

REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 – IV TRIMESTRE

REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES

Durante el cuarto trimestre de 2016, se realizaron un total de 22 reuniones con las comunidades o sus representantes, las cuales permitieron una asistencia total de 482 personas.

Dado que el proyecto de ampliación 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 01/10/2016 a 31/12/2016

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ASISTENTES
1	04/10/2016	Albornoz	FUNDACION UNBOUND	Apoyo Psicosocial	DD.HH.	32
2	05/10/2016	Pasacaballos	I.E. DEL BUEN AIRE	Apoyo Psicosocial	DD.HH.	31
3	07/10/2016	Henequén	I.E. SAN FRANCISCO DE ASIS Sede Henequén	Apoyo Psicosocial	ESCUELA DE PADRES	42
4	10/10/2016	Membrillal	CABILDO INDÍGENA	Seguimiento a Proyectos	FORTALECIMIENTO MICROEMPRESARIAL	24
5	19/10/2016	Policarpa	FUNDACION PLANETA Y VIDA	Seguimiento a Proyectos	EMPRENDIMIENTO SOLIDARIO	14
6	29/10/2016	Membrillal	Salón de la Solidaridad	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
7	30/10/2016	Villa Rosa	Finca Los Ayala	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	26
8	31/10/2016	Bernardo Jaramillo	Calle Principal	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
9	01/11/2016	Bernardo Jaramillo		Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
10	01/11/2016	Pasacaballos	Calle Las Flores	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
11	02/11/2016	Pasacaballos	Calle Las Flores	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
12	02/11/2016	San Pedro Mártir	Terraza Familiar	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	15
13	02/11/2016	Bernardo Jaramillo	5 Esquinas	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	20
14	02/11/2016	Membrillal	En la Vía	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
15	02/11/2016	20 de Julio	I.E. 20 DE JULIO	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	36
16	02/11/2016	A.J. Sucre	Terraza de Mario	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
17	02/11/2016	Albornoz	FUNDACION UNBOUND	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	36
18	03/11/2016	Arroz Barato	Calle Madre Bernarda	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ASISTENTES
19	03/11/2016	Henequén	Recuperadora Metales	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	18
20	03/11/2016	Membrillal	En la Vía	Jornada Informativa	Pedagogía Coque	10

TOTAL ASISTENTES: 482

Durante el año 2016 se realizaron un total de 64 reuniones en las que participaron 1.611 personas.

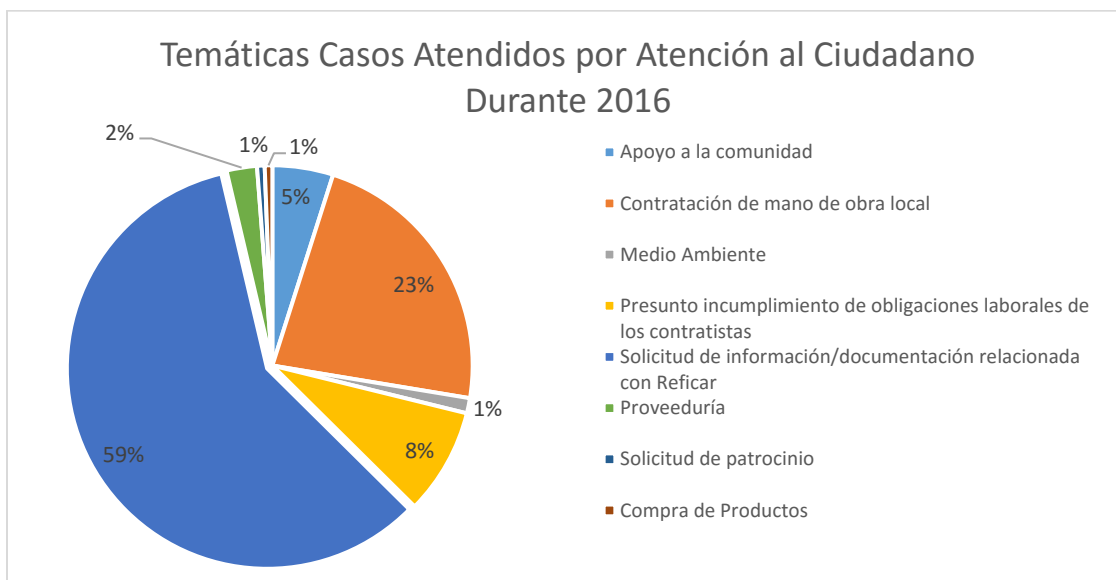
PROGRAMA DE ATENCIÓN A SUGERENCIAS, EXPECTATIVAS Y RECLAMOS (SER):

