



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2021
VEC-PL-001**



Refinería de Cartagena S.A.S.

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Área Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
1.0	Documento inicial		29-01-2021

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Área	N° de copias

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	5
2	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	5
2.1	MISIÓN	5
2.2	VISIÓN.....	5
2.3	IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
2.4	VALORES.....	6
2.5	CREENCIAS.....	6
3	OBJETO	6
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	6
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3.3	DIVULGACIÓN DEL PLAN Y LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	7
3.4	OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	7
3.5	SEGUIMIENTO AL PLAN.....	7
4	COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
4.1	CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	8
4.2	CONSULTA Y DIVULGACIÓN.....	9
4.3	MONITOREO Y SEGUIMIENTO.....	9
4.4	SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
5	COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
5.1	DEFINICIONES	10
5.2	ANÁLISIS DE PROCESOS Y TRÁMITES DE LA SOCIEDAD.....	10
6	COMPONENTE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS	11
6.1	OBJETIVO	11
6.2	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	11
6.3	ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA DIVULGACIÓN DE RESULTADOS EN LA SOCIEDAD ...	11
6.4	FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	12
	6.4.1 Fortalezas:.....	12
	6.4.2 Debilidades:.....	13
6.5	ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS	13
	6.5.1 Ejecución de la Estrategia	13
6.6	SUBCOMPONENTE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y LENGUAJE COMPRENSIBLE.....	14
	6.6.1 Informe Anual de Gestión.....	14
	6.6.2 Informe de Atención al Ciudadano	15
	6.6.3 Actualización Página Web.....	15

6.7	SUBCOMPONENTE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES.....	15
6.7.1	<i>Jornadas Informativas con Comunidades</i>	15
6.7.2	<i>Divulgación Mecanismos de Atención al Ciudadano</i>	16
6.7.3	<i>Atención de Peticiones</i>	16
6.7.4	<i>Cultura de la divulgación de resultados</i>	16
7	COMPONENTE MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
7.1	DIAGNÓSTICO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
7.2	EJECUCIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
7.3	SUBCOMPONENTE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	18
7.3.1	<i>Eficiencia de los mecanismos de atención de peticiones</i>	18
7.4	SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN	18
7.5	SUBCOMPONENTE TALENTO HUMANO.....	19
7.6	SUBCOMPONENTE NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL.....	20
7.7	SUBCOMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	20
8	COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
8.1	DEFINICIÓN	20
8.2	DIAGNÓSTICO ESTADO ACTUAL MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
8.3	EJECUCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
8.4	SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA ACTIVA.....	21
8.5	SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA PASIVA.....	22
8.6	SUBCOMPONENTE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	22
8.7	SUBCOMPONENTE CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD.....	23
8.8	SUBCOMPONENTE MONITOREO AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	23
9	INICIATIVAS ADICIONALES	23

1 INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las disposiciones legales, para el 2021 Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante la “Sociedad”) a través del presente documento ha actualizado su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia de 2021, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión de los riesgos de la Compañía.

Este plan se construye con el propósito que los ciudadanos puedan conocer las acciones que la Sociedad desarrolla para combatir los posibles eventos de corrupción a los que puede estar expuesta en desarrollo de su objeto social.

Así mismo, la Sociedad trabaja acorde con las directrices y lineamientos del gobierno nacional, para mejorar los diferentes mecanismos de atención al ciudadano que se tienen dispuestos, construyendo relaciones de confianza y mutuo beneficio con los grupos de interés.

Refinería de Cartagena S.A.S., promueve comportamientos éticos y consolida una cultura de transparencia en sus principios y valores corporativos. Este es un trabajo dinámico que requiere el compromiso desde la alta dirección, para continuar consolidando una posición de “**cero tolerancia a la corrupción**”.

2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presenta el marco estratégico de la Sociedad: Visión, misión, imperativos estratégicos, valores, y creencias.

2.1 MISIÓN

Somos el combustible para un mejor mañana.

2.2 VISIÓN

Somos la refinería referente de América, con talento humano competente y excelencia operacional, para el bienestar y orgullo de los colombianos.

2.3 IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS

1. Asegurar la sostenibilidad financiera del negocio.
2. Maximizar el aprovechamiento de los activos de refinación, en sinergia con el Grupo Ecopetrol, con foco en tecnología e innovación.
3. Afianzar el modelo de relacionamiento con Ecopetrol.
4. Consolidar una cultura que genere sostenibilidad.
5. Asegurar la sostenibilidad del negocio a través de iniciativas de transición energética.
6. Contribuir con el desarrollo sostenible del entorno.

