



Refinería de Cartagena S.A.S.

**Entidad:** Refinería de Cartagena S.A.S. - REFICAR  
**Periodo de seguimiento** Segundo seguimiento 2022  
**Fecha de emisión del seguimiento** 14 de septiembre 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   | ago-21 | dic-21 | abr-22 | ago-22 |
|--|--------|--------|--------|--------|
| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |
| RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                                      | N/A    | N/A    | N/A    | N/A    |
| DIVULGACION DE RESULTADOS  | 79 %   | 99%    | 94%    | 89%    |
| MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                              | 99%    | 100%   | 100%   | 100%   |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN       | 85%    | 80%    | 83%    | 74%    |
| INICIATIVAS ADICIONALES  | 100%   | 94%    | 96%    | 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 | 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: <a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/Matriz_Riesgos_Corrupcion%20y%20Soborno_Ene_2022.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/Matriz_Riesgos_Corrupcion%20y%20Soborno_Ene_2022.pdf</a> | 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           | En 2022 se adelantan las pruebas de diseño y operatividad de controles. A la fecha de este monitoreo, no se han identificado deficiencias en los controles de cumplimiento.   | 1         | 100%   |
|                                  |  | Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción (asociados a controles de cumplimiento)  | SI             | 1           | Teniendo en cuenta que no se identificaron deficiencias sobre controles de cumplimiento al cierre de 2021, ni en lo transcurrido de 2022, 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   | 4,87      | 86%    |
|                           |   | Presentación de resultados y Divulgación del reporte de sostenibilidad a los grupos de interés | SI             |             | Durante 2022, se evidenció divulgación del informe de sostenibilidad del año 2020 a los diferentes grupos de interés. El informe de sostenibilidad 2021 se publicó en la página web, en el mes de septiembre de 2022.   |           |        |
|                           |   | Atención a requerimientos y visitas de entidades estatales                                     | SI             |             | En lo transcurrido de 2022, la Sociedad ha atendido las visitas y requerimientos realizados por los entes de control  |           |        |
|                           |   | Informe cuatrimestral de atención al ciudadano   | SI             |             | Se evidenció el informe de atención al ciudadano correspondiente al II cuatrimestre de 2022, el cual se encuentra publicado en la página web de la Sociedad.<br><a href="#">Reporte segundo cuatrimestre 2022_VF.pdf (reficar.com.co)</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  | SI             | 3           | Se realizaron 9 jornadas informativas con las comunidades en el II 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 recibidos es incluida en el informe cuatrimestral de atención al ciudadano.   |           |        |

| Componente                         | Subcomponentes   | Actividad Programada   | Cumple (SI/NO) | Actividades | Observaciones CI  | Ejecutado | Avance |
|------------------------------------|--|--|----------------|-------------|---|-----------|--------|
| DIVULGACION DE RESULTADOS          | 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.<br><a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Informe_de_Gestion_2021.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Informe_de_Gestion_2021.pdf</a>                       | 1,5       | 75%    |
|                                    |  | Divulgación del Reporte de Sostenibilidad en la página web   | Parcial        |             | El informe de sostenibilidad 2021 se publicó en septiembre de 2022, en el siguiente link de la página web:<br><a href="https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/GRI_2022_FINAL_08_DE_SEPTIEMBRE.pdf">https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/GRI_2022_FINAL_08_DE_SEPTIEMBRE.pdf</a> |           |        |
|                                    | 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 II cuatrimestre de 2022 el cual fue aprobado Presidencia y publicado en la página web de la Sociedad<br><a href="https://www.reficar.com.co/Reporte_segundo_cuatrimstre_2022_VF.pdf">Reporte_segundo_cuatrimstre_2022_VF.pdf (reficar.com.co)</a>   | 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<br><a href="https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/">https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/</a>   | 3         | 100%   |
|                                    |  | Funcionalidad de los canales de atención dispuestos para la atención de peticiones de acuerdo con numeral 7.4 i. del plan anticorrupción | SI             |             | Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la recepción de PQRs. Línea telefónica local Cartagena (5) 6700969 Línea telefónica gratuita nacional 018000952021<br><a href="mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co">atencionalciudadano@reficar.com.co</a><br>Radicación de correspondencia según dirección establecida en el numeral 6.7.3                              |           |        |