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 cuarto trimestre del año 2016, se atendieron un total de 21 casos, que comprendían los siguientes temas de interés:

Temática de Interés	Casos Recibidos
Apoyo a la comunidad	2
Medio Ambiente	1
Solicitud de información/documentación relacionada con Reficar	18
Total general	21

Durante el año 2016 se recibieron un total de 163 casos, distribuidos de la siguiente forma por temática de interés:

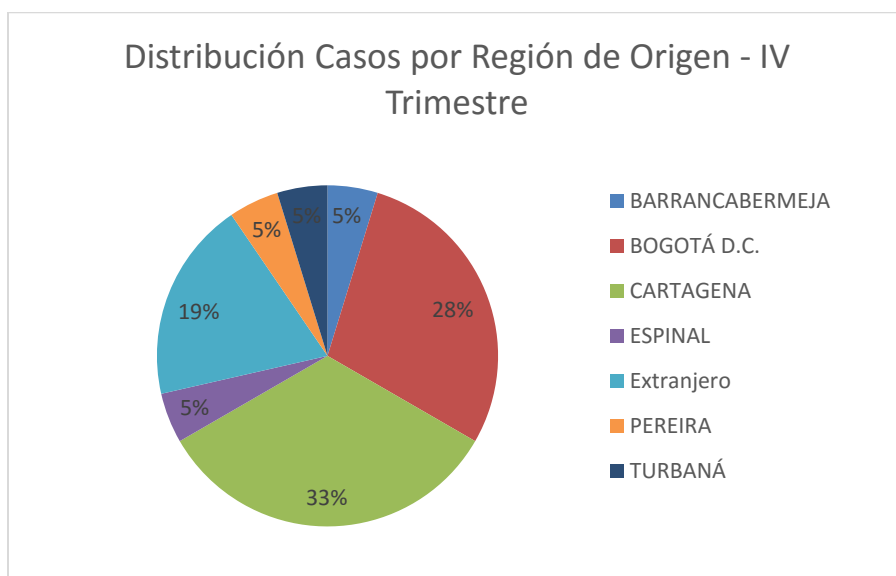
TEMÁTICA	CANTIDAD	%
Apoyo a la comunidad	8	4.91%
Contratación de mano de obra local	37	22.70%
Medio Ambiente	2	1.23%
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	14	8.59%
Solicitud de información/documentación relacionada con Reficar	96	58.90%
Proveeduría	4	2.45%
Solicitud de patrocinio	1	0.61%
Compra de Productos	1	0.61%
Total	163	100.00%



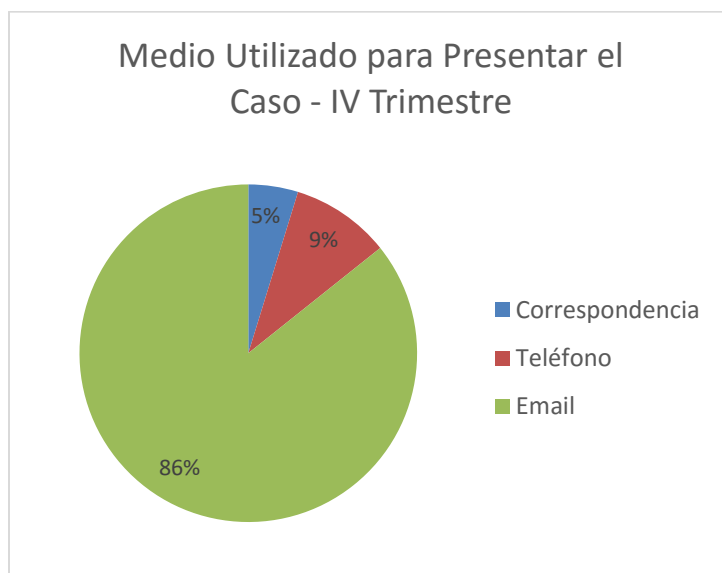
De los 21 casos recibidos durante el cuarto trimestre, el 100% se respondieron antes de la fecha límite de respuesta, en promedio 6 días después de recibida la solicitud.

