



Refinería de Cartagena S.A.S.

**Entidad:** Refinería de Cartagena S.A.S. - REFICAR  
**Periodo de seguimiento:** Primer seguimiento 2019  
**Fecha de emisión del seguimiento:** 15 de mayo de 2019  
**Preparado:** Gerencia de Control Interno y Cumplimiento

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de 2019 y de los compromisos adquiridos por la Administración en la auditoría efectuada con corte a 31 de diciembre de 2018. 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 Secretaría de Transparencia de 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 2019.

**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 las 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, de acuerdo con los últimos seguimientos efectuados:

Resumen por Componente	ago-18	dic-18	abr-19
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	100%	98%	99%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	86%	89%	99%
RENDICIÓN DE CUENTAS	83%	87%	71%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	99% (*)	99%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	75%	88%	93%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	100%

(\*). Fe de errata: Se corrige dato de porcentaje de cumplimiento del cuatrimestre anterior en el componente Mecanismos de atención al ciudadano, el cual fue reportado por error al 100%.

## Resultados detallados del avance:

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Existencia del mapa de riesgos de corrupción.	SI	1	El mapa de riesgos de corrupción presenta versión actualizada en enero de 2019	1	100%
	Consulta y Divulgación	Publicación en la página de la matriz de riesgos de corrupción	SI	1	Se evidenció publicación de la versión actualizada de la matriz de riesgos de corrupción	1	100%
	Socialización interna controles de cumplimiento	Socialización con los dueños de proceso de los controles de cumplimiento	SI	1	Se evidenció que las matrices de riesgos y controles de los procesos con impacto en cumplimiento /corrupción, se encuentran publicadas en la intranet de la compañía y fueron actualizadas por los dueños de proceso bajo el acompañamiento de la Gerencia de control interno y cumplimiento.	1	100%
	Seguimiento	Los controles operan en forma oportuna y efectiva y sus causas y riesgos están alineadas	SI	1	El último reporte de resultados sobre pruebas de efectividad operativa de los controles de cumplimiento, con corte al 31 de diciembre de 2018 arrojó el siguiente resultado: De un total de 127 controles de cumplimiento, 2 controles fueron inefectivos (98% efectividad) y 3 controles presentan oportunidades de mejora. La Gerencia de Control Interno y cumplimiento validó los planes de acción formulados por los dueños de proceso, en los cuales se adoptan las recomendaciones.	0,98	98%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Análisis de Procesos y Trámites de Reficar	Funcionamiento de SIPROE para el trámite de registro de proveedores	SI	2	De acuerdo con el numeral 5.2.1, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Refinería de Cartagena" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano año 2019, el trámite de registro de proveedores, se realiza en SIPROE, en virtud del contrato de operación y mantenimiento suscrito con Ecopetrol, se validó el funcionamiento del link: <a href="https://siproe.ecopetrol.com.co/slc_selfreg">https://siproe.ecopetrol.com.co/slc_selfreg</a>	1,99	99%
		Trámite registro PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento. <a href="http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano-0">www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano - 0</a> ( <a href="http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas">http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas</a> )	SI		De acuerdo con el numeral 5.2.2, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Refinería de Cartagena" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2019, 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> o en el link <a href="https://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano-0">https://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano - 0</a> Se validó para el primer cuatrimestre de 2019 el funcionamiento de los canales dispuestos y la oportuna atención y gestión a las PQRS presentadas. El 99% de los casos fueron atendidos en forma oportuna.		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible	Elaboración y Publicación Informe de gestión Elaboración y Publicación Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad	SI	3	Se validó la presentación del Informe anual de gestión ante la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva, así mismo dicho informe se encuentra publicado en la página web. Respecto al Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad, se encuentra en proceso de elaboración para su posterior socialización y publicación.	2	67%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		Se encuentra publicado el informe correspondiente al III cuatrimestre de 2018, el informe correspondiente al I cuatrimestre de 2019, se encuentra en proceso de revisión en forma previa a su publicación.		
		Actualización página web	SI		En las secciones: boletines y comunicados y noticias de la página web, se encuentra publicada información actualizada sobre resultados y desempeño operacional de la sociedad y asuntos de relevancia para los grupos de interés.		
	Dialogo de Doble Vía con la ciudadanía y sus Organizaciones	Jornadas Informativas con Comunidades	SI	4	Se realizaron jornadas informativas con las comunidades durante el primer cuatrimestre 2019	3	75%
		Divulgación mecanismos de atención al ciudadano	SI		Durante 2019, la Dirección de comunicaciones continúa realizando campañas de divulgación de los mecanismos de atención al ciudadano en los boletines informativos y comunicaciones periódicas.		
		Atención oportuna derechos de petición	SI		Se validó la atención oportuna de los derechos de petición presentados en el cuatrimestre. La estadística sobre casos recibidos vía derechos de petición es incluida en el informe cuatrimestral de atención al ciudadano.		
		Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	NO		Se encuentra en proceso de elaboración el reporte de sostenibilidad bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative- GRI; actividad programada para el segundo cuatrimestre de 2019. Una vez se cuente con el informe se divulgarán sus resultados a los grupos de interés Comunidades y Colaboradores.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Eficiencia de los mecanismos de atención a PQRS - Tiempos de respuesta a PQRS de acuerdo con el Art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	SI	2	La Gestión y oportunidad de las PQRS fue validada para el primer cuatrimestre de 2019. Se cumplió en forma oportuna la atención del 99% de los casos recibidos.	1,99	99%
		Informe trimestral de resultados a Presidencia en relación con los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenció presentación del Informe de atención al ciudadano a la Presidencia de la compañía.		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Funcionalidad de canales de atención para la recepción de PQRS indicados en el numeral 7.3.2	SI	2	Se efectuaron pruebas en línea a fin de validar que cada uno de los canales indicados por Reficar para la recepción de PQRS estuviera activo. <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: atencionalciudadano@reficar.com.co</li> <li>• Link Pagina Web Reficar: "Atención al ciudadano-0"</li> <li>• Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 6.2.7.3 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019</li> </ul>	2	100%
		Funcionalidad de los siguientes canales de atención para la denuncia y consulta sobre dilemas éticos, indicados en el numeral 7.3.2 <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> </ul>	SI		Se verificó el funcionamiento de las líneas telefónicas indicadas en el numeral 7.3.2 del Plan anticorrupción 2019.  Así mismo, se validó la disponibilidad de los siguientes links de la página web de Reficar, en los cuales se pueden instaurar las PQRS y/o denuncias y consultas sobre dilemas éticos:		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web Ecopetrol: <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></li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:codigoetica@reficar.com.co">codigoetica@reficar.com.co</a></li> </ul>			<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>		
	Talento humano	Campaña efectuada en el primer cuatrimestre de 2019 a los funcionarios de Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano	SI	1	Se validó que el Área de Comunicaciones de la Compañía efectúo durante el primer cuatrimestre de 2019, campañas de socialización a los funcionarios de Reficar relacionada con los canales de comunicación para atención al ciudadano.	1	100%
	Normativo y procedimental	Reporte de información estadística sobre los casos (PQRS) recibidos en el cuatrimestre incluido en el informe de atención al ciudadano	SI	1	El informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2019, incluye la estadística de casos atendidos en el cuatrimestre. Así mismo, se incluye fe de erratas respecto al número de casos atendidos por cuatrimestre y tiempos de respuesta en 2018.	1	100%
	Relacionamiento con el ciudadano	Verificación de la satisfacción brindada (evaluación de calidad de atención de PQR)	SI	1	El informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2019, incluye el resultado de las encuestas de satisfacción que fueron respondidas por los ciudadanos que formularon PQRS en el cuatrimestre.	1	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	Publicación en la página web de información detallada en el numeral 8.4.1 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019 en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.	SI	2	La validación se realizó de acuerdo con el alcance definido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del año 2019 publicado en la página web. 32 documentos definidos, de los cuales 3 documentos publicados en la página web no corresponden a la versión vigente.	1,91	95 %

