



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ECOPETROL 2018



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. Valoración del riesgo de corrupción:.....	8
C. Mapa y matriz de riesgos de corrupción:	9
5.1.3 Seguimiento de los riesgos de corrupción	9
5.1.4 Estrategia anticorrupción 2018	9
5.2 Racionalización de Trámites	10
5.3 Rendición de Cuentas.....	10
5.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	11
5.5 Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.....	13
5.5.1 Transparencia activa	13
5.5.2 Transparencia pasiva	14
5.5.3 Instrumentos de gestión de la información	14
5.5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	14
5.5.5 Monitoreo del acceso a la información pública.....	14
5.6 Otras Iniciativas.....	14
a) Carta de trato digno a los ciudadanos y grupos de interés de Ecopetrol S.A.....	14
b) Código de Ética	15

1. CONTEXTO DE LA NORMA

Con el propósito que los ciudadanos puedan conocer de primera mano las acciones que las entidades del estado desarrollan para gestionar el riesgo de corrupción, el Gobierno Nacional a través de la 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."

En cumplimiento de lo anterior, Ecopetrol S.A. a través del presente documento ha actualizado su Plan Anticorrupción; Ecopetrol como empresa sostenible, fortalece su cultura basada en principios y valores para evitar la materialización de situaciones de violación a su código de ética, posibles fraudes, corrupción, hechos de lavado de activos y financiación del terrorismo; para tal fin, 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).

Es importante mencionar que Ecopetrol S.A. ha diseñado controles y realiza permanentemente su monitoreo, para prevenir y detectar situaciones de soborno nacional y transnacional, buscando cumplir con los más altos estándares contenidos 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).

2. INFORMACIÓN GENERAL DE ECOPETROL S.A.

Ecopetrol S.A. es una Sociedad de Economía Mixta de carácter comercial¹, 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"*.²

¹ Estatutos Sociales de Ecopetrol Artículo Uno.

² Estatutos Sociales de Ecopetrol Artículo Cuarto.

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.

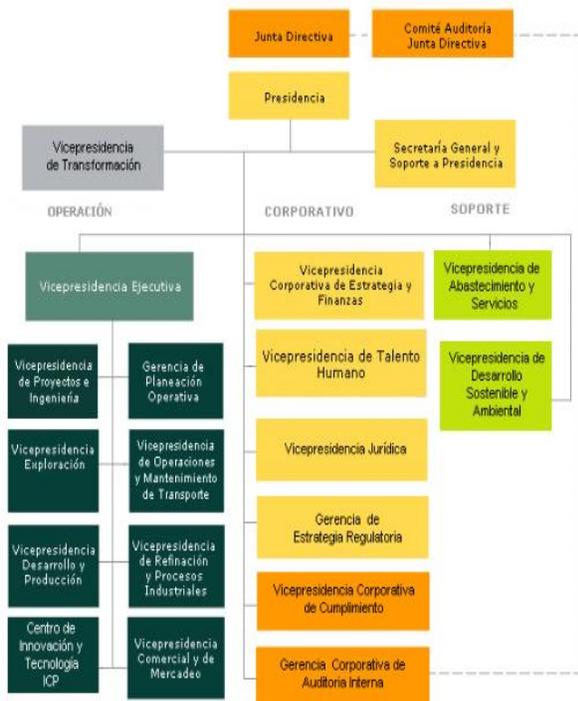


VISIÓN

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



C. Código de Ética³



Ecopetrol cuenta con un Código de Ética, construido de forma participativa, el cual se constituye en el referente formal e institucional de la conducta personal y profesional que deben tener todos los trabajadores, miembros de Junta Directiva, proveedores y contratistas de la Empresa, independiente del cargo o de la función que ocupen.