Origen de los casos recibidos:

Los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (7 casos, 33%), seguidos por provenientes de Bogotá (6 casos, 28%) y del extranjero (4 casos, 19%).

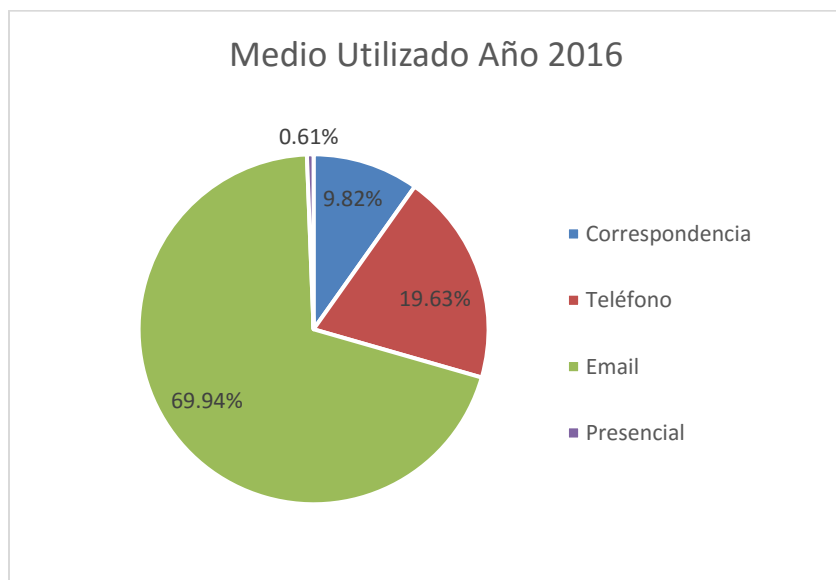


Los casos registrados ingresaron principalmente por email (18 casos, 86%), por vía telefónica (2 casos, 9%) y por correo físico (1 caso, 5%).



Durante el año 2016, la distribución de los casos por medio utilizado fue la siguiente:

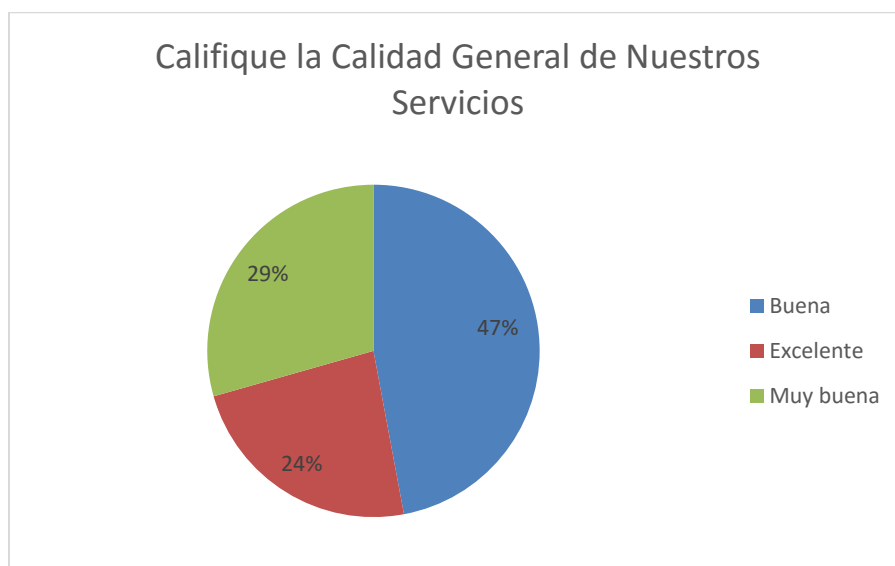
Medio Utilizado	I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
Correspondencia	14	1	1	16
Teléfono	21	9	2	32
Email	63	33	18	114
Presencial	1	0	0	1
Total	99	43	21	163



