



REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S.
Departamento de Control Interno y
Cumplimiento / Secretaría General

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Enero de 2024



REFINERÍA
DE CARTAGENA

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	5
2	FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	6
2.1.	Aspiración	6
2.2.	Estrategia 2040	6
2.3.	Principios Culturales	7
3	OBJETO	8
3.1.	Objetivo general	8
3.2.	Objetivos Específicos	8
3.3.	Socialización del Plan y la Matriz de Riesgos de Corrupción	9
3.3.1.	Canales de comunicación a grupos de interés externos	9
3.3.2.	Canales de comunicación a grupos de interés internos	9
3.4.	Observaciones recibidas de los grupos de interés	10
3.5.	Promoción y divulgación del plan	10
3.6.	Seguimiento al plan	10
4	COMPONENTE DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	11
4.1.	Construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción	11
4.2.	Consulta y divulgación	12
4.3.	Monitoreo y seguimiento	12
4.4.	Seguimiento a los riesgos de corrupción	12
5	COMPONENTE DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
5.1.	Definiciones	13
5.2.	Análisis de proceso y trámites de la sociedad	13
6	COMPONENTE DE DIVULGACION DE RESULTADOS	14
6.1.	Objetivo	14
6.2.	Caracterización de los grupos de interés	14

6.3. Análisis del estado de la divulgación de resultados en la Sociedad.....	14
6.4. Fortalezas y Debilidades.....	16
6.4.1. Fortalezas.....	16
6.5. Estrategia de divulgación de resultados	16
6.5.1. Ejecución de la estrategia.....	16
6.6. Subcomponente información de calidad y lenguaje comprensible	17
6.6.1. Informe de Gestión y SosTECnibilidad.....	17
6.6.2. Divulgación de Resultados en Canales Externos.....	17
6.6.3. Divulgación de Resultados en Canales Internos	17
6.6.4. Informe Atención al Ciudadano	18
6.6.5. Actualización Página Web	18
6.7. Subcomponente dialogo de doble vía	18
6.7.1. Jornadas informativas con Comunidades	18
6.7.2. Divulgación Mecanismos de Atención al Ciudadano	19
6.7.3. Atención de Peticiones	19
6.7.4. Cultura de la divulgación de resultados.....	20
7 COMPONENTE MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
7.1. Diagnóstico del mecanismo de atención al ciudadano.....	20
7.2. Ejecución del mecanismo de atención al ciudadano	20
7.3. Subcomponente estructura administrativa y direccionamiento estratégico	21
7.3.1. Eficiencia de los mecanismos de atención de peticiones.....	21
7.4. Subcomponente fortalecimiento de canales de atención.....	22
7.5. Subcomponente talento humano.....	23
7.6. Subcomponente normativo y procedimental	23
7.7. Subcomponente relacionamiento con el ciudadano	23
8 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	24

8.1. Definición	24
8.2. Diagnóstico estado actual mecanismo para la transparencia y acceso a la información	24
8.3. Ejecución del componente mecanismo para la transparencia y acceso a la información	25
8.4. Subcomponente transparencia activa	25
8.5. Subcomponente transparencia pasiva	25
8.6. Subcomponente instrumentos de gestión de la información	26
8.7. Subcomponente criterio diferencial de accesibilidad	26
8.8. Subcomponente monitoreo al acceso de la información pública	26
9. INICIATIVAS ADICIONALES	27

1 INTRODUCCIÓN

Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante "**Refinería de Cartagena**" o la "**Sociedad**"), considera que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (en adelante el "**Plan**") fue suprimido del ordenamiento jurídico, por cuanto los decretos compilatorios y reglamentarios de la Ley 1474 de 2011 (en adelante "**Estatuto Anticorrupción**") fueron derogados tácitamente por la expedición del artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, norma de rango superior, que modificó el artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, en donde se reemplaza de la figura del Plan por los Programas de Transparencia y Ética del Sector Público.

Sin embargo, la posición de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República sugiere la obligación de continuar elaborando el Plan, en los términos Estatuto Anticorrupción, hasta tanto se elaboren los lineamientos de los Programas, a pesar de la modificación normativa prevista en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.

En ese contexto, la Sociedad, a través del presente documento, ha dispuesto el Plan para la vigencia de 2024, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión de los riesgos de corrupción de la Sociedad.

Este plan se construye con la finalidad de proporcionar a los ciudadanos una comprensión detallada de las medidas que la Sociedad implementa para prevenir y enfrentar posibles casos de corrupción relacionados con su objeto social.

Así mismo, la Sociedad trabaja en consonancia con las directrices y pautas establecidas por el gobierno nacional, orientadas a mejorar los distintos mecanismos de atención al ciudadano, promoviendo la construcción de relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo con los grupos de interés.

Refinería de Cartagena fomenta conductas éticas y consolida una cultura de transparencia arraigada a sus principios y valores corporativos. Este proceso dinámico demanda un compromiso continuo, desde la alta dirección, con el fin de seguir fortaleciendo una posición de "cero tolerancia a la corrupción".

