

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ECOPETROL 2019

Tabla de Contenido

1. CONTEXTO DE LA NORMA	3
2. INFORMACIÓN GENERAL DE ECOPETROL S.A.....	3
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	6
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	6
5.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa De Riesgos De Corrupción	6
5.1.1 Política de Administración de Riesgos.....	6
5.1.2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	7
A. Identificación de riesgos de corrupción:	7
B. Mapa y matriz de riesgos de corrupción:	8
5.1.3 Seguimiento de los riesgos de corrupción	8
5.1.4 Estrategia anticorrupción 2019	8
5.2 Racionalización de Trámites	9
5.3 Rendición de Cuentas	9
5.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	10
5.5 Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	12
5.5.1 Transparencia activa	12
5.5.2 Transparencia pasiva	12
5.5.3 Instrumentos de gestión de la información	12
5.5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	12
5.5.5 Monitoreo del acceso a la información pública.....	13
5.6 Otras Iniciativas	13

1. CONTEXTO DE LA NORMA

En cumplimiento de las disposiciones legales¹, para el 2019 Ecopetrol S.A. a través del presente documento ha actualizado su Plan Anticorrupción para la vigencia de 2019, con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión de los riesgos de cumplimiento identificados y lo 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.

La Compañía 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 (sociedad y comunidad).

2. INFORMACIÓN GENERAL DE ECOPETROL S.A.

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; 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.)

Su objeto social es “el desarrollo, en Colombia o en el exterior, de actividades comerciales o industriales correspondientes o relacionadas con la exploración, explotación, refinación, transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de hidrocarburos, sus derivados y productos”.³

A. Misión - Visión

MISIÓN

Trabajamos todos los días para construir un mejor futuro rentable y sostenible, con una operación sana, limpia y segura (barriles limpios) asegurando la excelencia operacional y la transparencia en cada una de nuestras acciones y construyendo relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés.



¹ Ley 1474 de 2011 (Artículo 73) y los Decretos 2641/2012 y 124/2016, estableció la obligatoriedad de las entidades del orden nacional, departamental y municipal de diseñar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción, acorde con la metodología contenida en el documento "Estrategias para la

Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2."

² Estatutos Sociales de Ecopetrol Artículo Uno.

³ Estatutos Sociales de Ecopetrol Artículo Cuarto.

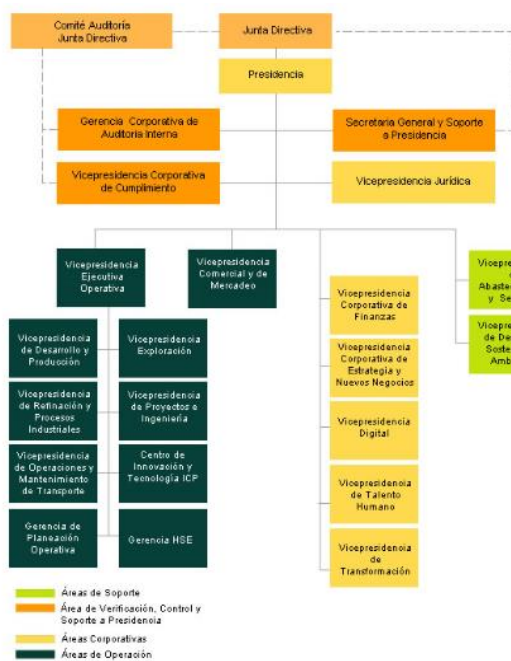
VISIÓN

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.



B. Estructura

A continuación se presenta el organigrama vigente:



C. 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.

RESPETO

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 la Metodología de la Secretaría de Transparencia⁴, se enuncian los objetivos específicos para cada componente:

- a) **Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción:** Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.
- b) **Racionalización de Trámites:** Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública.
- c) **Rendición de Cuentas:** Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.
- d) **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.
- e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Realizar acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.
- f) **Iniciativas Adicionales:** 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 *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano*

Atendiendo a lo anterior, Ecopetrol S.A. ha identificado los riesgos y diseñado los controles de cumplimiento⁵ 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).

