



## INFORME GESTIÓN Y TENDENCIAS DEL AÑO 2020 - 2021

Octubre de 2021

**“Nos comunicamos de manera oportuna, constante y de doble vía con los grupos de interés, de manera que sus inquietudes y opiniones sean escuchadas, evaluadas y atendidas”**

## Gestión de PQRs

En el año 2020 estuvo marcado por la necesidad de innovar en cuanto a la forma de trabajar y relacionarnos con nuestros vecinos, así como al reconocimiento de las nuevas dinámicas y realidades producto de la pandemia por COVID-19 que conllevó a establecer periodos de cuarentena, impactos en la economía local, distanciamiento social y puesta en marcha de medidas de bioseguridad tendientes a reducir el riesgo de contagio del virus. Para el año 2021, se sumaron desafíos, los cuales fueron abordados no solo para enfrentar el Covid19, sino también las altas expectativas en temas de participación laboral, contratación de bienes y servicios e inconformismo respecto a actividades de erradicación en la zona, en un naciente escenario de post-pandemia y con grandes de necesidades de reactivación económica.

En este contexto, Cuéntame llegó al Putumayo para ser nuestra mejor manera de acercarnos, fortalecer los lazos de confianza hacia La Nueva Amerisur y asegurar la debida diligencia en materia de respeto por los derechos humanos en el marco de las operaciones y actividades exploratorias de la compañía, al validar la importancia de realizar las gestiones requeridas para el análisis y tratamiento de las PQR, propiciando la participación y liderazgo de las distintas áreas que componen nuestra estructura organizacional.

Analizar las tendencias de las reclamaciones que atendemos, hace parte de las buenas prácticas de prevención de conflictividad, de manera que promovemos análisis críticos e integrales de las PQR recibidas y nos permite tomar decisiones estratégicas encaminadas a disminuir probabilidades de ocurrencia de no conformidades, prevenir la conflictividad social y mantener la viabilidad de los proyectos.

El presente informe resume las tendencias y principales indicadores de las reclamaciones de los años 2020 y 2021, con el entendido de que la buena vecindad se construye a partir de darle relevancia a las inquietudes de nuestros vecinos, crear capital relacional de confianza y fomentando relaciones de largo plazo, para continuar juntos creando valor y construyendo soluciones que nos otorguen licencia social, viabilidad y sostenibilidad de nuestras operaciones.

Desde la llegada a Putumayo, la Nueva Amerisur ha trabajado de la mano de las comunidades vecinas para construir y mantener una relación basada en el diálogo informado, la confianza, la participación ciudadana y el respeto mutuo; la apertura de la oficina Cuentame en el casco urbano del Municipio de Puerto Asís, desde del 2020 permitió fortalecer el relacionamiento y mantener un espacio físico de encuentro. Hemos recibido la visita de **1006 personas**, 336 en el 2020 y 670 en el 2021.

## 1. “Cuentatones” y Reportes Periódicos de Gestión

Los “Cuentatones” son reuniones periódicas y constantes con las áreas responsables de las reclamaciones con el fin de hacer seguimiento a la gestión, definición y actualización planes de acción e implementación y concreción de cierres efectivos.

