

## **REPORTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 – 1er CUATRIMESTRE**

### **REUNIONES INFORMATIVAS AL GRUPO DE INTERÉS COMUNIDADES**

Durante el primer cuatrimestre de 2018, se realizaron un total de 50 reuniones con las comunidades o sus representantes y autoridades locales, las cuales permitieron una asistencia total de 437 personas. Las reuniones realizadas durante el periodo fueron principalmente organizadas por la unidad de gestión social de Ecopetrol Operador en el marco de sus responsabilidades de relacionamiento con el grupo de interés comunidades, por su parte Reficar organizó 11 reuniones, incluidas la reunión anual de presentación del Reporte Integrado de Gestión Sostenible 2017 y el balance de inversión social 2017.

#### **Jornadas Informativas Realizadas con Comunidades – Periodo 01/01/2018 a 30/04/2018**

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
1	11/01/2018	Membrillal	Sede de la Junta de Acción Comunal -JAC-	Reunión Informativa	* Inversión social 2017 * Inversión social 2018 * Programas de formación * SPE y Contratación mano de obra local MOL.	Ecopetrol Operador	4
2	19/01/2018	Barrio España	Cruz Roja Colombiana Seccional Bolívar	Reunión Informativa	Reunión ASOJAC Localidad 1 * Socialización del programa de Gestión Pública y de Proyectos.	Ecopetrol Operador	7
3	25/01/2018	San Pedro Mártir	IE San Pedro Mártir	Reunión Informativa	* Socialización del programa de Gestión Pública y de Proyectos. * Inscripciones.	Ecopetrol Operador	42
4	27/01/2018	Socorro	Alcaldía Localidad 3	Atención a inquietudes	* Atención de inquietudes sobre la Formación en Gestión Pública y de proyectos. * Articulación con ASOJAC y Alcaldía Localidad 3, para el desarrollo del programa de formación. * Curso Formador de Formadores.	Ecopetrol Operador	11

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
5	29/01/2018	Pasacaballos	Salón Comunal	Reunión Informativa	* Socialización del programa de Gestión Pública y de Proyectos. * Inscripciones.	Ecopetrol Operador	11
6	1/02/2018	Policarpa	Sede de la JAC	Reunión Informativa	* Inversión social 2017 * Inversión social 2018 * Programas de formación * SPE y Contratación mano de obra local MOL.	Ecopetrol Operador	4
7	2/02/2018	Zaragocilla Sector Cuatro Vientos	SENA Petroquímico	Reunión Informativa	* Articulación para el programa de formación 2018. * Listado de ofertas formativas. * Docentes asignados	Ecopetrol Operador	5
8	3/02/2018	El Libertador	Casa de la Cultura	Reunión Informativa	* Inversión social 2017 * Inversión social 2018 * Programas de formación * SPE y Contratación mano de obra local MOL.	Ecopetrol Operador	12
9	6/02/2018	Ceballos	CASA COMUNAL	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	6
10	8/02/2018	Membrillal	Cabildo Indígena Zenú de Membrillal - CAIZEM	Reunión Informativa	* Inversión social 2017 * Inversión social 2018 * Programas de formación * SPE y Contratación mano de obra local MOL.	Ecopetrol Operador	4
11	9/02/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Reunión con la Federación de Juntas de Acción Comunal de Cartagena * Socialización del programa de Gestión Pública y de Proyectos. * Inscripciones.	Ecopetrol Operador	8

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
12	9/02/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Socialización resultados inversión social 2017 Consulta Materialidad reporte de sostenibilidad 2017	Reficar	19
13	9/02/2018	Nuevo Bosque	SPE Comfenalco	Reunión Informativa	Reunión comunidades aledañas a la Refinería de Cartagena. * Gestión Social * Jornada de Orientación laboral. * Utilización de la Plataforma SPE para el ingreso de la hoja de vida y postulación. * Formación para el trabajo.	Ecopetrol Operador	32
14	12/02/2018	Blas de Lezo	Sede de la Asociación de Juntas de Acción Comunal - ASOJAC	Atención a inquietudes	* Articulación con ASOJAC Localidad 3, para el desarrollo del programa de formación de líderes. * Inscripción el Curso de Liderazgo y Participación Ciudadana. * Aclaración de inquietudes sobre el Curso Formador de Formadores y avances de la articulación con la Federación Distrital de JAC y el Ministerio del Interior.	Ecopetrol Operador	8
15	16/02/2018	Henequén	Casa Presidenta JAC	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	6
16	16/02/2018	Tenera	Oficina del Servicio Público de Empleo del SENA	Reunión Informativa	* Ruta de empleabilidad en Cartagena. * Difusión de vacantes con líderes comunitarios. * Formación competencias laborales.	Ecopetrol Operador	5

