



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2022
VEC-PL-001**



REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Área Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
1.0	Documento inicial		

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Área	N° de copias

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	5
2	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	5
2.1	MISIÓN	5
2.2	VISIÓN.....	5
2.3	IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
2.4	VALORES.....	6
2.5	CREENCIAS.....	6
3	OBJETO	6
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	6
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3.3	DIVULGACIÓN DEL PLAN Y LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	7
3.4	OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	7
3.5	SEGUIMIENTO AL PLAN.....	8
4	COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
4.1	CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	8
4.2	CONSULTA Y DIVULGACIÓN.....	9
4.3	MONITOREO Y SEGUIMIENTO.....	9
4.4	SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
5	COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
5.1	DEFINICIONES	10
5.2	ANÁLISIS DE PROCESOS Y TRÁMITES DE LA SOCIEDAD.....	10
6	COMPONENTE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS	11
6.1	OBJETIVO	11
6.2	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	11
6.3	ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA DIVULGACIÓN DE RESULTADOS EN LA SOCIEDAD ...	12
6.4	FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	13
	6.4.1 Fortalezas	13
	6.4.2 Debilidades	13
6.5	ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS	13
	6.5.1 Ejecución de la Estrategia	13
6.6	SUBCOMPONENTE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y LENGUAJE COMPRENSIBLE.....	15
	6.6.1 Informe Anual de Gestión.....	15
	6.6.2 Informe de Atención al Ciudadano	15
	6.6.3 Actualización Página Web.....	16

6.7	SUBCOMPONENTE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES.....	16
6.7.1	<i>Jornadas Informativas con Comunidades</i>	16
6.7.2	<i>Divulgación Mecanismos de Atención al Ciudadano</i>	16
6.7.3	<i>Atención de Peticiones</i>	16
6.7.4	<i>Cultura de la divulgación de resultados</i>	17
7	COMPONENTE MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
7.1	DIAGNÓSTICO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
7.2	EJECUCIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
7.3	SUBCOMPONENTE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	18
7.3.1	<i>Eficiencia de los mecanismos de atención de peticiones</i>	18
7.4	SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN	19
7.5	SUBCOMPONENTE TALENTO HUMANO.....	20
7.6	SUBCOMPONENTE NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL.....	20
7.7	SUBCOMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	20
8	COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
8.1	DEFINICIÓN	21
8.2	DIAGNÓSTICO ESTADO ACTUAL MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
8.3	EJECUCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
8.4	SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA ACTIVA.....	22
8.5	SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA PASIVA.....	23
8.6	SUBCOMPONENTE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	23
8.7	SUBCOMPONENTE CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.....	24
8.8	SUBCOMPONENTE MONITOREO AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	24
9	INICIATIVAS ADICIONALES	24

1 INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las disposiciones legales, para el año 2022 Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante “Refinería de Cartagena” y/o “Sociedad”), a través del presente documento, ha dispuesto el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (en adelante el “Plan”) para la vigencia de 2022, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión de los riesgos de la Compañía.

Este plan se construye con el propósito de que los ciudadanos puedan conocer las acciones que la Sociedad desarrolla para combatir los posibles eventos de corrupción a los que puede estar expuesta en desarrollo de su objeto social.

Así mismo, la Sociedad trabaja acorde con las directrices y lineamientos del gobierno nacional, 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.

Refinería de Cartagena promueve comportamientos éticos y consolida una cultura de transparencia en sus principios y valores corporativos. Este es un trabajo dinámico que requiere el compromiso desde la alta dirección, para continuar consolidando una posición de **“cero tolerancia a la corrupción”**.

2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presenta el marco estratégico de la Sociedad: Visión, misión, imperativos estratégicos, valores, y creencias.

2.1 MISIÓN

Somos el combustible para un mejor mañana.

2.2 VISIÓN

Seremos la refinería referente de América, con talento humano competente y excelencia operacional, para el bienestar y orgullo de los colombianos.

2.3 IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS

1. Asegurar la sostenibilidad financiera del negocio.
2. Maximizar el aprovechamiento de los activos de refinación, en sinergia con el Grupo Ecopetrol, con foco en tecnología e innovación.
3. Afianzar el modelo de relacionamiento con Ecopetrol.
4. Consolidar una cultura que genere sostenibilidad.
5. Asegurar la sostenibilidad del negocio a través de iniciativas de transición energética.
6. Contribuir con el desarrollo sostenible del entorno.