2 FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

2.1. Aspiración

La aspiración de la Sociedad consiste en garantizar el suministro de combustibles para Colombia, mediante el desarrollo rentable de proyectos requeridos para el cumplimiento de calidad y generar resiliencia a través de la captura de nuevas oportunidades en petroquímica y negocios de bajas emisiones.

2.2. Estrategia 2040

La estrategia de largo plazo del Grupo Ecopetrol ("GE"), denominada "Energía que Transforma", responde integralmente a los retos actuales en materia ambiental, social y de gobernanza, manteniendo el foco en generación de valor sostenible para todos sus grupos de interés, según se observa a continuación:



El objetivo de esta estrategia es consolidar una organización ágil y dinámica, que se adapta de manera oportuna a los cambios que enfrenta la industria energética, los desafíos de un mundo que avanza en la generación y uso de energías limpias, transitando un camino de oportunidades de crecimiento y liderazgo en el continente americano.

2.3. Principios Culturales

- (i). Primero la vida:
 - a. Me cuida y cuido a los demás.
 - b. Actúo con rigor y disciplina frente al sistema de gestión HSE,
 - c. Cuido el medio ambiente y el entorno pensando en las generaciones futuras.

- (ii). Éticos siempre:
 - a. Somos íntegros en todas nuestras actuaciones y cumplimos los lineamientos del código de ética.
 - b. Asumimos con responsabilidad nuestros actos.
 - c. Somos respetuosos y tenemos un buen trato con todas las personas.

- (iii). Apasionados con la excelencia:
 - a. Planeamos y hacemos seguimiento de forma rigurosa.
 - b. Honramos los compromisos.
 - c. Superamos las expectativas y creamos valor en todo lo que hacemos.

- (iv). Escuchamos con respecto y hablamos con claridad:
 - a. Favorecemos la igualdad de expresión y oportunidades sin importar las diferencias.
 - b. Nos atrevemos a expresar nuestras ideas y a discrepar.
 - c. Creamos un ambiente sin miedo, sin agresiones, sin discriminación.

- (v). Hacemos posible lo imposible:
 - a. Aprendemos de los aciertos y errores.
 - b. Actuamos con agilidad.
 - c. Experimentamos teniendo en cuenta los riesgos y buscamos mejores formas de hacer las cosas.

- (vi). Somos un equipo:
 - a. rompemos silos y nos conectamos con otros equipos,
 - b. felicitamos, reconocemos y agradecemos a quienes se destacan en la forma de hacer las cosas,
 - c. damos y recibimos retroalimentación con humildad.

3 OBJETO

3.1. Objetivo general

Establecer las actividades para el año 2024 tendientes a prevenir actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano; realizar seguimientos periódicos y, en general, dar cumplimiento a lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011¹, el Decreto 2641 de 2012 compilado por el Decreto 1081 de 2015, y modificado por el Decreto 124 de 2016.

El Plan ha sido estructurado de conformidad con lo establecido en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*", publicado por la Presidencia de la República y cuenta con seis (6) componentes o secciones, organizados de la siguiente forma:

- (i). Componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Matriz de Riesgos de Corrupción.
- (ii). Componente Racionalización de Trámites.
- (iii). Componente Divulgación de resultados².
- (iv). Componente Mecanismos para la Atención de PQRS.
- (v). Componente Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.
- (vi). Componente Otras Iniciativas-

3.2. Objetivos Específicos

Son objetivos específicos los siguientes:

- (i). Promover comportamientos éticos en la Sociedad.
- (ii). Contribuir en la construcción de una cultura empresarial ajustada a principios y valores éticos del Grupo Ecopetrol.
- (iii). Fortalecer la gestión de riesgos de corrupción y sus controles en los procesos mayormente expuestos (fraude, corrupción, soborno y LA/FT).
- (iv). Informar a los grupos de interés de la Sociedad, sobre los mecanismos disponibles para la atención al ciudadano.

¹ Antes de la implementación del artículo 31 de la ley 2195 de 2022

² De acuerdo con el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" Versión 2, el componente 3 se denomina "Rendición de Cuentas"; sin embargo, el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, de rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. En ese sentido, el componente se denomina de otra forma, puesto que no aplica para la Sociedad.

- (v). Dar a conocer las actividades desarrolladas por la Sociedad para la divulgación de resultados.

3.3. Socialización del Plan y la Matriz de Riesgos de Corrupción

Con el fin de que el Plan incorpore las inquietudes, dudas y observaciones de los diferentes grupos de interés, tanto externos como internos, la Sociedad definió la socialización de la versión borrador a través de los siguientes canales:

3.3.1. Canales de comunicación a grupos de interés externos

- (i). Página Web de Refinería de Cartagena: La versión borrador del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, incluyendo la Matriz de Riesgos de Corrupción, serán publicadas en la página web de la Sociedad antes de la aprobación y publicación oficial de los documentos finales.
- (ii). La socialización a grupos de interés externos se realizará entre el 24 de enero de 2024 al 27 de enero de 2024, y se informará que los comentarios frente al documento borrador podrán ser remitidos al correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co
- (iii). Redes Sociales: A través de las cuentas de LinkedIn y X de la Sociedad, se realizará la divulgación de la versión borrador del Plan Anticorrupción 2024, incluyendo la Matriz de Riesgos de Corrupción. En estas publicaciones se informará que los comentarios frente al documento podrán ser remitidos al correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co.
- (iv). Durante la etapa de socialización, se fijará un enlace en la parte superior de ambas redes sociales de la Sociedad, con el fin de que los usuarios puedan tener acceso fácil e inmediato a la información socializada.

