



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ECOPETROL 2020



Tabla de Contenido

1. CONTEXTO DE LA NORMA	3
2. INFORMACIÓN GENERAL DE ECOPETROL S.A.....	3
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	5
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	6
5.1 Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.....	6
5.1.1 Identificación y análisis de riesgos de corrupción	6
5.1.2 Valoración de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción	7
5.1.3 Seguimiento de los riesgos de corrupción	7
5.1.4 Actividades del plan 2020	8
5.2 Racionalización de Trámites	8
5.3 Rendición de Cuentas	8
5.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	9
5.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	11
5.5.1 Transparencia activa	11
5.5.2 Transparencia pasiva	11
5.5.3 Instrumentos de gestión de la información	11
5.5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	11
5.5.5 Monitoreo del acceso a la información pública.....	12
5.6 Iniciativas adicionales.....	12
Carta de trato digno a los ciudadanos y grupos de interés de Ecopetrol S.A.....	12

1. CONTEXTO DE LA NORMA

En cumplimiento de las disposiciones legales¹, para el 2020 Ecopetrol S.A. a través del presente documento ha actualizado su Plan Anticorrupción para la vigencia de 2020, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión de los riesgos identificados en la compañía.

Este plan se divulga en línea con el propósito de que los ciudadanos puedan conocer de primera mano las acciones que las entidades del estado desarrollan para gestionar el riesgo de corrupción.

Ecopetrol trabaja acorde con las directrices y lineamientos del gobierno nacional para no solamente combatir la corrupción, sino también para mejorar los diferentes mecanismos de atención al ciudadano que se tienen dispuestos, construyendo relaciones de confianza y mutuo beneficio con los grupos de interés.

2. INFORMACIÓN GENERAL DE ECOPETROL S.A.

A. Qué es Ecopetrol

Ecopetrol S.A. es una Sociedad de Economía Mixta de carácter comercial², del orden nacional, vinculada al Ministerio de Minas y Energía, de conformidad con lo establecido en la Ley 1118 de 2006;

¹ Ley 1474 de 2011. Artículo 73. "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología

organizada bajo la estructura de sociedad anónima, se rige por Estatutos Sociales contenidos en Escritura Pública No. 5314 del 14 de diciembre de 2007 (Notaría Segunda del Círculo Notarial de Bogotá D.C.), y modificados por:

- Escritura Pública No. 560 del 23 de mayo de 2011 (Notaría Cuarenta y Seis del Círculo Notarial de Bogotá D.C.)
- Escritura Pública No. 666 del 7 de mayo de 2013 (Notaría Sesenta y Cinco del Círculo Notarial de Bogotá D.C.)
- Escritura Pública No. 1049 del 19 de mayo de 2015 (Notaría Segunda del Círculo Notarial de Bogotá D.C.)

B. Propósito Superior

Cuando decimos que Ecopetrol es "De todos para todos", queremos decir que nuestro talento, liderazgo y capacidades como equipo están al servicio del crecimiento, bienestar y desarrollo del país. Por eso Somos energía que transforma a Colombia.

C. Misión y Visión

MISIÓN

Trabajamos todos los días para construir un mejor futuro:

- Rentable y sostenible
- Con una operación sana, limpia y segura

para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción".

² Estatutos Sociales de Ecopetrol.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

- Asegurando la excelencia operacional y la transparencia en cada una de nuestras acciones
- Construyendo relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés.

VISIÓN

Ecopetrol será una compañía integrada de clase mundial de petróleo y gas, orientada a la generación de valor y sostenibilidad, con foco en Exploración y Producción, comprometida con su entorno y soportada en su talento humano y la excelencia operacional.

D. Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta es el compendio de reglas que definen los estándares de comportamiento esperados por la organización y la guía principal para orientar las acciones de quienes trabajan en Ecopetrol S.A., las compañías que integran el Grupo y todos los demás destinatarios del mismo, bajo los principios éticos de integridad, responsabilidad, respeto y compromiso con la vida.

