



Refinería de Cartagena S.A.S.

**Entidad:** Refinería de Cartagena S.A.S. - REFICAR  
**Periodo de seguimiento:** Tercer seguimiento 2018  
**Fecha de emisión del seguimiento:** 15 de enero de 2019  
**Preparado:** Gerencia de Control Interno y Cumplimiento

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

**Actividades programadas:** Corresponde al detalle y número de actividades programadas.

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

**% 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, teniendo en cuenta los seguimientos realizados durante el año 2018:

Resumen por Componente	abr-18	ago-18	dic-18
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	96%	100%	98%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	93%	86%	89%
RENDICIÓN DE CUENTAS	83%	83%	87%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	99%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	92%	75%	88%
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 - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Existencia de la política de administración de riesgos de corrupción	SI	2	La política de administración de Riesgo de Corrupción está actualizada y aprobada.	2	100%
		Actualización de la Política	SI				
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Existencia del mapa de riesgos de corrupción.	SI	2	La versión actualizada del mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicada en la página WEB.	2	100%
		Publicación en la WEB	SI				
	Consulta y Divulgación	Mecanismos de divulgación de la política para actores internos y externos de la entidad	SI	3	Se evidencian mecanismos de comunicación del Plan Anticorrupción para informar a las partes interesadas. Estos mecanismos incluyen la publicación en la página Web. Se atendieron las inquietudes recibidas sobre el borrador de la política	3	100%
		El mapa de riesgos empresariales incluye el riesgo "falta a la ética y cumplimiento"	SI		Se evidenció que el mapa de riesgos empresariales 2018 incluye el riesgo de "falta a la ética y cumplimiento".		
		Socialización y monitoreo de los controles, mapa de riesgos al interior de la Compañía con los dueños de proceso y equipos de trabajo	SI		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		
	Seguimiento	Los controles operan en forma oportuna y efectiva y sus causas y riesgos están alineadas	SI	1	Desde el segundo cuatrimestre de 2018, la compañía decidió cubrir las pruebas de los controles anticorrupción con las pruebas de la gerencia. El último reporte de	0,93	93%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					<p>resultados sobre pruebas de efectividad operativa de los controles de cumplimiento arrojo el siguiente resultado: En Fase de diseño (corte agosto/18): Controles efectivos: 94 (81 %); Controles efectivos con oportunidad de mejora: 19 (16%); Controles inefectivos: 3 (3%)</p> <p>En Fase de eficacia Operativa (corte septiembre/18): Controles efectivos 107 (92%); Controles efectivos con oportunidad de mejora: 7 (16%); Controles inefectivos: 2 (3%)</p> <p>La Gerencia de Control Interno y cumplimiento validó los planes de acción que resultaron de las revisiones adelantadas, en los cuales se adoptan las recomendaciones procedentes Actualmente, la compañía adelanta la evaluación de la operatividad de los controles anticorrupción con corte al 31/12/2018</p>		
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Análisis de Procesos y Trámites de Reficar	<p>Desarrollo del módulo PQRS vía Página web Reficar <a href="http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano">www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano</a> (<a href="http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas">http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas</a>)</p>	SI	3	<p>De acuerdo con el numeral 5.2.2, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Reficar" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2018, 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> y <a href="https://siproe.ecopetrol.com.co/slcselfreg">https://siproe.ecopetrol.com.co/slcselfreg</a> para proveedores</p>	2,66	89%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento	SI		Se validó para el tercer cuatrimestre de 2018 la oportuna atención y gestión a las PQRS presentadas. (100% de cumplimiento)		
		Reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS	SI		Se evidenció en la página web de Reficar la publicación del reporte a grupos de interés en relación con el seguimiento a PQRS presentadas y atendidas durante el segundo cuatrimestre de 2018: <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-202do%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-202do%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</a> El informe correspondiente al tercer cuatrimestre de 2018 se encuentra en proceso de revisión interna como procedimiento previo a su publicación. Esta actividad será validada en la revisión del avance para el primer cuatrimestre de 2019.		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad  Publicaciones con resultados de desempeño operacional	SI	2	Se validó la publicación del Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad del año 2017 en la página Web de Reficar, el cual puede ser consultado en el siguiente link: <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/ReporteAtnCiudadano2018-1ercuatrimstre-ECPReficar.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/ReporteAtnCiudadano2018-1ercuatrimstre-ECPReficar.pdf</a>	2	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones				Se evidenciaron divulgaciones semestrales sobre desempeño operacional.		
		Reuniones con grupos de interés para presentar informe sostenibilidad	SI	3	<p>Durante el 2018 se evidenció la divulgación del informe de sostenibilidad a los Grupos de Interés identificados para Reficar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas: Acta Asamblea de Accionistas del 21 de marzo de 2018.</li> <li>• Comunidades: La socialización con las comunidades se realizó el 25 de abril de 2018, para lo cual se suscribieron las respectivas listas de asistencia.</li> <li>• Contratistas: La socialización se realizó el 5 de junio de 2018</li> <li>• Acreedores Financieros: La socialización se realizó el 29 de junio de 2018</li> <li>• Colaboradores: La socialización se realizó el 5 de junio de 2018</li> <li>• No fue posible realizar socialización en sesión específica para los grupos de interés Clientes y Estado</li> </ul> <p>Adicionalmente, se evidenció la divulgación del Informe de Sostenibilidad del año 2017 en la página WEB de Reficar.</p>	2,21	74%
		Jornadas Informativas con Comunidades	SI		Se realizaron jornadas informativas con las comunidades durante cada cuatrimestre de 2018.		
		Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos	SI		La compañía realizó encuesta de percepción sobre los mecanismos de rendición de cuentas y los publicó		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		de rendición de cuentas y consulta sobre desempeño Publicación de resultados			en la página web; sin embargo, no se observó la consulta sobre el desempeño de Reficar.		
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 con el Art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	SI	3	La Gestión y oportunidad de las PQRS fue validada para el tercer cuatrimestre de 2018. Se cumplió con el 100% de los casos	3	100%
		Informes trimestrales de resultados a Presidencia en relación con los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenció en todos los cuatrimestres, reportes de atención al ciudadano presentados a Presidencia.		
		Divulgación del contenido del Plan Anticorrupción previo a su aprobación y divulgación a los empleados (correo electrónico) y actores externos (publicación en la página Web)	SI		Se verificó la existencia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano debidamente aprobado por el Oficial de Cumplimiento y la Presidencia de la Compañía, el cual fue publicado en la página Web. En relación con la divulgación a los empleados, se evidenció el correo remitido.		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Funcionalidad de canales de atención para la recepción de PQRS: • Línea telefónica gratuita nacional: 018000-952-021 • Línea telefónica local Cartagena: 670-09-69 • Línea telefónica local Bogotá: 742-52-52 • Correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co • Link Pagina Web Reficar: "Atención al ciudadano"	SI	3	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.  Adicionalmente, en los siguientes links de la página web de Reficar, se pueden instaurar las PQRS 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>	3	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 6.2.7.4 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <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>		
		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>• Página Web de Reficar: <a href="http://www.reficar.com.co">www.reficar.com.co</a></li> <li>• Página Web Ecopetrol: <a href="http://asuntoseticosecopetrol.alertline.com">http://asuntoseticosecopetrol.alertline.com</a></li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:codigoetica@reficar.com.co">codigoetica@reficar.com.co</a>.</li> </ul>	SI				
	Talento humano	Campaña efectuada en el segundo cuatrimestre de 2018 a los funcionarios de Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se validó que el Área de Comunicaciones de la Compañía efectúo durante el segundo cuatrimestre de 2018 campañas de socialización a los funcionarios de Reficar relacionada con los canales de comunicación para atención al ciudadano.		
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	Publicación de la información requerida en WEB: <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal</li> </ol>	SI	4	La validación se realizó de acuerdo con el alcance definido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del año 2018 publicado en la página Web. Durante 2018 se modificó la frecuencia de pruebas de controles de cumplimiento, por lo que no se publicaron resultados de forma cuatrimestral para el segundo y tercer cuatrimestre de	3,5	88 %

