



Refinería de Cartagena S.A.S.

**Entidad:** Refinería de Cartagena S.A.S. - REFICAR  
**Periodo de seguimiento:** Primer seguimiento 2021  
**Fecha de emisión del seguimiento:** 14 de mayo de 2021  
**Preparado:** Gerencia de Control Interno y Cumplimiento

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de 2021. 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 2021

**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 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	abr-20	ago-20	dic-20	abr-21
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	100%	100%	99%	99%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	N/A	N/A	N/A	N/A
DIVULGACION DE RESULTADOS	74%	97%	100%	72 %
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	96%	96%	100%	99%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	93%	94%	100%	98%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	91%	100%	98%

## 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	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción.	SI	1	En enero de 2021, la compañía actualizó el mapa de riesgos de corrupción.	1	100%
	Consulta y Divulgación	Dar a conocer en la página web, la matriz de riesgos de corrupción en forma previa a su aprobación y publicación	SI	1	El 27 de enero de 2021, se publicó versión actualizada de la matriz de riesgos de corrupción en la dirección: <a href="https://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno">https://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno</a> , la cual quedo oficializada al no recibir comentarios por parte de los Grupos de interés	1	100%
	Monitoreo	Actualización anual a los riesgos de cumplimiento para los procesos mayormente expuestos	SI	1	Las matrices de riesgos y controles con la inclusión de riesgos de cumplimiento fueron actualizadas durante el primer cuatrimestre año, la versión actualizada de cada proceso, se encuentra publicada en la intranet.	1	100%
	Seguimiento a los riesgos de corrupción	Evaluación del diseño y operatividad de los controles que cubren riesgos de cumplimiento (En el marco de pruebas de la Gerencia) y análisis de la suficiencia de planes de acción en caso de que aplique.	SI	1	De acuerdo con el último reporte de resultados sobre pruebas de diseño y eficacia operativa de los controles de cumplimiento, con corte al 31 de diciembre de 2020, arrojó como resultado un control (1) inefectivo, de un total de 141 controles de cumplimiento y 3 oportunidades de mejora, para los cuales, la administración formuló e implementó los correspondientes planes de acción al 31 de marzo de 2021.	0,99	99%
		Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción (asociados a controles de cumplimiento)	SI	1	Se evidenció el seguimiento a los planes de acción asociados a controles de cumplimiento y el reporte de su estado al comité de control interno del mes de marzo de 2021	1	100%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Análisis de Procesos y Trámites de Reficar	Reficar brinda la atención al ciudadano; sin embargo, en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2020 ha identificado que estos procedimientos no constituyen trámites que deban ser registrados en el SUIT	N/A		No se programan actividades para este componente, toda vez que Reficar no tiene ningún trámite que deba ser registrado en el SUIT.		N/A

