



**Entidad:** Refinería de Cartagena S.A.S.  
**Periodo de seguimiento** Tercer cuatrimestre 2023  
**Fecha de emisión del seguimiento** 17 de enero de 2024  
**Preparado** Departamento de Control Interno y Cumplimiento

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de 2022, considerando que el artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que establecía la obligación de formular Plan anticorrupción y atención al ciudadano cada año y de realizar un monitoreo cuatrimestral y en su lugar estableció la obligación de adoptar los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público, sin que a la fecha, las entidades a cargo hayan dado a conocer los lineamientos para adoptar estos programas. Por lo anterior, el Departamento de Control Interno y Cumplimiento de Refinería de Cartagena S.A.S., como buena práctica y demostrando nuestro compromiso en la lucha anticorrupción, opto por hacer seguimiento a las actividades del plan anterior, las cuales corresponden a actividades habituales de la competencia de las áreas a cargo de la prevención anticorrupción y de la gestión de atención al ciudadano.

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, extensivos a 2023.

**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-22	abr-23	ago-23	dic-23
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	100%	92%	92%	92%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	N/A	N/A	N/A	N/A
DIVULGACION DE RESULTADOS	99%	94%	90%	99%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	99%	99%	99%	99%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	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 2023.	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	SI	1	La matriz de riesgos de corrupción se actualizó en enero de 2023 y en mayo de 2023, se encuentra disponible en la página web; sin embargo, al no formularse nuevo plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023, no se dio a conocer en forma previa a su publicación.	0,6	60%
	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 2023 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	Durante 2023 se ha ejecutado la fase de diseño e implementación de las pruebas de la gerencia, eficacia operativa I, eficacia operativa II, sin ineffectividades en controles que cubren riesgos de cumplimiento.	1	100%
		Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción (asociados a controles de cumplimiento)	SI	1	Teniendo en cuenta que no han identificaron deficiencias sobre controles de cumplimiento al cierre de 2023, 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	N/A	No se programan actividades para este componente, toda vez que Refinería de Cartagena no tiene ningún trámite que deba ser registrado en el SUIT.	N/A	N/A
	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 el Comité de auditoría de la Junta Directiva	4,96	99%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
DIVULGACION DE RESULTADOS		Presentación de resultados y Divulgación del reporte de sostenibilidad a los grupos de interés	SI		El informe de gestión y sostenibilidad 2022 se encuentra publicado desde marzo 2023 en la página web de la sociedad para consulta de los grupos de interés <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Informes-de-Gesti%C3%B3n-y-SosTECnibilidad/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Informes-de-Gesti%C3%B3n-y-SosTECnibilidad/</a>		
		Atención a requerimientos y visitas de entidades estatales	SI		En lo transcurrido de 2023, la Sociedad ha atendido la totalidad de las visitas y requerimientos realizados por los entes de control.		
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		El informe de atención al ciudadano correspondiente al II, III y IV trimestre de 2023, se encuentran publicados en la nueva página web de la Sociedad. Es de anotar, que la Sociedad modificó la periodicidad de este informe de cuatrimestral a trimestral, de acuerdo con la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías. Anexo 2 numeral 4.10. <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/</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 el requisito de datos abiertos en trámite, a corte del tercer cuatrimestre esta situación no ha podido ser subsanada por parte del proveedor.		
	Dialogo de Doble Vía con la ciudadanía y sus Organizaciones	Jornadas Informativas mensuales con Comunidades	SI	3	Se realizaron 12 jornadas informativas con las comunidades en el II cuatrimestre y 20 jornadas para el III cuatrimestre de 2023.	3	100%
		Divulgación mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se encuentran disponibles los canales de atención al ciudadano en la página web. Los cuales fueron divulgados a través 20 jornada de divulgación realizadas durante el III		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
DIVULGACION DE RESULTADOS					cuatrimestre, y se realizó pieza comunicativa informando los canales de comunicación.		
		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 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 y sostecnibilidad correspondiente a 2022 se encuentra publicado en la página web de la Sociedad. <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Informes-de-Gesti%C3%B3n-y-SosTECnibilidad/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Informes-de-Gesti%C3%B3n-y-SosTECnibilidad/</a>	2	100%
		Divulgación del Reporte de Sostenibilidad en la página web	SI				
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	1	Fue remitido el archivo “Documento Estrategia” de 2022 incluye un diagnóstico realizado al grupo de interés “opinión pública” que incluyó: medios de comunicación digitales, redes sociales, periodistas, líderes políticos y líderes de opinión.  Con relación al laudo arbitral, se realizó un diagnóstico del momento reputacional que atravesó la marca REFICAR en medios de comunicación digitales y conversación online.  Para el 2023 se desarrolló un plan reputacional en virtud del laudo arbitral contra CB&I.	1	100%	
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	El informe de atención al ciudadano correspondiente al II, III y IV trimestre de 2023, se encuentran publicados en la nueva página web de la Sociedad. Es de anotar, que la Sociedad modificó la periodicidad de este informe de cuatrimestral a trimestral, de	1	100%	