3.3.2. Canales de comunicación a grupos de interés internos

Para los funcionarios y colaboradores de la Sociedad, la versión borrador del Plan se dará a conocer a través de los siguientes canales:

- (i). Correo Electrónico: Comunicado interno enviado desde el correo electrónico comunicados@reficar.com.co, con un enlace que redirigirá a la versión del documento en la intranet.
- (ii). Viva Engage: Publicación en plataforma Viva Engage, en el canal interno "Refinería en Conexión", con un enlace que redirigirá a la versión del documento en la intranet.

En los canales mencionados, se informará a los funcionarios que los comentarios frente al documento podrán ser remitidos al correo electrónico:

atenciónalciudadano@reficar.com.co

3.4. Observaciones recibidas de los grupos de interés

En el periodo de socialización del borrador del Plan y de la Mapa de Riesgos de Corrupción, no se recibieron comentarios u observaciones de parte de los grupos de interés ni de los trabajadores de la Sociedad.

3.5. Promoción y divulgación del plan

Una vez publicados el Plan y la Matriz de Riesgos de Corrupción, Refinería de Cartagena adelantará actividades de promoción y divulgación en los canales externos e internos de la Sociedad, así:

- (i). En los canales externos, el Plan y la Matriz de Riesgos de Corrupción estarán disponibles para consulta en la sección de 'Noticias' de la página web de la Sociedad; de esta manera, la publicación tendrá mayor visibilidad y alcance en la ciudadanía. Igualmente, la publicación será compartida en las redes sociales LinkedIn y Twitter de la Sociedad.
- (ii). En los canales internos, el Plan y la Matriz de Riesgos de Corrupción estarán disponibles para consulta vía comunicado interno por correo electrónico, con un enlace que redirigirá hacia el documento oficial publicado en la intranet. Igualmente, se realizará una publicación a través de la plataforma Viva Engage, en el canal interno "Refinería en Conexión", invitando a los colaboradores a descargar el documento oficial.

3.6. Seguimiento al plan

El seguimiento al Plan se realizará tres (3) veces al año, en las siguientes fechas:

- (i). Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- (ii). Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- (iii). Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación de los

resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente.

Para el año 2024, el seguimiento al Plan está a cargo del Departamento de Control Interno y Cumplimiento de la Sociedad.

4 COMPONENTE DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

4.1. Construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción

El Grupo Ecopetrol ha desarrollado lineamientos de Control Interno para sus sociedades filiales y subsidiarias. La Sociedad, en su condición de filial de Ecopetrol, año 2010 subsidiarias. La Sociedad, en su condición de filial de Ecopetrol, desde el año 2010 ha venido implementando estas directrices y fortaleciendo su sistema de Control Interno, integrando la gestión de riesgos empresariales, la gestión de riesgos por procesos y la gestión de riesgos de ética y cumplimiento, así como las disposiciones de la Ley Sarbanes – Oxley (SOX).

Lo anterior ha permitido generar un ambiente de control en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo, buscando fortalecer la organización en aspectos tales como:

- (i). El establecimiento de objetivos organizacionales.
- (ii). La implementación de un sistema de evaluación y respuesta a los riesgos empresariales.
- (iii). El levantamiento y documentación de procesos, identificación de riesgos y actividades de control.
- (iv). Estricto manejo de la información y comunicación interna y externa.
- (v). Mecanismos de monitoreo y auditoría.

Como parte de las actividades de fortalecimiento del sistema de control interno, la Sociedad documentó los criterios que permiten evaluar la exposición de los procesos a eventos de cumplimiento (*lavado de activos, financiación al terrorismo, fraude, corrupción y soborno*), adelantando este ejercicio de manera anual, con el fin de validar cuáles procesos vigentes en la Sociedad tienen una mayor exposición a este tipo de riesgos, para los cuales se adelantan las siguientes actividades:

Id	Actividad
1	Identificación de procesos mayormente expuestos a riesgos de cumplimiento
2	Identificación de riesgos de cumplimiento y tipificación de corrupción (según aplique)
3	Valoración de los riesgos de cumplimiento

4	Identificación de controles de cumplimiento
5	Análisis de monitoreos internos

Las evidencias de estas actividades se encuentran resumidas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Sociedad.

Anexo a este documento, se encuentra la Matriz de Riesgos de Corrupción vigente de la Sociedad, donde se relacionan los riesgos de corrupción y controles que los mitigan.

