	4	2,70%
Teléfono	4	0	4	2,70%
Total	119	29	148	100%

Durante el año 2018, el medio más utilizado para presentar PQRS fue correspondencia física, representando 48,76% de los casos.

MEDIO UTILIZADO	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados a través de Refinería de Cartagena S.A.S.	TOTAL CASOS 2018	%
Correspondencia Física	351	2	353	48,76%
Email	170	129	299	41,30%
Web	57	0	57	7,87%
Teléfono	7	7	14	1,93%
Presencial	0	1	1	0,14%
Total	585	139	724	100%

Por Grupo de Interés:

Los casos registrados durante el 3er cuatrimestre fueron generados mayoritariamente por las comunidades y ciudadanía en general (62.16% = 92 casos), por colaboradores (18.92%, 28 casos), y por clientes (18.16%, 18 casos).

Grupo de Interés	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 Grupo de Interés
Comunidad y sociedad	64	28	92	62,16%
Colaboradores	27	1	28	18,92%
Clientes	18		18	12,16%
Contratistas	6		6	4,05%
Estado	3		3	2,03%
Accionistas	1		1	0,68%
Total	119	29	148	100%

Durante el año 2018, el grupo de interés que más presentó casos fue el de Comunidad y Sociedad, con 550 casos que representan 75,97% del total.

Grupo de Interés	1o	2o	3o	Total	%
Comunidad y sociedad	332	126	92	550	75,97%
Colaboradores	27	28	28	83	11,46%
Clientes	19	14	18	51	7,04%
Contratistas	13	5	6	24	3,31%
Estado	7	5	3	15	2,07%
Accionistas	0	0	1	1	0,14%
Total	398	178	148	724	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 dos (2) días promedio. El tiempo promedio de respuesta por parte de Ecopetrol Operador ha sido de 13 días calendario promedio. 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:

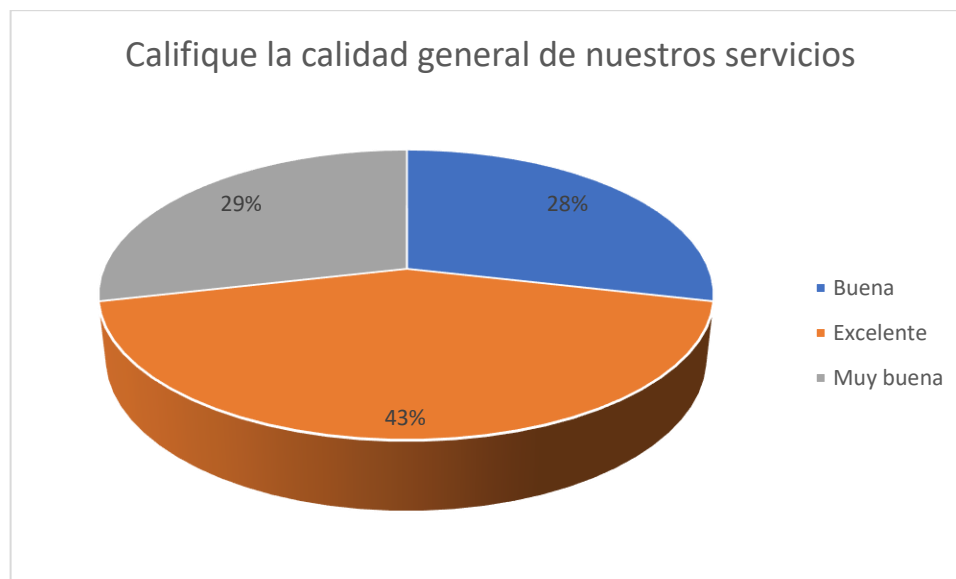
Durante el periodo de reporte, la oficina de Atención al Ciudadano de Refinería de Cartagena S.A.S. no realizó traslados de caso a otras entidades.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:

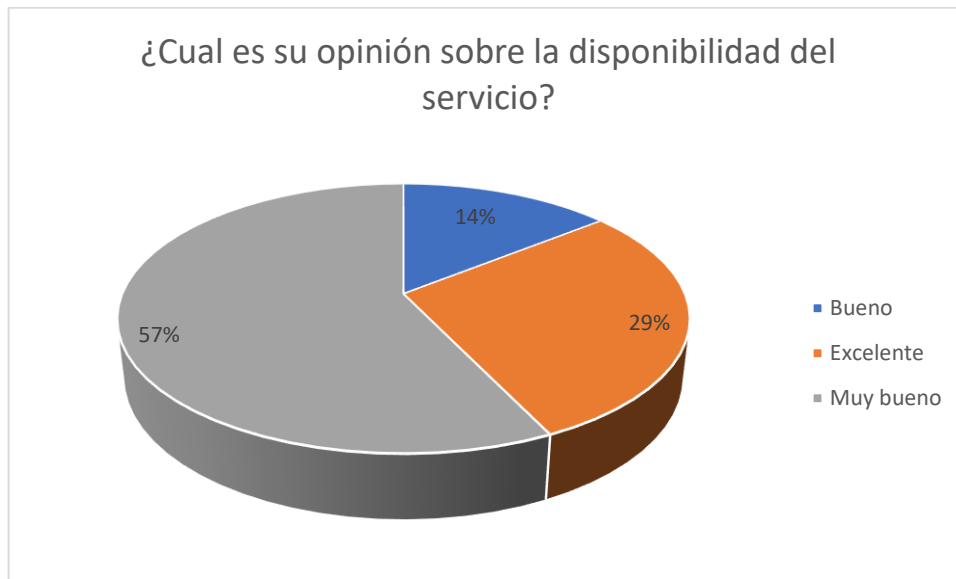
De los 29 casos recibidos por Refinería de Cartagena S.A.S. durante el periodo Septiembre – Diciembre del año 2018, solo siete personas (24.1%) la respondieron efectivamente.

