



Entidad: Refinería de Cartagena S.A.
Periodo de seguimiento: Primer seguimiento 2017
Fecha de emisión del seguimiento: 15 de mayo de 2017
Preparado: Gerencia de Auditoría Interna – KPMG

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción de 2017 y de los compromisos adquiridos por la Administración en la auditoría efectuada con corte a agosto y diciembre de 2016. 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 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 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 teniendo en cuenta los seguimientos realizados durante el año 2016 y 2017:

Resumen por Componente	ago-16	dic-16	abr-17
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	72%	88%	94%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	100%	100%	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	83%	97%	97%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	88%	100%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	63%	63%	68%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	100%

Resultados detallados del avance:

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Existencia de una política de administración de riesgos de corrupción.	SI	2	La política de administración de Riesgo de Corrupción se encuentra en proceso de actualización y aprobación para la inclusión de los siguientes capítulos:	1,5	75%
		Actualización de la Política.	NO		a) La gestión de riesgos de Fraude, Corrupción, Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo. b) Actualización de roles y responsabilidades.		
	Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Existencia un mapa de riesgos de corrupción.	SI	2	El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado 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	Las políticas y procedimientos relacionados con la administración del riesgo anticorrupción (Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos Refinería de Cartagena S.A) se encuentran publicadas en la WEB y son de acceso a los actores internos y externos. Se evidencian mecanismos adicionales de comunicación (correo electrónico) para comunicar el Plan Anticorrupción a las partes interesadas.	3	100%
		El mapa de riesgos empresariales incluye el riesgo "falta a la ética y cumplimiento".	SI		El mapa de riesgos empresariales incluye el riesgo "falta de ética y cumplimiento"		
		Socialización y monitoreo de los controles, mapa de riesgos al interior de la compañía con dueños de proceso y equipo de trabajo.	SI		Las matrices de riesgos y controles fueron socializadas a los dueños de proceso, responsables de administrar su operatividad.		
	Seguimiento	Los controles operan en forma oportuna y efectiva y sus causas y riesgos están alineadas.	SI	1	Se efectuaron pruebas para verificar la efectividad operativa de los controles Anticorrupción con el siguiente resultado: Controles efectivos: 82 (73%); controles inefectivos: 0 (0%); controles sin población o que no operaron en la vigencia: 28 (26%), controles no probados: 1 (1%). Ver detalle del resultado en el anexo 2.	0,99	99%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Análisis de Procesos y Tramites de Reficar	Desarrollo del módulo PQRS vía Página web Reficar (http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas).	SI	3	De acuerdo con el numeral 5.2.2, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Reficar" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2017 la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) se realiza a través de la página web: http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas	3	100%

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/N0)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento.	SI		Se validó para el primer trimestre de 2017 la atención y gestión a las PQRS presentadas.		
		Reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS.	SI		Se evidenció en el siguiente link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés del seguimiento a PQRS del primer trimestre: http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_Control_RendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%201er%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad.	SI	1	Se validó la publicación en la página Web el Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad de 2016. Se pueden consultar en los siguientes links: http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_Control_RendicionCuentas/Reporte%20Integrado%20de%20Gestion%20Sostenible%20Reficar%202016%20V6%20Aprob%20Asamblea.pdf	1	100%
	Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Reuniones con grupos de interés para presentar informe sostenibilidad.	SI	3	Se evidenció la divulgación del informe de sostenibilidad en la página WEB; las reuniones para presentar el informe se realizarán en el marco de rendición de cuentas durante el segundo cuatrimestre de 2017. Para el grupo de interés Accionistas se divulgó en la Asamblea General celebrada el 30 de marzo de 2017. En los informes trimestrales de Reporte de Atención al Ciudadano se mencionan los mecanismos de recepción de PQRS, y en la página WEB se indican los medios por los cuales los interesados pueden formular sus preguntas, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información.	2,8	93%
		Jornadas Informativas con Comunidades.	SI		Se realizaron jornadas informativas con las comunidades durante el primer trimestre de 2017.		
		Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas.	SI		Durante la auditoría de 2017 se evidenció que en la página web de Reficar no se encontraba el reporte consolidado de la evaluación sobre los mecanismos de rendición de cuentas; la administración estableció un plan de acción sobre esta situación con fecha de vencimiento el 30 de junio de 2017. La ejecución del plan de acción será en el marco de rendición de cuentas, dónde se presentará el informe de Gestión y Sostenibilidad de 2016 a los diferentes grupos de interés; lo cual se tiene programado para el segundo cuatrimestre de 2017.		