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		Avances en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional".	SI		Se validó diagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014 para la sociedad, se cuenta con cronograma general para definición de actividades pendientes de implementar en 2019.		
	Transparencia pasiva	Atención oportuna a los derechos de petición recibidos e inclusión de la estadística en el informe de atención al ciudadano	SI	1	Se verificó la atención oportuna de los derechos de petición recibidos durante el primer cuatrimestre de 2019.	1	100%
	Instrumentos de Gestión de la Información	Mantener actualizados los instrumentos de apoyo para la gestión de información	SI	1	La compañía cuenta con registro de activos de información por proceso, índice de información clasificada y registrada, esquema de publicación de información y procedimiento de gestión documental. Durante 2019 se adelantarán campañas internas con los dueños de proceso para asegurar la actualización de los activos de información, así como del índice de información clasificada y reservada.	0,66	67 %
	Criterio diferencial de accesibilidad	Asegurar que las actualizaciones realizadas en la página WEB cumplan con los requisitos de acceso a personas discapacitadas NTC 5854	SI	1	La página web de la compañía actualmente cumple con el Nivel A de la NTC 5854. La Gerencia de tecnología confirmó que, para los cambios realizados a la página web durante el primer cuatrimestre de 2019, se tuvo en cuenta la estructura requerida, en el código HTML para las personas con discapacidad.	1	100%
	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	1	Se observó en el siguiente Link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés con el seguimiento a PQRS del tercer cuatrimestre de 2018: <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ConRolRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ConRolRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-</a>	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					<a href="#">%203er%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</a> . El informe correspondiente al primer cuatrimestre de 2019 se encuentra en proceso de revisión en forma previa a su publicación.		
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Documento Código de Ética	SI	9	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/ECOPETROL%20-%20C%C3%B3digo%20C3%89tica%20y%20Conducta%2020180420.pdf">http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/ECOPETROL%20-%20C%C3%B3digo%20C3%89tica%20y%20Conducta%2020180420.pdf</a> )	9	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 de cumplimiento	Documento Manual de cumplimiento	SI		Se observó el Manual cumplimiento en la página web de Reficar: ( <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/OC_MN_001_Manual_de_Cumplimiento_V3_2018_11_08.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/OC_MN_001_Manual_de_Cumplimiento_V3_2018_11_08.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 aprobado y actualizado en la intranet de la compañía.		
	Capacitación y sensibilización en temas de ética y cumplimiento	Validar la realización de capacitaciones al personal en temas de ética y cumplimiento	SI		Se evidenció la realización de sesiones de capacitación en temas de ética y cumplimiento para el personal de la compañía realizadas durante el cuatrimestre.		
	Detección, investigación y gestión de la remediación y reporte	Investigación y gestión de casos éticos	SI		Se observó la gestión realizada a casos éticos durante el cuatrimestre a través de la herramienta Navex.		



Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	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 diligenciamiento de los formatos de conflicto de interés, ética y cumplimiento para el primer trimestre de 2019 por parte de los empleados activos de Reficar.		
	Declaración 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		El último reporte de compromiso ético y de cumplimiento fue realizado con corte 31.12.2018, el próximo se realizará al corte semestral del 30.06.2019.		
	Informe mensual a la IUAF	Informe mensual a la IUAF	SI		Se evidenció el envío mensual a la UIAF de los Reportes de Operaciones Sospechosas y Transacciones en efectivo durante el primer cuatrimestre de 2019.		