2.4 VALORES

- **Seguridad:** Cuidamos la vida y el medio ambiente.
- **Integridad:** Somos coherentes, honestos y confiables.
- **Responsabilidad:** Asumimos los compromisos y las consecuencias.
- **Respeto:** Escuchamos, comprendemos y aceptamos las diferencias.
- **Coraje:** Actuamos con convicción y decisión.

2.5 CREENCIAS

- Hacemos posible lo imposible.
- Con disciplina alcanzamos nuestros objetivos.
- Somos un gran equipo.
- Confiamos en el trabajo y el compromiso del equipo.
- Tenemos una actitud positiva, constructiva y proactiva.
- Compartimos éxitos, fracasos y aprendemos de ellos.
- Valoramos y compartimos el conocimiento.
- Resolvemos las diferencias abierta y respetuosamente.
- Asumimos riesgos controlados para lograr grandes resultados.
- Nuestro balance depende del equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.

3 OBJETO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las actividades para el año 2022 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 2011, 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 de Colombia y cuenta con seis (6) componentes o secciones, organizados de la siguiente forma:

1. Componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Componente Racionalización de Trámites.
3. Componente Divulgación de resultados¹.

¹ 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

4. Componente Mecanismos para la Atención de PQRS.
5. Componente Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.
6. Componente Otras Iniciativas.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Son objetivos específicos del Plan, 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.
- (v) Dar a conocer las actividades desarrolladas por la Sociedad para la divulgación de resultados.

3.3 DIVULGACIÓN 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 al mismo, la Sociedad ha definido:

- (i) Dar a conocer a los grupos de interés, a través de la página web, antes de su aprobación y publicación oficial, la versión borrador del Plan 2022, incluida la matriz de riesgos de corrupción.

Dicha actividad se llevará a cabo entre el 19 y 26 de enero de 2022, y se informará que los comentarios frente al documento pueden ser remitidos al siguiente correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co, o radicados en la oficina señalada en el numeral 6.7.3 del presente documento.

- (ii) Para los empleados de la Sociedad, la versión borrador del Plan se dará a conocer a través de un comunicado interno, informando que los comentarios frente al documento pueden ser remitidos al siguiente correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co.

3.4 OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el periodo de socialización del borrador del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de la matriz de riesgos de corrupción, no se recibieron comentarios u observaciones de parte de los grupos de interés ni de los trabajadores de la Sociedad respecto a estos documentos.

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.

3.5 SEGUIMIENTO AL PLAN

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

- **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.
- **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.
- **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 2022, el seguimiento al plan está a cargo del Departamento de Control Interno y Cumplimiento de la Sociedad.

4 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.1 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA 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, ha venido implementando desde el año 2010 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:

- El establecimiento de objetivos organizacionales.
- La implementación de un sistema de evaluación y respuesta a los riesgos empresariales.
- El levantamiento y documentación de procesos, identificación de riesgos y actividades de control.
- Estricto manejo de la información y comunicación interna y externa.
- 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 3.3. 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 el Mapa de Riesgos de Corrupción; en este caso, se dejarán por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas, sin necesidad de aplicar los literales (i) y (ii) enunciados en el numeral 3.3.

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 de estos. 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 Empresarial. 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 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 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

5.1 DEFINICIONES

Procesos Administrativos²: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. La obtención de estos productos o servicio no es de carácter obligatorio ni tiene costo asociado.

Trámite³: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (Ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley, y cuyo resultado es un producto o un servicio⁴.

5.2 ANÁLISIS DE PROCESOS Y TRÁMITES DE LA SOCIEDAD

Frente a este punto se informa, que 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.

Refinería de Cartagena brinda la atención al ciudadano mediante los procedimientos legalmente establecidos; sin embargo, no tiene trámites ni servicios a la ciudadanía establecidos por ley y que deban estar registrados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT⁵, tal y como lo señala

² Presidencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, 2015, Pg. 20. [En línea]. Disponible en: <http://www.anticorruccion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorruccion-atencion-ciudadano.pdf>

³ Op cit, Pág. 20.

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública. Resolución No. 1099 de 2017. En el artículo 3 estableció la definición de “trámite”, señalando lo siguiente:

“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.”