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
17	27/02/2018	Bernardo Jaramillo	Vivienda de la Presidenta de la JAC	Reunión Informativa	* Articulación para jornada de orientación laboral. * Servicio Público de empleo.	Ecopetrol Operador	3
18	28/02/2018	Zaragocilla Sector Cuatro Vientos	SENA Petroquímico	Reunión Informativa	Programas formación Trabajo en Alturas, dirigidos a la comunidad 2018 a desarrollarse en Alianza con el SENA	Ecopetrol Operador	3
19	5/03/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	* Gestión social de la Refinería de Cartagena. * Programa de gestión ambiental que lidera el Grupo Cristiano Juventud.	Ecopetrol Operador	3
20	5/03/2018	Mamonal	Esenttia	Reunión Informativa	* Gestión social de la Refinería de Cartagena. * Estrategias de sostenibilidad y mejoramiento de los alrededores del Caño Antonio José de Sucre y 20 de julio, intervenidos recientemente por la Refinería de Cartagena.	Ecopetrol Operador	7
21	6/03/2018	Mamonal	Parquiamérica	Reunión Informativa	* Gestión social de la Refinería de Cartagena. * Programa de emprendimiento que desarrolla IDEI Factory. * Proyecto de ciudad.	Ecopetrol Operador	4
22	7/03/2018	Policarpa	Sede Retriplanet	Reunión Informativa	* Objeto social de Retriplanet. * Inversión social 2017 y 2018 de la Refinería. * Programas de formación articuladas con SENA y Comfenalco.	Ecopetrol Operador	10

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
23	9/03/2018	Albornoz	Casa Presidenta JAC	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	2
24	15/03/2018	Mamonal	Bloc Port Oficina del Grupo Energía de Bogotá	Reunión Informativa	* Inversión social 2017 * Inversión social 2018 * Identificación de comunidades de interés mutuo (Policarpa, Arroz Barato, Puerta de Hierro, Vista Hermosa).	Ecopetrol Operador	3
25	16/03/2018	Vista Hermosa	Institución Educativa Berta Gedeón	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	3
26	16/03/2018	Nuevo Bosque	Oficina SPE Comfenalco	Reunión Informativa	* Alianza Agencia Pública de empleo de Comfenalco y la Refinería de Cartagena. * Jornada de orientación laboral. * Utilización efectiva de la plataforma SPE. * Tips sobre cómo presentar una hoja de vida, fotos y presentación para la entrevista. * Ofertas de cursos para el fortalecimiento de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	17
27	22/03/2018	Socorro	Alcaldía Localidad 3	Reunión Informativa	Información sobre la protesta adelantada por la comunidad de Pasacaballos, liderada por la Organización de Trabajadores Unidos de Pasacaballos - OTUPA- contra el gremio empresarial de Mamonal. - Demandan mayor Contratación de mano de obra local, con preferencia en porcentaje, a la	Ecopetrol Operador	8

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
					comunidad de Pasacaballos.		
28	23/03/2018	Mamonal	Parquiamérica	Atención a inquietudes	Reunión con personas que lideraron la protesta de Pasacaballos por contratación de mano de obra local. - Demandan mayor Contratación de mano de obra local, con preferencia en porcentaje, a la comunidad de Pasacaballos. - Manifiestan que en la empresa no hay personas de Pasacaballos.	Ecopetrol Operador	5
29	27/03/2018	Puerta de Hierro	Casa Presidente JAC	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	2
30	27/03/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	* Gestión Social de la Refinería de Cartagena. * Proyecto de fortalecimiento adelantado por estudiantes de la UNAD, para fortalecer las costumbres y la memoria histórica del Cabildo.	Ecopetrol Operador	3
31	3/04/2018	Policarpa	Casa Presidente JAC	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	1
32	4/04/2018	El Libertador	Casa Presidente JAC	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	3
33	4/04/2018	Policarpa	Comunidad	Atención a inquietudes	* Aclaración sobre contaminación por hidrocarburo (mancha negra) en el Canal de Policarpa. * La contaminación se originó, por el vertimiento ilegal de lavadores de carrotanques. * Las autoridades locales, sancionaron a	Ecopetrol Operador	2

