

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 – III TRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el tercer trimestre de 2016, se realizaron un total de 27 reuniones con las comunidades o sus representantes, las cuales permitieron una asistencia total de 782 personas.

Dado que el proceso constructivo se cerró el 19 de Agosto de 2016, las jornadas informativas sobre el avance y cierre del proyecto se dieron en el marco de las reuniones de seguimiento a los proyectos de inversión social realizados por Reficar en las comunidades vecinas. 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 – Periodo 01/07/2016 a 30/09/2016

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ASISTENTES
1	1/07/2016	Albornoz	FUNDACION UNBOUND	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	8
2	1/07/2016	UCG No. 11	FUNDACION MAMONAL	Jornada Informativa	INVERSION SOCIAL	20
3	5/07/2016	UCG No. 11	TALLER DE CONFECCIONES , BOSQUE	Seguimiento a Proyectos	INVERSIÓN SOCIAL - CONFECCIONES INDUSTRIALES	6
4	8/07/2016	Albornoz	FUNDACION UNBOUND	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	40
5	7/07/2016	Membrillal	SALON LA SOLIDARIDAD	Seguimiento a Proyectos	PROGRAMA GESTION DE RIESGOS	14
6	15/07/2016	Albornoz	FUNDACION UNBOUND	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	32
7	15/07/2016	Policarpa	SEDE FUNDACIÓN PLANETA Y VIDA	Seguimiento a Proyectos	INVERSIÓN SOCIAL - EMPRENDIMIENTO SOLIDARIO	5
8	21/07/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	16
9	22/07/2016	Pasacaballos	I.E. BUEN AIRE	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	31
10	28/07/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Apoyo Psicosocial	PROYECTO DE VIDA	31
11	30/07/2016	Arroz Barato	I.E. SAN FCO ASIS-SEDE H. AGRICULTOR	Voluntariado	Deportes y Recreación	150
12	10/08/2016	Henequén	I.E. SAN FRANCISCO DE ASIS- SEDE HENEQUEN	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	40
13	11/08/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Apoyo Psicosocial	PROYECTO DE VIDA	30
14	25/08/2016	Policarpa	HOGAR ADULTO MAYOR	Seguimiento a Proyectos	PROGRAMA EN LA JUGADA FUTBOL	14
15	29/08/2016	Puerta de Hierro	HOGAR ADULTO MAYOR	Seguimiento a Proyectos	PROGRAMA EN LA JUGADA FUTBOL	18
16	31/08/2016	Pasacaballos	I.E. BUEN AIRE	Seguimiento a Proyectos	Huy Que Nota	11

17	6/09/2016	Membrillal	CANCHA	Seguimiento a Proyectos	PROGRAMA EN LA JUGADA FUTBOL	36
18	8/09/2016	Policarpa	SEDE FUNDACIÓN PLANETA Y VIDA	Seguimiento a Proyectos	INVERSIÓN SOCIAL - EMPRENDIMIENTO SOLIDARIO	7
19	9/09/2016	Pasacaballos	I.E. BUEN AIRE	Voluntariado	VOLUNTARIADO	100
20	15/09/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	27
21	21/09/2016	Ceballos	I.E. SALIM BECHARA	Seguimiento a Proyectos	PROGRAMA GESTION DE RIESGOS	19
22	22/09/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Apoyo Psicosocial	DDHH: Campaña Yo Alzo la Mano	31
23	22/09/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Apoyo Psicosocial	DDHH: Campaña Yo Alzo la Mano	32
24	22/09/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Seguimiento a Proyectos	DDHH: Campaña Yo Alzo la Mano	11
25	23/09/2016	Henequén	I.E. SAN FRANCISCO DE ASIS- SEDE HENEQUEN	Apoyo Psicosocial	DDHH: Campaña Yo Alzo la Mano	27
26	27/09/2016	Ceballos	I.E. SALIM BECHARA - SEDE PRINCIPAL	Seguimiento a Proyectos	PROGRAMA REVIVO	14
27	29/09/2016	El Libertador	I.E. 20 DE JULIO SEDE YIRA CASTRO	Seguimiento a Proyectos	PROGRAMA REVIVO	12

