



**Entidad:** Refinería de Cartagena S.A.  
**Periodo de seguimiento:** Segundo seguimiento 2016  
**Fecha de emisión del seguimiento:** 14 de septiembre de 2016  
**Preparado:** Gerencia de Auditoría Interna – KPMG

Nota: Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas de la Actualización al Plan Anticorrupción del mes de agosto de 2016 y de los compromisos adquiridos en la auditoría efectuada con corte a abril de 2016 y se califican de acuerdo con los siguientes criterios tomados del documento Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2) del 2015 emitido por la Presidencia de la Republica:

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

Actividades programadas: Corresponde al número de actividades programadas.

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

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

Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje:

0 al 59% es	Rojo
De a 60 a 79% es	Amarillo
De 80 a 100% es	Verde

### Resumen ejecutivo del avance al Plan:

Resumen por Componente	Avance
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	72%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	83%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	88%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	63%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%

**Resultados detallados del avance:**

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	# Actividades	Observaciones CI	Actividades Ejecutadas	Avance
Gestión 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 existe, sin embargo está en proceso de actualización y aprobación para la inclusión de los siguientes capítulos:	1,5	75%
		Actualización de la Política	NO		a) la gestión de riesgos de Fraude, Corrupción, Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo. b) Actualización de roles y responsabilidades.  Se evidencian actividades que aunque no están completas presentan un nivel de avance en curso.		
	Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Existencia un mapa de riesgos de corrupción	SI	2	No se ha publicado el mapa de riesgos de corrupción en la página web de Reficar. (Incumplimiento del numeral 1.4, del componente 1 "Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción")	1	50%
		Publicación en la WEB.	NO				
	Consulta y Divulgación	Mecanismos de divulgación de la política para actores internos y externos de la entidad.	NO	3	En consulta realizada el 9 de septiembre de 2016 a la página web de Reficar, no se observó la publicación de la Política de administración de riesgos	2	67%
		El mapa de riesgos empresariales incluye el riesgo "falta a la ética y cumplimiento"	SI		Se evidenció que el mapa de riesgos empresariales incluye el riesgo "falta de ética y cumplimiento"		
		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 quienes son los 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: 73 (80%); Controles Inefectivos: 2 (2%); Controles sin población o que no operaron en la vigencia: 16 (18%). Ver detalle del resultado en Anexo 2.	1	98%
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	2	De acuerdo con el numeral 2.2.2, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Reficar" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2016 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>	2	100%
		PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento.	N.A.		La Gestión de PQRS no fue validada ya que la Entidad suministró la información el día de reporte (13 sep. 2016). En evaluación con corte al mes de abril de 2016 no fue posible efectuar esta validación por la no entrega de		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/N0)	# Actividades	Observaciones CI	Actividad Ejecutadas	Avance
					información. Se califica a un 100% con base en los componentes evaluado.		
		Reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS	SI		Se observó en el siguiente Link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés del seguimiento a PQR's:  <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/09ReporteAtencionCiudadano2016-1Sem.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/09ReporteAtencionCiudadano2016-1Sem.pdf</a>		
Rendición De Cuentas	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad	SI	2	Se evidenció: Publicación en WEB: <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/04_RSE/00_Biblioteca/01_SostenibilidadEmpresarial/ReporteSostenibilidad2015.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/04_RSE/00_Biblioteca/01_SostenibilidadEmpresarial/ReporteSostenibilidad2015.pdf</a>  Se evidenció Acta de Asamblea de Accionistas en donde se presentó el Informe integrado de Gestión de la administración y Sostenibilidad 2015.  El Informe integrado de Gestión de la administración y Sostenibilidad 2015 se puede Consultar en el siguiente Link: <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/01InformeIntegradoGestionSostenibilidad2016.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/01InformeIntegradoGestionSostenibilidad2016.pdf</a>  Se verificó comunicaciones a los funcionarios: capacitación del 18 de Abril del 2016 relacionada con la construcción del informe de sostenibilidad.	2	100%
		Actualización de la página WEB.	SI		Se evidenciaron las actas de avance del proceso de actualización de la página WEB		
	Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Reuniones con grupos de interés para presentar informe sostenibilidad	SI		Se evidenció la divulgación del informe de sostenibilidad a los grupos de interés a través de reuniones de las cuales se deja como soporte las presentaciones y listas de asistencia. Sin embargo se observó que no fue divulgado al Grupo Acreedores Financieros y no se incluye un capítulo de seguimiento a PQRS - Cumplimiento parcial		
		Jornadas Informativas con Comunidades	SI	3	Se evidenciaron reuniones con comunidades de las cuales se deja como soporte las presentaciones realizadas, actas y listas de asistencia	2	67%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/N0)	# Actividades	Observaciones CI	Actividad Ejecutadas	Avance
		Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas.	SI		Se evidenció el consolidado de los resultados de la evaluación de los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas; sin embargo es importante indicar que de acuerdo con la consulta realizada el 9 de septiembre de 2016 a la página web de Reficar, no se observó el reporte consolidado de esta evaluación - Cumplimiento parcial		