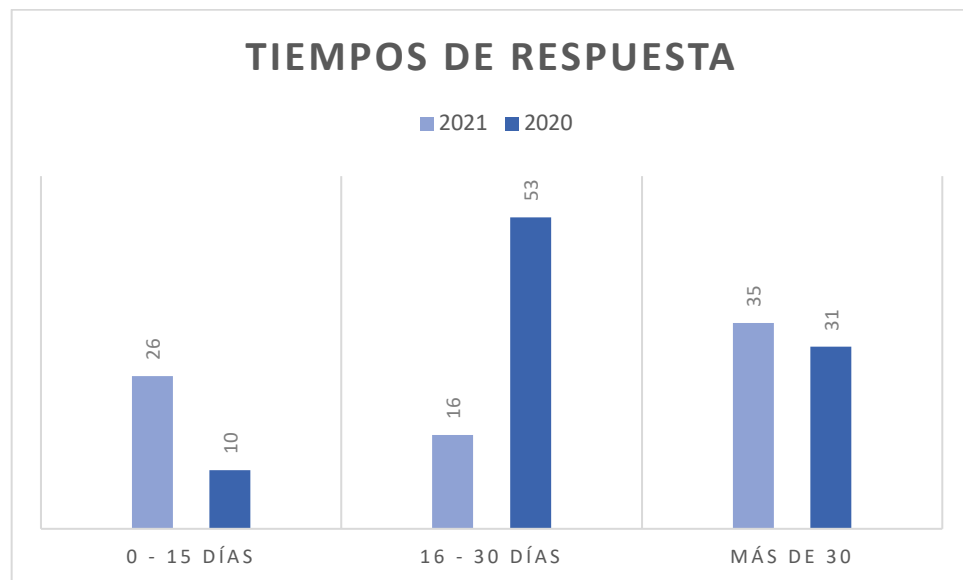
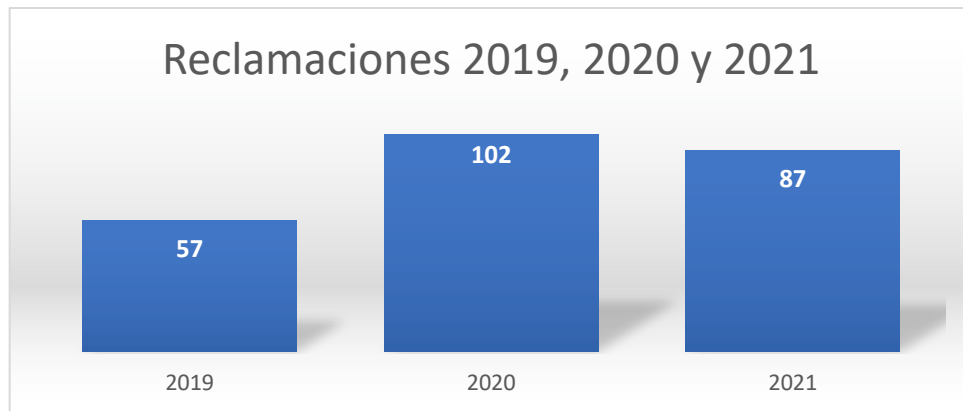
Desde la implementación de Cuéntame en el Putumayo se han realizaron **más de 50 Cuentatones** especialmente con las áreas de Relaciones Laborales, Abastecimiento, Legal, siendo estas las que mayor cantidad de reclamaciones registradas.

## 2. Indicadores y tendencias de las PQR recibidas

Para el año 2020 y 2021 se registraron **189 reclamaciones**, de las cuales, se dio respuesta y cierre a 179 PQRs; se gestiona la atención de 10 reclamaciones en curso, con una **efectividad con 94,7%**.

La divulgación de información periódica a las áreas frente al estado de reclamaciones a cargo, así como los “cuentatones” y comités de reclamaciones son factores que promueven la atención oportuna de las reclamaciones.

Para el año 2020 se registró un **incremento de 40%** las reclamaciones comparado con al año 2019 y con el corte a octubre de 2021, considerando el comportamiento del año.