4.2. Consulta y divulgación

El proceso de consulta y divulgación de la Matriz de Riesgos de Corrupción es el mismo definido para el Plan, conforme fue descrito en el numeral 3.5. de este documento.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se pueden presentar ajustes y/o modificaciones necesarias orientadas a mejorar la Matriz de Riesgos de Corrupción; en este caso, se dejarán por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

4.3. Monitoreo y seguimiento

Se realiza una revisión y actualización anual de los riesgos en los procesos mayormente expuestos a los temas de cumplimiento con la participación de los dueños de procesos y personal clave. En este ejercicio, se valida la información de riesgos y controles asociados a cumplimiento y en algunos casos, se pueden identificar nuevos riesgos, resultantes de los cambios experimentados por la Sociedad.

4.4. Seguimiento a los riesgos de corrupción

El seguimiento a los riesgos de corrupción se realiza en el marco del seguimiento a los riesgos de cumplimiento adelantado por el Departamento de Control Interno y Cumplimiento a través de las pruebas de la gerencia, de acuerdo con el alcance definido por el Grupo Ecopetrol. En este seguimiento se evalúa el diseño y la operatividad de los controles tipificados como de cumplimiento.

Los informes generados por este departamento asociados con la efectividad de los controles de cumplimiento son revisados por el Oficial de Cumplimiento de la Sociedad, quien se asegura que los hallazgos identificados tengan definidos planes de acción, así como la suficiencia de éstos.

El cumplimiento de los planes de acción formulados por los dueños de los procesos es monitoreado por el Departamento de Control Interno y Cumplimiento, de acuerdo con la fecha de vencimiento determinada para cada plan. El estado de avance de la

implementación de estos planes de acción es reportado al Comité de Auditoría de Junta Directiva y al Comité de Control Interno en sus reuniones periódicas.

5 COMPONENTE DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

5.1. Definiciones

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Otro procedimiento administrativo -OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Cadena de trámites: Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

Racionalización de trámites: Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

5.2. Análisis de proceso y trámites de la sociedad

El artículo 1 de la Ley 962 de 2005 establece que las autoridades en principio no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley.

De conformidad con el concepto previsto en el protocolo para solicitar la autorización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (Decreto 088 de 2022), Refinería de Cartagena S.A.S. no tiene trámites establecidos por Ley y que deban estar registrados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.

6 COMPONENTE DE DIVULGACION DE RESULTADOS

6.1. Objetivo

Mantener informados a los diferentes grupos de interés de la Sociedad sobre su gestión institucional y desempeño general, facilitando el acceso a información relevante con datos fehacientes y actualizados, en un lenguaje comprensible, a partir de la cual se pueda generar un diálogo abierto y participativo que permita la generación creciente de confianza de los grupos de interés en la Sociedad.

6.2. Caracterización de los grupos de interés

En Refinería de Cartagena promovemos la gestión responsable de la Sociedad de cara a sus grupos de interés, con el propósito de apalancar el logro de los objetivos corporativos a partir de un comportamiento basado en la integridad corporativa, la SOSTECnibilidad y el respeto por los Derechos Humanos.

Es así como promovemos la construcción de relaciones de confianza y mutuo beneficio con nuestros grupos de interés. En 2022, llevamos a cabo un ejercicio de identificación, caracterización y priorización de nuestros grupos de interés con el objetivo de conocerlos mejor y diseñar estrategias pertinentes de relacionamiento y canales de comunicación, fortaleciendo la información que les brindamos y la que recibimos. Este ejercicio incluyó:

- (i) Priorización, utilizando como marco conceptual el estándar AA1000 (2015) de Accountability.
- (ii) Definición del Mapa de relacionamiento, teniendo en cuenta las particularidades de cada grupo de interés.

Los grupos de interés de la Sociedad y las áreas responsables de su relacionamiento están identificados en la política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, actualizada en el mes de diciembre 2021 y que se encuentra publicada en la página web de la empresa, en el siguiente enlace:

<https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Normativa/>

6.3. Análisis del estado de la divulgación de resultados en la Sociedad

La divulgación de resultados de la Sociedad es un proceso maduro, que se fundamenta en un estrecho relacionamiento y suministro de información periódica con los principales grupos de interés, mediante instrumentos y escenarios de diálogo definidos para cada

uno de ellos. A continuación, se relacionan los grupos de interés identificados por la sociedad:

Grupo de Interés	Instrumento	Escenario de Diálogo	Área Responsable
Accionista Ecopetrol	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Gestión y SosTECnibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Asamblea General de Accionistas Junta Directiva Comité de Auditoría de la Junta Directiva 	Secretaría General
Sociedad y Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones sobre el desempeño operacional Informe de Gestión y SosTECnibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas informativas periódicas Reunión de mesas ciudadanas de planeación anual Divulgación del reporte de SosTECnibilidad 	Regional de Entorno Caribe de ECP
Proveedores, contratistas y sus empleados	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Gestión y SosTECnibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación con apoyo profesional de comunicaciones 	Departamento Administrativo
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados internos Reuniones corporativas Página web 	<ul style="list-style-type: none"> Conversatorios con el presidente, según necesidad Divulgación del Informe de Gestión y SosTECnibilidad. 	Profesional de Comunicaciones
Estado	<ul style="list-style-type: none"> Atención a requerimientos Auditorías de entes de control 	<ul style="list-style-type: none"> Visitas regulares de auditoría Reuniones Informativas con entidades estatales 	Presidencia y todas las áreas, según se requiera

