



**Entidad:** Refinería de Cartagena S.A.  
**Periodo de seguimiento:** Tercer seguimiento 2017  
**Fecha de emisión del seguimiento:** 16 de enero de 2018  
**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 agosto 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 2017:

Resumen por Componente	abr-17	ago-17	dic-17
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	94%	99%	99%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	100%	100%	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	97%	97%	92%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	98%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	68%	88%	90%
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 del Plan para actores internos y externos de la entidad.	SI	3	Se evidenciaron 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: 82 (73,2%); Controles efectivos con oportunidad de mejora 2 (1,8%); controles inefectivos: 2 (1,8%); controles sin población o que no operaron en la vigencia: 22 (19,6%), controles no probados: 4 (3,6%). Ver detalle del resultado en el anexo 2.	0.96	96%

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 ( <a href="http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas">http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas</a> ).	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: <a href="http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas">http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas</a>	3	100%
		PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento.	SI		Se validó para el tercer 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 tercer trimestre: <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/2.16.%20Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%203er%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/2.16.%20Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%203er%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</a>		
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: <a href="http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno">http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno</a> <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/2.1.%20170629%20Reporte%20integrado%20de%20gesti%C3%B3n%20sostenible%202016%20logo%20GRI%20-%20VF%20+%20EEFF.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/2.1.%20170629%20Reporte%20integrado%20de%20gesti%C3%B3n%20sostenible%202016%20logo%20GRI%20-%20VF%20+%20EEFF.pdf</a>  El informe integrado de gestión y sostenibilidad del año 2017 será presentado en el primer cuatrimestre del 2018.	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 del 2017: - Colaboradores: La socializaciones con los colaboradores de Cartagena se realizó el día 5 de Junio de 2017 y con los colaboradores de Bogotá el 6 de octubre de 2017. - Estado: La socializaciones con el estado se realizó el día 20 y 29 de Junio de 2017. - Comunidades: La socialización con las comunidades se realizó el día 2 de Junio de 2017. - Clientes: La socialización con los clientes se realizó el día 16 de mayo de 2017.  Sin embargo, no se agendaron las reuniones de socialización con los contratistas y con los acreedores financieros.	2,5	83%
		Jornadas Informativas con Comunidades.	SI		Se realizaron jornadas informativas con las comunidades durante el tercer trimestre de 2017.		
		Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas.	SI		Se realizaron las retroalimentaciones con los grupos de interés sobre los mecanismos utilizados para realizar la retroalimentación de la rendición de cuentas.		
	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 tercer trimestre de 2017, sin embargo, para un caso no se obtuvo evidencia de la gestión realizada.	2,9	97%
		Informes trimestrales de resultados a Presidencia en relación con mecanismos de atención al ciudadano.	SI		Se evidenció reporte de atención al ciudadano del tercer trimestre de 2017.		
		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.		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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:	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	3	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		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.			las PQRS y/o denuncias y consultas sobre dilemas éticos:  <a href="http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano">http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano</a>  <a href="https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html">https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html</a>		
		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: <a href="http://www.reficar.com.co">www.reficar.com.co</a> • Pagina Web Ecopetrol: <a href="http://asuntoseticosecopetrol.alertline.com">http://asuntoseticosecopetrol.alertline.com</a> • Correo electrónico: <a href="mailto:codigoetica@reficar.com.co">codigoetica@reficar.com.co</a>	SI				
	Talento humano	Campaña efectuada en el tercer trimestre de 2017 a los funcionarios Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenciaron comunicados internos socializando las diferentes líneas de atención al ciudadano.		
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	Publicación de la información requerida en WEB: 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.	SI	4	Se evidenciaron las publicaciones actualizadas en la página web de Reficar al 31 de diciembre de 2017.	3,6	90%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		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.					
		Informe estadístico trimestral para la vigencia julio - septiembre 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 ( <a href="http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno">http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno</a> ) el siguiente Reporte de Atención al Ciudadano para el tercer trimestre de 2017.  <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%202o%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%202o%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</a>  El informe estadístico del cuarto trimestre de 2017 se encuentra en proceso de construcción por Reficar y será publicado durante el primer trimestre de 2018.		
	Criterio diferencial de accesibilidad	Plan de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas.	NO		Se verificó el cumplimiento del plan de acción de la Administración establecido para el año 2017 (Fase 1).  La Fase 2 (implementación) será ejecutada en el año 2018 y así dar cumplimiento a la Norma NTC 585.		
	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 tercer trimestre: <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/2.16.%20Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%203er%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/2.16.%20Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%203er%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</a>		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Documento Código de Ética.	SI	7	Se observó el Documento Código de Ética en la página web de Reficar: ( <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/02CodigoEtica.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/02CodigoEtica.pdf</a> )	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: ( <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/3.2.%20VJ-PO-002%20C%C3%B3digo%20de%20Buen%20Gobierno%20Reficar%20V3%2020171124%20-%20impreso.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/3.2.%20VJ-PO-002%20C%C3%B3digo%20de%20Buen%20Gobierno%20Reficar%20V3%2020171124%20-%20impreso.pdf</a> )		
	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 ( <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/03ManualSARLAFTv2.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/03ManualSARLAFTv2.pdf</a> )		
	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 UIAF	Informe mensual a la UIAF.	SI				