⁵ Resolución 1099 de 2017 Artículo 4. “Procedimiento para la inscripción en el SUIT de los trámites creados y regulados por la ley. Cuando el trámite sea creado y regulado por la ley, las entidades y organismos públicos o los particulares que cumplen funciones administrativas

la Función Pública, en su sección “preguntas frecuentes”, en las que se especifican los procedimientos que no se debe registrar en el SUIIT, así:

- Procedimientos que no se realicen en ejercicio de funciones administrativas
- Procedimientos administrativos que no sean misionales
- Peticiones, quejas, reclamos, denuncias - PQRD
- Procedimientos policivos
- Procedimientos adelantados por las comisarías de familia de carácter policivo
- Contravenciones
- Procedimientos adelantados en la contratación pública
- Procedimientos que se adelanten de oficio o en revisión
- Conciliaciones en general
- Cumplimiento de orden judicial

En conclusión, la ciudadanía no adelanta ante Refinería de Cartagena trámites que, en los términos legales, deban ser registrados en el SUIIT; sin embargo, se tienen implementados los canales de atención y mecanismos para radicación y seguimiento de las PQRS para brindar permanente atención a la ciudadanía de acuerdo con la normativa legal.

6 COMPONENTE DIVULGACIÓN 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 empresa.

6.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS 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.reficar.com.co/biblioteca-gobierno>

responsables del trámite deberán registrarlo en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIIT, en los términos que los que fue creado o regulado.”

Para esta vigencia, la Sociedad adelantará la revisión a esta política, a fin de establecer si requiere algún tipo de actualización o derogación, para este último caso, se establecería el documento en el cual repose esta caracterización.

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 diferentes grupos de interés, con instrumentos y escenarios de diálogo ya definidos para cada uno de ellos.

Grupo de Interés	Instrumento	Escenario de Diálogo	Área Responsable
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Auditoría de la Junta Directiva Junta Directiva Asamblea General de Accionistas – Anual 	Secretaría General
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones sobre el desempeño operacional <ul style="list-style-type: none"> Reporte de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas informativas periódicas Reunión de mesas ciudadanas de planeación anual Divulgación del reporte de sostenibilidad 	Regional de entorno Caribe de ECP
Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación con el apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones Externas 	Abastecimiento y Logística
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados internos Reuniones corporativas <ul style="list-style-type: none"> Página web 	<ul style="list-style-type: none"> Conversatorios con el Presidente – Según necesidad Divulgación del Reporte de Sostenibilidad – Anual con el apoyo del área de Comunicaciones 	Área de Talento Humano
Estado	<ul style="list-style-type: none"> Atención a requerimientos Auditorías de cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Visitas regulares de auditoría e inspección Reuniones Informativas con Entidades Estatales 	Presidencia Todas las áreas, según se requiera

6.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

6.4.1 Fortalezas

- Mecanismos de comunicación directa con líderes del grupo de interés “Comunidades” vecinas a la refinería.
- La capacidad de respuesta institucional a los requerimientos que hacen las diferentes entidades estatales, gracias a un equipo humano competente y experimentado.
- El involucramiento de las diferentes áreas de la empresa en la estructuración del informe de gestión y el reporte de sostenibilidad.
- El 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.

6.4.2 Debilidades

- Se tiene un mínimo relacionamiento con el grupo de interés “Clientes”, en razón a que la Sociedad no tiene contacto directo con ellos, sino a través de Ecopetrol, con lo cual se dificulta la retroalimentación efectiva.

6.5 ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS

6.5.1 Ejecución de la Estrategia

La ejecución de los subcomponentes de la estrategia de divulgación de resultados de la Sociedad se ejecuta desde diferentes áreas de la organización: (i) el Profesional de Comunicaciones, llevará a cabo la producción de documentos institucionales de divulgación masiva ante los diferentes grupos de interés, para lo cual utilizará la página web oficial de la organización, (ii) la Regional de entorno Caribe de ECP realizará actividades de relacionamiento con grupos de interés de RCSAS, Comunidades, y (iii) la Secretaría General, que a partir de junio de 2020, canaliza todas las peticiones que reciba la Sociedad.

