



Refinería de Cartagena S.A.S.

Entidad: Refinería de Cartagena S.A.S. - REFICAR
Periodo de seguimiento Tercer seguimiento 2021
Fecha de emisión del seguimiento 14 de enero de 2022
Preparado Departamento de Control Interno y Cumplimiento

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de 2021. 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 República:

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 2021

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-20	abr-21	ago-21	dic-21
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	99%	99%	100%	100%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	N/A	N/A	N/A	N/A
DIVULGACION DE RESULTADOS	100%	72 %	79 %	99%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	99%	99%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	100%	98%	85%	80%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	98%	100%	94%

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	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción.	SI	1	La compañía actualizó el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la nueva estructura de proceso.	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	En agosto de 2021, se publicó la versión actualizada de la matriz de riesgos de corrupción en la dirección: https://www.reficar.com.co/biblioteca-gobierno .	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 2021, la versión actualizada de cada proceso se encuentra publicada en la intranet.	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	La administración formuló e implementó los correspondientes planes de acción asociados a los resultados sobre pruebas de diseño y eficacia operativa de los controles de cumplimiento, con corte al 31 de diciembre de 2020. Durante 2021 no se han identificado deficiencias asociadas a los controles de cumplimiento de la Sociedad.	1	100%
		Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción (asociados a controles de cumplimiento)	SI	1	Se evidenció el seguimiento a los planes de acción asociados a controles de cumplimiento y el reporte de su estado al comité de control interno de los meses de septiembre y diciembre de 2021. Al cierre de 2021 no existen acciones pendientes de cierre con impacto en cumplimiento.	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 2021 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	4	Se validó la presentación del Informe anual de gestión ante la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva	3,93	98%
		Elaboración del reporte de sostenibilidad y publicación en la página web.	SI		Se evidenció la publicación del Informe de Sostenibilidad 2020 en la página web de la Sociedad.		
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		Se evidenció el informe de atención al ciudadano correspondiente al III cuatrimestre de 2021 aprobado por la Presidencia de la compañía publicado en la página web. https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano		
		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 25 reuniones y 15 jornadas informativas con las comunidades en el III cuatrimestre de 2021	3	100%
		Divulgación mecanismos de atención al ciudadano y de estadísticas de denuncias éticas	SI		En el período evaluado, se evidenció comunicado de divulgación de los mecanismos de atención al ciudadano. De otra parte, en el informe de gestión anual se publicaron las estadísticas relacionadas con la recepción y gestión de consultas, denuncias y dilemas éticos correspondiente a 2020.		
		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
	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 2020 se encuentra publicado en la página web de la Sociedad. https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/Informe%20de%20Gestio%CC%81n_2020.pdf	2	100%
		Divulgación del Reporte de Sostenibilidad en la página web	Parcial		El informe de sostenibilidad 2020 se encuentra publicado en la página web https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/GRI_%C3%9ALTIMO_22122021.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	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Eficiencia de los mecanismos de atención a PQRS - Tiempos de respuesta a PQRS de acuerdo con el Art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	SI	2	Se cumplió en forma oportuna la atención para el 100% de las PQRs recibidas en el III cuatrimestre de 2021.	2	100%
		Informe cuatrimestral de resultados a la Presidencia de la Sociedad en relación con los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenció el informe de atención al ciudadano correspondiente al III cuatrimestre de 2021 con Vo.Bo. de la Presidencia de la compañía y publicado en la página web. https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano		
	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%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Funcionalidad de los canales de atención dispuestos para la atención de peticiones de acuerdo con numeral 7.4 i. del plan anticorrupción	SI	3	Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la recepción de PQRs. <ul style="list-style-type: none"> • 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 		100%
		Funcionalidad de los canales de atención para asuntos éticos: de acuerdo con numeral 7.4 ii. del plan anticorrupción	SI		Se verificó la funcionalidad de los canales dispuestos para efectuar la atención de denuncias de tipo ético. <ul style="list-style-type: none"> • 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: https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html 		
	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 2021 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	SI	1	La compañía realizó encuestas de satisfacción para medir la percepción de calidad del servicio, el resultado se incluyó en el informe	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		informe de atención al ciudadano			de atención al ciudadano correspondiente al III trimestre de 2021, 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.		
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	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.	1,84	92%
		Diagnóstico- Avances en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional".	SI		La compañía cumple con los requerimientos que determina la ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia. De acuerdo con el último autodiagnóstico presentado a la Procuraduría se obtuvo un resultado de 91 puntos sobre 100. Al corte del trimestre evaluado, algunos documentos se encuentran pendientes de actualización.		
	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 III trimestre de 2021. 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; 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 III trimestre de 2021 cumplen con la	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
					estructura requerida, en el código HTML para las personas con discapacidad.		
	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 2021. https://www.reficar.com.co/en/informes-de-atencion-al-ciudadano	1	100%
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Adopción del Código de Ética y conducta de Ecopetrol	SI	9	Se observó el documento Código de Ética aprobado por la Junta Directiva en enero de 2021, el cual se encuentra en la página web de la Sociedad: LIBRO 23X23 (reficar.com.co)	8,5	94%
	Programa de ética empresarial	Revisión y actualización del programa de ética empresarial	SI		Se observó programa de ética empresarial en la página web; sin embargo, se encuentra pendiente cargar la versión actualizada https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/PR-PG-001_Programa_de_Etica_y_Cumplimiento_V.2_2018-12-30.pdf		
	Código de Buen Gobierno	Revisión y actualización del 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/3.2.%20VJ-PO-002%20C%C3%B3digo%20de%20Buen%20Gobierno%20Reficar%20V3%2020171124%20-%20Impreso.pdf .		
	Manual de cumplimiento	Revisión y actualización del Manual de cumplimiento	SI		En agosto de 2021, la Junta Directiva de la Sociedad, aprobó el nuevo Manual de Cumplimiento, el cual se encuentra publicado en la página web de la compañía: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/MANUAL%20DE%20CUMPLIMIENTO.pdf		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
INICIATIVAS ADICIONALES	Manual del sistema de gestión antisoborno	Revisión y actualización del manual del sistema de gestión antisoborno	SI	9	En la intranet de la compañía se encuentra publicado el Manual del sistema de gestión antisoborno.	8,5	94%
	Programa de formación y comunicación en temas de ética y cumplimiento	Programa de formación y comunicación con alcance al personal y a proveedores en temas de ética y cumplimiento	SI		Se evidenció durante el III cuatrimestre de 2021, la emisión de 11 comunicados internos, de acuerdo con el programa de capacitaciones y comunicaciones		
	Monitoreos preventivos y señales de alerta	Monitoreos preventivos y señales de alerta de acuerdo con el 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"> • Verificación de contrapartes • Debida diligencia • Listas no vinculantes • Segmentación de contrapartes • Terceras partes intermediarias • Pagos por jurisdicción • Análisis gestión de regalos, atenciones y hospitalidades • Análisis de productos controlados • Análisis presiones económicas trabajadores • Análisis de pagos PEPs • Monitoreo de noticias de la compañía y del equipo directivo • Pagos FI • Pagos con tarjetas de crédito 		
	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 2021.		
	Suscripción de compromiso ético o compromiso con la transparencia	Suscripción de compromiso ético o compromiso con la transparencia por parte de empleados y directivos de la Sociedad	SI		Se evidenció, la suscripción del compromiso ético durante julio de 2021 y la declaración del compromiso con la transparencia por parte de los empleados durante noviembre 2021.		