INTEGRIDAD

Es el comportamiento que nos hace visibles como personas rectas, leales, justas, objetivas, honestas y transparentes ante la empresa y la sociedad. Una persona íntegra actúa en forma coherente con las características referidas, la normativa interna y externa aplicable, los principios y las reglas adoptados por la organización para prevenir violaciones a los estándares y expectativas éticas referidas en el Código. Actuar conforme con este comportamiento nos permite afirmar que no se toleran los actos de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, soborno y corrupción (violaciones a Ley FCPA, regalos y atenciones, conflictos de interés) ni las conductas que falten a la ética.

RESPONSABILIDAD

Es la obligación moral de hacer el mejor esfuerzo para alcanzar los objetivos empresariales y garantizar el manejo eficiente de los recursos.

Con base en este principio, es obligatorio hacer todo lo pertinente para desarrollar las actividades asignadas y las metas de la compañía, acogiendo las disposiciones aplicables contenidas en la Constitución Política, las leyes nacionales y extranjeras, la reglamentación interna, así como adoptando el Sistema de Control Interno. Bajo este principio, se asumen las consecuencias de las decisiones que se adoptan, así como de las omisiones y extralimitaciones.

RESPECTO

Es la capacidad de aceptar y reconocer las diferencias que se tienen con los demás. A partir de este principio se protegen los derechos humanos, fundamentales y sociales, y se propende por reconocer al otro sin distinción de sexo, orientación, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición económica, física o mental. En virtud de este principio, se actúa en forma cordial, sin hacer discriminaciones ni dar malos tratos o agredir a los demás, no se habla mal del otro, ni se afecta la imagen de las personas, ni de la Empresa.

COMPROMISO CON LA VIDA

Son las acciones de autocuidado dentro y fuera del trabajo, aplicando las reglas de higiene, seguridad y medio ambiente que nos señala Ecopetrol, como un mecanismo para la defensa de la vida, la salud y el entorno.

3. OBJETIVO

El objetivo del Plan Anticorrupción, es contar con un esquema de gestión para la identificación y control de los riesgos de corrupción, así como para el fortalecimiento de los mecanismos de atención y servicio al ciudadano, indicando los principales elementos para el control y monitoreo de la corrupción en Ecopetrol y la determinación de prácticas para la adecuada atención al ciudadano.

De acuerdo con el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”³, Ecopetrol debe elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano a ser implementada teniendo en cuenta los siguientes componentes:

- a. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:** Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.
- b. **Estrategia anti trámites:** Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el

Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

- c. **Rendición de cuentas:** la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- d. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

De igual forma plantea la posibilidad de establecer estrategias adicionales a las mencionadas en los literales anteriores, encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

4. ALCANCE

La estrategia para la vigencia 2019 se ha definido en el marco de:

³ En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la

Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

- i) La identificación, valoración y seguimiento de los riesgos de cumplimiento⁴
- ii) La rendición de cuentas, y
- iii) Los mecanismos para la adecuada atención al ciudadano.

La divulgación del plan se realiza a través de página web de Ecopetrol, en la sección Estrategia Anticorrupción.

5. COMPONENTES DEL PLAN

5.1 Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción

Ecopetrol S.A. ha identificado los riesgos y diseñado los controles de cumplimiento y realiza permanentemente su monitoreo, para prevenir, detectar y mitigar o corregir situaciones materialización de los mismos, buscando cumplir con los más altos estándares y mejores prácticas, así como las disposiciones legales Colombianas aplicables y demás contenidas en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés) y la convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos).

En atención a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia, Ecopetrol propende por alcanzar los siguientes objetivos:

- i) Lograr y mantener una cultura de transparencia, cuyos valores del respeto,

integridad y responsabilidad se evidencien diariamente en el actuar de los funcionarios directos de Ecopetrol y sus contratistas.