Las siguientes son las acciones, metas y responsables por cada uno de los subcomponentes de la estrategia:

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración Informe de gestión	Un (1) informe anual	Secretaría General
	Elaboración Reporte de sostenibilidad	Un (1) informe anual	Profesional de Comunicaciones
	Informe de atención al ciudadano	Un (1) informe cuatrimestral	Secretaría General

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
	Actualización página web institucional	Permanente	Área Responsable según tema. Apoyan: -Profesional de Comunicaciones -Departamento Administrativo
Diálogo de doble vía con la ciudadanía, sus organizaciones y autoridades	Jornadas informativas con comunidades y autoridades	Doce (12) al año	Regional de entorno Caribe de ECP
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Divulgación mecanismos de atención al ciudadano	Tres (3) al año	Regional de entorno Caribe de ECP
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Atención derechos de petición	Permanente	Oficina de atención al ciudadano Área responsable según tema
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Divulgación del Informe de gestión.	Publicación en la página web corporativa	Área Responsable según tema. Apoyan: - Comunicaciones Departamento Administrativo - Secretaría General
	Divulgación del Reporte de Sostenibilidad.	Publicación en la página web corporativa	Área Responsable según tema. Apoyan: - Comunicaciones - Departamento Administrativo - Secretaría General

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diagnóstico de Reputación Corporativa, herramienta aplicada a una muestra de los grupos de interés.	Una (1) vez cada tres años. *Nota: Sin perjuicio de la periodicidad relacionada, el Diagnóstico de Reputación se realizará una vez se conozca el laudo dentro del proceso arbitral que adelanta la Sociedad contra CB&I.	Profesional de Comunicaciones

Cada área de la Sociedad será responsable por los temas de su competencia y de cumplir con las solicitudes que demande el área coordinadora.

6.6 SUBCOMPONENTE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y LENGUAJE COMPRESIBLE

6.6.1 Informe Anual de Gestión

La Secretaría General coordinará, anualmente, con el apoyo de las diferentes áreas de la Sociedad, la elaboración del informe de gestión que incluye la descripción del desempeño de Refinería de Cartagena en los diferentes frentes, con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior. Este informe se deberá publicar en la página web, a más tardar un mes después de realizada la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad donde el mismo fue aprobado.

Se realizará adicionalmente un Reporte de Sostenibilidad bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative – GRI, liderado por el Profesional de Comunicaciones. Este informe será divulgado a los diferentes grupos de interés a través de la publicación en la página web de la Sociedad.

6.6.2 Informe de Atención al Ciudadano

La Sociedad, cada cuatro (4) meses, publicará en su página web el informe de atención al ciudadano, con información estadística sobre las peticiones recibidas a través de la oficina de atención al ciudadano, así: en enero (con información correspondiente al último periodo del año inmediatamente anterior), mayo y septiembre.

Dicho informe incluirá también las peticiones recibidas a través de la oficina de participación ciudadana de Ecopetrol en el marco del contrato de mandato de operación y mantenimiento suscrito entre la Refinería de Cartagena y Ecopetrol S.A.

6.6.3 Actualización Página Web

La página web institucional se mantendrá actualizada con noticias e informes sobre el desempeño operacional y asuntos de relevancia para los grupos de interés, en la sección “Biblioteca”.

Adicionalmente, cuenta con un botón de “Transparencia”, a través del cual se puede acceder a la información que exige la Ley 1712 de 2014.

6.7 SUBCOMPONENTE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

6.7.1 Jornadas Informativas con Comunidades

El relacionamiento con el grupo de interés “Comunidades” se realiza bajo dos perspectivas: una asociada a la operación, y otra relacionada a la inversión social voluntaria, para lo cual se ha diseñado un plan de relacionamiento con actividades mensuales en las comunidades de interés y sus autoridades.

6.7.2 Divulgación Mecanismos de Atención al Ciudadano

En el marco de los encuentros con el grupo de interés “comunidades”, la regional de entorno Caribe de ECP informará sobre los mecanismos habilitados para la recepción de denuncias y para la atención de PQRS.

Por su parte, la Secretaría General, a través del Profesional de Comunicaciones, incluirá en sus boletines informativos y comunicaciones internas, referencias a los mecanismos disponibles para la atención de casos de PQRS de manera semestral.

6.7.3 Atención de Peticiones

La Sociedad, con el fin de garantizar el cumplimiento de la ley, el acceso a la información y la participación efectiva de los ciudadanos en las entidades estatales, expidió el procedimiento para la gestión de las PQRS, siendo una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones de los diferentes grupos de interés.

Este procedimiento tiene por objeto fijar los lineamientos que debe seguir el recibo, registro, seguimiento, control, respuesta y cierre de las PQRS recibidas a través de los diferentes canales de

atención habilitados por la Sociedad, garantizando la generación de respuesta 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.

La Secretaría General es el área responsable de la revisión y actualización del Procedimiento para la Gestión de Derechos de Petición.