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.

1. Califique la calidad general de nuestro servicio:



2. Califique la disponibilidad del servicio:



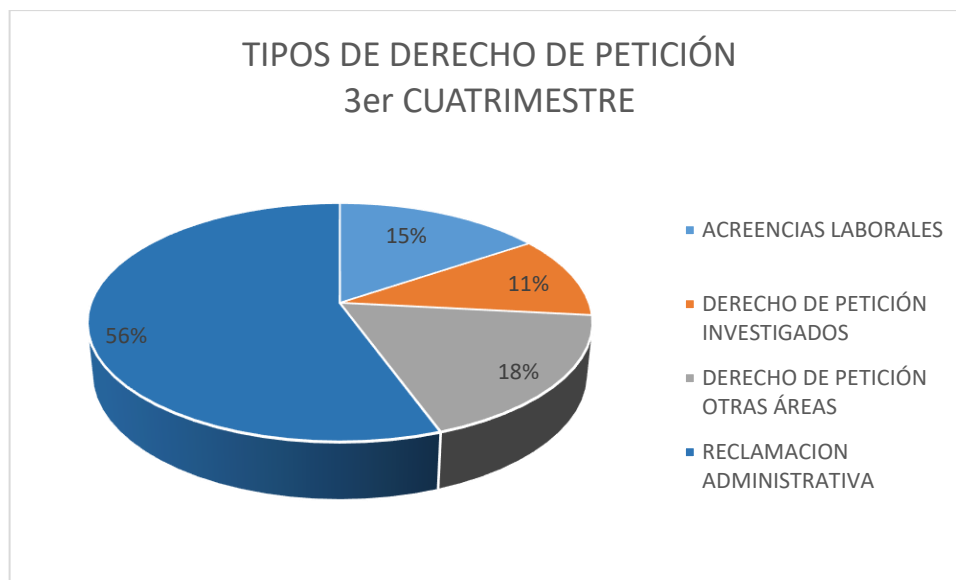
3. Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones a sus inquietudes?



Durante el periodo septiembre – diciembre del año 2018 la Refinería de Cartagena S.A.S. recibió un total de 45 derechos de petición, que tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 5 días calendario, y presentaron la siguiente distribución por tipo de solicitud:

TIPO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACREENCIAS LABORALES	3	2	1	1	7
DERECHO DE PETICIÓN INVESTIGADOS	2		1	2	5
DERECHO DE PETICIÓN OTRAS ÁREAS	1	4	1	2	8
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	3	5	17	0	25
Total	9	11	20	5	45

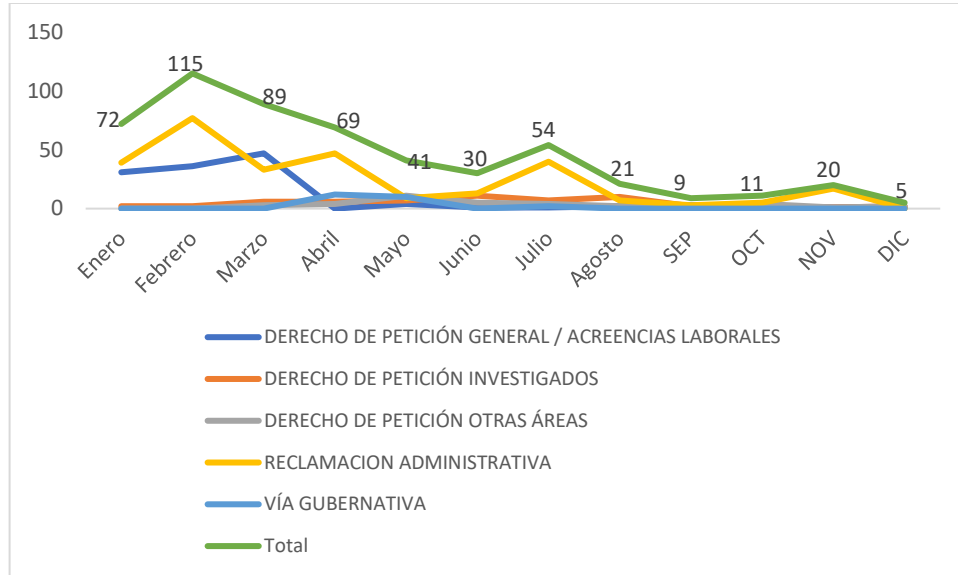
Durante dicho periodo se dio traslado de tres casos a Ecopetrol.



Durante el año 2018 se recibieron un total de 536 derechos de petición, distribuidos de la siguiente forma:

TIPO	TOTAL 2018	%
DERECHO DE PETICIÓN GENERAL / ACREENCIAS LABORALES	129	24,07%
DERECHO DE PETICIÓN INVESTIGADOS	56	10,45%
DERECHO DE PETICIÓN OTRAS ÁREAS	37	6,90%
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	290	54,10%
VÍA GUBERNATIVA	24	4,48%
Total	536	100%

Derechos de Petición Recibidos por Mes y por Tipo Durante 2018



*** Fin del Documento ***