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
DIVULGACION DE RESULTADOS	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración del Informe de gestión (anual)	SI	4	Se validó la presentación del Informe anual de gestión ante la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva	3,46	87%
		Elaboración del reporte de sostenibilidad y publicación en la página web.	Parcial		Se evidenció la publicación del Informe de Sostenibilidad 2019 en la página web de la Sociedad. El informe correspondiente a 2020 se encuentra en proceso de elaboración.		
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		Se evidenció el informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2021 aprobado por la Presidencia de la compañía publicado en la página web. <a href="https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano">https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano</a>		
		Actualización página web	Parcial		En la sección sala de prensa: boletines y comunicados y noticias de la página web, se encuentra publicada información sobre asuntos de relevancia para los grupos de interés. En la sección de transparencia se encuentra publicada la documentación para dar cumplimiento a la ley 1712, con algunos documentos pendientes de actualización.		
	Dialogo de Doble Vía con la ciudadanía y sus Organizaciones	Jornadas Informativas mensuales con Comunidades	Parcial	3	Se realizaron 9 jornadas informativas con las comunidades entre febrero y abril de 2021	2,24	75%
		Divulgación mecanismos de atención al ciudadano y de estadísticas de denuncias éticas	Parcial		Respecto a divulgación de mecanismos de atención al ciudadano se incluirán en comunicados de manera semestral. De otra parte, en el informe de gestión anual se publicaron las estadísticas relacionadas con la recepción y gestión de consultas, denuncias y dilemas éticos correspondiente a 2020.		
		Atención a los derechos de petición	SI		Se validó la atención oportuna de los derechos de petición presentados en el cuatrimestre. El 99% se atendieron cumpliendo con los términos de ley. La estadística sobre casos recibidos es incluida en el informe cuatrimestral de atención al ciudadano.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Divulgación del Informe de gestión	SI	2	El informe de gestión correspondiente a 2020 se encuentra publicado en la página web de la Sociedad. <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Informe%20de%20Gestio%CC%81n_2020.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Informe%20de%20Gestio%CC%81n_2020.pdf</a>	1,5	75%
		Divulgación del Reporte de Sostenibilidad en la página web	Parcial		El informe de sostenibilidad se tiene previsto para el segundo semestre de 2021. En la página web se encuentra publicado el informe de sostenibilidad del año 2019 <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Libro%20refineria%20GRI%20(1).pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Libro%20refineria%20GRI%20(1).pdf</a>		
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diagnóstico de Reputación Corporativa, herramienta aplicada a una muestra de los grupos de interés. (Cada dos años)	NO	1	El último diagnóstico de reputación corporativa se realizó en febrero de 2019. La administración se encuentra evaluando la pertinencia de este estudio, de acuerdo con el nuevo modelo organizacional y operativo de la compañía.	0	0 %
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	Se cumplió en forma oportuna la atención para el 99% de las PQRS recibidas en el I cuatrimestre de 2021.	1,99	99%
		Informe cuatrimestral de resultados a Presidencia en relación con los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenció el informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2021 aprobado por la Presidencia de la compañía y publicado en la página web. <a href="https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano">https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano</a>		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Comprobar funcionalidad de canal página web con Ecopetrol	SI	3	Se comprobó la funcionalidad del canal página web de Ecopetrol <a href="https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/">https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/</a>	3	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Funcionalidad de los canales de atención dispuestos para la atención de peticiones de acuerdo con numeral 7.4 i. del plan anticorrupción	SI	3	Se verificó la funcionalidad de las líneas telefónicas y los demás canales dispuestos para efectuar la recepción de PQRs.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica gratuita nacional: 01800-952-021.</li> <li>• Línea telefónica local Cartagena (57 5) 6700969 <a href="mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co">atencionalciudadano@reficar.com.co</a></li> </ul> Radicación de correspondencia según dirección establecida en el numeral 6.7.3		100%
		Funcionalidad de los canales de atención para asuntos éticos: de acuerdo con numeral 7.4 ii. del plan anticorrupción	SI		Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la atención de denuncias de tipo ético.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica local Bogotá: (1) 234-39-00 ó 234-40-00 Ext. 43900.</li> <li>• Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-1013.</li> <li>• Página Web de la Sociedad: <a href="http://www.reficar.com.co">http://www.reficar.com.co</a></li> <li>• Canal de denuncias del grupo Empresarial 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> </ul>		
	Talento humano	Promocionar los mecanismos de atención al ciudadano disponibles entre el equipo humano de la Sociedad a través de comunicados internos (semestral)	SI	1	Esta actividad se encuentra prevista para el cierre del primer semestre 2021. En el semestre anterior se evidenciaron comunicados con la divulgación de las líneas de atención al ciudadano.	1	100%
	Normativo y procedimental	Elaborar reportes cuatrimestrales con estadísticas de (PQRS) recibidas y atendidas	SI	1	El informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2021 incluye la estadística de casos atendidos en el cuatrimestre.	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	Relacionamiento con el ciudadano	Medir percepción de los ciudadanos atendidos respecto a calidad del servicio. Incluido en el informe de atención al ciudadano	SI	1	La compañía realizó encuestas de satisfacción para medir la percepción de calidad del servicio, el resultado se incluyó en el informe de atención al ciudadano correspondiente al I trimestre de 2021, Ecopetrol Operador por su parte se encarga de revisar directamente la satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada y publicará el resultado anualmente dentro del Reporte Integrado de Gestión Sostenible.	1	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	Publicación en la página web de información mínima requerida de acuerdo con la ley 1712 de 2014	SI	2	Se verificó la publicación de la documentación requerida en la ley de transparencia, en la sección de transparencia de la página web. Algunos documentos están pendientes de actualización	1,87	94%
		Diagnóstico- Avances en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional".	SI		La compañía cumple con los requerimientos que determina la ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia. De acuerdo con el último autodiagnóstico presentado a la Procuraduría ase obtuvo un resultado de 91 puntos sobre 100. Al corte del trimestre evaluado, algunos documentos se encuentran pendientes de actualización.		
	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 I trimestre de 2021. El 99% se atendió en el plazo establecido legalmente, las estadísticas se incluyen en el informe de atención al ciudadano	0,99	99%
	Instrumentos de Gestión de la Información	Mantener actualizados los instrumentos de apoyo para la gestión de información	SI	1	La compañía cuenta los instrumentos de gestión de la información. Durante el período evaluado la compañía actualizó el índice de información clasificada y reservada, el esquema de publicación de información y el procedimiento de gestión documental; en el segundo semestre se tiene previsto actualizar estos instrumentos, de acuerdo con el nuevo modelo organizacional y operativo de la compañía	1	100 %

