

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 – 4º TRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el cuarto trimestre de 2017, se realizaron un total de 18 reuniones con las comunidades o sus representantes y autoridades locales, las cuales permitieron una asistencia total de 186 personas. Las reuniones realizadas durante el periodo 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, con excepción de una reunión organizada por Reficar, correspondiente a la reunión anual denominada Mesas Ciudadanas, en la cual se realiza una priorización de las necesidades más apremiantes con la activa participación de los líderes de las comunidades vecinas.

Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Periodo 01/10/2017 a 31/12/2017

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
1	3/10/2017	Centro histórico	Cámara de Comercio de Cartagena	Reunión informativa	Reunión de articulación y puntos de encuentro. Socialización de las actividades que se están desarrollando en las comunidades.	Ecopetrol Operador	2
2	13/10/2017	Av. Pedro de Heredia, Sector Tesca	SENA Centro Petroquímico	Reunión informativa	Seguimiento a las capacitaciones dirigidas a comunidades aledañas a la Refinería.	Ecopetrol Operador	14
3	18/10/2017	Mamonal	SENA Náutico	Reunión informativa	Reunión de articulación, para identificar ofertas formativas, las cuales se socializaran con las comunidades.	Ecopetrol Operador	2
4	19/10/2017	Albornoz	Fundación Amboud	Reunión informativa	Reunión de socialización con presidentes de Juntas de Acción Comunal y organizaciones de base, sobre las ofertas educativas en el marco de la alianza con el SENA, socialización de una Relimpia en el área de Muelles y de las actividades de fortalecimiento comunitario en el marco del contrato con Cruz Roja.	Ecopetrol Operador	27
5	27/10/2017	Turbaco	Gobernación de Bolívar	Reunión informativa	Coordinación de la socialización de los planes de emergencias de la Refinería de Cartagena, ante miembros del Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres.	Ecopetrol Operador	2

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
6	27/10/2017	Puerta de Hierro	Casa del PJAC	Reunión informativa	Reunión con presidentes de Juntas de Acción Comunal y organización de base comunitaria para dilucidar inconformidades sobre temas de formación.	Ecopetrol Operador	5
7	8/11/2017	Mamonal	SENA Petroquímico	Reunión informativa	Reunión de articulación, para identificar ofertas formativas para el mes de Noviembre y Diciembre, las cuales se socializaran con las comunidades.	Ecopetrol Operador	2
8	16/11/2017	Membrillal	Estadero de Membrillal	Reunión informativa	Socialización de formaciones en alianza con el SENA. Se coordinó una formación: Interpretación de planos arquitectónicos.	Ecopetrol Operador	30
9	23/11/2017	Mamonal	Salón de Capacitaciones PIQ - Laboratorio Ecopetrol	Reunión informativa	Mesas Ciudadanas 2017 - Presentación balance inversión social 2017	Reficar	14
10	28/11/2017	Mamonal	Refinería Cartagena	Reunión informativa	Taller de divulgación de planes de emergencia de la Refinería, Terminales, Póliducto Cartagena Baranoa y Oleoducto Coveñas dirigido a miembros del Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastre. El cual permitió dar a conocer las estrategias y recursos con que cuenta la Refinería para dar respuesta ante posibles emergencias y las articulaciones para fortalecer la respuesta a emergencias en Cartagena para hacer de ésta, una ciudad con un entorno más seguro.	Ecopetrol Operador	22
11	28/11/2017	Mamonal	Refinería Cartagena	Reunión informativa	Taller de divulgación de planes de emergencia de la Refinería, Terminales, Póliducto Cartagena Baranoa y Oleoducto Coveñas dirigido a miembros del Consejo Distrital de Gestión del Riesgo de Desastre. El cual permitió dar a conocer las estrategias y recursos con que cuenta la Refinería para dar respuesta ante posibles emergencias y las articulaciones para fortalecer la respuesta a emergencias en Cartagena para hacer de ésta, una ciudad con un entorno más seguro.	Ecopetrol Operador	17