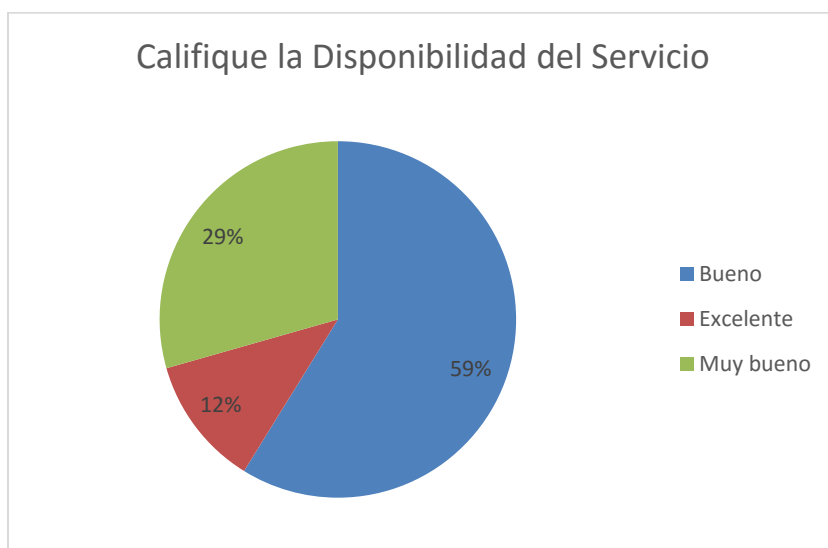
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:

De los 21 casos recibidos durante el último trimestre, 17 aceptaron responder la encuesta sobre la satisfacción a la atención brindada. De los resultados se puede apreciar un alto nivel de satisfacción respecto a la atención brindada.

1. Califique la calidad general de nuestros servicios:



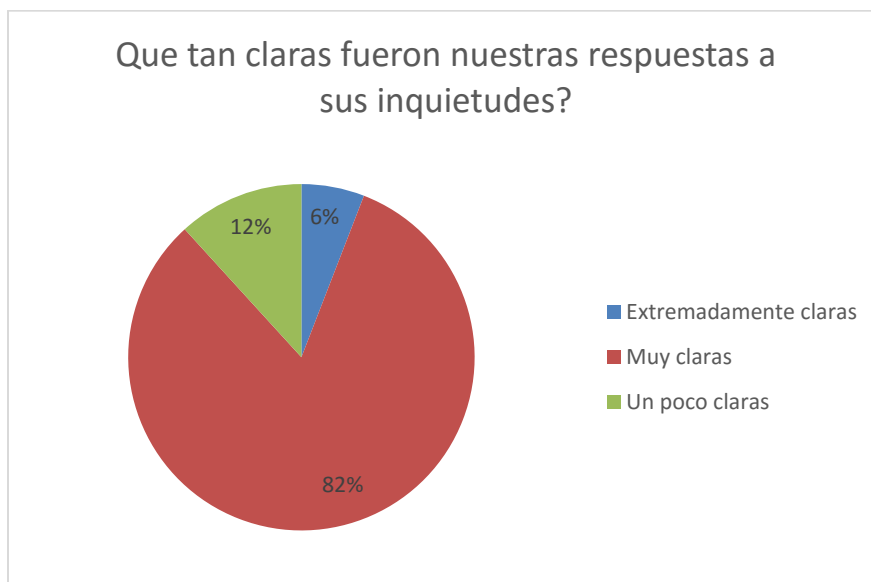
2. Califique la disponibilidad del servicio:



3. Califique la oportunidad en la atención:



4. Qué tan claras fueron nuestras respuestas a sus inquietudes?



ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el cuarto trimestre del año 2016 se recibieron un total de 662 derechos de petición, el 100% de estos se respondieron efectivamente dentro de los términos de ley, con una duración promedio de respuesta de 11 días hábiles. El 100% de los derechos de petición estaban asociados a temas laborales de ex trabajadores del proyecto.

Durante el año 2016 se recibieron un total de 3.013 derechos de petición, siendo los meses de Marzo, Abril y Diciembre los de mayor movimiento.

