



Refinería de Cartagena S.A.S.

Entidad: Refinería de Cartagena S.A.S. - REFCAR
Periodo de seguimiento: Tercer seguimiento 2022
Fecha de emisión del seguimiento: 13 de enero de 2023
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	dic-21	abr-22	ago-22	dic-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	99%	94%	89%	99%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	80%	83%	74%	99%
INICIATIVAS ADICIONALES	94%	96%	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	Construcción del mapa de riesgos de corrupción.	SI	1	La compañía actualizó el mapa de riesgos de corrupción durante 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 durante 2022 de acuerdo con las necesidades identificadas por los procesos.	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 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	4,95	99%
		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 III cuatrimestre de 2022, el cual se encuentra publicado en la página web de la Sociedad. Reporte atención al ciudadano III 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 requisitos en proceso de implementación.		
	Dialogo de Doble Vía con la ciudadanía y sus Organizaciones	Jornadas Informativas mensuales con Comunidades	SI	3	Se realizaron 21 jornadas informativas con las comunidades en el III 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. https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Informe_de_Gestion_2021.pdf	2	100%
		Divulgación del Reporte de Sostenibilidad en la página web	SI		El informe de sostenibilidad 2021 se publicó en septiembre de 2022, en el siguiente link de la página web: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/GRI_2022_FINAL_08_DE_SEPTIEMBRE.pdf		
	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 III cuatrimestre de 2022, el cual fue aprobado por Presidencia y publicado en la página web de la Sociedad Reporte III 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 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 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
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. • 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	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 III 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 III 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 requisitos se encuentran en proceso de implementación.	1,95	98%

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 avanzó en el cumplimiento de 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. Al corte de diciembre se encuentran pendientes algunos desarrollos técnicos en la sección de transparencia.		
	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 tercer 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 actualizados de acuerdo con el nuevo modelo organizacional y operativo.	1	100%
	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 III 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 III cuatrimestre de 2022. https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
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 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 tercer 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"> • Conflictos de interés empleados • Productos controlados • Pagos por jurisdicción • Libre competencia • Regalos • Noticias de la compañía y equipo directivo • Señales de alerta • Debida diligencia • Listas restrictivas • Segmentación de contrapartes • Terceras partes intermediarias • Análisis presiones económicas trabajadores • Seguimiento a PEPs • Pagos FI 		
INICIATIVAS ADICIONALES	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 tercer 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 2022.		