2.4 VALORES

- **Seguridad:** Cuidamos la vida y el medio ambiente.
- **Integridad:** Somos coherentes, honestos y confiables.
- **Responsabilidad:** Asumimos los compromisos y las consecuencias.
- **Respeto:** Escuchamos, comprendemos y aceptamos las diferencias.
- **Coraje:** Actuamos con convicción y decisión.

2.5 CREENCIAS

- Hacemos posible lo imposible.
- Con disciplina alcanzamos nuestros objetivos.
- Somos un gran equipo.
- Confiamos en el trabajo y el compromiso del equipo.
- Tenemos una actitud positiva, constructiva y proactiva.
- Compartimos éxitos, fracasos y aprendemos de ellos.
- Valoramos y compartimos el conocimiento.
- Resolvemos las diferencias abierta y respetuosamente.
- Asumimos riesgos controlados para lograr grandes resultados.
- Nuestro balance depende del equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.

3 OBJETO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las actividades para el año 2021 tendientes a prevenir actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y, en general, dar cumplimiento a lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 compilado por el Decreto 1081 de 2015, y modificado por el Decreto 124 de 2016.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Son objetivos específicos del Plan, los siguientes.

- (i) Promover comportamientos éticos en la Sociedad.
- (ii) Contribuir en la construcción de una cultura empresarial ajustada a principios y valores éticos del Grupo Ecopetrol.
- (iii) Fortalecer la gestión de riesgos de corrupción y sus controles en los procesos mayormente expuestos (fraude, corrupción, soborno y LA/FT).
- (iv) Informar a los grupos de interés de la Sociedad, sobre los mecanismos disponibles para la atención al ciudadano.
- (v) Dar a conocer las actividades desarrolladas por la Sociedad para la divulgación de resultados.

3.3 DIVULGACIÓN DEL PLAN Y LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el fin que el Plan incorpore las inquietudes, dudas, observaciones de los diferentes grupos de interés al mismo, la Sociedad ha definido:

- (i) Dar a conocer en su página web, antes de su aprobación y publicación, la versión borrador de la actualización realizada al Plan 2021, incluida la matriz de riesgos de corrupción, a los grupos de interés. Dicha actividad se llevará a cabo entre el 26 y 28 de enero de 2021, informando que los comentarios frente a este documento serán recibidos al siguiente correo: atencionalciudadano@reficar.com.co, o radicando los mismos en la oficina señalada en el numeral 6.7.3 del presente documento.
- (ii) Para los empleados de la Sociedad, se dará a conocer a través de un comunicado interno, la versión borrador del Plan, informando que los comentarios frente al citado plan serán recibidos al siguiente correo: atencionalciudadano@reficar.com.co

El presente Plan, ha sido estructurado de conformidad con lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, publicado por la Presidencia de la República de Colombia. Este Plan cuenta con seis componentes o secciones, organizados de la siguiente forma:

1. Componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Componente Racionalización de Trámites.
3. Componente Divulgación de resultados¹.
4. Componente Mecanismos para la Atención de PQRS.
5. Componente Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.
6. Componente Otras Iniciativas.

3.4 OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el periodo de socialización del borrador del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de la matriz de riesgos de corrupción, no se recibieron comentarios u observaciones de parte de los grupos de interés ni de los trabajadores de la Sociedad respecto a estos documentos.

3.5 SEGUIMIENTO AL PLAN

El seguimiento al Plan se realizará tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

¹ De acuerdo con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2, el componente 3 se denomina “Rendición de Cuentas”, sin embargo, en el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, se exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, de rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. En ese sentido, el componente se denomina de otra forma, puesto que no aplica para la Sociedad este tema..

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación de los resultados se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente.

Para el año 2021, el seguimiento al plan está a cargo de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento.

4 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.1 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Grupo Ecopetrol ha desarrollado lineamientos de Control Interno para sus sociedades filiales y subsidiarias. La Sociedad, en su condición de filial de Ecopetrol, ha venido implementando desde el año 2010 estas directrices y fortaleciendo su Sistema de Control Interno, integrando la gestión de riesgos empresariales, la gestión de riesgos por procesos y la gestión de riesgos de ética y cumplimiento, así como las disposiciones de la Ley Sarbanes – Oxley (SOX).

Lo anterior ha permitido generar un ambiente de control en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, buscando fortalecer la organización en aspectos tales como:

- El establecimiento de objetivos organizacionales.
- La implementación de un sistema de evaluación y respuesta a los riesgos empresariales.
- El levantamiento y documentación de procesos, identificación de riesgos y actividades de control.
- Estricto manejo de la información y comunicación interna y externa.
- Mecanismos de monitoreo y auditoría.

