



Refinería de Cartagena S.A.S.

Entidad: Refinería de Cartagena S.A.S. - REFCAR
Periodo de seguimiento: Segundo seguimiento 2020
Fecha de emisión del seguimiento: 11 de septiembre de 2020
Preparado: Gerencia de Control Interno y Cumplimiento

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de 2020 y de los compromisos adquiridos por la Administración en la auditoría efectuada con corte a 30 de abril de 2020. 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 2020

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	dic-19	abr-20	ago-20
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	89%	100%	100%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	99%	N/A	N/A
DIVULGACION DE RESULTADOS	99%	74%	97%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	96%	96%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	89%	93%	94%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	91%

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	Durante 2020, la compañía actualizó el mapa de riesgos de corrupción.	1	100%
	Consulta y Divulgación	Publicación en la página de la matriz de riesgos de corrupción	SI	1	Se evidenció publicación de la matriz de riesgos de corrupción - versión actualizada en mayo de 2020.	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 actualización de riesgos de cumplimiento fueron actualizadas durante el primer semestre de 2020 y se encuentran publicadas 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	El último reporte de resultados sobre pruebas de efectividad operativa de los controles de cumplimiento, con corte al 31 de diciembre de 2019, arrojó el siguiente resultado: Los 110 controles de cumplimiento fueron calificados efectivos en su diseño y operación. No se requirió formular planes de acción para estos controles.	1	100%
		Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción (asociados a controles de cumplimiento)	SI	1	Se evidenció el seguimiento a los planes de acción de informes generados durante 2019 y el reporte de su estado al comité de control interno	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, de acuerdo con la definición de trámite establecida en el art 3 de la Resolución No. 1099 de 2017.	N/A		No se programan actividades para este componente, toda vez que Reficar no realiza trámites, de acuerdo con la definición que establece el artículo 3 de la Resolución No. 1099 de 2017.		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, así mismo dicho informe se encuentra publicado en la página web.	3,7	93%
		Elaboración del reporte de sostenibilidad y publicación en la página web.	SI		Se evidenció la publicación del Informe de Sostenibilidad 2019 en la página web de la Sociedad.		
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		Se encuentra en revisión el informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2020 previa aprobación de la Presidencia de la compañía para su aprobación y publicación en la página web.		
		Actualización página web	SI		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.		
	Dialogo de Doble Vía con la ciudadanía y sus Organizaciones	Jornadas Informativas con Comunidades	SI	3	Se realizaron 15 jornadas informativas con las comunidades durante el II cuatrimestre 2020.	3	100%
		Divulgación mecanismos de atención al ciudadano y de denuncias éticas	SI		Durante 2020, se evidenció en los comunicados internos correspondientes a novedades, la divulgación de los mecanismos de atención al ciudadano y en los comunicados relacionados con momento ético se divulgan los canales para denuncias éticas; por su parte, en el informe de gestión anual se publican las estadísticas relacionadas con la recepción y gestión de consultas, denuncias y dilemas éticos.		
		Atención a los derechos de petición	SI		Se validó la atención oportuna de los derechos de petición presentados en el cuatrimestre. El 100% se atendieron cumpliendo con los términos de ley. La estadística sobre casos recibidos vía derechos de petición 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 y del Reporte de Sostenibilidad en la página web	SI	2	El informe de gestión y el reporte de sostenibilidad se encuentran publicados en la página web de la Sociedad.	2	100%
	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	0	Esta actividad se encuentra prevista para el primer cuatrimestre de 2021	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 100% de las PQRS recibidas en el II cuatrimestre de 2020.	1,70	85%
		Informe cuatrimestral de resultados a Presidencia en relación con los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenció el envío del informe de atención al ciudadano correspondiente al II cuatrimestre de 2020 a la Presidencia de la compañía para su aprobación en forma previa a su publicación en la página web.		
	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 https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/	3	100%
		Funcionalidad de los canales de atención dispuestos para la atención de peticiones de acuerdo con numeral 7.5 i. del plan anticorrupción	SI		Se verificó la funcionalidad de las líneas telefónicas y los demás canales dispuestos para efectuar la recepción de PQRS. • Línea telefónica gratuita nacional: 01800-952-021. • Línea telefónica local Cartagena (57 5) 6700969 atencionalciudadano@reficar.com.co Radicación de correspondencia según dirección establecida en el numeral 6.7.3		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		Funcionalidad de los canales de atención para asuntos éticos: de acuerdo con numeral 7.5 ii. del plan anticorrupción	SI		Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la atención de denuncias de tipo ético. Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-1013. • Página Web de la Sociedad: http://www.reficar.com.co • Canal de denuncias del grupo Empresarial Ecopetrol: https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html		
	Talento humano	Comunicaciones a los funcionarios de Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano en los boletines informativos	SI	1	Se validó que el Área de Comunicaciones Internas de la Compañía a través del boletín de Novedades, ha realizado durante el 2020, campañas de socialización a los funcionarios de Reficar relacionadas 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 trimestre incluido en el informe de atención al ciudadano	SI	1	El informe de atención al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2020 incluye la estadística de casos atendidos en el trimestre.	1	100%
	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	El informe de atención al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2020, incluye una sección relacionada con la satisfacción de los usuarios para los casos atendidos directamente por Reficar; por parte de Ecopetrol Operador no se había obtenido el resultado del estudio externo realizado por ellos.	1	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	Publicación en la página web de información mínima requerida	SI	2	Se cumple con la publicación de documentos señalados en el numeral 8.5 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.	1,91	96%