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
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 al artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	SI	3	La Gestión de PQRS fue validada para el primer trimestre de 2017.	3	100%
		Informes trimestrales de resultados a Presidencia en relación con mecanismos de atención al ciudadano.	SI		Se evidenció reporte de atención al ciudadano del primer trimestre de 2017.		
		Divulgación (correo electrónico y WEB) de la última versión del Plan anticorrupción a los empleados.	SI		Se verificó la divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano debidamente aprobado por el Oficial de Cumplimiento y la Presidencia de la Compañía.		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Funcionalidad de canales de atención para la recepción de PQRS: <ul style="list-style-type: none"> • 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" • Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 3.2.4.2.4 del presente documento. 	SI	3	Se efectuó pruebas en línea que permitieron 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: http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html	3	100%
		Funcionalidad de los siguientes canales de atención para la denuncia y consulta sobre dilemas éticos: <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-10 13. • Línea telefónica local Bogotá: 234-39-00 Ext. 43900. • Pagina Web de Reficar: www.reficar.com.co • Pagina Web Ecopetrol: http://asuntoseticosecopetrol.aler.tline.com • Correo electrónico: codigoetica@reficar.com.co 	SI				
	Talento humano	Campaña efectuada en el primer trimestre de 2017 a los funcionarios Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenciaron comunicados internos socializando las diferentes líneas de atención al ciudadano.		
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y	Transparencia activa	Publicación de la información requerida en WEB: 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; 2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica	SI	4	Se evidenció cumplimiento parcial de las publicaciones en la página WEB. De acuerdo con la validación realizada el 2 de mayo de 2017, no se observó el cumplimiento de lo requerido en el artículo 9 de la Ley 1714 del 6 de marzo para la página web de Reficar en relación con la siguiente información:	2,7	68%

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		<p>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 20 11.</p>			<p>1. Área, divisiones o departamentos y sus horas de atención al público</p> <p>2. Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal.</p> <p>3. Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño</p> <p>4. Plan anual de compras, tal como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia</p> <p>El plan de acción definido por la administración sobre la situación que se identificó en la auditoría de 2016, tiene como fecha de vencimiento 30 de junio de 2017.</p>		
		<p>Informe estadístico trimestral para la vigencia enero – marzo de 2017 en relación con PQRS recibidos y atendidos.</p> <p>Informe en relación con la percepción de los ciudadanos atendidos respecto a la calidad del servicio respecto a mecanismos de atención al ciudadano.</p>	SI		<p>Se observó en la página web de Reficar (http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno) el siguiente Reporte de Atención al Ciudadano para el primer trimestre de 2017.</p>		
	Criterio diferencial de accesibilidad	Plan de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas.	NO		<p>No se cuenta con un plan documentado de implementación para el acceso en página WEB por parte de personas discapacitadas. La administración estableció un plan de acción para ser ejecutado al 31 de mayo y 31 de diciembre de 2017.</p>		
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<p>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.</p>	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 primer trimestre:</p> <p>http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_Control_RendicionCuentas/Reporte%20Atn%20Ciudadano%202017%20-%201er%20Trimestre%20-%20ECP+Reficar.pdf</p> <p>Sin embargo; de acuerdo con lo establecido en el Plan de Anticorrupción y</p>		

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/N0)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
					Atención al Ciudadano en el numeral 8.4.5 Monitoreo al acceso de la información pública no se evidenció un capítulo que incluyera: 1. Número de solicitudes trasladadas a otra Institución 2. El tiempo de respuesta de cada solicitud 3. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.		
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Documento Código de Ética.	SI	7	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/02CodigoEtica.pdf .	7	100%
	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/01CodigoBuenGobierno.pdf		
	Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT).	Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT).	SI		Se observó el Manual del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y procedimientos anticorrupción, antifraude, conflicto de interés y regalos (SARLAFT) en la página web de Reficar http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/03ManualSARLAFTv2.pdf		
	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 y su aprobación.		
	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		La socialización y diligenciamiento de los formatos de Conflicto de Interés y Compromiso Ético por parte de los funcionarios y Directivos de Reficar, se encuentra programada para el mes de junio de 2017.		
	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		Se validó sobre una selección de muestra de empleados que ingresaron durante el periodo de enero a abril de 2017, el cumplimiento en el reporte de conflicto de interés y compromiso ético, mediante la firma de los formatos.		
	Informe mensual a la UIAF	Informe mensual a la UIAF.	SI		Se evidenció el envío a la UIAF del Reporte de Operaciones Sospechosas y de Transacciones en efectivo durante enero a marzo de 2017.		