

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 – 3^{er} TRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el tercer trimestre de 2017, se realizaron un total de 09 reuniones con las comunidades o sus representantes, las cuales permitieron una asistencia total de 126 personas. Todas las 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 01/07/2017 a 30/09/2017

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
1	6/07/2017	Mamonal	Edificio Administrativo	Jornada informativa y formativa	Taller de Fortalecimiento de capacidades en estructuración de proyectos, dirigido a alcaldía, JAC y ediles.	Ecopetrol Operador	23
2	14/07/2017	Mamonal	Edificio de Seguridad Física	Reunión informativa	Reunión con las JAC de Albornoz, Arroz barato, Puerta de Hierro, Policarpa y Ceballos, para tratar temas de SPE y capacitaciones para las comunidades.	Ecopetrol Operador	7
3	27/07/2017	Mamonal	Edificio de Seguridad Física	Reunión informativa	Reunión con el con el comité empresarial de la JAC de Membrillal para tratar los temas de : * Sistema Público de Empleo * Inversión socioambiental	Ecopetrol Operador	4
4	28/08/2017	Mamonal	Edificio Administrativo	Reunión informativa	Reunión con JAC de Pasacaballos, sector porvenir, para tratar los temas de empleabilidad y SPE.	Ecopetrol Operador	3
5	7/09/2017	Mamonal	Salón de eventos en el Edificio administrativo de Ecopetrol S.A.	Reunión informativa	Taller de planes de emergencia y protección ambiental, dirigido a integrantes de los Comités Barriales de Emergencias de las comunidades aledañas a la refinería.	Ecopetrol Operador	19

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
6	18/09/2017	Mamonal	Sala de Crisis de los Muelles Marítimo y Fluvia de la Refinería	Reunión informativa	Taller de divulgación de planes de emergencia en muelles marítimo y fluvial de la Refinería dirigido a miembros del Consejo Distrital de Gestión del Riesgo de Desastres. El cual permitió dar a conocer las estrategias y recursos con que cuenta el área de muelles de la Refinería y articular para fortalecer la respuesta a emergencias en Cartagena para hacer de ésta una ciudad con un entorno más seguro.	Ecopetrol Operador	17
7	25/09/2017	Av. Pedro de Heredia, Sector Tesca	SENA Centro Petroquímico	Reunión informativa	Reunión de apertura de la Tecnología Gestión Integral HSEQ en el marco de la alianza Ecopetrol con el SENA Petroquímico	Ecopetrol Operador	33
8	27/09/2017	Puerta de Hierro	Salón comunitario / Centro de Atención al Adulto Mayor	Reunión informativa	Reunión con líderes comunitarios miembros de JAC y de una asociación de líderes llamada ALUDIE. Con el fin de socializarles las actividades de fortalecimiento comunitario (COMBAS - Líderes), articulación de actividades de capacitación con el SENA.	Ecopetrol Operador	7
9	29/09/2017	Bocagrande	Estación de Bomberos	Reunión informativa	Acompañamiento en la sala de crisis y monitoreo del simulacro de activación local nivel II en el área de muelles de la Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	13

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 Tercer trimestre del año 2017 se recibieron un total de 456 casos: 416, 91% recibidos por Ecopetrol Operador y 40, 9% recibidos por Reficar.

Casos recibidos por Ecopetrol Operador:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Peticiones	107	206	64	377
Quejas y reclamos	14	10	15	39
Total	121	216	79	416

Casos recibidos por Reficar:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Peticiones	10	13	17	40
Quejas y reclamos	0	0	0	0
Total	10	13	17	40

Casos recibidos por temática:

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total General	
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos ⁵
Apoyo a la comunidad y sociedad	6	1	4		10	1
Contratación de M.O.L.					0	0
Desincorporación del Talento Humano					0	0
Inconformidades trabajadores activos (liquidación nómina, registro novedades, reubicaciones)					0	0
Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas	1	1			1	1
Solicitud de Certificaciones	18				18	0
Decisiones Administrativas	2				2	0
Desempeño y Sistema Integrado de Gestión		9			0	9
Inconformidades Extrabajadores de Contratistas	276				276	0
Fallas en la atención de asesoría jurídica	1	2			1	2