Como parte de las actividades de fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la Sociedad documentó los criterios que permiten evaluar la exposición de los procesos a eventos de cumplimiento (*lavado de activos, financiación al terrorismo, fraude, corrupción y soborno*), adelantando este ejercicio de manera anual, con el fin de validar cuáles procesos vigentes en la Sociedad tienen una mayor exposición a este tipo de riesgos, para los cuales se adelantan las siguientes actividades:

Id	Actividad
1	Identificación de procesos mayormente expuestos a cumplimiento
2	Identificación de riesgos de cumplimiento y tipificación de corrupción (según aplique)
3	Valoración de los riesgos de cumplimiento

Id	Actividad
4	Identificación de controles de cumplimiento
5	Análisis de monitoreos internos

Las evidencias de estas actividades se encuentran resumidas en la matriz de riesgos de corrupción de la Sociedad.

Anexo a este documento, se encuentra la Matriz de Riesgos de Corrupción vigente de la Sociedad donde se relacionan los riesgos de corrupción y controles que los mitigan.

4.2 CONSULTA Y DIVULGACIÓN

El proceso de consulta y divulgación de la matriz de riesgos de corrupción es el mismo definido para el Plan, conforme fue descrito en el numeral 3.3. de este documento.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se pueden presentar ajustes y/o modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción; en este caso, se dejarán por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas, sin necesidad de aplicar los literales (i) y (ii) enunciados en el numeral 3.3.

4.3 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Se realiza una revisión y actualización anual de los riesgos en los procesos mayormente expuestos a los temas de cumplimiento, con la participación de los dueños de procesos y personal clave de estos. En este ejercicio, se valida la información de riesgos y controles asociados a cumplimiento y en algunos casos, se pueden identificar nuevos riesgos, resultantes de los cambios experimentados por la Sociedad.

4.4 SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El seguimiento a los riesgos de corrupción se realiza en el marco del seguimiento a los riesgos de cumplimiento adelantado por la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento a través de las Pruebas de la Gerencia, de acuerdo con el alcance definido por el Grupo Empresarial. En este seguimiento se evalúa el diseño y la operatividad de los controles tipificados como de cumplimiento.

Los informes generados por esta gerencia asociados con la efectividad de los controles de cumplimiento son revisados por el Oficial de Cumplimiento de la Sociedad, quien se asegura que los hallazgos identificados tengan definidos planes de acción, así como la suficiencia de éstos.

El cumplimiento de los planes de acción formulados por los dueños de procesos es monitoreado por la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento, de acuerdo con la fecha de vencimiento determinada para cada plan. El estado de avance de la implementación de estos planes de acción es reportado al Comité de Auditoría de Junta Directiva y al Comité de Control Interno en sus reuniones periódicas.

5 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

5.1 DEFINICIONES

Trámite²: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (Ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley, y cuyo resultado es un producto o un servicio³.

Procesos Administrativos⁴: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. La obtención de estos productos o servicio no es de carácter obligatorio ni tiene costo asociado.

5.2 ANÁLISIS DE PROCESOS Y TRÁMITES DE LA SOCIEDAD

Frente a este punto se informa, que artículo 1 de la Ley 962 de 2005, establece que las autoridades públicas en principio no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley.

Refinería de Cartagena brinda la atención al ciudadano mediante los procedimientos legalmente establecidos; sin embargo, no tiene trámites ni servicios a la ciudadanía establecidos por Ley y que deban estar registrados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT⁵, tal y como lo señala la Función Pública, en su sección “preguntas frecuentes”, en las que se especifican los procedimientos que no se debe registrar en el SUIT, así:

- Procedimientos que no se realicen en ejercicio de funciones administrativas
- Procedimientos administrativos que no sean misionales
- Peticiones, quejas, reclamos, denuncias - PQRD

² Presidencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, 2015, Pg. 20. [En línea]. Disponible en: <http://www.anticorruccion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorruccion-atencion-ciudadano.pdf>

³ Departamento Administrativo de la Función Pública. Resolución No. 1099 de 2017. En el artículo 3 estableció la definición de “trámite”, señalando lo siguiente:

“Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.”

⁴ Op cit, Pág. 21.

⁵ Resolución 1099 de 2017 Artículo 4. “Procedimiento para la inscripción en el SUIT de los trámites creados y regulados por la ley. Cuando el trámite sea creado y regulado por la ley, las entidades y organismos públicos o los particulares que cumplen funciones administrativas responsables del trámite deberán registrarlo en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, en los términos que los que fue creado o regulado.”