- ii) Cumplir con los requerimientos de la regulación local e internacional aplicables a Ecopetrol, entre ellos los relacionados con la prevención del fraude, apropiación indebida de activos, la corrupción, el soborno, reportes fraudulentos, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- iii) Capacitar personas en la prevención de riesgos de cumplimiento.
- iv) Potenciar la sinergia con el Sistema de Control Interno, que permita una gestión integral de los riesgos.
- v) Fortalecer los equipos de análisis y los mecanismos de detección.
- vi) Mitigar los riesgos de cumplimiento de la “Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA)”.
- vii) Consolidar un programa de cumplimiento de clase mundial.

5.1.1 Identificación y análisis de riesgos de corrupción

A partir del análisis del marco estratégico, se identificaron los riesgos que desvían en mayor medida a Ecopetrol del cumplimiento de sus objetivos estratégicos; para este ejercicio y teniendo en cuenta la relevancia e importancia en la compañía sobre la gestión de las temáticas de fraude, corrupción, LA/FT y asuntos éticos, para el 2020 se identificó y estructuró el riesgo empresarial

⁴ Ecopetrol S.A. define los controles de cumplimiento como aquellos relacionados con e con el cumplimiento de las leyes y normas aplicables a la compañía, regulaciones tanto internas como externas. Los controles de cumplimiento tienen énfasis en fraude, que según su clasificación, pueden tener los siguientes tipos:

Apropiación indebida de activos; soborno; corrupción; reportes fraudulentos; lavado de activos y financiación del terrorismo.

“Faltas a la ética y cumplimiento”, que enmarca una cultura de cero tolerancia a la corrupción.

Este riesgo empresarial define como comportamientos inadecuados asociados a faltas al Código de Ética y manuales de prevención, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo por parte de empleados, contratistas o terceros que tengan relación con Ecopetrol, que podrían generar un eventual detrimento económico, reputacional o legal para Ecopetrol.

Adicional al riesgo empresarial mencionado, de forma anual Ecopetrol S.A. realiza la gestión de riesgos de proceso, ejercicio mediante el cual se identifican, valoran, tratan y monitorean los riesgos de los procesos identificados por la Compañía, entre los cuales se encuentran incluidos los riesgos de cumplimiento.

En este sentido, conforme se ejecuta el ciclo de riesgos de proceso, son gestionados los riesgos de cumplimiento.

5.1.2 Valoración de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción

La metodología de valoración de riesgos de Ecopetrol contempla, entre otros, criterios de medición de la probabilidad e impacto se referencia en los criterios definidos en la herramienta “Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” como complemento normativo a las mejores prácticas implementadas en la materia.

Del ejercicio de valoración y tratamiento de los riesgos de cumplimiento mediante la ejecución del ciclo de riesgos de proceso, Ecopetrol obtiene el mapa y matriz de riesgos de cumplimiento, donde se representa gráficamente el resultado de la valoración inherente y residual de los riesgos de cumplimiento en los procesos.

		PROBABILIDAD					
		El evento no se ha presentado en los últimos cinco (5) años	El evento se presentó una vez en los últimos 5 años	El evento se presentó una vez en los últimos 2 años	El evento se presentó una vez en el último año	Ha ocurrido más de una vez en el último año	
		Raro	Improbable	Posible	Probable	Con Certeza	
		A	B	C	D	E	
IMPACTO	Catastrófico	5	Nivel residual				Riesgo inherente
	Mayor	4					
	Moderado	3	Nivel residual				Nivel residual

Mapa de calor Riesgos de Cumplimiento

5.1.3 Seguimiento de los riesgos de corrupción

El seguimiento al mapa de los riesgos de cumplimiento y al riesgo empresarial de “Faltas a la ética y cumplimiento”, se realizará tres veces al año con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Adicionalmente, los riesgos de cumplimiento de los procesos de Ecopetrol son monitoreados mediante el seguimiento a la gestión de los riesgos de cumplimiento y la efectividad de los mitigantes conforme a lo propuesto en los hitos correspondientes a este numeral, que se pueden evidenciar en el documento “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020” anexo.

