

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 – 1^{er} TRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el primer trimestre de 2017, se realizaron un total de cuatro reuniones con las comunidades o sus representantes, las cuales permitieron una asistencia total de 50 personas. Cuatro 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 01/01/2017 a 31/03/2017

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ASISTENTES
1	08/02/2017	Manga	Oficina de Gestión del Riesgo	Jornada Informativa	Presentación gestión realizada en 2017. Presentación producción y transporte de coque de petróleo.	10
2	6/03/2017	Zona industrial Mamonal	Refinería Cartagena	Jornada Informativa	1. Participación Ciudadana/Mecanismo Anticorrupción - Reficar 2. Participación Ciudadana - Ecopetrol 3. Revisión y definición Programas Formación dirigidos a la comunidad 4. Inversión Social 2016 y 2017 5. Contratación Mano Obra Local	23
3	28/03/2017	Zona industrial Mamonal	Refinería Cartagena	Jornada Informativa	Presentación programas formación dirigidos a la comunidad 2017 a desarrollarse en Alianza con el SENA	15
4	31/03/2017	Socorro	Biblioteca distrital Jorge Artel	Jornada Informativa	Presentación a la alcaldía local de los dos proyectos que se están construyendo para desarrollar con la comunidad y la alcaldía	2

TOTAL ASISTENTES: 50

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 primer

trimestre del año 2017 se recibieron un total de 364 casos, 92,03% recibidos por Ecopetrol Operador y 7,97% 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	9		1		10	0
Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas	0	1			0	1
Desempeño	0	5			0	5
Desincorporación del talento humano	197	7			197	7
Fallas en la atención de asesoría jurídica	1				1	0
Gestión de Comunicaciones Corporativas	1	1			1	1
Inconformidad con la liquidación de la nómina	2	9			2	9
Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación	0	4			0	4
Inconformidad en procesos de selección y vinculación de personal	1	8			1	8
Inconformidad Productos - Clientes	2	28			2	28
Inconvenientes en la facturación	0	1			0	1
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	0	3			0	3
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Reficar	36	3	26	2	62	5
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A.	3				3	0
Tributario	1				1	0
Visitas Industriales	12				12	0
Total	265	70	27	2	292	72

Origen de los casos recibidos:

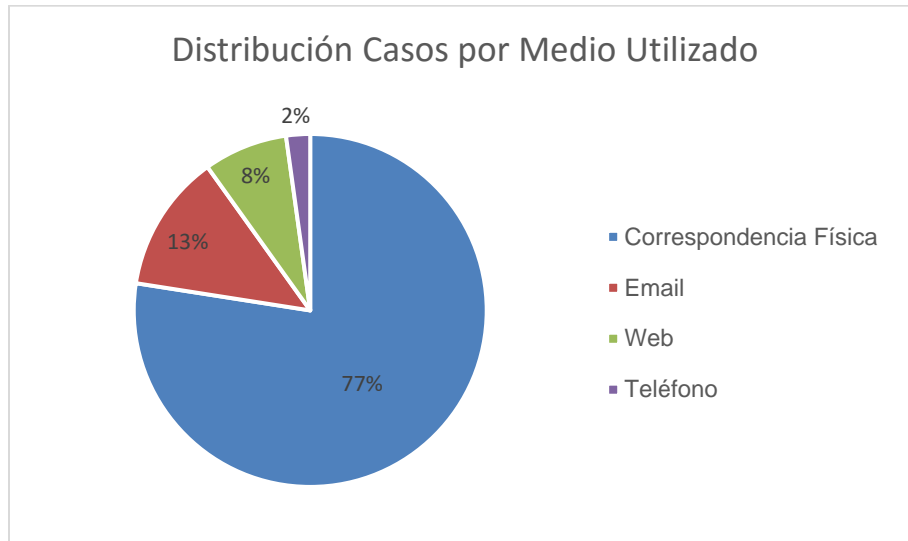
Los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (89,29%), seguidos por los casos provenientes de Bogotá (26%) y del extranjero (16%).

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL RECLAMO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Cartagena	313	12	325	89.29%
Bogotá D.C.	17	8	25	6.87%
Extranjero	0	4	4	1.10%
Barrancabermeja	0	2	2	0.55%
Pereira	2	0	2	0.55%
Barranquilla	0	2	2	0.55%
Neiva	1	1	2	0.55%
Bucaramanga	1	0	1	0.27%
Medellín	1	0	1	0.27%
Total	335	29	364	100%

Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correspondencia física (77.47%, 282 casos), por correo electrónico (12,64%, 45 casos por email) y por página web (7.69% = 28 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	282	0	282	77.47%
Email	45	1	46	12.64%
Web	6	22	28	7.69%
Teléfono	2	6	8	2.20%
Total	335	29	364	100%



ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el primer trimestre del año 2017 se recibieron un total de 352 derechos de petición, el 100% de estos se respondieron efectivamente dentro de los términos de ley, con una duración promedio de respuesta de 6 días hábiles. El 98.57% de los derechos de petición estaban asociados a temas laborales de extrabajadores del proyecto. 1,42% fueron solicitudes de información.