- Procedimientos policivos
- Procedimientos adelantados por las comisarías de familia de carácter policivo
- Contravenciones
- Procedimientos adelantados en la contratación pública
- Procedimientos que se adelanten de oficio o en revisión
- Conciliaciones en general
- Cumplimiento de orden judicial”

En conclusión, la ciudadanía no adelanta ante Refinería de Cartagena trámites que, en los términos legales, deban ser registrados en el SUIT; sin embargo, se cumplen los procedimientos administrativos pertinentes para brindar permanente atención a la ciudadanía.

6 COMPONENTE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS

6.1 OBJETIVO

Mantener informados a los diferentes grupos de interés de la Sociedad sobre su gestión institucional y desempeño general, facilitando el acceso a información relevante con datos fehacientes y actualizados, en un lenguaje comprensible, a partir de la cual se pueda generar un diálogo abierto y participativo que permita la generación creciente de confianza de los grupos de interés en la empresa.

6.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de la Sociedad y las áreas responsables de su relacionamiento están identificados en la política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, actualizada en el mes de septiembre de 2018 y que se encuentra publicada en la página web de la empresa, en el siguiente enlace:

https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/01_PoliticasyProyectos_180928%20Politica%20Sostenibilidad%202018%20Firmada.pdf.

Para esta vigencia, la Sociedad adelantará la revisión a esta política, a fin de establecer si requiere algún tipo de actualización o derogación, para este último caso, se establecería el documento en el cual repose esta caracterización.

6.3 ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA DIVULGACIÓN DE RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La divulgación de resultados de la Sociedad es un proceso maduro, que se fundamenta en un estrecho relacionamiento y suministro de información periódica con los diferentes grupos de interés, con instrumentos y escenarios de diálogo ya definidos para cada uno de ellos.

Grupo de Interés	Instrumento	Escenario de Diálogo	Área Responsable
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva Asamblea de Accionistas – Anual. 	Secretaría General
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones sobre el desempeño operacional. Reporte de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas informativas periódicas en cada barrio y con líderes comunales. Reunión Mesas ciudadanas de planeación - Anual. Divulgación del reporte de sostenibilidad con apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones Externas. 	Gerencia de Entorno Regional Caribe de ECP
Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación con el apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones Externas. 	Dirección de Abastecimiento y Logística
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados internos Reuniones corporativas Página web 	<ul style="list-style-type: none"> Conversatorios con el Presidente – Según necesidad. Divulgación del Reporte de Sostenibilidad – Anual con el apoyo del área de Comunicaciones. 	Gerencia de Gestión de Talentos
Estado	<ul style="list-style-type: none"> Atención a requerimientos Auditorías de cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Visitas regulares de auditoría e inspección. Reuniones Informativas con Entidades Estatales. 	Presidencia Todas las áreas según se requiera

6.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

6.4.1 Fortalezas:

- Mecanismos de comunicación directa con líderes del grupo de interés “Comunidades” vecinas a la refinería.
- La capacidad de respuesta institucional a los requerimientos que hacen las diferentes entidades estatales, gracias a un equipo humano competente y experimentado.
- El involucramiento de las diferentes áreas de la empresa en la estructuración del informe de gestión y el reporte de sostenibilidad.

- El sistema de respuesta a los derechos de petición y solicitudes de información que hacen ciudadanos y entidades del Estado, el cual permite la oportuna respuesta en los términos de ley.

6.4.2 Debilidades:

- Se tiene un mínimo relacionamiento con el grupo de interés “Clientes”, en razón a que la Sociedad no tiene contacto directo con ellos, sino a través de Ecopetrol, con lo cual se dificulta la retroalimentación efectiva.

6.5 ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN DE RESULTADOS

6.5.1 Ejecución de la Estrategia

La ejecución de los subcomponentes de la estrategia de divulgación de resultados de la Sociedad se ejecuta desde diferentes áreas de la organización. El área de Comunicaciones, con la producción de documentos institucionales de divulgación masiva ante los diferentes grupos de interés, para lo cual utiliza la página web oficial de la organización como el medio principal a través del cual la Sociedad se comunica con sus grupos de interés; y por otra, la Gerencia de Entorno Regional Caribe de Ecopetrol, que ejecuta el modelo de relacionamiento frente al grupo de interés comunidades específicamente y la Secretaría General, que a partir de junio de 2020 tiene la responsabilidad de canalizar todas las peticiones que reciba la Sociedad.

