



Entidad: Refinería de Cartagena S.A.
Periodo de seguimiento: Tercer seguimiento 2016
Fecha de emisión del seguimiento: 16 de enero de 2017
Preparado: Gerencia de Auditoría Interna – KPMG

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción del mes de agosto de 2016 y de los compromisos adquiridos por la Administración en la auditoría efectuada con corte a agosto 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:

Resumen por Componente	dic-16	ago-16	abr-16
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	88%	72%	63%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	100%	100%	No Evaluado
RENDICIÓN DE CUENTAS	97%	83%	50%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	88%	50%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	63%	63%	No Evaluado
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	100%

Resultados detallados del avance:

Compo nente	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 existe, sin embargo está en proceso de actualización y aprobación debido a los cambios organizacionales y la creación de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento.	1,5	75%
		Actualización de la Política.	NO				
	Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Existencia un mapa de riesgos de corrupción.	SI	2	El mapa de riesgos de corrupción existe y está publicado en la 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		Se evidenció que 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 quienes son los 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: 64 (58%); Controles Inefectivos: 0 (0%); Controles sin población o que no operaron en la vigencia: 20 (18%); Controles no probados 27 (24%). Ver detalle del resultado en Anexo 2.	0,76	76%
RACIONALI ZACIÓN DE TRÁMITES	Análisis de Procesos y Tramites de Reficar	Desarrollo del módulo PQRS vía Página web Reficar (http://ecopetrol.force.com/IngresaQuejas).	SI	3	De acuerdo con el numeral 2.2.2, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Reficar" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2016 la recepción de Peticiones, Quejas y	3	100%

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
					Reclamos (PQRS) se realiza a través de la página web: http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas		
		PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento.	SI		La Gestión de PQRS fue verificada para cuarto trimestre de 2016.		
		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 PQR's del tercer y cuarto trimestre: http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/10Reporte%20Atn%20Ciudadano%202016%20-%20III%20Trimestre.pdf		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad.	SI	2	Se evidenció Publicación en WEB: http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno http://www.reficar.com.co/Repositorio/04_RSE/00_Biblioteca/01_SostenibilidadEmpresarial/ReporteSostenibilidad2015.pdf	2	100%
		Actualización de la página WEB.	SI		Se evidenció acta de avance del proceso de actualización de la página web del mes de septiembre de 2016.		
	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 a los grupos de interés a través de la WEB y en reuniones de las cuales se deja como soporte las presentaciones y listas de asistencia. Sin embargo se observó que en las presentaciones del informe de sostenibilidad del año 2015 no se incluye un capítulo sobre los mecanismos de recepción de PQRS, situación que se subsanará en la presentación del informe de sostenibilidad del 2016 según plan de acción de la Administración. En los informes trimestrales de Reporte de Atención al Ciudadano se mencionan los mecanismos de recepción de PQRS y en la WEB se indica sobre 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 evidenció reuniones con comunidades de las cuales se deja como soporte las		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					presentaciones realizadas, actas y listas de asistencia.		
		Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas.	SI		Se evidenció el consolidado de los resultados de la evaluación de los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas; sin embargo es importante indicar que de acuerdo con la consulta realizada del 12 de diciembre de 2016 a la página web de Reficar, no se observó el reporte consolidado de esta evaluación. Es de mencionar que el plan de acción de la administración sobre esta situación, que se identificó en la auditoría al seguimiento del plan anticorrupción con corte al mes de agosto de 2016, tiene como fecha de vencimiento 31 de enero de 2017.		
	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Eficiencia de los mecanismos de atención a PQRS - Tiempos de respuesta a PQRS de acuerdo al el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	SI	4	La Gestión de PQRS fue verificada para el cuarto trimestre de 2016.	4	100%
		Informes trimestrales de resultados a Presidencia en relación con mecanismos de atención al ciudadano.	SI		Se evidenció reporte de atención al ciudadano del tercer y cuarto trimestre de 2016.		
		Publicaciones especiales sobre el avance del proyecto Reficar a los diferentes grupos de interés.	SI		Se evidenció los documentos soporte de las publicaciones especiales en WEB para el periodo julio a diciembre de 2016 sobre el avance del proyecto Reficar a los diferentes grupos de interés en la siguiente URL: http://www.reficar.com.co/boletines-y-comunicados		
		Divulgación (correo electrónico y WEB) de la última versión del Plan anticorrupción a los empleados.	SI		Se verificó divulgación del último Plan Anticorrupción aprobado.		
	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" • Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 3.2.4.2.4 del presente documento.	SI	3	Se efectuaron pruebas en línea que permitieron validar que cada uno de los canales indicados por Reficar para la recepción de PQR's estuviera activo. Adicionalmente en el siguiente link de la página web de Reficar, se pueden instaurar las PQR's y/o denuncias y consultas sobre dilemas éticos: http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano	3	100%