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 artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	N.A.	4	La Gestión de PQRS no fue validada ya que la Entidad suministró la información el día de reporte (13 sep. 2016). En evaluación con corte al mes de abril de 2016 tampoco fue posible efectuar esta validación por la no entrega de información.	3	75%
		Informes trimestrales de resultados a Presidencia en relación con mecanismos de atención al ciudadano.	SI		Se evidenció reporte de atención al ciudadano enviado a presidencia para el primer semestre de 2016. Hasta junio de 2016 se realizó un reporte para el primer semestre y que en adelante los reportes se planean realizar trimestralmente.		
		Publicaciones especiales sobre el avance del proyecto Reficar a los diferentes grupos de interés.	SI		Se evidenciaron los documentos soporte de las publicaciones especiales para mayo y junio de 2016 sobre el avance del proyecto Reficar a los diferentes grupos de interés.		
		Divulgación (correo electrónico) de la última versión del Plan anticorrupción a los empleados.	SI		Se verificó divulgación del último Plan Anticorrupción aprobado		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Funcionalidad de canales de atención para la recepción de PQRS:	SI	3	Se efectuó un ejercicio en vivo para que cada uno de los canales indicados por Reficar para la recepción de PQR's estuviera activo.	3	100%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica gratuita nacional: 018000-952-021</li> <li>• Línea telefónica local Cartagena: 670-09-69</li> <li>• Línea telefónica local Bogotá: 742-52-52</li> <li>• Correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co</li> <li>• Link Pagina Web Reficar: "Atención al ciudadano"</li> <li>• Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el</li> </ul>			Adicionalmente en el siguiente link de la página web de Reficar, se pueden instaurar las PQR's 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>		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/N0)	# Actividades	Observaciones CI	Actividad Ejecutadas	Avance
		numeral 3.2.4.2.4 del presente documento.					
		Funcionalidad de los siguientes canales de atención para la denuncia y consulta sobre dilemas éticos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-10 13.</li> <li>• Línea telefónica local Bogotá: 234-39-00 Ext. 43900.</li> <li>• Pagina Web de Reficar: <a href="http://www.reficar.com.co">www.reficar.com.co</a></li> <li>• Pagina Web Ecopetrol: <a href="http://asuntoseticos.ecopetrol.alertline.com">http://asuntoseticos.ecopetrol.alertline.com</a></li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:codigoetica@reficar.com.co">codigoetica@reficar.com.co</a>.</li> </ul>	SI				
	Talento humano	Campana efectuada en el primer 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/N0)	# Actividades	Observaciones CI	Actividad Ejecutadas	Avance
Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información	Transparencia activa	<p>Publicación de la información requerida en WEB:</p> <p>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;</p> <p>2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	SI	4	<p>Se evidenció cumplimiento parcial de las publicaciones en página WEB. De acuerdo con la validación realizada el 9 de septiembre de 2016, no se observó el cumplimiento de los requisitos mínimos requeridos el artículo 9 de la Ley 1714 del 6 de marzo para la página web de Reficar respecto a la publicación de la siguiente información:</p> <p>1. Área, divisiones o departamentos y sus horas de atención al público</p> <p>2. Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal.</p> <p>3. Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño</p> <p>4. Plan anual de compras, tal como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia</p>	2,5	63%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	# Actividades	Observaciones CI	Actividad Ejecutadas	Avance
		artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.					
		Informe estadístico trimestral para la vigencia abril-junio 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 primer semestre de 2016.		
	Criterio diferencial de accesibilidad	Plan de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas	NO		No se observó un plan de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas, y de acuerdo con lo conversado con Margarita Ramos y Jhon Vega, se considera que no se realizarán modificaciones adicionales a la página web en el año 2016.		
	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		En el siguiente link de la página web de Reficar, se puede observar el informe de seguimiento a las PQR's para el primer semestre de 2016:  <a href="http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/09ReporteAtencionCiudadano2016-1Sem.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/09ReporteAtencionCiudadano2016-1Sem.pdf</a>		
Iniciativas Adicionales	Códigos de Ética	Documento Código de Ética	SI	7	Se observó en la página web de Reficar ( <a href="http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno#main-content">http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno#main-content</a> ) el siguiente documento:	7	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/N0)	# Actividades	Observaciones CI	Actividad Ejecutadas	Avance
	Código de Buen Gobierno	Documento Código de Buen Gobierno	SI		Se observó en la página web de Reficar ( <a href="http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno#main-content">http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno#main-content</a> ) el siguiente documento:		
	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 en la página web de Reficar ( <a href="http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno#main-content">http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno#main-content</a> ) el siguiente documento:		
	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	SI		Se evidenció procedimiento documentado		
	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 verificó el procedimiento de firma por parte de empleados y directivos		
	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		Se verificó el procedimiento de firma por parte de empleados y directivos		
	Informe mensual a la UIAF	Informe mensual a la UIAF	SI		Mensualmente, Reficar envía a la UIAF el Reporte de Operaciones sospechosas y de Transacciones en efectivo, como se muestra a continuación para el periodo abril-septiembre de 2016:		