6.4. Fortalezas y Debilidades

6.4.1. Fortalezas

- (i). Mecanismos de comunicación directa con líderes del grupo de interés "Comunidades".
- (ii). Capacidad de respuesta institucional a los requerimientos que hacen las diferentes entidades estatales, gracias a un equipo humano competente y experimentado.
- (iii). Involucramiento de las diferentes áreas de la Sociedad en la estructuración del Informe de Gestión y SostECnibilidad.
- (iv). Sistema de respuesta a los derechos de petición y solicitudes de información que hacen ciudadanos y entidades del Estado, el cual permite la oportuna respuesta en los términos de ley.
- (v). Atención oportuna y efectiva de PQRS.
- (vi). Herramientas tecnológicas que permiten automatizar gran parte de las labores derivadas de la atención al ciudadano.
- (vii). Cultura sólida de cumplimiento en materia de atención al ciudadano que se materializa en el compromiso de sus colaboradores en todas las áreas que la integran, con la atención oportuna y de fondo a las solicitudes de los distintos grupos de interés.

6.5. Estrategia de divulgación de resultados

6.5.1. Ejecución de la estrategia

La ejecución de la estrategia de divulgación de resultados de la Sociedad se realiza mediante el desarrollo de subcomponentes que involucran a las siguientes áreas de la organización:

- (i). El Profesional Senior de Comunicaciones de Refinería de Cartagena, quien liderará la producción de material audiovisual de divulgación masiva ante los diferentes grupos de interés, para lo cual utilizará la página web oficial de la Sociedad y sus redes sociales, así como los canales de comunicación internos de la organización.
- (ii). La Regional de Entorno Caribe de Ecopetrol, que realizará actividades de relacionamiento con algunos grupos de interés de Refinería de Cartagena.
- (iii). La Secretaría General que canaliza todas las peticiones que reciba la Sociedad.

Las acciones, metas y responsables para cada uno de los Subcomponentes de la estrategia, se encuentran reflejadas en el anexo 4 "Transparencia y Acceso a la Información".

6.6. Subcomponente información de calidad y lenguaje comprensible

6.6.1. Informe de Gestión y SosTECnibilidad

La Secretaría General coordinará anualmente, con el apoyo de las diferentes áreas de la Sociedad, la elaboración del Informe de Gestión y SosTECnibilidad en lenguaje comprensible al ciudadano, y disponible en formatos accesibles.

El informe se encuentra integrado por:

- (i). La descripción del desempeño de Refinería de Cartagena en los diferentes frentes, con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.
- (ii). El reporte de SosTECnibilidad bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative – GRI.

Este informe se publicará en los canales externos e internos de la Sociedad.

6.6.2. Divulgación de Resultados en Canales Externos

Para grupos de interés externos, el Informe de Gestión y SosTECnibilidad se publicará en la página web, a más tardar un mes después de realizada la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad en la que sea aprobado. Igualmente, este informe será publicitado durante un mes en un *banner* ubicado en la parte superior del sitio *web* de la Sociedad, con el fin de hacerlo visible y de fácil acceso.

El Informe de Gestión y SosTECnibilidad se publicará en las redes sociales LinkedIn y Twitter de la Sociedad, y a partir de esta publicación, se ejecutará una campaña de comunicación con contenido semanal en el que se resalten los hitos del informe. Esta campaña de comunicación tendrá un periodo de ejecución de tres (3) meses, contados a partir de la publicación del informe.

Finalmente, en el canal de la plataforma Youtube de la Sociedad se publicará un video del presidente de Refinería de Cartagena, en el que invite a la ciudadanía en general a descargar y visualizar el informe.

6.6.3. Divulgación de Resultados en Canales Internos

Para colaboradores y funcionarios de la Sociedad, la publicación del informe será divulgada mediante comunicado interno por correo electrónico.

Igualmente, este informe se publicará en la plataforma Viva Engage, en el canal interno "Refinería en Conexión", con un enlace que redirigirá a la versión del documento en la intranet.

Finalmente, la publicación del informe y sus principales hitos serán socializados en un Encuentro con el Presidente, durante el primer trimestre del 2024.

6.6.4. Informe Atención al Ciudadano

La Sociedad, cada tres (3) meses, publicará en su página web el Informe de Atención al Ciudadano, con datos estadísticos sobre las peticiones recibidas, de la siguiente forma: en enero (con información correspondiente al último periodo del año inmediatamente anterior), abril, julio y octubre.

Dicho informe incluirá también las peticiones recibidas a través de la Oficina de Participación Ciudadana de Ecopetrol en el marco del contrato de gestión integral suscrito entre Refinería de Cartagena y Ecopetrol.

6.6.5. Actualización Página Web

La página web de la Sociedad se actualizará con noticias e informes sobre el desempeño operacional y asuntos de relevancia para los grupos de interés, en la sección "Noticias".

Adicionalmente, el sitio web cuenta con un botón de "Transparencia", a través del cual se puede acceder a la información pública en los términos que exige la Ley 1712 de 2014.