5.1.4 Actividades del plan 2020

La estrategia definida para la mitigación de los riesgos de cumplimiento para la presente vigencia se compone de los siguientes elementos:

- Actualización de la matriz de riesgos de cumplimiento soportada en la metodología de gestión de riesgos de Ecopetrol S.A.
- Seguimiento a los riesgos de cumplimiento, mediante la ejecución de actividades del plan de monitoreo y de prevención de la Gerencia Corporativa de Ética y Cumplimiento, entre las que se encuentran las siguientes:

Prevención

- Comunicación mediada (página iris-ética, línea ética, Charlas e+)
- Comunidad práctica en ética y cumplimiento.
- Programa de capacitaciones

Monitoreo

- Debida diligencia de contrapartes
- Identificar y hacer análisis de conflictos de interés
- Inhabilidades e incompatibilidades
- Análisis y monitoreo de soborno a funcionarios gubernamentales
- Corrupción en contratación, socios y filiales.

5.2 Racionalización de Trámites

Ecopetrol S.A. por ser una compañía de carácter industrial no tiene trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, tal como se ha reportado al Departamento Administrativo de la Función Pública y de acuerdo con el concepto emitido el 2 de marzo de 2016 por

la Oficina Jurídica del Ministerio de Minas y Energía, en el cual se concluye:

“Dada la naturaleza de rango superior y/o especial de la Ley 142 de 1994 y de la Ley 1118 de 2006, que aplica a las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica y Ecopetrol respectivamente, estas no son destinatarias de las disposiciones del Decreto 2482 de 2012”.

5.3 Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas en Ecopetrol es un ejercicio permanente y constante que se cumple a través de varios mecanismos, con el fin de facilitar el acceso a la información a todos los grupos de interés.; tales mecanismos son:



- A. Publicación anual del informe integrado de gestión sostenible: En este informe se incluye información general de la empresa, de su cadena de valor y sus procesos operativos, resultados financieros, comportamiento de la acción, gestión de riesgos y, en general, la gestión de la empresa en sus aspectos económico, social y ambiental, que puede ser consultado en la página web de la entidad (www.ecopetrol.com.co) en la siguiente ruta: Inicio > Nuestra Empresa > Sala de Prensa >

Publicaciones > Informes de Gestión y Sostenibilidad.

- B. Suministrar la información correspondiente al Reporte EITI - Iniciativa por la Transparencia de las Industrias Extractivas.
- C. Transmitir el reporte de implementación de mejores prácticas corporativas (Encuesta Código País) a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- D. Celebrar la Asamblea General de Accionistas: En este escenario que se celebra anualmente, se informa de manera detallada a los accionistas de la compañía, los resultados de la misma y se toman las decisiones propias de ese órgano corporativo.
- E. Incluir en el Reporte Integrado de gestión Sostenible información sobre los resultados de la Consulta de Percepción y Expectativas de Grupos de Interés
- F. Generar el informe de satisfacción de la Asamblea General de Accionistas con base en la encuesta practicada a los asistentes.
- G. Generar el informe Trimestral de los resultados de la Compañía y cumplimiento de metas.

5.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Un adecuado ejercicio de la Responsabilidad Empresarial supone la existencia de canales de comunicación que contribuyan a mantener y mejorar la relación con nuestros grupos de interés. Para hacer

realidad este diálogo con sus grupos de interés, Ecopetrol a través de la Oficina de Participación Ciudadana (OPC) recibe y gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), asegurando una respuesta oportuna y de calidad.

De igual manera, la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol, lidera los escenarios de participación que permitan informar a los Grupos de Interés sobre las actividades desarrolladas por Ecopetrol y conocer sus percepciones. Para ello cuenta con diversos canales de atención al ciudadano como:



Oficinas de Correspondencia. Funcionan en todos los lugares donde Ecopetrol tiene oficinas. La de Bogotá D.C. está ubicada en la Carrera 7 No. 32-42, Edificio San Martín Piso 1.