D. Principios y Valores⁴

Principios: Enunciados que describen los comportamientos esperados de cada uno en el desarrollo de las actividades, tanto dentro como fuera de la Empresa. Estos son:

- **La verdad**, que está por encima en todas las acciones y relaciones de la Empresa y su Grupo Empresarial.
- **La seguridad**, que es prioridad en el trabajo para la protección de la integridad de las personas, de las instalaciones y del ambiente.
- **El cumplimiento**, que se evidencia frente a los compromisos, normas y procedimientos, y que guía nuestras acciones de mejoramiento.
- **La rendición de cuentas**, que permite demostrar la transparencia, calidad de la gestión y buen uso de los recursos, prevaleciendo el bien común por encima de los intereses particulares.

³ Código de Ética de Ecopetrol S.A.

⁴ *Ibidem*

- **El aprendizaje en equipo**, que mediante el ejemplo y el acompañamiento permanente, permite garantizar amplia comunicación.
- **El trabajo con profesionalismo**, que contribuye a sobrepasar las expectativas de nuestros clientes en términos de costos, ingresos y oportunidad.
- **La exigencia y compromiso**, que permite mantener y aumentar la viabilidad económica del negocio, mediante el control de los resultados y sus consecuencias.
- **La consideración y el cuidado**, que sin exclusiones ni discriminaciones merecen las personas, comunidades y sus entornos ecológicos.
- **La cordialidad y puntualidad**, que deben ser nuestro símbolo de respeto por los demás.

Valores: Formas deseables de ser y actuar de las personas, que posibilitan la construcción de la convivencia para el logro de los retos de la Empresa y se manifiestan en conductas.

En Ecopetrol S.A. nuestras actuaciones se enmarcan dentro de los valores de Responsabilidad, Integridad y Respeto.

- **Responsabilidad:** obligación moral de hacer el mejor esfuerzo por alcanzar los objetivos empresariales con un manejo eficiente de los recursos, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el auto cuidado. En Ecopetrol S.A. y su Grupo Empresarial asumimos y aceptamos las consecuencias de los actos inherentes a nuestras funciones, cuidando su impacto en los demás, la organización, la sociedad y el medio

ambiente, y preocupándonos por el aprendizaje continuo.

- **Integridad:** Comportamiento visible que nos muestra como personas coherentes, porque actuamos como decimos y pensamos.
- **Respeto:** Aceptación de las diferencias que nace en la propia autoestima y el reconocimiento de la existencia del otro.

Toda persona, toda comunidad y sus entornos ecológicos merecen de nosotros la más alta consideración y cuidado, sin exclusiones ni discriminaciones.

La reputación de Ecopetrol S.A. ha sido construida con esmero y tenemos el deber de sostenerla. En consecuencia, ninguna consideración ni actividad comercial puede justificar que se ponga en peligro nuestra reputación.

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 Transparencia⁵, se enuncian los objetivos específicos para cada componente:

⁵ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

- 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. ALCANCE

Esta estrategia se ha definido en el marco de:

- i) La identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados al fraude, violación al código de ética,

corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.

- 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 línea con 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, la corrupción, el soborno transnacional, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

- iii) Lograr que las personas estén capacitadas en la prevención de riesgos de cumplimiento⁶.
- iv) Consolidar la sinergia con el Sistema de Control Interno, que permita una gestión integral de los procesos.
- 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.

Esta política se despliega a través del Código de ética, Manual anticorrupción y Manual Antifraude de la compañía.

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”, riesgo asociado al lineamiento estratégico

⁶ Todos aquellos eventos que pueden afectar nuestra reputación y que amenazan la sostenibilidad de Ecopetrol, en especial los relacionados con el fraude, la corrupción, el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (LAFT)

“Excelencia operativa y regulación” 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.

Las causas o situaciones que pueden generar la materialización del riesgo son:

- Debilidades en la ejecución de procesos de Ecopetrol.
- Incumplimiento de la normativa aplicable (Código de Ética, fraude, corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo, ley FCPA).
- Desconocimiento de la normativa aplicable (Código de Ética, fraude, corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo, ley FCPA).
- Presiones empresariales.
- Presiones personales.