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	Criterio diferencial de accesibilidad	Cumplimiento de la calidad técnica para las actualizaciones realizadas en la página WEB- requisitos de acceso a personas discapacitadas NTC 5854 nivel A.	SI	1	La página web de la compañía actualmente cumple con el Nivel A de la NTC 5854. Se obtuvo certificación del proveedor que suministra el servicio de actualización de la página web, en la cual confirma que los cambios realizados a la página web durante el I cuatrimestre de 2021 cumplen con 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 I cuatrimestre de 2021. <a href="https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano">https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano</a>	1	100%
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Adopción del Código de Ética y conducta de Ecopetrol	SI	9	Se observó el Documento Código de Ética en la página web de Reficar: <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/LIBRO%20REFINERIAbaja.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/LIBRO%20REFINERIAbaja.pdf</a>	8,8	98%
	Programa de ética empresarial	Revisión y actualización del programa de ética empresarial	SI		Se observó programa de ética empresarial en la página web <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/PR-PG-001_Programa_de_Etica_y_Cumplimiento_V.2_2018-12-30.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/PR-PG-001_Programa_de_Etica_y_Cumplimiento_V.2_2018-12-30.pdf</a> En el segundo semestre de 2021 se esperan cambios a este documento, de acuerdo con el nuevo modelo organizacional y operativo de la compañía		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
INICIATIVAS ADICIONALES	Código de Buen Gobierno	Revisión y actualización del Código de Buen Gobierno	SI	9	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> ).	8,8	98%
	Manual de cumplimiento	Revisión y actualización del 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> En el segundo semestre de 2021 se esperan cambios a este documento, de acuerdo con el nuevo modelo organizacional y operativo de la compañía.		
	Manual del sistema de gestión antisoborno	Revisión y actualización del manual del sistema de gestión antisoborno	SI		En la intranet de la compañía se encuentra publicado el Manual del sistema de gestión antisoborno. En el segundo semestre de 2021 se esperan cambios a este documento, de acuerdo con el nuevo modelo organizacional y operativo de la compañía		
	Programa de formación y comunicación en temas de ética y cumplimiento	Programa de formación y comunicación con alcance al personal y a proveedores en temas de ética y cumplimiento	SI		Se evidenció durante el I cuatrimestre de 2021, la realización de talleres de capacitación en temas de ética y la emisión de 3 comunicados internos, de acuerdo con el programa de capacitaciones y comunicaciones		
	Monitoreos preventivos y señales de alerta	Monitoreos preventivos y señales de alerta de acuerdo con el plan de trabajo	SI		De acuerdo con el plan de trabajo, durante el cuatrimestre se adelantaron los siguientes monitoreos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis gestión de regalos, atenciones y hospitalidades</li> <li>• Análisis conocimiento de trabajadores</li> <li>• Análisis de pagos PEPs</li> <li>• Monitoreo de noticias de la compañía y del equipo directivo</li> </ul>		



Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
INICIATIVAS ADICIONALES				9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte mensual de señales de alerta</li> <li>Pagos FI</li> <li>Pagos por jurisdicción y beneficiarios reales</li> </ul>	8,8	98%
	Seguimiento conflictos de interés	Seguimiento conflictos de interés de los trabajadores y directivos de la Sociedad	SI		Con corte al 31 de marzo de 2021, se evidenció el análisis de los posibles conflictos de interés por parte de los empleados activos y Directivos de Reficar		
	Suscripción de compromiso ético o compromiso con la transparencia	Suscripción de compromiso ético o compromiso con la transparencia por parte de empleados y directivos de la Sociedad	SI		La declaración del ético o compromiso con la transparencia por parte de los empleados y directivos de la Sociedad. está prevista para el segundo semestre de 2021. La compañía adelantó esta actividad al cierre de 2020		