Las siguientes son las acciones, metas y responsables por cada uno de los subcomponentes de la estrategia:

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración Informe de gestión	Un (1) informe anual	Secretaría General
	Elaboración Reporte de sostenibilidad	Un (1) informe anual	Área de Comunicaciones
	Informe de atención al ciudadano	Un (1) informe cuatrimestral	Coordinación de Servicios Administrativos
	Actualización página web institucional	Permanente	Área Responsable según tema. Apoyan: - Área de Comunicaciones - Gerencia de TI

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Jornadas informativas con comunidades	Al menos una (1) jornada informativa mensual en alguno de los barrios del área de influencia.	Gerencia de Entorno Regional Caribe de ECP
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Divulgación mecanismos de atención al ciudadano	Permanente	G.I. Gerencia de Entorno Regional Caribe de ECP G.I. Colaboradores: Gerencia de Gestión de Talentos – Área de Comunicaciones
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Atención derechos de petición	Permanente	Oficina de atención al ciudadano Área responsable según tema
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Divulgación del Informe de gestión.	Publicación en la página web corporativa	Secretaría General
	Divulgación del Reporte de Sostenibilidad.	Publicación en la página web corporativa	Área de Comunicaciones
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diagnóstico de Reputación Corporativa, herramienta aplicada a una muestra de los grupos de interés.	Una (1) vez cada dos años	Área de Comunicaciones

Cada área de la Sociedad será responsable por los temas de su competencia y de cumplir con las solicitudes que demande el área coordinadora.

6.6 SUBCOMPONENTE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y LENGUAJE COMPRESIBLE

6.6.1 Informe Anual de Gestión

La Secretaría General, anualmente coordinará, con el apoyo de las diferentes áreas de la Sociedad, la elaboración del informe de gestión que incluye la descripción del desempeño de Refinería de

Cartagena en los diferentes frentes con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior. Este informe se deberá publicar en la página web a más tardar un mes después de realizada la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad.

Se realizará adicionalmente un Reporte de Sostenibilidad bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative – GRI, liderado por el área de Comunicaciones de la Vicepresidencia Jurídica.

Estos informes serán divulgados a los diferentes grupos de interés a través de la publicación en la página web de la Sociedad, de acuerdo con los lineamientos del Código de Buen Gobierno de la Sociedad.

6.6.2 Informe de Atención al Ciudadano

La Sociedad, cada cuatro meses, publicará en su página web el reporte con información estadística sobre las peticiones recibidas a través de la oficina de atención al ciudadano. Dicho informe incluirá también las actividades de rendición de cuentas realizadas por la Gerencia de entorno de Ecopetrol, así: en enero (con información correspondiente al último periodo del año inmediatamente anterior), mayo y septiembre.

6.6.3 Actualización Página Web

La página web institucional se mantendrá actualizada con noticias e informes sobre el desempeño operacional y asuntos de relevancia para los grupos de interés, en la sección “Biblioteca”. Adicionalmente, cuenta con un botón de “Transparencia” a través del cual se puede acceder a la información que dispone la Ley 1712 de 2014.

6.7 SUBCOMPONENTE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

6.7.1 Jornadas Informativas con Comunidades

El relacionamiento con el grupo de interés “Comunidades” se realiza bajo dos perspectivas: una asociada a la operación, que es una responsabilidad principal de Ecopetrol Operador, y otra asociada a la inversión social realizada por la Sociedad, para lo cual se ha previsto un plan para realizar al menos una (1) jornada informativa mensual en alguno de los barrios de las comunidades vecinas a la Refinería. Durante dicha reunión se podrá informar también sobre la gestión adelantada por la operación o asuntos específicos o de carácter extraordinario.

Por otra parte, en el marco de la ejecución de los proyectos de inversión social voluntaria, se tienen previstas reuniones informativas sobre el avance de estos y su impacto en la comunidad. La periodicidad de estas estará en función de los convenios suscritos para su ejecución.

6.7.2 Divulgación Mecanismos de Atención al Ciudadano

En el marco de las reuniones anteriormente expuestas, la Gerencia de entorno de Ecopetrol informará sobre los mecanismos habilitados para la recepción de denuncias de dilemas éticos y para la atención de PQRS.

Por su parte, la Gerencia de Gestión de Talentos, a través de Comunicaciones Internas, incluirá, en sus boletines informativos y comunicaciones internas, referencias a los mecanismos disponibles para la atención de casos de PQRS de manera semestral.