6.7. Subcomponente dialogo de doble vía

6.7.1. Jornadas informativas con Comunidades

El relacionamiento con el grupo de interés "Comunidades" obedece a una estrategia de gestión integral del territorio, para lo cual se ha diseñado un plan de acción con actividades mensuales en las comunidades de interés y sus autoridades, el cual es construido a partir de una visión compartida del territorio, atendiendo temas de la operación y de inversión social voluntaria.

6.7.2. Divulgación Mecanismos de Atención al Ciudadano

El Departamento Regional Entorno Caribe de Ecopetrol S.A. divulgará en forma periódica los mecanismos habilitados para la recepción y atención de PQRS, con el fin de establecer comunicación con el grupo de interés "Sociedad y Comunidades", en virtud de lo dispuesto en el Contrato de Gestión Integral celebrado con Refinería de Cartagena para la prestación de este servicio.

Por su parte, la Secretaría General enviará semestralmente al Profesional de Comunicaciones, ficha informativa en donde se reflejarán los canales disponibles para la atención de PQRS, para que se incluya en los boletines informativos y comunicaciones internas.

6.7.3. Atención de Peticiones

Refinería de Cartagena, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley en materia de acceso a la información y la participación efectiva de los ciudadanos en las entidades estatales, expidió el "Procedimiento para la Gestión de Derechos De Petición – PQRS", siendo este una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones de los diferentes grupos de interés.

Este procedimiento tiene por objeto fijar los lineamientos para la recepción, registro, seguimiento, control, respuesta y cierre de las PQRS recibidas a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Sociedad, lo cual permite la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas y oportunas.

En el procedimiento se describen los roles y responsabilidades de los colaboradores de la Sociedad en la gestión y atención de las PQRS, se dan pautas sobre el manejo de peticiones anónimas, incompletas, se recuerdan los términos legales para su atención, se describen las etapas de la gestión de las peticiones al interior de la Sociedad, entre otros aspectos.

Refinería de Cartagena da estricto cumplimiento a todas las pautas y términos establecidos en dicho procedimiento para la atención de las PQRS presentadas por los ciudadanos.

La información estadística sobre todas las peticiones recibidas será incluida en el Informe de Atención al Ciudadano que se publicará trimestralmente en la página web de la Sociedad.

En caso de hacerse necesario, Secretaría General se encargará de la revisión y actualización del "Procedimiento para la Gestión de Derechos De Petición – PQRS".

6.7.4. Cultura de la divulgación de resultados

Como manifestación de la cultura de divulgación de resultados, Refinería de Cartagena registra la información estadística sobre todas las peticiones recibidas en el informe de atención al ciudadano que se publicará trimestralmente en la página web de la Sociedad.

De igual manera, se presentará anualmente el Informe de Gestión y SosTECnibilidad a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, y el mismo será publicado en la página web de la Sociedad, para consulta de los grupos de interés y comunidad en general, a través del siguiente enlace: <https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/>

El Profesional de Comunicaciones es responsable de apoyar la divulgación de estos documentos a los grupos de interés y comunidad en general, publicando los documentos en la página web corporativa.

La Sociedad aplica los principios de transparencia y acceso a la información, mediante la publicación en su página web de información de aspectos relevantes resultantes de su actividad productiva.

7 COMPONENTE MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1. Diagnóstico del mecanismo de atención al ciudadano

La Sociedad cuenta con mecanismos de atención al ciudadano además de un sistema de registro de peticiones y realización de encuestas de satisfacción, con el fin de unificar el proceso de registro y contabilización de casos y resultados de atención.

Por otra parte, de manera periódica, se emiten reportes que evidencian los resultados de las Sociedad en materia de atención al ciudadano.

Secretaría General se encargará de evaluar de manera anual la pertinencia de los canales y estrategias de atención y en caso de encontrarlo necesario realizará las modificaciones o ajustes pertinentes con aprobación de la Alta Dirección.

7.2. Ejecución del mecanismo de atención al ciudadano

El fortalecimiento de la atención al ciudadano es un pilar fundamental en la estrategia anticorrupción de la Sociedad. Para ello, se ha estructurado este mecanismo alrededor de subcomponentes, con acciones metas y responsables para cada uno de ellos se encuentran en el anexo 3.

7.3. Subcomponente estructura administrativa y direccionamiento estratégico

En materia de estructura administrativa y direccionamiento estratégico, Refinería de Cartagena ha realizado las siguientes acciones:

- (i). La Atención al Ciudadano está bajo la responsabilidad de la Secretaría General, quien emitirá cada tres (3) meses el Informe de Atención al Ciudadano que contiene las estadísticas de las PQRS recibidas y las reuniones sostenidas con la comunidad organizadas por la Unidad de Gestión Social de Ecopetrol, en virtud del Contrato de Gestión Integral suscrito entre Refinería de Cartagena y Ecopetrol, en el marco de sus responsabilidades de relacionamiento.
- (ii). A través del Contrato de Gestión Administrativa suscrito con Ecopetrol, Refinería de Cartagena garantiza el funcionamiento de los mecanismos de atención al ciudadano tales como, herramientas tecnológicas, soporte de software, entre otros.
- (iii). La Sociedad cuenta con un Profesional de Gestión que cumple con el rol de Analista PQRS, el cual administra y opera la mayor parte de los mecanismos de atención al ciudadano.
- (iv). Una vez publicado el informe trimestral de atención al ciudadano, este documento será enviado al Presidente y Jefes de Departamento con el fin de que se analicen los resultados, y en caso de ser necesario emitan nuevos lineamientos para la mejora del proceso.