Los principales eventos identificados en la Compañía, relacionados con el riesgo empresarial “Faltas a la ética”, corresponden a aquellos relacionados con fraude y/o corrupción y pueden presentarse en los siguientes procesos:

- **Gestión de proyectos y programas:** En la aprobación o ejecución de proyectos, por parte del equipo responsable, buscando un beneficio propio o favorecimiento a terceros.

- **Gestión de Abastecimiento:** En el proceso de Aprovechamiento de bienes y servicios.
- **Desarrollo de Campos:** En la valoración de las oportunidades con potencial de negocio y en la conceptualización del proyecto de desarrollo de campo.
- **Exploración:** En la ejecución de la administración y en la transferencia del descubrimiento delimitado, del activo exploratorio y/o cierre.
- **Producción de crudo y gas:** En la gestión de activos no operados y asociaciones.
- **Refinación y Petroquímica:** En la gestión de los inventarios de productos refinados y petroquímicos.
- **Transporte y logística de hidrocarburos:** En el registro de la información volumétrica del transporte de hidrocarburos, así como en su recibo y entrega.
- **Gestión de la cadena de suministro:** Generación errada o inconsistente de balances oficiales de crudos y productos para reporte interno y para entes externos.
- **Gestión financiera:** Transacciones de inversión, desinversión, monetización y/o cobertura no autorizada y/o fraudulenta, e incumplimiento de las condiciones de manejo de los productos con las entidades financieras.

B. Valoración del riesgo de corrupción:

▪ **Análisis del riesgo de corrupción:**

La medición de la probabilidad e impacto del riesgo de corrupción, se genera partir de 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 ⁷	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 ⁸	Se ha presentado más de una vez al año

Figura 1. Niveles de probabilidad

➤ **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

- **Evaluación del riesgo de corrupción:** La valoración (evaluación) inherente⁹ de los riesgos de cumplimiento se genera a partir de la combinación de los niveles seleccionados de probabilidad e impacto (ver figura 1 y 2).

⁷ Se homologa “Rara vez” de la Guía de “Gestión de Riesgo de Corrupción” al nivel “Raro” en la metodología de valoración de riesgos de Ecopetrol.

⁸ Se homologa “Casi seguro” de la Guía de “Gestión de Riesgo de Corrupción” al nivel “Con certeza”

⁹ Valoración inherente: Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles. (Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia)

La valoración residual¹⁰ se obtiene como el resultado de la reducción de la valoración inherente a partir del efecto de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos. El efecto de los controles sobre el riesgo es determinado por la calificación de los diferentes parámetros del control como documentación, responsabilidad, tipo, frecuencia, evidencias y efectividad. La valoración residual se representa gráficamente (ver figura 4) como un desplazamiento del riesgo de derecha a izquierda cuando los controles implementados son preventivos, o un desplazamiento de arriba hacia abajo cuando los controles implementados son correctivos. La valoración del riesgo se clasifica en los siguientes niveles¹¹:

Nivel de riesgo	Tratamiento
 Muy Alto	Los riesgos de corrupción de la zona de riesgo "Muy Alto" requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de mitigación.
 Alto	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la zona de riesgo "Medio", "Bajo" o eliminarlo.
 Medio	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la zona de riesgo "Bajo" o eliminarlo.
 Bajo	Los riesgos de corrupción de las zonas "Bajo" se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos en la entidad.

Figura 3. Niveles de riesgo

¹⁰ Valoración residual: Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles. (Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia)

¹¹ Se homologan los niveles "Extremo" y "Moderado" de la Guía de "Gestión de Riesgo de Corrupción" a los niveles "Muy alto" y "Medio" en la metodología de valoración de riesgos de Ecopetrol.