| Componente                          | Subcomponentes                   | Actividad Programada   | Cumple (SI/NO) | Actividades | Observaciones CI   | Ejecutado | Avance |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|----------------|-------------|--|-----------|--------|
| MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |                                  | Funcionalidad de los canales de atención para asuntos éticos: de acuerdo con numeral 7.4 ii. del plan anticorrupción                               | SI             | 3           | Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la atención de denuncias de tipo ético.<br>• Línea telefónica local Bogotá: (1) 234-39-00 ó 234-40-00 Ext. 43900.<br>• Línea telefónica gratuita nacional: 01800-9-1013.<br>• Página Web de la Sociedad: <a href="http://www.reficar.com.co">http://www.reficar.com.co</a><br>• Canal de denuncias del grupo Empresarial Ecopetrol: <a href="http://lineaetica.ecopetrol.com.co">http://lineaetica.ecopetrol.com.co</a> | 3         | 100%   |
|                                     | 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 II 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 II cuatrimestre de 2022, 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%   |
|                                     | 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.  | 1,46      | 73%    |

| Componente   | Subcomponentes                                | Actividad Programada   | Cumple (SI/NO) | Actividades | Observaciones CI  | Ejecutado | Avance |
|--|---|--|----------------|-------------|---|-----------|--------|
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN |   | Diagnóstico- Avances en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional”.   | Parcial        |             | La compañía se encuentra en proceso de implementar los requerimientos de la Resolución 1519 del 24 de agosto del 2020, así como lo dispuesto en la matriz: Índice de transparencia y acceso a la información- ITA, de acuerdo con la metodología de la Procuraduría General de la Nación.   |           |        |
|  | 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 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   | No             | 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 II 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 a cada solicitud, número de solicitudes negadas. | 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 II cuatrimestre de 2022.<br><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                                    | Programa de ética y transparencia             | Implementación del programa de ética y transparencia empresarial   | SI             | 5           | El Manual para la ejecución y funcionamiento del programa de cumplimiento fue aprobado por la Junta Directiva en mayo de 2022, incorporando los lineamientos de la  | 5         | 100%   |

| Componente              | Subcomponentes                                 | Actividad Programada   | Cumple (SI/NO) | Actividades | Observaciones CI   | Ejecutado | Avance |
|-------------------------|--|--|----------------|-------------|--|-----------|--------|
| INICIATIVAS ADICIONALES |  |  |                | 5           | SuperSociedades en materia de ética y transparencia.   | 5         | 100%   |
|                         | Programa de formación                          | Ejecución del programa de formación con alcance a empleados y proveedores en temas de ética y cumplimiento | SI             |             | Se evidenció cumplimiento al plan de comunicaciones y capacitaciones en el segundo cuatrimestre de 2022.   |           |        |
|                         | 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"> <li>• Conflictos de interés empleados</li> <li>• Productos controlados</li> <li>• Pagos por jurisdicción</li> <li>• Libre competencia</li> <li>• Regalos</li> <li>• Noticias de la compañía y equipo directivo</li> <li>• Señales de alerta</li> <li>• Debida diligencia</li> <li>• Listas restrictivas</li> <li>• Segmentación de contrapartes</li> <li>• Terceras partes intermediarias</li> <li>• Análisis presiones económicas trabajadores</li> <li>• Seguimiento a PEPs</li> <li>• Pagos FI</li> </ul> |           |        |
|                         | 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 y empleados de la Sociedad durante el segundo cuatrimestre de 2022  |           |        |
|                         | 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   |           |        |