Anexo 1 - FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		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 segundo semestre de 2016 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 ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	Publicación de la información requerida en WEB: <ol style="list-style-type: none"> 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 anual y planes de gasto público para cada año fiscal. 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. 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. 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. 	SI	4	<p>Se evidenció cumplimiento parcial de las publicaciones en página WEB. De acuerdo con la validación realizada el 2 de enero de 2017, no se observó el cumplimiento total de lo requerido en el artículo 9 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, respecto a la publicación de la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Áreas, divisiones o departamentos y sus horas de atención al público. 2. Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal. 3. Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño. 4. Plan anual de compras, tal como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia <p>La Vicepresidencia Jurídica analizara la aplicabilidad de lo requerido en el artículo 9 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 para que paso seguido se plantee un plan de acción detallado sobre esta situación por parte de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento; es de aclarar que esta situación se identificó en la auditoría al seguimiento del plan anticorrupción con corte al mes de agosto de 2016 y el plan de acción tiene como fecha de vencimiento 31 de enero de 2017.</p>	2,5	63%

Anexo 1 - FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
		Informe estadístico trimestral para la vigencia julio - diciembre en relación con PQRS recibidos y atendidos. Informe en relación con la percepción de los ciudadanos atendidos respecto a la calidad del servicio respecto a mecanismos de atención al ciudadano.	SI		Se observó en la página web de Reficar (http://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno) el siguiente Reporte de Atención al Ciudadano para el tercer y cuarto trimestre de 2016. Es de aclarar que este subcomponente presenta un cumplimiento del 100% con corte a diciembre 31 de 2016.		
	Criterio diferencial de accesibilidad	Plan de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas.	NO		No se observó un plan documentado de implementación para el acceso en página WEB de personas discapacitadas. Según lo indicado por la administración para el año 2017 se estableció rubro en el presupuesto para atender lo dispuesto en la NTC 5854 de junio de 2011. Es de mencionar que el plan de acción de la administración sobre esta situación, que se identificó en la auditoría al seguimiento del plan anticorrupción con corte al mes de agosto de 2016, tiene como fecha de vencimiento 30 de junio de 2017.		
	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		Se observó en el siguiente Link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés del seguimiento a PQR's del tercer y cuarto trimestre: http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/10Reporte%20Atn%20Ciudadano%202016%20-%20III%20Trimestre.pdf		
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/biblioteca-gobierno#main-content).	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/biblioteca-gobierno#main-content).		
	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/biblioteca-gobierno#main-content).		
	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	SI		Se evidenciaron los siguientes procedimientos de datos maestros documentados: - Presupuesto - Terceros - Tesorería		

Anexo 1 - FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Compo nente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/N0)	No. Actividades Programadas	Observaciones CI	Actividades Cumplidas	% Avance
	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 procedimiento y firma por parte de empleados y directivos de Compromiso Ético y de Cumplimiento.		
	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 UIAF	Informe mensual a la UIAF.	SI		Se evidenció que mensualmente, durante el periodo septiembre a diciembre de 2016, Reficar envía a la UIAF el Reporte de Operaciones sospechosas y de Transacciones en efectivo.		