Internet. Formulario en línea para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias publicado en la web corporativa (www.ecopetrol.com.co > Inicio > Nuestra Empresa > Servicios de Información al Ciudadano > Contáctenos).



Correo electrónico. Se dispone de los siguientes buzones:
participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co
quejasysoluciones@ecopetrol.com.co



Call Center Corporativo. Línea nacional telefónica gratuita: 01 8000 918418



Brigadas de atención. Atención personalizada en municipios sin presencia permanente de la empresa.



Teleiguanas. Cabinas telefónicas que comunican directamente con el call center corporativo ubicadas en las regionales en Caribe, Casanare, Central, Huila, M. Medio, Meta, Occidente, Oriente y Nariño-Putumayo



Oficinas de atención personalizada. Oficinas atendidas directamente por personal de Ecopetrol ubicadas en distintos municipios del país, a saber:

Departamento	Ciudad	Dirección
Bolívar	Cartagena	Mamonal KM 7, Edificio VIT Ecopetrol
Casanare	Yopal	Calle 37 N° 20-55
Cundinamarca	Bogotá D.C.	Carrera 7 N° 37-73, Edificio Teusacá Piso 1
Huila	Neiva	Transversal 9AW N° 7-86, Frente al Puente El Tizón
Meta	Acacias	Calle 14 N° 12-51, Barrio Juan Mellao
	Castilla La Nueva	Oficinas de Ecopetrol, Km 1 Vía Cacayal
	Guamal	Carrera 7 N° 16-9, Barrio Fundadores
	Puerto Gaitán	Calle 14 N° 9-17, Centro Empresarial Iguana de los Llanos - Local 01
	Villavicencio	Calle 15 N° 40-01, Centro Comercial y Empresarial Primavera Urbana Piso 1, Local 153
Norte de Santander	Cúcuta	Oficinas de Ecopetrol, Redoma de San Mateo - Autopista Internacional Km 1
	Tibú	Zona Industrial Ecopetrol S.A., Campo Tibú Km 1
Putumayo	Orito	Gerencia de Operaciones y Desarrollo Putumayo, Barrio Colombia
Risaralda	Dosquebradas	Avenida del Ferrocarril N° 17 – 12, Edificio Ópalo Piso 1
Santander	Barrancabermeja	Gerencia Refinería Barrancabermeja, Oficinas del 25 de Agosto Bloque 3, Carrera 20 Calle 71 Esquina
	Bucaramanga	Instituto Colombiano del Petróleo (ICP), Km 7 Vía Piedecuesta
	Corregimiento El Centro	Oficinas Generales de Ecopetrol, El Centro

Para la atención de “PQRS” la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol, cuenta con un sistema de gestión bajo el marco de la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Administrativo, conformado por los siguientes componentes:

A. Procedimiento para la gestión del derecho de petición – PQRS:

Es un documento que consolida el marco normativo y procedimental que se aplica en la organización para la atención de las PQRS, contemplando entre otros los siguientes aspectos:

- Funcionarios competentes para resolver las PQRS
- Etapas del proceso de atención de PQRS
- Oportunidad para dar respuesta (Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS)
- Características de la respuesta a las PQRS
- Notificación de las respuestas a los peticionarios
- Otros aspectos a considerar en el tratamiento de las PQRS
- Aspectos sustanciales del Derecho de Petición
- Roles y responsabilidades en la atención de PQRS

B. Herramienta informática de gestión:

Para facilitar el registro, la atención y la trazabilidad de las peticiones, Ecopetrol cuenta con una herramienta informática adecuada que garantiza entre otras funcionalidades las siguientes:

- Centralización y registro de los casos recibidos en los diferentes canales de atención dispuestos como son formulario web, correos electrónicos, atención telefónica, atención personalizada y correo físico.
- Asignación de consecutivo único que identifica cada PQRS recibida en la organización.