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total General	
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos5
Gestión de Comunicaciones Corporativas					0	0
Gestión de proveedores	1				1	0
Gestión de la cultura y el ambiente laboral	1	1			1	1
Inconformidad con la liquidación de la nómina	5				5	0
Inconformidad con la Gestión de Beneficios	1	1			1	1
Inconformidad en las etapas de ejecución y liquidación de contratos					0	0
Inconformidad con la gestión inmobiliaria	1	6			1	6
Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación	1	2			1	2
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	2	2			2	2
Inconformidad Productos - Clientes	1	8			1	8
Inconvenientes en la facturación					0	0
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1	2			1	2
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas					0	0
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Reficar	37	1	28		65	1
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Reficar	6	1	1		7	1
Medio Ambiente					1	0
Atención incompleta o errónea de la solicitud del		2			0	2

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total General	
	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos	Peticiones Generales	Quejas y reclamos
usuario						
Insatisfacción servicios de salud	1				1	0
Insatisfacción temas Pensión	3				3	0
Insatisfacción accionistas					0	0
Tributario					0	0
Faltas éticas o disciplinarias	1				1	0
Tesorería					0	0
Visitas Industriales	11		7		18	0
Total	377	39	40	0	417	39

Origen de los casos recibidos:

Los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (83.99%), seguidos por los casos provenientes de Barrancabermeja (6.80%), Bogotá (5.04%), y del extranjero (0.88%).

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Cartagena	373	10	383	83.99%
Bogotá D.C.	9	14	23	5.04%
Extranjero	0	4	4	0.88%
Medellín	0	1	1	0.22%
Barrancabermeja	31	0	31	6.80%
Barranquilla	2	2	4	0.88%
Cúcuta	1	0	1	0.22%
Cali	0	2	2	0.44%
Florencia	0	1	1	0.22%
Floresta	0	1	1	0.22%
Maicao	0	1	1	0.22%
Manizales	0	1	1	0.22%

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Pamplona	0	1	1	0.22%
Sogamoso	0	1	1	0.22%
Villavicencio	0	1	1	0.22%
Total	416	40	456	100%

Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correspondencia física (77.85%, 353 casos), por correo electrónico (11.40%, 52 casos) y por página web (7.02% = 32 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	353	2	355	77.85%
Email	51	1	52	11.40%
Web	2	30	32	7.02%
Teléfono	10	7	17	3.73%
Presencial	0	0	0	0.00%
Total	416	40	456	100%

Por Grupo de Interés:

Los casos registrados fueron generados mayoritariamente por las comunidades y ciudadanía en general (81.58%, 372 casos), por colaboradores de Ecopetrol (13.6% = 62 casos) y por clientes (2.19%, 10 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	334	38	372	81.58%
Clientes	8	2	10	2.19%
Colaboradores	62	0	62	13.60%

Contratistas	8	0	8	1.75%
Accionistas	0	0	0	0.00%
Estado	4	0	4	0.88%
Total	416	40	456	100%

Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta por parte de la oficina de atención al ciudadano de Reficar es de cuatro (4) días promedio. El indicador de oportunidad para estos requerimientos por parte de Ecopetrol Operador ha sido del 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:

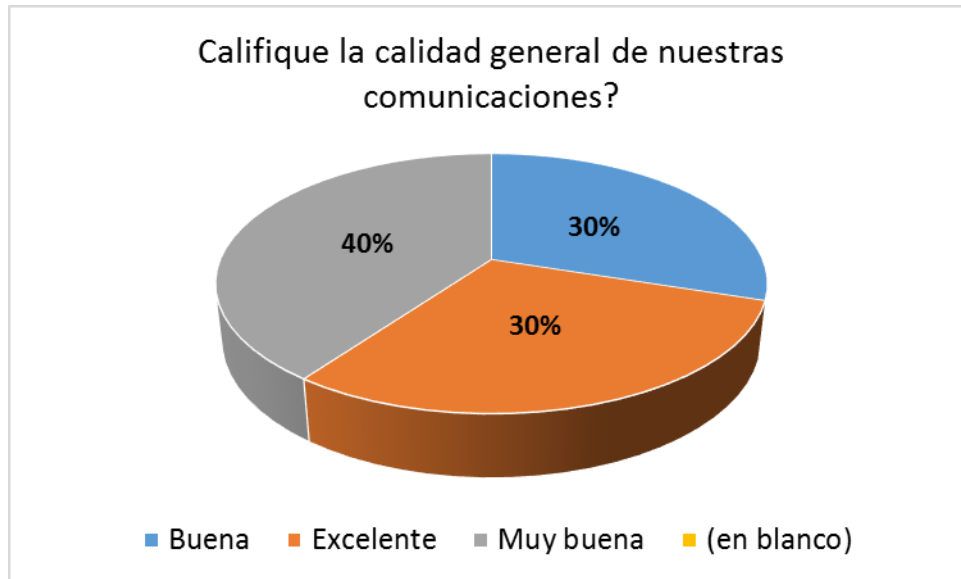
Durante el periodo de reporte, la oficina de Atención al Ciudadano de Reficar solo dio traslado de un (1) caso a Ecopetrol Operador.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:

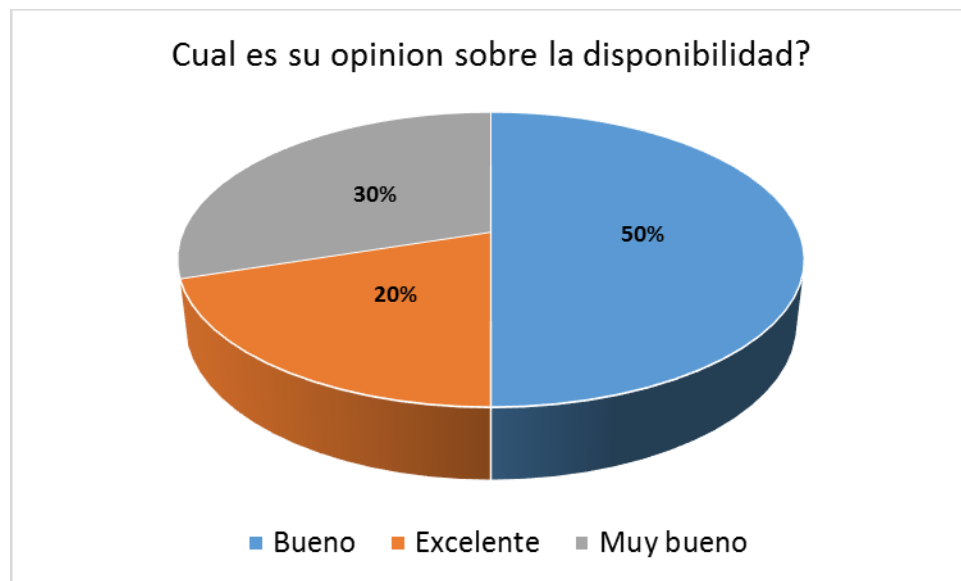
De los 40 casos recibidos por Reficar durante el tercer trimestre del año 2017, solo 10 personas (25%) la respondió efectivamente.

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.

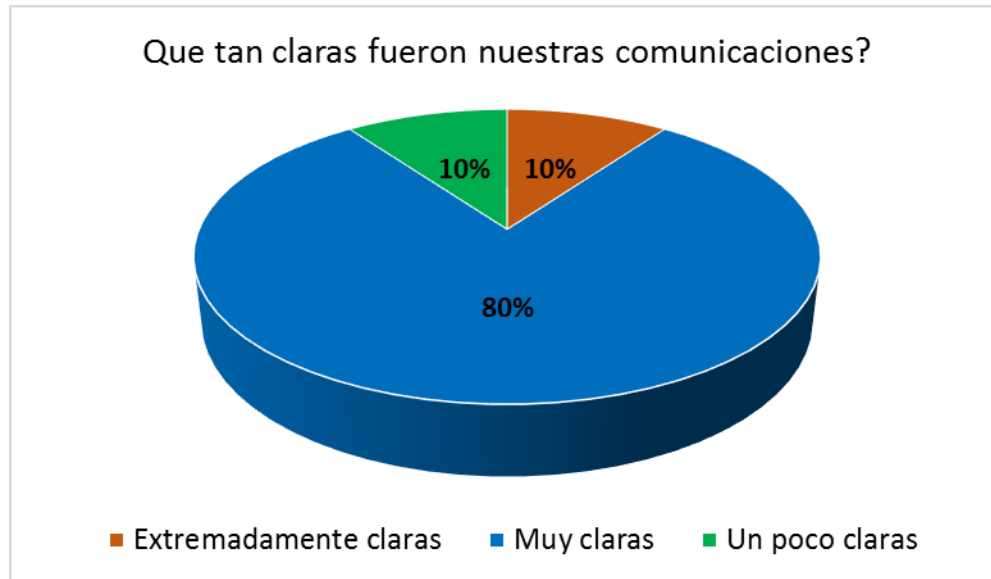
1. Califique la calidad general de nuestros servicios:



2. Califique la disponibilidad del servicio:



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



ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN EN REFICAR:

Durante el tercer trimestre del año 2017 se recibieron en Reficar un total de 396 derechos de petición, el 90% de estos se respondieron efectivamente dentro de los términos de ley, con una duración promedio de respuesta de 5.7 días hábiles. El 100% de los derechos de petición estaban asociados a temas laborales de extrabajadores del proyecto.