C. Mapa y matriz de riesgos de corrupción:

En el mapa de calor se representa gráficamente los resultados de la valoración inherente y residual de los riesgos de cumplimiento en los procesos.

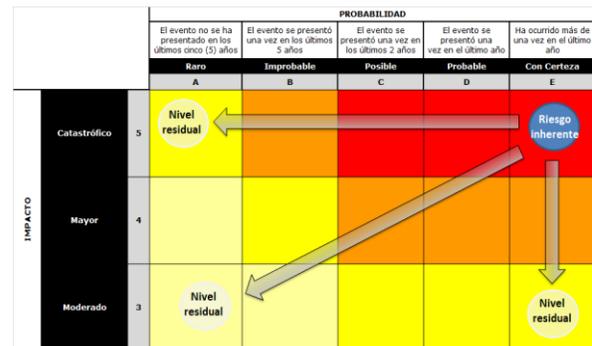


Figura 4. Mapa de calor Riesgos de Cumplimiento

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. El cual se puede evidenciar en el documento "Seguimiento a la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano" anexo a este plan.

5.1.4 Estrategia anticorrupción 2018

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 (Fraude, Corrupción y LA/FT) soportada 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
- Análisis y monitoreo de soborno a funcionarios gubernamentales
- Corrupción en contratación, socios y filiales

El detalle del seguimiento a la estrategia anticorrupción 2018, se encuentra en el archivo de “Seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción 2018” anexo a este documento.

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.

- B. 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.
- C. Audiencias públicas de rendición de cuentas: Son escenarios abiertos a todos los grupos de interés que tradicionalmente se han realizado en las distintas regiones donde la compañía tiene operaciones, en los que se desarrollan dos momentos, uno informativo de parte de la organización donde se enseñan los resultados operacionales y administrativos a nivel regional, así como los proyectos o desarrollos que se tengan contemplados; un segundo momento de escucha a la ciudadanía, en el que se da la palabra a quienes libremente deseen intervenir. Al cierre se responden las inquietudes planteadas por la ciudadanía y otras se responden de manera grupal mediante publicación en la página web de la entidad. A la fecha se han realizado 25 audiencias de rendición de cuentas en diferentes regiones del país, como son Santander, Antioquia, Huila, Meta, Casanare, Bolívar, Sucre, Putumayo, Risaralda.
- D. Escenarios de participación: De acuerdo con las necesidades que se identifican en las distintas localidades y con los diferentes grupos de interés, se realizan eventos enfocados en temas específicos como: Conversatorios con comunidades, encuentros con proveedores, accionistas y clientes, entre otros.
- E. Publicación de información en la página web de la entidad: En la página www.ecopetrol.com.co se mantiene información actualizada sobre las operaciones y resultados de la compañía, así como información relevante para cada grupo de interés, como puede ser el comportamiento de la acción, los procesos contractuales vigentes y en ejecución, los productos, el plan anticorrupción y atención al ciudadano, etc.
- F. Atención de peticiones de información: Todos los ciudadanos pueden acceder a información de la empresa mediante requerimientos de información, los cuales son atendidos dentro de los términos previstos en la ley que regula el derecho de petición, tema sobre el cual se ahondará en el componente de atención al ciudadano.

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,

Departamento	Ciudad	Dirección
		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

a) 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 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.

b) Código de Ética

Dada la relevancia que tiene la ética dentro del ambiente interno de Ecopetrol, la actuación de sus funcionarios se enmarca en el cumplimiento del Código de Ética, documento que establece los parámetros esperados de comportamiento y es de carácter estricto y obligatorio para todos los trabajadores, miembros de Junta Directiva, proveedores y contratistas de una empresa, independientemente del cargo o función que ocupen. Así mismo, es un patrón que regula el manejo de las relaciones internas con los grupos de interés (empleados, pensionados y sus familiares, contratistas y sus empleados, socios, clientes, estado sociedad y comunidad). Este documento se encuentra publicado en la página web de Ecopetrol.