- Trazabilidad de la atención dada a cada PQRS, dejando el registro de los funcionarios que realizaron la atención y la documentación relacionada con cada caso.
- Alertas de asignaciones y vencimientos para asegurar la respuesta oportuna y adecuada de las peticiones ciudadanas.
- Reportes e informes en tiempo real sobre la gestión de los casos.

C. Indicador de atención oportuna:

Para controlar y asegurar que todas las PQRS presentadas ante Ecopetrol se atiendan oportunamente, además del control diario que se realiza mediante la herramienta informática, mensualmente se reporta el Indicador de Atención Oportuna a la Ciudadanía.

5.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Ecopetrol es consciente de la importancia de divulgar oportunamente los principales datos de nuestra actividad económica, social y ambiental y los hechos más relevantes de las empresas que conforman el Grupo. Por tal razón, pone a disposición de todos sus grupos de interés diferentes esquemas para lograr la divulgación, como se menciona a continuación:

5.5.1 Transparencia activa

En la página web de Ecopetrol se publica la información aplicable, según la ley 1712 de 2014 y que concierne a la estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento de la entidad. También se registra el acceso a los datos abiertos, información sobre la contratación pública y todas otras disposiciones definidas por la “Estrategia de

Gobierno en Línea”. Dicha información puede ser consultada en la sección de Nuestra Empresa, Reporte Anual de Sostenibilidad, Atención al Ciudadano y Contratistas.

5.5.2 Transparencia pasiva

Todos los requerimientos de información que resulten en ejercicio de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), se gestionan a través de los canales de la Oficina de Participación Ciudadana, así como la herramienta informática dispuesta para ello, en la cual se identifican las peticiones ciudadanas que se presentan en ejercicio de dicha normativa.

5.5.3 Instrumentos de gestión de la información

Toda la información sobre el Programa de Gestión Documental de Ecopetrol se encuentra en la sección de Servicios al Ciudadano en la página web www.ecopetrol.com.co, bajo el nombre de Tablas de Retención Documental. En esta sección se publican aquellas disposiciones aplicables a Ecopetrol y relacionadas con el registro o inventario de activos de información, el índice de información clasificada y reservada, así como el esquema de publicación de información.

5.5.4 Criterio diferencial de accesibilidad

Ecopetrol entiende la diversidad de sus grupos de interés y por eso la página web de la compañía cumple con los estándares de uso dispuestos por la estrategia de Gobierno en Línea. El sitio web también aplica estándares de accesibilidad que permiten una mejor experiencia para personas con algún nivel de discapacidad visual; entre

estas características se destaca la posibilidad visualizar la página en modo de alto contraste, entre otras funciones.

5.5.5 Monitoreo del acceso a la información pública

Ecopetrol mantiene seguimiento del acceso a la información pública y mantiene información actualizada respecto de: el número de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

5.6 Iniciativas adicionales

Carta de trato digno a los ciudadanos y grupos de interés de Ecopetrol S.A.

Ecopetrol S.A., interesada en prestar un servicio de clase mundial y con el propósito de atender de manera oportuna y eficiente los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés de la Organización, en los asuntos relacionados con nuestra competencia y en concordancia con la defensa de la dignidad humana y la efectividad de los derechos de las personas, establecidos en la Constitución Política de Colombia, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, se compromete a reconocer y garantizar los derechos de los ciudadanos, a saber:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca

de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la organización, aun por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos de Ecopetrol en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores de Ecopetrol.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la organización al momento de decidir y a que se le informe al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Los funcionarios de Ecopetrol trabajamos unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la organización. Nos



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

ocupamos de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, siempre orientados a dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por la ley y nuestros procedimientos internos.

Para dar cumplimiento a lo expuesto, Ecopetrol pone a su disposición los canales de atención indicados en la sección 5.4 de este documento, así como redes sociales (Facebook y Twitter) y Canal de denuncias.