La información estadística relacionada con las denuncias éticas recibidas durante el año, está a cargo de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento, y hará parte del informe de gestión.

6.7.3 Atención de Peticiones

Las peticiones podrán ser presentadas por cualquier ciudadano en ejercicio de sus derechos fundamentales ante la Sociedad, mediante comunicación telefónica, física, radicada en la ventanilla de recepción de correspondencia, ubicada en la sede principal en Cartagena o mediante comunicación electrónica a través del correo electrónico de atención al ciudadano atencionalciudadano@reficar.com.co de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la gestión de derechos de petición - PQRS.

SEDE PRINCIPAL (Cartagena de Indias D. T. y C.)

Zona Industrial de Mamonal, Km 10 Vía Cartagena
- Pasacaballos, Edificio Administrativo, P1.

La información estadística sobre todas las peticiones recibidas será incluida en el informe de atención al ciudadano que se publicará cuatrimestralmente.

6.7.4 Cultura de la divulgación de resultados

Se realizará anualmente la divulgación del informe de gestión a la Asamblea General de Accionistas y se publicará en la página web de la Sociedad para consulta de los grupos de interés y comunidad en general, así como el informe de sostenibilidad.

Con el fin de motivar el compromiso con la divulgación de resultados, el área de Comunicaciones es responsable de apoyar dicha divulgación para los grupos de interés Comunidades, junto con la Gerencia de Entorno Regional Caribe de Ecopetrol, y colaboradores junto con la Gerencia de Gestión de Talentos, y de publicar el documento en la página web corporativa.

7 COMPONENTE MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 DIAGNÓSTICO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Sociedad cuenta con mecanismos de atención al ciudadano habilitados además de un sistema de registro de peticiones, el mismo utilizado por Ecopetrol, con el fin de unificar el proceso de registro y contabilización de casos.

7.2 EJECUCIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El fortalecimiento de la atención al ciudadano es un pilar fundamental en la estrategia anticorrupción de la Sociedad. Para ello, se ha estructurado este mecanismo alrededor de los siguientes subcomponentes:

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Entrega de informe de resultados a Presidencia	Un informe cuatrimestral	Secretaría General
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Comprobar funcionalidad de canal página web con Ecopetrol	Sistema verificado y en funcionamiento	Gerencia de TI
3. Talento Humano	Promocionar los mecanismos de atención al ciudadano disponibles entre el equipo humano de la Sociedad	Permanente	Gerencia de Gestión de Talentos
4. Normativo y procedimental	Elaborar reportes cuatrimestrales con estadísticas de PQRS recibidas y atendidas	Reporte cuatrimestral publicado en Página web de la Sociedad.	Secretaría General
5. Relacionamiento con el ciudadano	Medir percepción de los ciudadanos atendidos respecto a calidad del servicio	Reporte de calidad incluido en reporte cuatrimestral de Atención al Ciudadano	Secretaría General

7.3 SUBCOMPONENTE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Oficina de Atención al Ciudadano está bajo la responsabilidad de la Secretaría General, quien generará cada cuatro (4) meses el informe de atención al ciudadano que contiene resumen de las peticiones recibidas, las reuniones sostenidas con la comunidad. Este informe debe ser remitido a Presidencia de la Sociedad para su aprobación antes de su publicación en la página web.

7.3.1 Eficiencia de los mecanismos de atención de peticiones

La Sociedad se sujeta a los tiempos de respuesta dispuestos por el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

7.4 SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

Para la atención al ciudadano, la Sociedad cuenta con dos (2) canales disponibles: i) Para la recepción de peticiones relacionadas con procesos internos o de impacto frente a cualquiera de los grupos de interés, y ii) Para la recepción de denuncias y/o consultas sobre dilemas éticos y actos de poca transparencia por parte de colaboradores directos de la empresa y/o de contratistas.

- i. La atención de peticiones en la Sociedad ha sido habilitada a través de los siguientes mecanismos de libre acceso por parte de cualquier ciudadano:
- Línea telefónica gratuita nacional: 018000 952 021
 - Línea telefónica local Cartagena: (57 5) 670 09 69
 - Correo electrónico: atencionalciudadano@reficar.com.co
 - Radicación de correspondencia: En la dirección especificada en el numeral 6.7.3 del presente documento.

La información recolectada por cualquiera de estos mecanismos es registrada en un sistema electrónico y se le hace seguimiento para garantizar el cumplimiento de los términos de ley.

La atención vía línea telefónica y en persona se realiza en los siguientes horarios:

Sede Operativa Cartagena: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12 p.m. y 1:00 p.m. a 4:00 pm.