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					<p>acuerdo con la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías. Anexo 2 numeral 4.10. <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/</a></p> <p>Este documento fue aprobado por el presidente de la Sociedad.</p>		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Comprobar funcionalidad de canal página web con Ecopetrol	SI		<p>Se comprobó la funcionalidad del canal página web de Ecopetrol</p> <p><a href="https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/">https://ecopetrol.secure.force.com/IngresoQuejas/</a></p>		
		Funcionalidad de los canales de atención dispuestos para la atención de peticiones de acuerdo con numeral 7.4 i. del plan anticorrupción	SI	3	<p>Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la recepción de PQRs.</p> <p>Para el III cuatrimestre del año 2023 se verificó la línea de celular 3176676042 reemplazando lo numero fijos (5) 6700969 018000952021, asimismo se cuenta con el correo: <a href="mailto:atencionalciudadano@reficar.com.co">atencionalciudadano@reficar.com.co</a></p> <p>Radicación de correspondencia presencial.</p>	3	100%
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	<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"> <li>Enlace en la página Web al canal de denuncias: <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Normativa/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Normativa/</a> allí se encuentra el código de buen gobierno para ser descargado.</li> <li>Canal de denuncias del grupo Empresarial Ecopetrol: <a href="http://asuntoseticosecopetrol.alertline.com">http://asuntoseticosecopetrol.alertline.com</a></li> </ul>	3	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea Anticorrupción gratuita: 018009121013</li> <li>• Móvil Anticorrupción: +57 310 3158600</li> <li>• <a href="http://lineaetica.ecopetrol.com.co/">http://lineaetica.ecopetrol.com.co/</a></li> </ul>		
	Talento humano	Promocionar los mecanismos de atención al ciudadano disponibles entre el equipo humano de la Sociedad a través de comunicados internos (semestral)	1	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 y IV trimestre de 2023 incluye la estadística de casos atendidos en el cuatrimestre. <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/</a>	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 y IV cuatrimestre de 2023. <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/</a>	1	100%
	Transparencia activa	Publicación en la página web de información mínima requerida de acuerdo con la ley 1712 de 2014	SI	2	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 y IV trimestre de 2023, 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.	1,92	96%

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 implementó 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, a excepción del requisito de publicación de datos abiertos que se encuentra en trámite por parte del proveedor.		
	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 2023. 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	Se evidenció certificación del Jefe del Departamento Administrativo, en la cual confirma que la nueva página web cumple con los requisitos de accesibilidad.	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 Refinería de Cartagena, el reporte a grupos de interés con el seguimiento a PQRS del III y IV cuatrimestre de 2023. El cual se encuentra en el siguiente enlace <a href="https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/">https://www.refineriadecartagena.com.co/es-ES/Control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/</a>	1	100%
INICIATIVAS ADICIONALES	Programa de ética y transparencia	Implementación del programa de ética y transparencia empresarial	SI		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%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
INICIATIVAS ADICIONALES	Programa de formación	Ejecución del programa de formación con alcance a empleados y proveedores en temas de ética y cumplimiento	SI	5	Se evidenció cumplimiento al plan de comunicaciones y capacitaciones en el III cuatrimestre de 2023.		
	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 III cuatrimestre de 2023 se adelantaron los siguientes monitoreos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas restrictivas</li> <li>• Noticias de la compañía</li> <li>• Productos Controlados</li> <li>• Pagos Peps</li> <li>• Patrocinios</li> <li>• Conflicto de interés</li> <li>• Pagos por jurisdicción</li> <li>• Pagos F.I.</li> <li>• Cajas menores</li> <li>• Convenios</li> <li>• Pagos con tarjetas de crédito</li> <li>• Conocimiento de trabajadores</li> <li>• Segmentación</li> <li>• Libre competencia</li> <li>• Ventas por jurisdicción</li> <li>• Regalos y atenciones</li> <li>• Cargos críticos</li> <li>• Informe mensual de alertas</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 al corte del 30 octubre como ultimo análisis que se hizo para el 2023 sin identificar alertas		
	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. Se realizó para dar cumplimiento a esta actividad el Tour Ético liderado por Vicepresidencia de Cumplimiento de Ecopetrol para el 2023. Las actividades del tour se cumplieron al 100%.		