4. ALCANCE

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

- i) La identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de cumplimiento
- ii) Indicar 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 del Riesgo de Corrupción - Mapa De Riesgos De Corrupción

De acuerdo con la metodología de la Secretaría de Transparencia, la gestión de este componente permite a las entidades contar con una herramienta para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

5.1.1 Política de Administración de Riesgos

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.

⁵ 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.

- 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.

5.1.2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción

A. Identificación 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, se identificó y estructuró el riesgo empresarial “Faltas a la ética, cumplimiento y afectación negativa a la reputación de la compañía”, 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.

Específicamente para la valoración de riesgos, la 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” Versión 2 y la guía “Gestión del Riesgo de Corrupción”, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

➤ Probabilidad

Nivel	Probabilidad	Descriptores de frecuencia utilizados
A	Raro ⁶	No se ha presentado en los últimos 5 años
B	Improbable	Se presentó una vez en los últimos 5 años
C	Posible	Se presentó una vez en los últimos 2 años
D	Probable	Se presentó una vez en el último año
E	Con certeza ⁷	Se ha presentado más de una vez al año

Figura 1. Niveles de probabilidad

⁶ Se homologa “Rara vez” de la Guía de “Gestión del Riesgo de Corrupción” al nivel “Raro” en la metodología de valoración de riesgos de Ecopetrol.

⁷ Se homologa “Casi seguro” de la Guía de “Gestión del Riesgo de Corrupción” al nivel “Con certeza”

➤ **Impacto (Categorizado en dimensiones)**

Nivel	Descriptor de impacto utilizado	Dimensiones de impacto Afectación en:
3	Moderado	- Recursos económicos - Reputación y buena imagen de la compañía
4	Mayor	- Relacionamiento con los Clientes SOX (Materialidad en la cuenta asociada de los estados financieros)
5	Catastrófico	

Figura 2. Niveles de impacto

B. Mapa y matriz de riesgos de corrupción:

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.

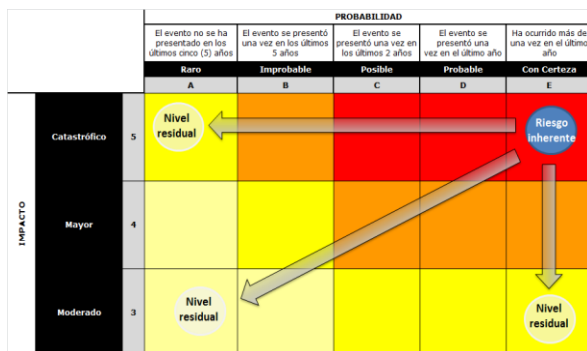


Figura 4. Mapa de calor Riesgos de Cumplimiento

5.1.3 Seguimiento de los riesgos de corrupción

El seguimiento al mapa de los riesgos de cumplimiento asociados al riesgo empresarial de “Faltas a la ética y el 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 de forma semestral. Estos hitos se pueden evidenciar en el documento “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019” anexo.

5.1.4 Estrategia anticorrupción 2019

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 y en la herramienta “Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2 y la guía “Gestión del Riesgo de Corrupción”.
- 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

El detalle del seguimiento a la estrategia anticorrupción 2019, se encuentra en el documento “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019” anexo.



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:

- 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.
- Suministrar la información correspondiente al Reporte EITI - Iniciativa por la Transparencia de las Industrias Extractivas.
- Transmitir el reporte de implementación de mejores prácticas corporativas (Encuesta Código País) a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Incluir en el Reporte Integrado de gestión Sostenible información sobre los resultados de la Consulta de Percepción y Expectativas de Grupos de Interés
- 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. Desde la primera Asamblea celebrada en 2008 hemos realizado 9 sesiones con una asistencia promedio de 10 mil personas en cada una.

- F. Conocer los resultados de la Consulta de Percepción y Expectativas de Grupos de Interés e incluirla en el Reporte Integrado de gestión Sostenible.
- G. Generar el informe de satisfacción de la Asamblea General de Accionistas con base en la encuesta practicada a los asistentes.
- H. 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

Departamento	Ciudad	Dirección
Huila	Neiva	Transversal 9AW N° 7-86, Frente al Puente El Tizón
Meta	Acacías	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 el 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 Otras Iniciativas

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 ocupamos de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, siempre orientados a dar respuesta dentro de los



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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.