7.3.1. Eficiencia de los mecanismos de atención de peticiones

Refinería de Cartagena mide la eficiencia de sus mecanismos de atención, mediante la revisión de los resultados emitidos en el informe trimestral de atención al ciudadano, donde se evidencia, el nivel de satisfacción por parte de los usuarios, el volumen de PQRS, el cumplimiento a los tiempos de respuesta dispuestos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), modificado por la Ley 1755 de 2015 y la efectividad de los lineamientos y mecanismos establecidos en el "Procedimiento para la Gestión de Derechos De Petición - PQRS" de Refinería de Cartagena.

7.4. Subcomponente fortalecimiento de canales de atención

Para la atención al ciudadano, la Sociedad cuenta con los siguientes canales de comunicación disponibles:

- (i). **Presencial:** Oficina de Correspondencia, Cartagena, Zona Industrial Mamonal Km 10 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio Administrativo Piso 1.
- (ii). **Escrito:** Ventanilla de correspondencia. Sede Cartagena: Zona Industrial de Mamonal, Km vía Cartagena - Pasacaballos, Edificio Administrativo, P1.
- (iii). **Telefónico:** línea de atención al ciudadano 3176676042 y Línea Móvil Anticorrupción 310 3158600
- (iv). **Virtual:**
 - Correo Electrónico atencionalciudadano@reficar.com.co y página web: <https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/>
 - Denuncias por faltas al Código de Ética, hechos de corrupción, fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo <http://lineaetica.ecopetrol.com.co>

La información recolectada por cualquiera de estos mecanismos es registrada en un sistema electrónico y se le hace seguimiento para garantizar el cumplimiento de los términos de ley.

La atención vía línea telefónica y presencial se realiza en los siguientes horarios: Sede Operativa Cartagena: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 pm.

El registro estadístico de las peticiones recibidas permite fortalecer el modelo de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, y contribuye al mejoramiento continuo de la organización mediante la definición de lineamientos y procedimientos que sean de mayor relevancia para estos grupos de interés.

Mediante el contrato de Gestión Administrativa se realiza mantenimiento y soporte a herramientas tecnológicas mediante las cuales operan los canales de atención.

Por otra parte, la atención, investigación y seguimiento a los casos de dilemas éticos denunciados es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de la Sociedad.

7.5. Subcomponente talento humano

Es compromiso de la Sociedad, que los trabajadores tengan acceso a los mecanismos de atención al ciudadano. Para cumplir con este objetivo, el área de Talento Humano, a través de comunicados internos, incluirá en sus boletines informativos de manera semestral, referencias a los mecanismos disponibles para la atención de peticiones para incentivar que sean utilizados por los trabajadores.

7.6. Subcomponente normativo y procedimental

Refinería de Cartagena cuenta con un Procedimiento que guía cada una de las actividades que deben realizarse para la atención de PQRS, el cual se aplica de manera rigurosa por parte de los actores involucrados en los mecanismos de atención a la ciudadanía.

La página web de la Sociedad cuenta con un aplicativo online, denominado "*Salesforce*" que genera de manera automática un formulario para la atención de PQRS, constituyendo esta una herramienta para la interacción activa con la ciudadanía.

La Sociedad capacita a su personal a cargo de manera constante en el manejo de las herramientas tecnológicas, y realiza campañas de sensibilización al personal de la compañía sobre los canales y mecanismo de atención con los que cuenta Refinería de Cartagena.

A su vez, la Sociedad cuenta con procedimientos y normas diseñadas para la protección de datos personales que maneja la Sociedad a partir de la atención de PQRS por parte de la ciudadanía y de sus grupos de interés.

El reporte del informe de atención al ciudadano con información estadística sobre casos recibidos se realizará de conformidad con lo expresado en el numeral 6.6.2 del presente documento.

Una vez generados los informes de atención al ciudadano, el equipo de Secretaría General analizará los resultados arrojados con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora y las necesidades de actualización de información por cambios en la información de la Sociedad, o cambios normativos en materia de atención al ciudadano.

7.7. Subcomponente relacionamiento con el ciudadano

Refinería de Cartagena cuenta con una caracterización de los peticionarios, a través de sus grupos de interés sobre los cuales se adelantan mecanismos de atención, que

permiten un relacionamiento activo y constante con los mismos, como se evidencia en el numeral 6.3. del presente plan.

Por otra parte, la Sociedad realiza mediciones de percepción a los ciudadanos, solicitando realizar voluntariamente una evaluación de satisfacción de la calidad en la atención, la oportunidad de la respuesta brindada a través de la encuesta de satisfacción, la cual será enviada por correo electrónico a un grupo aleatorio de peticionarios.