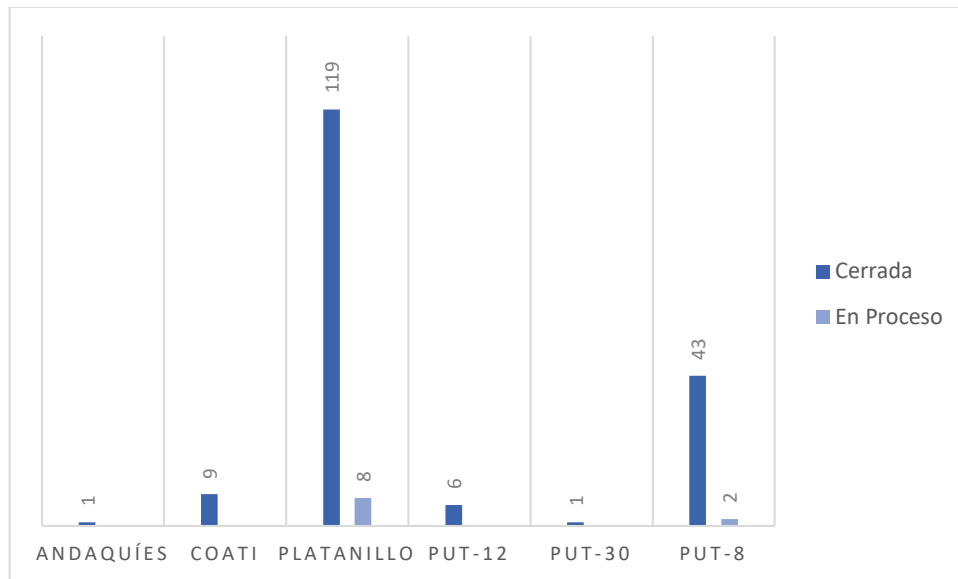


La medición de los tiempos de respuesta, nos indican que la mayoría de las reclamaciones, demandan alrededor de 30 días y un poco más para su gestión; este comportamiento esta asociado a la complejidad de las reclamaciones y la participación de contratistas en su respuesta.

### 3. Reclamaciones por bloque

De las 189 reclamaciones registradas en Cuéntame, el **67%** fueron presentadas **para Campo Platanillo**, **24%** fueron presentadas **para Campo Put 8**, **5%** fueron presentadas **para Campo Coati**, **2%** fueron presentadas **para Campo Put 12**, **1%** fueron presentadas **para Campo Put 30** y **1%** fueron presentadas **para Campo**

**Andaquies.** Esta distribución porcentual se relaciona con una mayor actividad operacional que se tiene actualmente en el Campo Platanillo, de la cual se derivan especialmente, expectativas de contratación de mano de obra local y de bienes y servicios, incumplimientos / inconformidades laborales e incumplimientos de pagos en proveedores y contratistas, así como inconformidades por procesos de contratación de bienes y servicios.