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
12	11/12/2017	Mamonal	Refinería Cartagena	Reunión informativa	Reunión con el área de Gestión Social de Aguas de Cartagena y del proyecto de Ampliación de la Planta Potabilizadora del Bosque, para la socialización de las actividades realizadas en el 2017, las programadas para el 2018 y los puntos de articulación.	Ecopetrol Operador	3
13	15/12/2017	Albornoz	Institución Educativa de Albornoz	Reunión informativa	Reunión con líderes de Juntas de Acción Comunal y Organizaciones de Base, para dilucidar temas de empleabilidad, formación, actividades del Plan de Manejo Ambiental y continuidad en la participación en formaciones y reuniones con las comunidades que no estaban asistiendo a espacios de fortalecimiento comunitario.	Ecopetrol Operador	
14	18/12/2017	Mamonal	Refinería Cartagena	Reunión informativa	Reunión con Edil de la localidad Industrial de la Bahía, para la socialización de las actividades realizadas en el 2017, las programadas para el 2018 y los puntos de articulación. Aportes para el Plan de Desarrollo de la Localidad 3, en temas ambientales, de gestión del riesgo y fortalecimiento institucional.	Ecopetrol Operador	2
15	19/12/2017	Mamonal	Refinería Cartagena	Reunión informativa	Recorrido explicativo sobre la operación de la Refinería, Divulgación del PMA de terminales y socialización de la Gestión Social de Ecopetrol 2017 y actividades programadas para el 2018.	Ecopetrol Operador	21
16	19/12/2017	20 de Julio	Parque del 20 de Julio, aledaño al caño.	Reunión informativa	Socialización de las etapas de intervención y entrega del Caño 20 de Julio con compromisos por parte de líderes de la comunidad, Edil, Alcaldesa Local para el mantenimiento de la limpieza del Caño.	Ecopetrol Operador	12
17	19/12/2017	Santa Clara	Parque de la urbanización Santa Clara	Reunión informativa	Reunión de seguimiento con algunas asistentes a la formación de Lencería Navideñas, en el marco de la alianza con el SENA.	Ecopetrol Operador	7

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
18	22/12/2017	Mamonal	Refinería Cartagena	Reunión informativa	Reunión con la Asociación de Juntas de Acción Comunal de la Localidad Industrial de la Bahía, para la socialización de las actividades realizadas en el 2017, las programadas para el 2018 y los puntos de articulación. Aportes para el Plan de Desarrollo de la Localidad 3, en temas ambientales, de gestión del riesgo y fortalecimiento institucional.	Ecopetrol Operador	4
Total							186

Durante todo el año 2017 se realizaron un total de 44 reuniones en las que participaron un total de 523 personas.

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 cuarto trimestre del año 2017 se recibieron un total de 213 casos: 186, 87.3% recibidos por Ecopetrol Operador y 27, 12.7% recibidos por Reficar.

Casos recibidos por Ecopetrol Operador:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	68	35	50	153
Quejas y reclamos	8	16	9	33
Total	76	51	59	186

Casos recibidos por Reficar:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	13	9	4	26
Quejas y reclamos	0	1	0	1
Total	13	10	4	27

Casos recibidos por temática:

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	13		5		18	0
Contratación de M.O.L.				1	0	1
Desincorporación del Talento Humano	102	5			102	5
Inconformidad temas HSE	1				1	0
Solicitud de Certificaciones	1				1	0
Decisiones Administrativas	2				2	0
Desempeño y Sistema Integrado de Gestión	1				1	0
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	3	1			3	1
Inconformidad Productos - Clientes		20			0	20
Inconvenientes en la facturación	1	1			1	1
Presunto incumplimiento de compromisos por parte de Ecopetrol o contratistas	1				1	0
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas		4			0	4
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Reficar	21	2	1		22	2
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Reficar	2		20		22	0
Faltas éticas o disciplinarias	2				2	0
Visitas Industriales	3				3	0
Total	153	33	26	1	179	34

Origen de los casos recibidos:

Los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (84.51%), seguidos por los casos provenientes de Bogotá D.C. (9.86%) y de Barranquilla (1.88%).

