



Entidad: Refinería de Cartagena S.A.
Periodo de seguimiento: Segundo seguimiento 2017
Fecha de emisión del seguimiento: 14 de septiembre de 2017
Preparado: Gerencia de Control Interno y Cumplimiento – KPMG

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción de 2017 y de los compromisos adquiridos por la Administración en la auditoría efectuada con corte a abril de 2017. El avance sobre cada componente se califica de acuerdo con los criterios incluidos en el documento Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2) del 2015, emitido por la Presidencia de la Republica:

0% al 59%	Bajo
60% al 79%	Medio
80% al 100%	Alto

El formato de seguimiento al avance del Plan Anticorrupción contiene los siguientes atributos:

Componente y Subcomponente: Se refiere a cada uno de los capítulos integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Actividades programadas: Corresponde al detalle y número de actividades programadas.

Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

% de avance: Corresponde al porcentaje establecido de la actividades cumplidas sobre el las actividades programadas.

Resumen ejecutivo del avance al Plan:

A continuación se muestra el avance al Plan Anticorrupción en términos porcentuales teniendo en cuenta los seguimientos realizados durante el año 2016 y 2017:

Resumen por Componente	dic-16	abr-17	ago-17
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	88%	94%	99%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	100%	100%	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	97%	97%	97%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	63%	68%	88%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	100%

Resultados detallados del avance:

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Existencia de una política de administración de riesgos de corrupción	SI	2	La política de administración de Riesgo de Corrupción está actualizada y aprobada.	2	100%
		Actualización de la Política	SI				
	Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Existencia un mapa de riesgos de corrupción	SI	2	La versión actualizada del mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicada en la página WEB.	2	100%
		Publicación en la WEB.	SI				
	Consulta y Divulgación	Mecanismos de divulgación de la política para actores internos y externos de la entidad.	SI	3	Se evidencian mecanismos de comunicación para informar a las partes interesadas el Plan Anticorrupción. Estos mecanismos incluyen la publicación en página Web y el envío de correos electrónicos	3	100%
		El mapa de riesgos empresariales incluye el riesgo "falta a la ética y cumplimiento"	SI		Se evidenció que el mapa de riesgos empresariales fue modificado el 27 de Julio de 2017. Resultado de esta revisión se determinó no incluir en la matriz de riesgos empresariales el riesgo de falta a la ética y el cumplimiento dado que esto se encuentra inmerso en los riesgos y controles identificados en el Mapa de Riesgo de Corrupción de Reficar.		
		Socialización y monitoreo de los controles, mapa de riesgos al interior de la compañía con dueños de proceso y equipo de trabajo	SI		Las matrices de riesgos y controles fueron socializadas a los dueños de proceso, responsables de administrar su operatividad.		
	Seguimiento	Los controles operan en forma oportuna y efectiva y sus causas y riesgos están alineadas	SI	1	Se efectuaron pruebas para verificar la efectividad operativa de los controles Anticorrupción con el siguiente resultado: Controles efectivos: 87 (79%); controles inefectivos: 3 (3%); controles sin población o que no operaron en la vigencia: 20 (18%). Ver detalle del resultado en el anexo 2.	1	97%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Análisis de Procesos y Trámites de Reficar	Desarrollo del módulo PQRS vía Página web Reficar (http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas)	SI	3	De acuerdo con el numeral 5.2.2, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Reficar" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2017 la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) se realiza a través de la página web: http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas	3	100%
		PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento.	SI		Se validó para el segundo trimestre de 2017 la atención y gestión a las PQRS presentadas.		
		Reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS	SI		Se evidenció en el siguiente link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS del segundo trimestre: http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%202o%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad	SI	1	Se validó la publicación en la página Web el Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad de 2016. Se pueden consultar en los siguientes links: http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Integrado%20de%20Gestion%20Sostenible%20Reficar%202016%20V6%20Aprob%20Asamblea.pdf https://drive.google.com/file/d/0B1zpt2ChxF4UdXhHN3FmemswMkU/view	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
	Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Reuniones con grupos de interés para presentar informe sostenibilidad	No	3	Se realizaron reuniones con los siguientes grupos de interés durante el segundo cuatrimestre del año: - Colaboradores: La socializaciones con los colaboradores de Cartagena se realizó el día 5 de Junio de 2017. - Estado: La socializaciones con el estado se realizó el día 20 y 29 de Junio de 2017. - Comunidades: La socialización con el estado se realizó el día 2 de Junio de 2017. - Clientes: La socialización con los clientes se realizó el día 16 de mayo de 2017. Está pendiente la socialización con los contratistas la cual se tiene planeada hacerla el último cuatrimestre, con los acreedores financieros se está evaluando dado que está en proceso la eventual cesión de la deuda, con lo cual se terminaría la relación con los acreedores y con los colaboradores de Bogotá está pendiente definir la socialización.	2,8	93%
		Jornadas Informativas con Comunidades	SI		Se realizaron jornadas informativas con las comunidades durante el segundo trimestre de 2017.		
		Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas.	SI		Se realizó la retroalimentación con los grupos de interés sobre los mecanismos utilizados para realizar la retroalimentación de la rendición de cuentas.		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Eficiencia de los mecanismos de atención a PQRS - Tiempos de respuesta a PQRS de acuerdo al el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	SI	3	La Gestión de PQRS fue validada para el segundo trimestre de 2017.	3	100%
		Informes trimestrales de resultados a Presidencia en relación con mecanismos de atención al ciudadano.	SI		Se evidenció reporte de atención al ciudadano del segundo trimestre de 2017.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		Divulgación (correo electrónico y WEB) de la última versión del Plan anticorrupción a los empleados.	SI		Se verificó la divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano debidamente aprobado por el Oficial de Cumplimiento y la Presidencia de la Compañía.		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Funcionalidad de canales de atención para la recepción de PQRS: • Línea telefónica gratuita nacional: 018000-952-021 • Línea telefónica local Cartagena: 670-09-69 • Línea telefónica local Bogotá: 742-52-52 • Correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co • Link Pagina Web Reficar: "Atención al ciudadano" • Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 3.2.4.2.4 del presente documento.	SI	3	Se efectuó pruebas en línea que permitieron validar que cada uno de los canales indicados por Reficar para la recepción de PQRS estuviera activo. Adicionalmente en los siguientes links de la página web de Reficar, se pueden instaurar las PQRS y/o denuncias y consultas sobre dilemas éticos: http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html	3	100%
		Funcionalidad de los siguientes canales de atención para la denuncia y consulta sobre dilemas éticos: • Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-10 13. • Línea telefónica local Bogotá: 234-39-00 Ext. 43900. • Pagina Web de Reficar: www.reficar.com.co • Pagina Web Ecopetrol: http://asuntoseticoscopetrol.alertline.com • Correo electrónico: codigoetica@reficar.com.co.	SI				
	Talento humano	Campaña efectuada en el segundo semestre de 2016 a los funcionarios Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenciaron comunicados internos socializando las diferentes líneas de atención al ciudadano.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	<p>Publicación de la información requerida en WEB:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción de su estructura organizacional, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público; 2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal. 3. Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en la empresa. 4. Las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño. 5. Su respectivo plan anual de compras, tal como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deben señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 20 11. 	No	4	<p>Se validó el avance del plan de acción establecido en la revisión del primer cuatrimestre del año 2017 del cual se pudo evidenciar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El área legal emitió el concepto el 3 de agosto del 2017 indicando que se debe dar cumplimiento a lo definido en el plan anticorrupción. 2. Se definió un cronograma para dar cumplimiento a lo establecido en el concepto legal. 3. Se envió comunicación por parte del área de Control Interno informando a las áreas los documentos que deben revisar y actualizar para ser subidos a la página web en el mes de diciembre de 2017. 	3,5	88%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		Informe estadístico trimestral para la vigencia abril - junio de 2017 en relación con PQRS recibidos y atendidos. Informe en relación con la percepción de los ciudadanos atendidos respecto a la calidad del servicio respecto a mecanismos de atención al ciudadano.	SI		Se observó en la página web de Reficar (http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno) el siguiente Reporte de Atención al Ciudadano para el segundo trimestre de 2017. https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%202o%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf		
	Criterio diferencial de accesibilidad	Plan de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas	Si		Se verificó el cumplimiento del plan de acción el cual establece que para mayo de 2017 se debía contar con un mapeo de los proveedores, el cual ya se encuentra identificado. Al 31 de Diciembre de 2017 se debe contar con el análisis de viabilidad técnica para modificar la página Web.		
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informes de Seguimiento a las PQRS en donde se incluye número de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas.	SI		Se observó en el siguiente Link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS del segundo trimestre: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%202o%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf		
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Documento Código de Ética	SI	7	Se observó el Documento Código de Ética en la página web de Reficar: (http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/02CodigoEtica.pdf).	7	100%
	Código de Buen Gobierno	Documento Código de Buen Gobierno	SI		Se observó el Documento Código de Buen Gobierno en la página web de Reficar: (http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/01CodigoBuenGobierno.pdf)		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
	Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT).	Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT).	SI		Se observó el Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT) en la página web de Reficar (http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/03ManualSARLAFTv2.pdf)		
	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	SI		Se evidenció el procedimiento para Gestión de Datos Maestros de Terceros y su aprobación.		
	Reporte de conflictos de interés por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	Reporte de conflictos de interés por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	SI		Se verifico que para los empleados nuevos se diligenciaron los formatos físicos de conflicto de interés y ética y cumplimiento y para los empleados antiguos el proceso de confirmación se realizó a través del sharepoint.		
	Reporte de compromiso ético y de cumplimiento por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	Reporte de compromiso ético y de cumplimiento por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	SI				
	Informe mensual a la IUAF	Informe mensual a la IUAF	SI				