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
					negocios de lavadores de carrotanques.		
34	6/04/2018	Albornoz	Comunidad	Reunión Informativa	* Servicio público de empleo. * Contratación de mano de obra local. * Jornada de orientación laboral del 19 de abril en la agencia de empleo de Comfenalco. * Formación de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	2
35	7/04/2018	Pasacaballos	IE José María Córdoba Sede Los Ceres	Reunión Informativa	* Servicio público de empleo. * Contratación de mano de obra local. * Jornada de orientación laboral del 19 de abril en la agencia de empleo de Comfenalco. * Formación de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	11
36	10/04/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	* Información sobre jornada de orientación laboral, a realizarse el 19 de abril de 2018 * Formación para el fortalecimiento de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	19
37	13/04/2018	Pasacaballos	Calle del Puerto	Reunión Informativa	* Servicio público de empleo. * Contratación de mano de obra local. * Formación de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	3
38	14/04/2018	Puerta de Hierro	Puerta de Hierro	Reunión Informativa	* Servicio público de empleo. * Contratación de mano de obra local. * Formación de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	2

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
39	17/04/2018	Membrillal	Casa Comunal	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	1
40	17/04/2018	Policarpa	Casa Adulto Mayor	Reunión Informativa	Avances Inversión social 2018	Reficar	9
41	19/04/2018	Nuevo Bosque	SPE Comfenalco	Reunión Informativa	* Alianza Agencia Pública de empleo de Comfenalco y la Refinería de Cartagena. * Jornada de orientación laboral. * Utilización efectiva de la plataforma SPE. * Tips sobre cómo presentar una hoja de vida, fotos y presentación para la entrevista. * Ofertas de cursos para el fortalecimiento de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	19
42	20/04/2018	Mamonal	SENA Náutico Pesquero	Reunión Informativa	* Alianza SENA con la Refinería de Cartagena. * Programación de formaciones para el fortalecimiento de competencias laborales dirigido a las comunidades.	Ecopetrol Operador	4
43	23/04/2018	Pasacaballos	Salón comunitario	Reunión Informativa	* Servicio público de empleo. * Contratación de mano de obra local. * Formación de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	2
44	25/04/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	Socialización Reporte de Sostenibilidad 2017	Reficar	24



No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
45	25/04/2018	Chambacú	Fundación Mamonal	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Programa de fortalecimiento a líderes comunitarios.</li> <li>* Programa Formador de Formadores.</li> <li>* Propuesta de gestión de la Federación Distrital de Juntas de Acción Comunal, para que el programa Formador de Formadores tenga un impacto en todo el Distrito de Cartagena.</li> </ul>	Ecopetrol Operador	3
46	26/04/2018	Pasacaballos	Centro de Vida de Pasacaballos	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Reunión con el Consejo Comunitario de Negritudes.</li> <li>* Servicio público de empleo.</li> <li>* Contratación de mano de obra local.</li> <li>* Formación de competencias laborales.</li> </ul>	Ecopetrol Operador	5
47	26/04/2018	Pasacaballos	Centro de Vida de Pasacaballos	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Programa de formación para líderes de Juntas de Acción Comunal.</li> <li>* Servicio público de empleo.</li> <li>* Contratación de mano de obra local.</li> <li>* Formación de competencias laborales.</li> </ul>	Ecopetrol Operador	7
48	26/04/2018	Mamonal	Refinería de Cartagena	Reunión Informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Alianza con las agencias de empleo de Comfenalco y SENA.</li> <li>* Plataforma de las Agencias Públicas de Empleo.</li> <li>* Priorización de la mano de obra local en los procesos de contratación de la Refinería de Cartagena.</li> <li>* Articulación interinstitucional.</li> </ul>	Ecopetrol Operador	11

No.	FECHA	BARRIO	LUGAR	TIPO REUNIÓN	TEMA	ORGANIZADOR	ASISTENTES
49	30/04/2018	Pasacaballos	IE Técnica de Pasacaballos	Reunión Informativa	Reunión con personas que participaron en la protesta de Pasacaballos por contratación de mano de obra local. * Se informa sobre la gestión social de la Refinería de Cartagena. * Se informa sobre el procedimiento de contratación de mano de obra y la priorización de la mano de obra local. * Cumplimiento de la contratación de mano de obra local, según la ley.	Ecopetrol Operador	45
50	30/04/2018	Puerta de Hierro	Casa del Presidente JAC	Reunión Informativa	* Servicio público de empleo. * Seguimiento a la contratación de mano de obra local. * Seguimiento a la Jornada de orientación laboral del 19 de abril en la agencia de empleo de Comfenalco y a la formación de competencias laborales.	Ecopetrol Operador	7
<b>Total</b>							<b>437</b>

### **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 cuatrimestre del año 2018 se recibieron un total de 398 casos: 331, 83.1% recibidos por Ecopetrol Operador y 67, 16.8% recibidos por Reficar.