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Cartagena	175	5	180	84.51%
Bogotá D.C.	7	14	21	9.86%
Barranquilla		4	4	1.88%
Turbaco	2		2	0.94%
Turbana		2	2	0.94%
Extranjero		1	1	0.47%
Bucaramanga	1		1	0.47%
Pamplona	1		1	0.47%
San Onofre		1	1	0.47%
Total	186	27	213	100%

Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correspondencia física (53.99%, 115 casos), por correo electrónico (18.78%, 40 casos) y por página web (23.94% = 51 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	113	2	115	53.99%
Email	39	1	40	18.78%
Web	31	20	51	23.94%
Teléfono	3	4	7	3.29%
Presencial	0	0	0	0.00%
Total	186	27	213	100%

Por Grupo de Interés:

Los casos registrados fueron generados mayoritariamente por contratistas y extrabajadores de contratistas (59.6% = 127 casos), por las comunidades y ciudadanía en general (23%, 49 casos), y por clientes (10.80%, 23 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
Contratistas	127	0	127	59.62%
Comunidad y sociedad	24	25	49	23.00%
Clientes	21	2	23	10.80%
Colaboradores	7	0	7	3.29%
Estado	7	0	7	3.29%
Accionistas	0	0	0	0.00%
Total	186	27	213	100%

Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta por parte de la oficina de atención al ciudadano de Reficar es de tres (3) días promedio. El indicador de oportunidad para estos requerimientos por parte de Ecopetrol Operador ha sido de 12 días calendario promedio, 100% de acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos por ley y asegurando los parámetros de calidad que garanticen una respuesta completa y de fondo. No hubo casos a los que se les haya negado u omitido respuesta a sus requerimientos.

Traslado de casos a otras instituciones:

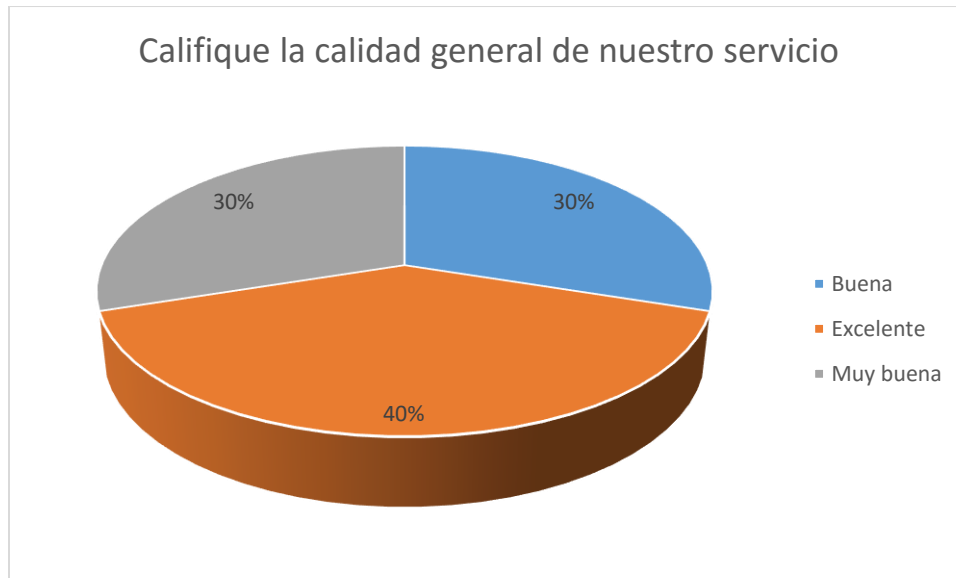
Durante el periodo de reporte, la oficina de Atención al Ciudadano de Reficar no dio traslado de caso alguno a otra entidad del Estado.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:

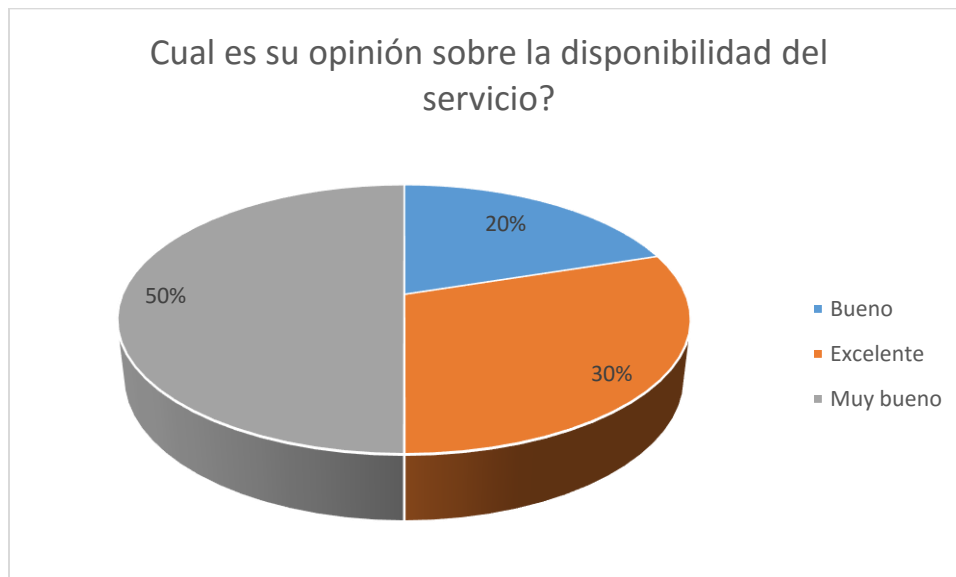
De los 27 casos recibidos por Reficar durante el cuarto trimestre del año 2017, solo 10 personas (37%) la respondieron efectivamente.

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 nuestro servicio:



2. Califique la disponibilidad del servicio:

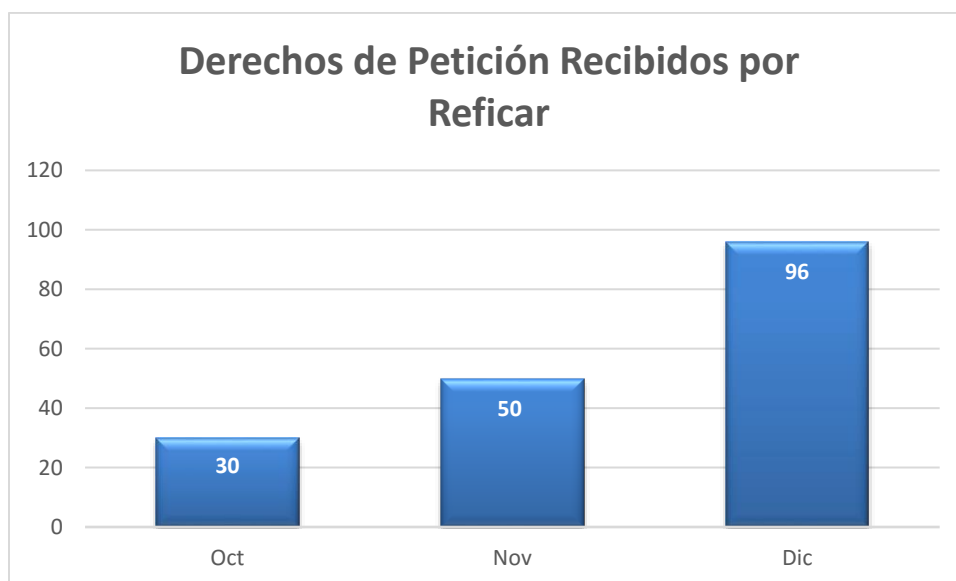


3. Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones a sus inquietudes?



ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN EN REFICAR:

Durante el cuarto trimestre del año 2017 se recibieron en Reficar un total de 176 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 de ampliación y modernización.



Durante todo el año 2017 se recibieron un total de 1560 derechos de petición.