El registro estadístico de las peticiones recibidas permite fortalecer el modelo de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, contribuye al mejoramiento continuo de la organización mediante la definición de lineamientos y políticas que sean de mayor relevancia para estos.

- ii. Adicional a los mecanismos habilitados para la recepción de peticiones, la Sociedad también ha habilitado unos mecanismos para la denuncia y/o consulta sobre dilemas éticos, relacionados con la empresa y sus trabajadores:
- Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-1013.
 - Línea telefónica local Bogotá: (1) 234-39-00 ó 234-40-00 Ext. 43900.
 - 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>

La atención, investigación y seguimiento a los casos de dilemas éticos denunciados es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento.

7.5 SUBCOMPONENTE TALENTO HUMANO

Es compromiso de la Sociedad, que los trabajadores de la misma tengan acceso a los mecanismos de atención al ciudadano. Para cumplir con este objetivo, la Gerencia de Gestión de Talentos, a través de comunicados internos, incluirá en sus boletines informativos de manera semestral, referencias a los mecanismos disponibles para la atención de peticiones para incentivar que sean utilizados por los trabajadores.

7.6 SUBCOMPONENTE NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

El reporte con información estadística sobre casos recibidos se realizará de conformidad con lo expresado en el numeral 6.6.2 del presente documento.

7.7 SUBCOMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Con el fin de optimizar los procesos de atención al ciudadano, la Sociedad realizará una verificación de la satisfacción en la atención brindada a través de este mecanismo.

A la totalidad de peticiones recibidas en cada periodo a través de cualquiera de los mecanismos habilitados de atención al ciudadano de la Sociedad, se le aplicará a evaluación de la calidad en la atención, la oportunidad y la satisfacción respecto a la respuesta brindada. Dado que la respuesta de los ciudadanos a dicha evaluación es de carácter voluntario, sólo se pueden procesar las respuestas recibidas y, la información estadística derivada de éstas, hará parte integral del reporte cuatrimestral a publicar.

8 COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8.1 DEFINICIÓN

La Sociedad materializa su compromiso con la transparencia a través de este componente publicando en su página web aquellos documentos que tienen la obligación de ser publicados.

8.2 DIAGNÓSTICO ESTADO ACTUAL MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Sociedad ha venido aplicando los principios de transparencia y acceso a la información, mediante la publicación en su página web de información de aspectos relevantes resultantes de su actividad productiva.

En el año 2020 la Sociedad, dando cumplimiento a la Directiva No. 0026 de 2020 de la Procuraduría General de la Nación, se autoevaluó y valoró su nivel de cumplimiento en un 91% de la Ley 1712 de 2014 a través del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA -.

La página web de la Sociedad cumple con el Criterio Diferencial de Accesibilidad para población con discapacidad visual, conforme la NTC 5854 nivel A.

8.3 EJECUCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Acción	Meta	Responsable
1. Transparencia Activa	Publicar la información mínima requerida en la página web	Cumplir con lo ordenado en el artículo 9º de la ley 1712 de 2014	Todas las áreas según los temas de su responsabilidad
2. Transparencia Activa	Revisar avances en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"	Diagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014 dentro de la organización.	Gestión Documental
3. Transparencia Pasiva	Registro y respuesta derechos de petición	100% de los derechos contestados dentro de los tiempos establecidos por ley.	Oficina de atención al ciudadano Todas las áreas de la organización según asignación
4. Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar, en caso de ser necesario, los instrumentos de apoyo para la gestión de información.	Mantener actualizados los instrumentos de apoyo para la gestión de información.	Gestión Documental
5. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Que las actualizaciones de la página web institucional, que tengan las calidades técnicas para cumplir los requisitos técnicos de la norma NTC 5854, lo cumplan.	100% de las actualizaciones que tengan las calidades técnicas para cumplir con la norma, la cumplan.	Gerencia de TI <u>Apoyan:</u> Gerencia de Entorno Regional Caribe y Área de Comunicaciones

8.4 SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA ACTIVA

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. De conformidad con lo especificado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1494 de 2015 que la corrige, las empresas del Estado, como lo es el caso de la Sociedad están obligadas a su cumplimiento.

Refinería de Cartagena tiene publicada en su página web, lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y en el formulario de autoevaluación del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública de

la Procuraduría General de la Nación, tal y como se evidencia en el siguiente enlace: <https://www.reficar.com.co/en/indice-transparencia>.

8.5 SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA PASIVA

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder, siempre por escrito, las peticiones de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, atendiendo los principios de gratuidad, oportunidad, contenido objetivo, veracidad, información completa, motivada y actualizada.