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		<p>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 artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.</p>			<p>2018. Así mismo, se observaron 7 documentos publicados en la página web que no corresponden con la versión vigente.</p>		



Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		<p>1. Informe estadístico cuatrimestral para la vigencia enero a abril de 2018 y mayo a agosto de 2018, en relación con las PQRS recibidas y atendidas.</p> <p>2. Informe del segundo cuatrimestre de 2018 con la percepción de los ciudadanos atendidos respecto a la calidad del servicio y mecanismos de atención al ciudadano.</p>	SI		<p>Se observó en la página web de Reficar el Reporte de Atención al Ciudadano para el segundo cuatrimestre de 2018.</p> <p><a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-%202do%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-%202do%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</a></p> <p>El informe correspondiente al tercer cuatrimestre de 2018 se encuentra en proceso de revisión interna como procedimiento previo a su publicación.</p>		
	Criterio diferencial de accesibilidad	Plan de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas	SI		<p>La compañía cerró el plan de acción, teniendo en cuenta que se cumplieron las siguientes actividades previstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el nivel de implementación de la Norma Técnica para Reficar y el alcance en la página web (Nivel A de la NTC 5854)</li> <li>Establecer los términos de referencia para las firmas que van a participar en el proceso de selección</li> <li>Contratar una firma consultora para que implemente los ajustes para cumplir con la norma técnica, previa validación de disponibilidad presupuestal</li> <li>Implementar y probar los desarrollos</li> </ul>		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir los roles y responsabilidades sobre la página web (Administración, diseño, soporte, etc.)</li> </ul>		
	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		<p>Se observó en el siguiente Link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS del segundo cuatrimestre de 2018:</p> <p><a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-%202do%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202018%20-%202do%20cuatrimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</a></p>		
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Documento Código de Ética	SI	7	<p>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>)</p>	7	100%
	Código de Buen Gobierno	Documento Código de Buen Gobierno	SI		<p>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>)</p>		
	Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación	Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y	SI		<p>Se observó el Manual cumplimiento en la página web de Reficar que reemplaza al Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de</p>		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT).	procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT).			lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT). <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.		
	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 al 31 de octubre 2018 por parte de los empleados activos de Reficar y la solicitud remitida por el Oficial de cumplimiento al 31 de diciembre de 2018, resultados que se encuentran en proceso de consolidación.		
	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				
	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 tercer cuatrimestre de 2018.		