



Refinería de Cartagena S.A.S.

Entidad: Refinería de Cartagena S.A.S. - REFICAR
Periodo de seguimiento: Segundo seguimiento 2019
Fecha de emisión del seguimiento: 13 de septiembre 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 30 de abril de 2019. 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	dic-18	abr-19	ago-19
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	98%	99%	99%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	89%	99%	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	87%	71%	83%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	99%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	88%	93%	79%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	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%
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: https://siproe.ecopetrol.com.co/slc_selfreg	2	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		Trámite registro PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento. www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano - 0 (http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas)	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: http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas o en el link https://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano - 0 Se validó para el segundo cuatrimestre de 2019, el funcionamiento de los canales dispuestos y la oportuna atención y gestión a las PQRS presentadas. El 100% de los casos fueron atendidos en forma oportuna.		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible	Elaboración y Publicación Informe de gestión	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 de Sostenibilidad, se encuentra en proceso de publicación. Se evidenció socialización del reporte de sostenibilidad para los grupos de interés comunidades y colaboradores, se encuentra pendiente de programar reuniones con contratistas.	2,28	76%
		Elaboración y Publicación Reporte de Sostenibilidad					
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		Se encuentra publicado el informe correspondiente al I cuatrimestre de 2019, el informe correspondiente al II cuatrimestre de 2019, se encuentra en proceso de revisión en forma previa a su publicación.		
		Actualización página web	SI		En la sección sala de prensa: boletines y comunicados y noticias de la página web, se encuentra publicada información actualizada sobre resultados, desempeño operacional de la sociedad y asuntos de relevancia para los grupos de interés.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	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	3,6	90%
		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. En el informe de gestión anual se publican las estadísticas relacionadas con la recepción y gestión de denuncias éticas.		
		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	SI		Se elaboró el reporte de sostenibilidad 2018 bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative- GRI, el cual se encuentra pendiente de publicar, se evidenció socialización de este a los grupos de interés Comunidades y Colaboradores.		
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 segundo cuatrimestre de 2019. Se cumplió en forma oportuna la atención del 100% de los casos recibidos.	2	100%
		Informe cuatrimestral 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.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	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	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica gratuita nacional: 018000-952-021 • Línea telefónica local Cartagena: 670-09-69 • Línea telefónica local Bogotá: 742-52-52 • Correo: atencionalciudadano@reficar.com.co • Link Pagina Web Reficar: "Atención al ciudadano-0" • Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 6.2.7.3 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019 	2	100%
		<p>Funcionalidad de los siguientes canales de atención para la denuncia y consulta sobre dilemas éticos, indicados en el numeral 7.3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html • Correo electrónico: codigoetica@reficar.com.co 	SI		<p>Se verificó el funcionamiento de las líneas telefónicas indicadas en el numeral 7.3.2 del Plan anticorrupción 2019.</p> <p>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:</p> <p>http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano</p> <p>https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html</p>		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	Talento humano	Campaña efectuada en el segundo cuatrimestre de 2019 a los funcionarios de Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano	SI	1	Se validó que el Área de Comunicaciones Internas de la Compañía efectúo durante el segundo 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 segundo cuatrimestre de 2019 incluye la estadística de casos atendidos en el cuatrimestre.	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 II cuatrimestre de 2019, incluye una sección relacionada con la satisfacción de los usuarios; no obstante, para el período no se recibieron respuestas a la encuesta realizada y por parte de Ecopetrol Operador no se había obtenido el resultado a la fecha de preparación del informe.	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	De acuerdo con el alcance definido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del año 2019, al corte del cuatrimestre, no se había publicado el reporte de sostenibilidad 2018. Además, la compañía debe revisar el esquema de publicación de información en línea con lo requerido por la ley 1712.	1,02	51 %
		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 revisó autodiagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014 para la sociedad, el cual fue remitido a la Procuraduría, de acuerdo con este resultado, la compañía cumple con el 51% de los requerimientos que determina la ley 1712.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	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 segundo 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. Se observó que tanto el registro de activos de información como el índice de información clasificada y reservada no incluyen la totalidad de procesos documentados.	0,75	75%
	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. 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 segundo cuatrimestre de 2019 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 primer cuatrimestre de 2019: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/190513%20Reporte%20Atencion%20Ciudadano%202019-%201er%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar%20Rev%20Dir%20RSE%20V3.pdf El informe correspondiente al segundo cuatrimestre de 2019 se encuentra en	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					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: (http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/ECOPETROL%20-%20C%C3%B3digo%20C3%89tica%20y%20Conducta%2020180420.pdf)	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: (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)		
	Manual de cumplimiento	Documento Manual de cumplimiento	SI		Se observó el Manual cumplimiento en la página web de Reficar: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/OC_MN_001_Manual_de_Cumplimiento_V3_2018_11_08.pdf		
	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	SI		Se evidenció en la intranet de la compañía, el procedimiento para Gestión de Datos Maestros de Terceros aprobado y actualizado.		
	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 durante el cuatrimestre, la realización de sesiones de capacitación en temas de ética y cumplimiento para el personal de la compañía.		
	Detección, investigación y gestión de la remediación y reporte	Investigación y gestión de casos éticos	SI		La Gerencia de Control Interno y cumplimiento gestionó las denuncias éticas recibidas durante el cuatrimestre, las cuales son presentadas en el Comité de ética y cumplimiento.		

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 segundo trimestre de 2019 por parte de los empleados activos de Reficar.		100%
	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 30.06.2019.		
	Informe mensual a la IUAF	Informe mensual a la IUAF	SI		Se evidenció el envío mensual a la IUAF de los Reportes de Operaciones Sospechosas y Transacciones en efectivo durante el segundo cuatrimestre de 2019.		