Casos recibidos por Ecopetrol Operador:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
<b>Peticiones</b>	98	69	71	55	293
<b>Quejas y reclamos</b>	5	8	14	11	38
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>77</b>	<b>85</b>	<b>66</b>	<b>331</b>

Casos recibidos por Reficar:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
<b>Peticiones</b>	17	15	14	13	60
<b>Quejas y reclamos</b>	4	1	3	0	8
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>67</b>

Casos recibidos por temática:

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total	
	Peticiones Generales ECP	Quejas y reclamos ECP	Peticiones Generales Reficar	Quejas y reclamos Reficar	Peticiones Generales	Quejas y reclamos
Apoyo a la comunidad y sociedad	7	0	1	0	8	0
Contratación de Bienes y Servicios Locales	1	0			1	0
Contratación de M.O.L.			7	0	7	0
Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas					0	0
Decisiones Administrativas	2	1			2	1
Desempeño y Sistema Integrado de Gestión	6	9			6	9
Desincorporación del Talento Humano	221	2	0	1	221	3
Gestión de proveedores	0	1			0	1
Inconformidad en las etapas de ejecución y liquidación de contratos	0	1			0	1
Inconformidad Productos - Clientes	0	17			0	17
Inconformidad Servicios Administrativos	0	2			0	2
Medio Ambiente			1	0	1	0

Temática	Ecopetrol Operador		Reficar		Total	
	Peticiones Generales ECP	Quejas y reclamos ECP	Peticiones Generales Reficar	Quejas y reclamos Reficar	Peticiones Generales	Quejas y reclamos
Plan de -inversión Social	2	0			2	0
Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	2	3			2	3
Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	2	2			2	2
Solicitud de información/documentación relacionada con Ecopetrol S.A. o Reficar	32	0	50	7	83	7
Solicitud de información/documentación relacionada con empresas contratistas de Ecopetrol S.A. o Reficar	3	0			3	0
Respuestas Inoportunas	2	0			2	0
Visitas Industriales	13	0			13	0
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>38</b>	<b>59</b>	<b>8</b>	<b>352</b>	<b>46</b>

#### Origen de los casos recibidos:

Los casos recibidos fueron originados principalmente en la ciudad de Cartagena (84.71%), seguidos por los casos provenientes de Bogotá D.C. (6.52%) y de Barranquilla (1.75%).

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Cartagena	314	24	338	84,71%
Bogotá D.C.	11	15	26	6,52%
Barranquilla	2	5	7	1,75%
Turbaco	2	0	2	0,50%
Magangué	1	0	1	0,25%
Coveñas	1	0	1	0,25%
Armenia	0	1	1	0,50%
Barrancabermeja	0	2	2	0,50%
Buenaventura	0	1	1	0,25%
Cali	0	3	3	0,75%
Envigado	0	1	1	0,25%

CIUDAD DE PROCEDENCIA DEL CASO	No. Casos Recibidos por Ecopetrol Operador	No. Casos Recibidos por Reficar	Total Casos Recibidos	% Casos Recibidos
Extranjero	0	5	5	1,25%
Funza	0	1	1	0,25%
Montería	0	1	1	0,25%
Mosquera	0	1	1	0,25%
Neiva	0	2	2	0,50%
Rionegro	0	1	1	0,25%
Sogamoso	0	1	1	0,25%
Tocancipá	0	1	1	0,25%
Turbana	0	1	1	0,25%
Valledupar	0	1	1	0,25%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>67</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

#### Medio Utilizado:

Los casos registrados ingresaron principalmente por correspondencia física (53%, 211 casos), por correo electrónico (33.17%, 132 casos), y por página web (12% = 48 casos).

Medio Utilizado para Presentar el Caso	No. Casos Presentados a través de Ecopetrol Operador	No. Casos Presentados a través de Reficar.	Total Casos Recibidos	Distrib. Casos Recibidos por Tipo de Medio
Correspondencia Física	211	0	211	53,02%
Email	69	63	132	33,17%
Web	48	0	48	12,06%
Teléfono	3	4	7	1,76%
Presencial	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>67</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

#### 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). En la relación de solicitudes de extrabajadores, se destaca la recepción mayoritaria de reclamaciones por parte de ex trabajadores de la firma CB&I, contratista principal del proyecto de ampliación de la refinería, quienes solicitan a Ecopetrol responder solidariamente por presuntas deudas de orden laboral que ese contratista tienen con ellos.