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		Al corte del 31 de agosto de 2020, la compañía cumple con el 91% de los requerimientos que determina la ley 1712 de 2014.		
	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 II cuatrimestre de 2020. El 100% se atendió en el plazo establecido legalmente, las estadísticas se incluyen en el informe de atención al ciudadano	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. No obstante, algunos de estos cumplen parcialmente con el detalle de información que establece la ley 1712.	0,74	74%
	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 II cuatrimestre de 2020 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 2020: El informe correspondiente al II cuatrimestre de 2020 se encuentra en proceso de revisión en forma previa a su publicación https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20-	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					%201er%20Cuatrimestre%202020%20VF%20-%20NRG%20final.pdf		
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Documento Código de Ética y conducta	SI	11	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)	10	91%
	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		
	Capacitación y sensibilización en temas de ética y cumplimiento	Realizar capacitaciones al personal en temas de ética y cumplimiento	SI		Se evidenció durante el II cuatrimestre, la realización de talleres de capacitación del código de ética y conducta y manual de cumplimiento al personal de la compañía.		
	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	SI		En la intranet de la compañía se encuentra publicado el procedimiento para la gestión de datos maestros de terceros		
	Procedimiento para la Gestión de Cargos Mayormente Expuestos a Riesgos de Cumplimiento	Procedimiento para la Gestión de Cargos Mayormente Expuestos a Riesgos de Cumplimiento	SI		En la intranet de la compañía se encuentra publicado el procedimiento para la Gestión de Cargos Mayormente Expuestos a Riesgos de Cumplimiento		
	Detección, investigación y gestión de la remediación y reporte	Investigación y gestión de casos éticos	SI		La Gerencia de Control Interno y cumplimiento gestionó y cerró durante el II cuatrimestre, 4 casos éticos y traslado 1 caso a otra área para		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					su gestión; el seguimiento de estos casos es presentado en el Comité de ética y cumplimiento.		
	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 II cuatrimestre de 2020.		
	Reporte de conflictos de interés por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima trimestral	Reporte de conflictos de interés por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima trimestral	SI		Se verificó el diligenciamiento de los formatos de conflicto de interés, ética y cumplimiento para el segundo trimestre de 2020 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.	Declaración de compromiso ético y de cumplimiento por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	SI		Se evidenció la declaración de compromiso ético para el primer semestre de 2020.		
	Suscripción del compromiso con la transparencia por parte de empleados y directivos de la Sociedad con periodicidad semestral.	Suscripción del compromiso con la transparencia por parte de empleados y directivos de la Sociedad con periodicidad semestral.	NO		No se realizó suscripción del compromiso con la transparencia, teniendo en cuenta que la actividad se encuentra duplicada en el Plan al tener el mismo contenido del compromiso ético realizado en el primer semestre de 2020.		