Para el caso de la Sociedad, este subcomponente se desarrolla activamente y de forma permanente con la atención las peticiones recibidas, las cuales deben ser registradas y contestadas dentro de los términos establecidos por ley. Se mantiene un registro de cada una de ellas y la estadística correspondiente se incluye en el informe de atención al ciudadano.

8.6 SUBCOMPONENTE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Conforme con lo establecido en el artículo 35 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015 compilado por el Decreto 1081 de 2015⁶, que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, los instrumentos para la gestión de la información pública son:

- **Registro de Activos de Información:** Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.
- **Índice de Información Clasificada y Reservada:** Inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada.
- **Esquema de Publicación de Información:** Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.
- **Programa de Gestión Documental:** Plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación. Este plan se basa en los lineamientos y recomendaciones que el Archivo General de la Nación ha expedido sobre la materia y el Decreto 2609 de 2012 compilado por el Decreto 1080 de 2015.

La Sociedad cuenta con dichos instrumentos vigentes e implementados, y se hacen actualizaciones conforme surjan las necesidades dentro de la organización.

⁶ Artículo 2.1.1.5.1. Instrumentos de gestión de la información pública, del Decreto 1081 de 2015.

8.7 SUBCOMPONENTE CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

El artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 tiene en cuenta a las poblaciones discapacitadas, como sujetos de derecho para que estas puedan acceder en igualdad de condiciones a la información de carácter público de las entidades obligadas a la divulgación de la información.

Con el fin de dar cumplimiento a esta normatividad, la Sociedad cuenta con una plataforma codificada bajo la NTC 5854 en nivel A. Para el presente año, la Gerencia de TI se asegurará que la totalidad de las actualizaciones de información que se realicen en la página web institucional cumplan con los requisitos técnicos establecidos por la norma NTC 5854 en nivel A.

8.8 SUBCOMPONENTE MONITOREO AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la Sociedad incluye en el informe cuatrimestral de atención al ciudadano un capítulo que contendrá la siguiente información:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes recibidas.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información por reserva legal y/o constitucional.

9 INICIATIVAS ADICIONALES

- (a) **Adopción del Código de Ética y Conducta del Grupo Empresarial Ecopetrol vigencia diciembre 2020:** Compendio de reglas que definen los estándares de comportamiento esperados por la organización y guían la forma de proceder de Ecopetrol y de las Sociedades que integran el Grupo Empresarial Ecopetrol.
- (b) **Revisión y actualización del Programa de Ética Empresarial:** cuyo propósito es fortalecer la cultura organizacional y el compromiso de la Compañía y sus Altos Directivos con un actuar ético y transparente ante sus grupos de interés, así como conducir sus negocios de manera responsable, bajo una filosofía de *zero tolerancia* con aquellos actos que sean contrarios al Código de Ética y Conducta, y el Manual de Cumplimiento de la Sociedad⁷.
- (c) **Revisión y actualización del Código de Buen Gobierno:** Documento que integra las mejores prácticas Corporativas en materia de transparencia, gobernabilidad y control con el fin de generar confianza en los grupos de interés y en el mercado en general.

⁷ Este programa se encuentra en cumplimiento de los lineamientos definidos de la ley FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) de Estados Unidos.

- (d) **Revisión y actualización del Manual de Cumplimiento:** Documento que define los lineamientos para el manejo de riesgos asociados con lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, corrupción y soborno, en atención a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, la Ley de Soborno Transnacional, la Ley de Transparencia, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, la Circular Externa de la DIAN frente a lavado de activos y demás normas que modifiquen estas.
- (e) **Revisión y actualización del Manual del Sistema de Gestión Antisoborno:** Define los lineamientos y actividades que soportan el Sistema de Gestión Antisoborno de la Refinería, de conformidad con la normatividad vigente, el Código de Ética y Conducta y el Manual de Cumplimiento de la Sociedad.
- (f) Ejecución del programa de formación y comunicación con alcance a empleados y proveedores en temas de ética y cumplimiento.
- (g) Ejecución de monitoreos preventivos y señales de alerta, de acuerdo con el plan de trabajo de la Gerencia de Control Interno y Cumplimiento.
- (h) Seguimiento y atención al reporte de conflictos de interés por parte de trabajadores y directivos de la Sociedad.
- (i) Suscripción por parte de trabajadores y directivos de la Sociedad de la Declaración de compromiso ético y de cumplimiento / Compromiso con la transparencia.

**** Fin del Documento ****