TOTAL ASISTENTES: 782

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

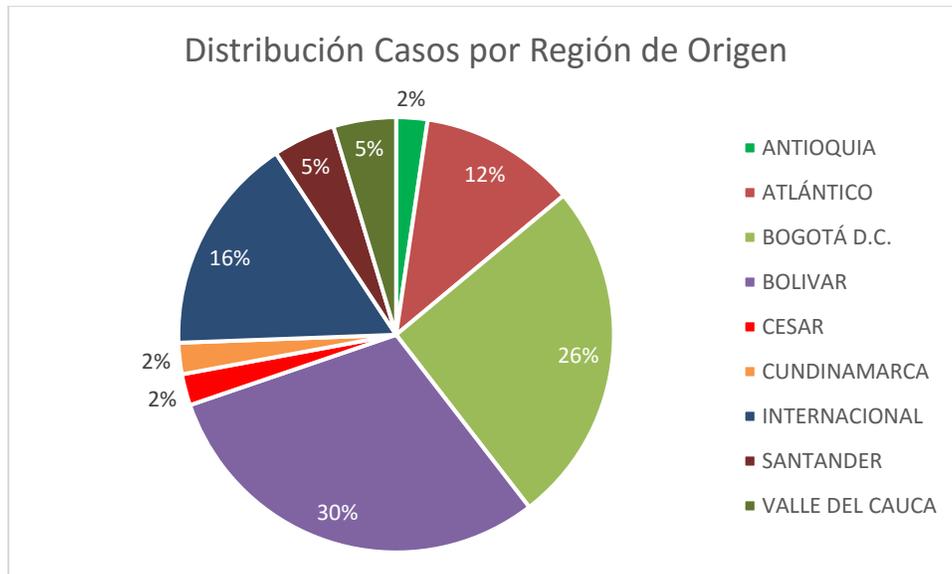
Es compromiso de Reficar, brindar atención oportuna a las solicitudes e inquietudes de la ciudadanía, para ello se estableció desde el año 2011 la oficina de atención al ciudadano, al cual se puede acceder a través de correspondencia formal, una línea telefónica local, un email corporativo y una oficina para atención presencial. Durante el tercer trimestre del año 2016, se atendieron un total de 43 casos, que comprendían los siguientes temas de interés:

Temática de Interés	Casos Recibidos
Apoyo a la comunidad	2
Contratación de mano de obra local	5
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Reficar	35
Total general	43

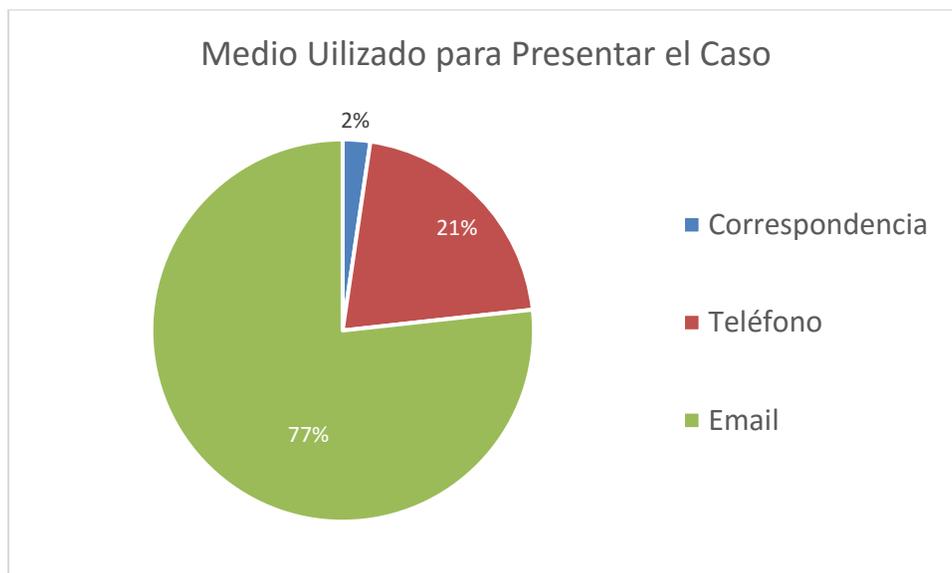
De los 43 casos recibidos durante el periodo, 41 se respondieron en menos de 72 horas, logrando una eficiencia del 95.3%.

Origen de los casos recibidos:

Los casos recibidos fueron originados principalmente en el departamento de Bolívar, Cartagena (30%), seguidos por provenientes de Bogotá (26%) y del extranjero (16%).



Los casos registrados ingresaron principalmente por email (76.7%), por vía telefónica (21%) y por correo físico (2.3% = 1 solo caso)



ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el tercer trimestre del año 2016 se recibieron un total de 298 derechos de petición, el 100% de estos se respondieron efectivamente dentro de los términos de ley, con una duración promedio de respuesta de 8 días hábiles. El 100% de los derechos de petición estaban asociados a temas laborales de extrabajadores del proyecto.