Dado que la realización de la encuesta por parte de los ciudadanos es de carácter voluntario, sólo se procesarán las respuestas recibidas y la información estadística derivada de éstas, hará parte integral del reporte cuatrimestral a publicar.

8 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8.1. Definición

La Sociedad materializa su compromiso con la transparencia a través de este componente, publicando en su página web aquellos documentos que tienen la obligación de ser publicados en cumplimiento de la Ley 1712 del 2014, y demás normas concordantes.

8.2. Diagnóstico estado actual mecanismo para la transparencia y acceso a la información

Para el año 2024, y de acuerdo con la Directiva 011 del 1 de agosto de 2023 de la Procuraduría General de la Nación (PGN), Refinería de Cartagena, diligenciará en el aplicativo dispuesto por la PGN, el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (en adelante **"ITA"**), teniendo en cuenta cada uno de los niveles, subniveles e ítems establecidos en el Mapa de Cumplimiento ITA, publicada por la Procuraduría el 1 de agosto de 2023 en el enlace: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/ita.aspx>

En virtud de lo anterior, en la vigencia 2024 se realizará una validación del ITA, con el fin de establecer las necesidades de actualización de la información pública y de la publicación de nueva información, según los estándares definidos en el ordenamiento jurídico aplicable.

8.3. Ejecución del componente mecanismo para la transparencia y acceso a la información

La Ejecución de este componente se realiza a través de actividades, metas y responsables establecidos en el anexo 4.

8.4. Subcomponente transparencia activa

Como parte de la transparencia activa, la Sociedad brinda información por canales físicos y electrónicos a través de la divulgación en el sitio web <https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Transparencia/> de aquella información a la que se refiere la Ley 1712 de 2014 y normas concordantes, de acuerdo con los ítems requeridos en el formulario de autoevaluación del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Procuraduría General de la Nación.

En este sentido, en la página web de la Sociedad el ciudadano encontrará información, entre otra, sobre los siguientes asuntos:

- (i). Información de la entidad
- (ii). Normativa
- (iii). Contratación
- (iv). Planeación
- (v). Contenido del Menú Participa
- (vi). Datos Abiertos
- (vii). Información específica para grupos de Interés
- (viii). Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad
- (ix). Menú de atención de servicios a la ciudadanía
- (x). Sección de Noticias
- (xi). Condiciones técnicas mínimas y de Seguridad web
- (xii). Accesibilidad web
- (xiii). Requisitos sobre identidad visual
- (xiv). Informes de solicitudes de acceso a información

8.5. Subcomponente transparencia pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder, siempre por escrito, las peticiones de acceso a la información en los términos establecidos en la ley, atendiendo los principios de gratuidad, oportunidad, contenido objetivo, veracidad, información completa, motivada y actualizada.

Para el caso de la Sociedad, este subcomponente se desarrolla activamente y de forma permanente con la atención las peticiones recibidas, las cuales deben ser registradas y contestadas dentro de los términos y principios establecidos por ley. Se mantiene un

registro de cada una de ellas y la estadística correspondiente se incluye en el informe de atención al ciudadano.

8.6. Subcomponente instrumentos de gestión de la información

Conforme con lo establecido en el artículo 35 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015 compilado por el Decreto 1081 de 2015, que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, los instrumentos para la gestión de la información pública son:

- (i) Registro de Activos de Información: Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.
- (ii) Índice de Información Clasificada y Reservada: Inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, y que ha sido calificada como clasificada o reservada.
- (iii) Esquema de Publicación de Información: Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.
- (iv) Programa de Gestión Documental: El plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

8.7. Subcomponente criterio diferencial de accesibilidad

Con el fin de dar cumplimiento a esta normatividad, la Sociedad cuenta con una página web estructurada de acuerdo con la NTC 5854 en nivel A, la cual acoge los estándares, directrices y requisitos generales de accesibilidad, fijados en la Resolución No. 1519 de 2020 y sus anexos.

8.8. Subcomponente monitoreo al acceso de la información pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la Sociedad incluye en el informe trimestral de atención al ciudadano un capítulo que contendrá la siguiente información:

- (i). El número de solicitudes recibidas.
- (ii). El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (iii). El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes recibidas.
- (iv). El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información por reserva legal y/o constitucional.
- (v). Estadísticas de las encuestas de satisfacción realizadas por peticionario.

9. INICIATIVAS ADICIONALES

- (i). Ejecución del programa de formación y comunicación 2024 dirigido a empleados y proveedores, abordando aspectos éticos y de cumplimiento. Este programa tiene como meta potenciar la cultura organizacional de la Sociedad en relación con la ética y el cumplimiento.
- (ii). Ejecución de monitoreos preventivos y señales de alerta en concordancia con el plan de trabajo 2024 establecido por el Departamento de Control Interno y Cumplimiento. Este plan desempeña un papel crucial en el seguimiento de los controles y la validación de los riesgos asociados al cumplimiento de las normativas por parte de la Sociedad.
- (iii). Seguimiento y atención al reporte de conflictos de interés por parte de trabajadores y directivos de la Sociedad.