



Refinería de Cartagena S.A.S.

Entidad: Refinería de Cartagena S.A.S. - REFCAR
Periodo de seguimiento: Primer seguimiento 2022
Fecha de emisión del seguimiento: 13 de mayo de 2022
Preparado: Departamento de Control Interno y Cumplimiento

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de 2022. 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 2022

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-21	ago-21	dic-21	abr-22
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	99%	100%	100%	100%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	N/A	N/A	N/A	N/A
DIVULGACION DE RESULTADOS	72 %	79 %	99%	94%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	99%	100%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	98%	85%	80%	83%
INICIATIVAS ADICIONALES	98%	100%	94%	96%

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	Construcción del mapa de riesgos de corrupción.	SI	1	La compañía actualizó el mapa de riesgos de corrupción en enero de 2022	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 en la primera publicación del año	SI	1	Entre el 19 y 26 de enero de 2022, estuvo a disposición la versión de la matriz de riesgos de corrupción para recibir comentarios, se publicó la versión actualizada de la matriz de riesgos de corrupción y soborno en la dirección: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/Matriz_Riesgos_Corrupcion%20y%20Soborno_Ene_2022.pdf	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 al corte del 30 de abril de 2022.	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	Al cierre del 2021 no se identificaron deficiencias asociadas a los controles de cumplimiento de la Sociedad.	1	100%
		Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción (asociados a controles de cumplimiento)	SI	1	Teniendo en cuenta que no se identificaron observaciones sobre controles de cumplimiento al cierre de 2021, no se existen planes de acción asociados para su monitoreo.	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 2022 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	5	Se validó la presentación del Informe anual de gestión ante la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva	4,93	99%
		Presentación de resultados y Divulgación del reporte de sostenibilidad a los grupos de interés	SI		Se realizaron jornadas informativas con comunidades y se evidenció la publicación del Informe de Sostenibilidad 2021 en la página web de la Sociedad. Durante el primer cuatrimestre de 2021, se evidenció divulgación del informe de sostenibilidad del año anterior a los diferentes grupos de interés.		
		Atención a requerimientos y visitas de entidades estatales	SI		Durante el primer cuatrimestre de 2022, la Sociedad atendió las visitas y requerimientos de los entes de control		
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		Se evidenció el informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2022 el cual fue aprobado Presidencia y publicado en la página web de la Sociedad Reporte primer cuatrimestre 2022 VF.pdf (reficar.com.co)		
		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	SI	3	Se realizaron 14 reuniones y 2 jornadas informativas con las comunidades en el I cuatrimestre de 2022	3	100%
		Divulgación mecanismos de atención al ciudadano	SI		En el período evaluado, se evidenció divulgación de los mecanismos de atención al ciudadano.		
		Atención a los derechos de petición	SI		Se validó la atención oportuna de los derechos de petición recibidos en el cuatrimestre. El 100% se atendieron cumpliendo con los términos de ley. La estadística sobre casos		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					recibidos es incluida en el informe cuatrimestral de atención al ciudadano.		
	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 2021 se encuentra publicado en la página web de la Sociedad. https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Informe_de_Gestion_2021.pdf	1,5	75%
		Divulgación del Reporte de Sostenibilidad en la página web	Parcial		El informe de sostenibilidad 2020 se encuentra publicado en la página web https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/GRI_%C3%9ALTIMO_22122021.pdf El reporte de sostenibilidad de 2021 se encuentra en proceso de elaboración.		
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diagnóstico de Reputación Corporativa, herramienta aplicada a una muestra de los grupos de interés. (Cada tres años)	N/A		El último diagnóstico de reputación corporativa se realizó en febrero de 2019. La administración definió que el próximo diagnóstico de reputación corporativa se realizará una vez se concluya el laudo arbitral que cursa en tribunal de arbitramento internacional con CB&I		N/A
MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ejecución del mecanismo de atención al ciudadano	Informe cuatrimestral de resultados a la Presidencia de la Sociedad en relación con los mecanismos de atención al ciudadano	SI	1	Se evidenció el informe de atención al ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2022 el cual fue aprobado Presidencia y publicado en la página web de la Sociedad Reporte primer cuatrimestre 2022 VF.pdf (reficar.com.co)	1	100%
	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 7.4 i. del	SI		Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la recepción de PQRs. • Línea telefónica local Cartagena (5) 6700969		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		plan anticorrupción			<ul style="list-style-type: none"> Línea telefónica gratuita nacional 018000952021 atencionalciudadano@reficar.com.co 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	3	<p>Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la atención de denuncias de tipo ético.</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea telefónica local Bogotá: (1) 234-39-00 ó 234-40-00 Ext. 43900. Línea telefónica gratuita nacional: 01800-9-1013. Página Web de la Sociedad: http://www.reficar.com.co Canal de denuncias del grupo Empresarial Ecopetrol: http://lineaetica.ecopetrol.com.co 	3	
	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	Se evidenció comunicado con la divulgación de las líneas de atención al ciudadano en el período evaluado.	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 2022 incluye la estadística de casos atendidos en el cuatrimestre.	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	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 cuatrimestre de 2022, Ecopetrol Operador por su parte se encarga de revisar directamente la satisfacción de los usuarios sobre la atención	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					brindada y publicará el resultado anualmente dentro del Reporte Integrado de Gestión Sostenible.		
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.	1,98	99%
		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 tiene previsto realizar esta actividad en el segundo semestre de 2022, a fin de cumplir con la Resolución 1519 del 24 de agosto del 2020		
	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 2022. 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 los instrumentos de gestión de la información; sin embargo, estos no se encuentran actualizados en línea con el nuevo modelo organizacional y operativo.	0	0%
	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 2022 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	SI	1	Se observó en el siguiente enlace de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés con el seguimiento a PQRS del I cuatrimestre de 2022.	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		a cada solicitud, número de solicitudes negadas.			https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano		
INICIATIVAS ADICIONALES	Programa de ética y transparencia	Implementación del programa de ética y transparencia empresarial	SI	5	La Sociedad se encuentra en proceso de actualización y aprobación del Manual de cumplimiento, por parte de la Junta Directiva a fin de cumplir con la normativa expedida la SuperSociedades, cuyo plazo vence el 31 de mayo de 2022	4,1	96%
	Programa de formación	Ejecución del programa de formación con alcance a empleados y proveedores en temas de ética y cumplimiento	SI		Se evidenció durante el I cuatrimestre de 2022, la emisión de 7 comunicados internos, de acuerdo con el programa de capacitaciones y comunicaciones interno y plan de divulgación del grupo empresarial		
	Monitoreos preventivos	Ejecución de monitoreos preventivos y señales de alerta, en cumplimiento del 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"> • Conflictos de interés y partes relacionadas Junta Directiva • Verificación de contrapartes • Noticias de la compañía y equipo directivo • Señales de alerta • Debida diligencia • Listas no vinculantes • Segmentación de contrapartes • Terceras partes intermediarias • Análisis presiones económicas trabajadores • Análisis de pagos PEPs • Caja menor • Pagos FI • Pagos con tarjetas de crédito • Conflicto de interés Se encuentran en proceso los monitoreos de productos controlados/ libre competencia y ventas por jurisdicción		
	Seguimiento conflictos de interés	Seguimiento conflictos de interés de los trabajadores y directivos de la Sociedad	SI		Se evidenció el análisis de los posibles conflictos de interés por parte de los Directivos		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
INICIATIVAS ADICIONALES				5	y empleados de la Sociedad durante el primer cuatrimestre de 2022	4,1	96%
	Suscripción de compromiso con la transparencia	Suscripción compromiso con la transparencia por parte de empleados y directivos de la Sociedad	SI		El último compromiso con la transparencia por parte de los empleados se suscribió en noviembre 2021. Para la vigencia 2022, esta actividad se encuentra prevista para el mes de noviembre 2022		