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	278	54	332	83,42%
Colaboradores	26	1	27	6,78%
Clientes	17	2	19	4,77%
Contratistas	7	6	13	3,27%
Estado	3	4	7	1,76%
Accionistas	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>67</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

#### **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 08 días calendario promedio, 100% de acuerdo con 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:**

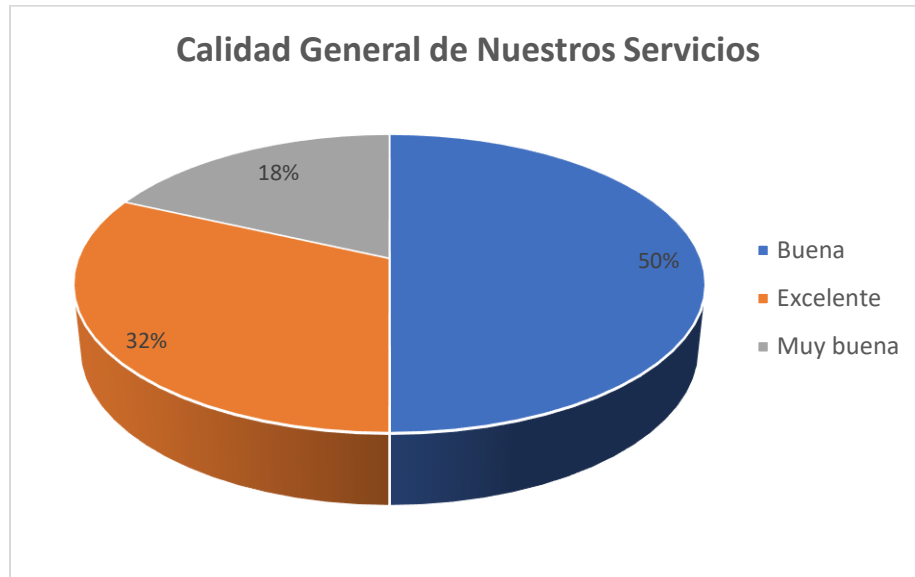
Durante el periodo de reporte, la oficina de Atención al Ciudadano de Reficar no dio traslado de caso alguno a otra entidad del Estado.

#### **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA:**

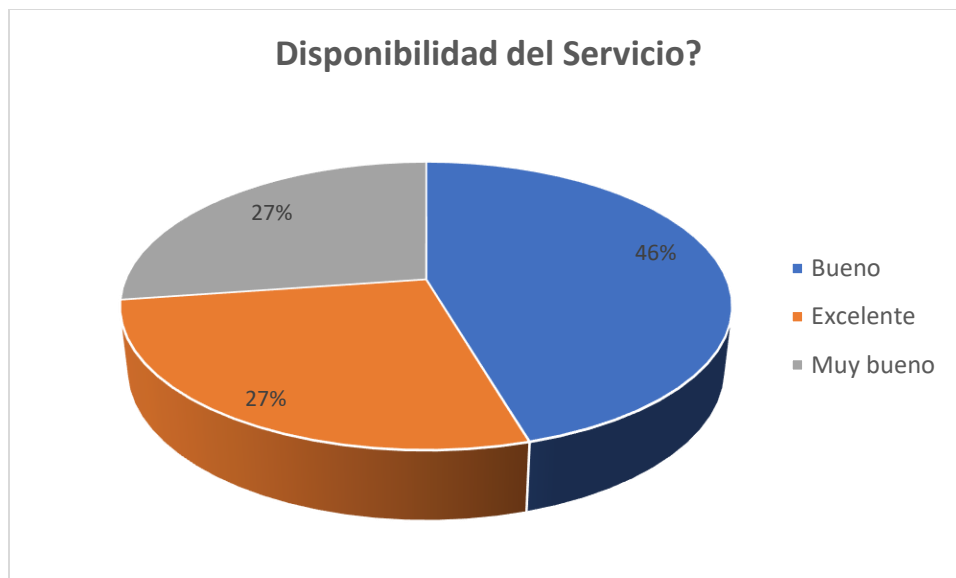
De los 67 casos recibidos por Reficar durante el periodo enero – abril del año 2018, solo 22 personas (32.8%) la respondieron efectivamente.

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 periodo enero - abril del año 2018 la Refinería de Cartagena S.A.S. recibió un total de 345 derechos de petición, que tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 10 días hábiles. El 60.87% de los derechos de petición estaban asociados a temas laborales. El 39.13% fue solicitud de información general.