La información estadística sobre todas las peticiones recibidas será incluida en el informe de atención al ciudadano que se publicará cuatrimestralmente.

6.7.4 Cultura de la divulgación de resultados

Se presentará anualmente el Informe de Gestión a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, y el mismo será publicado junto con el Informe de Sostenibilidad en la página web de la Sociedad, para consulta de los grupos de interés y comunidad en general, a través del siguiente link: <https://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno>.

El Profesional de Comunicaciones es responsable de apoyar la divulgación de estos documentos a los grupos de interés y comunidad en general, con el acompañamiento de la Regional de Entorno Caribe de ECP, publicando los documentos en la página web corporativa.

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 habilitados, además de un sistema de registro de peticiones, con el fin de unificar el proceso de registro y contabilización de casos.

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 los siguientes subcomponentes:

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Entrega de informe de resultados a Presidencia	Un informe cuatrimestral	Secretaría General
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Comprobar funcionalidad del canal página web con Ecopetrol	Sistema verificado y en funcionamiento	Departamento Administrativo
3. Talento Humano	Promocionar los mecanismos de atención al ciudadano disponibles entre el equipo humano de la Sociedad	Semestral	Secretaría General
4. Normativo y procedimental	Elaborar reportes cuatrimestrales con estadísticas de PQRS recibidas y atendidas	Reporte cuatrimestral publicado en Página web de la Sociedad.	Secretaría General, con apoyo del Departamento Administrativo
5. Relacionamiento con el ciudadano	Medir percepción de los ciudadanos atendidos respecto a calidad del servicio	Estadísticas de las encuestas incluidas en el reporte cuatrimestral de Atención al Ciudadano	Secretaría General

7.3 SUBCOMPONENTE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Oficina de Atención al Ciudadano está bajo la responsabilidad de la Secretaría General, quien generará cada cuatro (4) meses el Informe de Atención al Ciudadano que contiene las estadísticas de las peticiones recibidas y las reuniones sostenidas con la comunidad.

Este informe debe ser remitido al Presidente de Refinería de Cartagena, para su aprobación, antes de su publicación en la página web de la Sociedad.

7.3.1 Eficiencia de los mecanismos de atención de peticiones

La Sociedad se sujeta 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, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

7.4 SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

Para la atención al ciudadano, la Sociedad cuenta con dos (2) canales disponibles: (i) para la recepción de peticiones relacionadas con procesos internos o de impacto frente a cualquiera de los grupos de interés, y (ii) para la recepción de denuncias y/o consultas sobre dilemas éticos y actos de poca transparencia por parte de colaboradores directos de la empresa y/o de contratistas.

- i. La atención de peticiones en la Sociedad ha sido habilitada a través de los siguientes mecanismos de libre acceso por parte de cualquier ciudadano:
 - **Presencial:** Oficina de PQRS. Cartagena, Zona Industrial Mamonal Km 10 vía Cartagena – Pasacaballos, Edificio Administrativo Piso 1.
 - **Escrito:** Ventanilla de correspondencia. Sede Cartagena: Zona Industrial de Mamonal, Km 10 Vía Cartagena - Pasacaballos, Edificio Administrativo, P1.
 - **Telefónico:** Línea telefónica gratuita nacional (018000 952 021) y línea de atención al ciudadano (+57 5) 670 0969.
 - **Virtual:** Correo Electrónico atencionalciudadano@reficar.com.co y página web: www.reficar.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 en persona 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 políticas que sean de mayor relevancia para estos grupos.

- ii. Adicional a los mecanismos habilitados para la recepción de peticiones, la Sociedad también ha habilitado unos mecanismos para la denuncia y/o consulta sobre dilemas éticos, relacionados con la empresa y sus trabajadores:
- Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-1013.
 - Línea telefónica local Bogotá: (+57 601) 234-39-00 Ext. 43900.
 - Página Web de la Sociedad: <http://www.reficar.com.co>
 - Canal de denuncias del grupo Empresarial Ecopetrol: <http://lineaetica.ecopetrol.com.co>

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 de esta 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

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.

7.7 SUBCOMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Con el fin de optimizar los procesos de atención al ciudadano, la Sociedad realizará una verificación de la satisfacción en la atención brindada a través de encuestas.

Para ello solicitará a los peticionarios 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 una muestra 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 MECANISMO 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.

8.2 DIAGNÓSTICO ESTADO ACTUAL MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Sociedad ha venido aplicando 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.