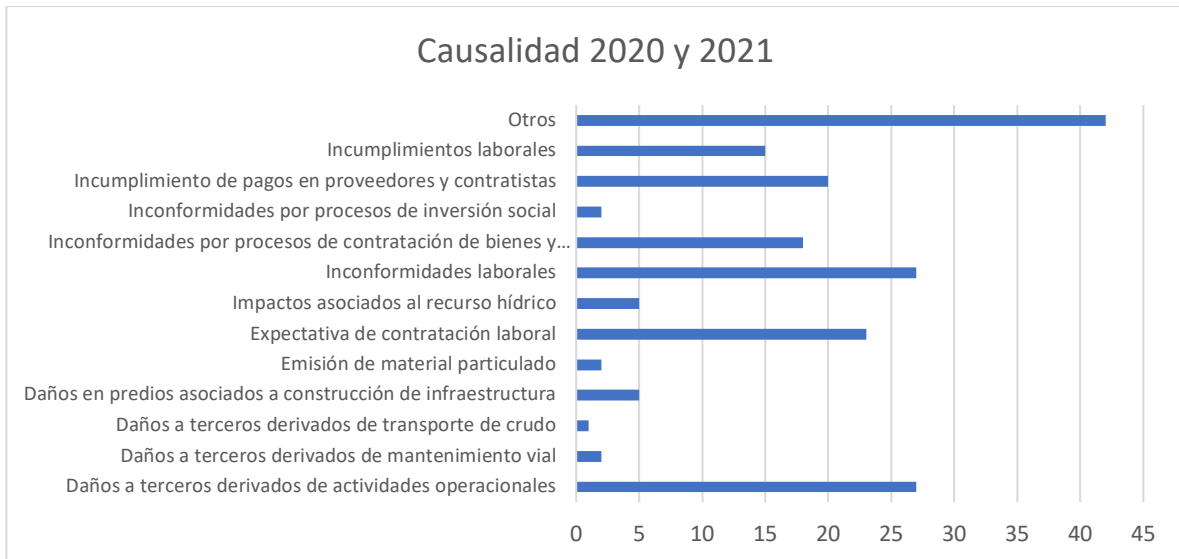


#### 4 PQR por causalidad

Si bien para el año 2020 el 43% de las 102 PQR, es decir 40 quejas están asociadas a otras causalidades en su mayoría relacionadas a peticiones para el fortalecimiento de diferentes iniciativas de ideas de proyectos y apoyos puntuales buscando articularse con la Nueva Amerisur y así cumplir con las actividades priorizadas por parte de nuestros vecinos, para el año 2021 el solo el 2% de las reclamaciones son clasificadas bajo la causalidad de otros, es decir solo 2 quejas.

La segunda causa más importante de reclamación con el 14% son los incumplimientos laborales y la tercera con un 14% es daños a terceros derivados de las actividades operacionales. Es por lo que la Nueva Amerisur desde que llegó al Putumayo ha trabajado de la mano con las áreas de relaciones con vecinos y el área de relaciones laborales y cadena de valor con el fin de acompañar a las contratistas con quienes se ha establecidos planes de acción que permitan propender por la contratación de mano de obra local y

cumplimiento laboral por parte de los contratistas que operan en los diferentes campos.



## 5. Otras causalidades

Teniendo en cuenta que la mayoría de las peticiones están relacionadas a peticiones para el fortalecimiento de diferentes iniciativas de ideas de proyectos y apoyos puntuales por parte de nuestros vecinos, para la Nueva Amerisur fue un objetivo primordial asumir el reto de construir un legado de prosperidad para las comunidades vecinas y es por lo que una de sus principales tareas en el territorio para el 2020 fue liderar la estrategia de **ponernos al día** con un cumplimiento del **100%** de compromisos construyendo así la confianza con nuestro vecinos.

## 6. Inconformidades Laborales

Se identifica como tendencia, que las PQR tienen que ver con Las inconformidades por laborales específicamente con mora en pago de salarios y otras obligaciones, mora o inconformidad con pago de liquidaciones de los trabajadores vinculados a las empresas que operan en los campos Platanillo y Put 8 y de las quejas laborales son generales y están asociadas al cumplimiento de los acuerdos contractuales, como también con Las expectativas de vinculación laboral, incremento de salarios, y cumplimiento de derechos invocando a la estabilidad laboral reforzada.

## 7. Daños a terceros por actividades derivadas de la operación

Si, bien para el año 2020 esta causalidad no se encontraba relacionada como causalidad incipiente, para el 2021 se incrementa y esto se debe a las actividades que se adelantaron en el Bloque Put 8 durante el desarrollo del programa de exploración sísmica Put 8 Norte 3D. Cabe resaltar que para el mes de octubre de 2021 y una vez realizadas todas las reuniones de cierre del programa sísmico se tiene el balance del cierre con paz y salvo social el 100% de las comunidades que hicieron parte del área de influencia del proyecto.

## 8.Alertas tempranas gestionadas

Durante 2020 se presentaron **41 alertas tempranas**, la gestión del equipo de entorno se enfocó en la prevención y gestión de los riesgos, logrando controlarlos o mitigarlos, dando viabilidad a la operación. Las principales causas que generaron alertas fueron el ingreso de actividades de perforación y el desarrollo del programa sísmico Put 8 Norte 3D, orientadas a las expectativas en cuanto a la contratación de personal de mano de obra y contratación de bienes y servicios locales.