Para el año 2022, y de acuerdo con la Circular No. 18 del 22 de septiembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, la matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, la cual es el insumo con el que se da estructura al formulario de preguntas del aplicativo ITA, se encuentra sujeta a modificaciones con el propósito de adecuarla a los requisitos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), en la Resolución 1519 del 24 de agosto del 2020 y sus anexos, razón por la cual el aplicativo ITA no se encuentra disponible.

Por lo anterior, la medición del índice de cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1712 de 2014, se adelantará a partir del segundo semestre del año 2022.

8.3 EJECUCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
1. Transparencia Activa	Publicar la información mínima requerida en la página web	Cumplir con lo ordenado en el artículo 9º de la Ley 1712 de 2014	Todas las áreas según los temas de su responsabilidad

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
2. Transparencia Activa	Revisar avances en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"	Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 dentro de la organización	Departamento Jurídico
3. Transparencia Pasiva	Registro y respuesta derechos de petición	100% de los derechos contestados dentro de los tiempos establecidos por ley	Secretaría General Todas las áreas de la organización según asignación
4. Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar, en caso de ser necesario, los instrumentos de apoyo para la gestión de información.	Mantener actualizados los instrumentos de apoyo para la gestión de información	- Gestion documental - Todas las áreas según los temas de su responsabilidad
5. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Que las actualizaciones de la página web institucional, que tengan las calidades técnicas para cumplir los requisitos técnicos de la norma NTC 5854, lo cumplan.	100% de las actualizaciones que tengan las calidades técnicas para cumplir con la norma, la cumplan.	Departamento Administrativo <u>Apoyan</u> : Regional de entorno Caribe y Comunicaciones

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.reficar.com.co/en/indice-transparencia>, de aquella información a la que se refiere la Ley 1712 de 2014 y 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: (i) Mecanismos para atención al ciudadano, (ii) Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público, (iii) Correo electrónico para notificaciones judiciales, (iv) Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales, (v) Estudios, investigaciones y otras publicaciones, (vi) Preguntas y respuestas frecuentes, (vii) contratación pública.

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 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 2015⁶, que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, los instrumentos para la gestión de la información pública son:

- **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.
- **Índice de Información Clasificada y Reservada:** Inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada.
- **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.
- **Programa de Gestión Documental:** 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. Este plan se basa en los lineamientos y recomendaciones que el Archivo General de la Nación ha expedido sobre la materia y el Decreto 2609 de 2012 compilado por el Decreto 1080 de 2015.

La Sociedad cuenta con dichos instrumentos vigentes e implementados, y se hacen actualizaciones conforme surjan las necesidades dentro de la organización.

⁶ Artículo 2.1.1.5.1. Instrumentos de gestión de la información pública, del Decreto 1081 de 2015.

8.7 SUBCOMPONENTE CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

El artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 tiene en cuenta a las poblaciones discapacitadas, como sujetos de derecho para que estas puedan acceder en igualdad de condiciones a la información de carácter público de las entidades obligadas a la divulgación de la información.

Con el fin de dar cumplimiento a esta normatividad, la Sociedad cuenta con una plataforma codificada bajo la NTC 5854 en nivel A; sin embargo, para el presente año la página web de la Sociedad deberá acoger los estándares, directrices y requisitos generales de accesibilidad, fijados en la Resolución N° 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 cuatrimestral de atención al ciudadano un capítulo que contendrá la siguiente información:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes recibidas.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información por reserva legal y/o constitucional.
5. Estadísticas de las encuestas de satisfacción realizadas por peticionario.

9 INICIATIVAS ADICIONALES

- (a) **Implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE):** Teniendo en cuenta la normativa expedida por la Superintendencia de Sociedades en la circular externa 100-000011 de 2021, la Sociedad debe implementar el programa de transparencia y ética empresarial de acuerdo con estos nuevos lineamientos.
- (b) Ejecución del programa de formación y comunicación con alcance a empleados y proveedores en temas de ética y cumplimiento.
- (c) Ejecución de monitoreos preventivos y señales de alerta, de acuerdo con el plan de trabajo del Departamento de Control Interno y Cumplimiento.
- (d) Seguimiento y atención al reporte de conflictos de interés por parte de trabajadores y directivos de la Sociedad.
- (e) Suscripción por parte de trabajadores y directivos de la Sociedad del compromiso con la transparencia 2022.

**** Fin del Documento ****