

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
REFINERÍA DE CARTAGENA

No.	NOMBRE TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO y/o ENTIDAD	Fecha Inicio D/M/A	Fecha Terminación D/M/A
1	Atención PQRS	Tecnológica	Divulgación mecanismos virtuales de atención al ciudadano	La recepción de PQRS a través de medios virtuales (email y Pág Web) tuvo una utilización mayoritaria durante el año 2016, representando el 86% de los casos recibidos.	Mayor difusión de los mecanismos disponibles para atender a la ciudadanía.	Facilidad de acceso al sistema para presentar PQRS a Reficar	1/02/2017	31/12/2017
2	Registro de Proveedores	Tecnológica	Divulgación enlace SIPROE Ecopetrol en Página Web de Reficar	Enlace a SIPROE desde página web de reficar Funcionando	Mayor difusión del enlace disponible para atender a empresas interesadas en convertirse en proveedores de Reficar	Facilidad en el acceso al sistema de inscripción como proveedor	1/02/2017	31/12/2017

Responsable: HARVEY L. RODRÍGUEZ SANDERS
Cargo: DIRECTOR R.S.E.
Email: harvey.rodriguez@reficar.com.co

No. Cel: 320-8655592
Fecha Aprobación Plan: 31/01/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS
REFINERÍA DE CARTAGENA

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	SITUACIÓN ACTUAL - AVANCE	ACTIVIDAD PENDIENTE	BENEFICIO AL CIUDADANO y/o ENTIDAD	Fecha Inicio D/M/A	Fecha Terminación D/M/A
1 - Información de calidad y en el lenguaje comprensible	Publicación Reporte Integrado de Gestión y Sostenibilidad	1 Anual	Dirección RSE	Documento terminado y publicado con Información a Dic. 31, 2016	En proceso de elaboración	Información relevante de la empresa disponible en cualquier momento	1/01/2017	31/03/2017
2 -Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reuniones con grupos de interés para presentar informe sostenibilidad	Al menos una reunión anual con cada grupo de interés	Dirección RSE y área responsable de relacionamiento con cada grupo de interés	En proceso de agendar reuniones con diferentes grupos de interés.	Agendar reuniones con grupos de interés para presentar informe sostenibilidad 2015	Contacto directo con la empresa y atención a sus inquietudes.	1/04/2017	30/06/2017
3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación interna para construcción informe sostenibilidad	1 capacitación anual a representantes de cada VP	Dirección RSE	En proceso de planeación	Capacitación por realizar		1/01/2017	31/03/2017
4 - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Consulta a los grupos de interés sobre los mecanismos de rendición de cuentas	Al menos 1 consulta al año.	Dirección RSE	En proceso de planeación	Realizar consulta	Tener la oportunidad de expresar su opinión sobre la rendición de cuentas de Reficar	1/01/2017	31/03/2017

Responsable:

Cargo:

Email:

HARVEY L. RODRÍGUEZ SANDERS

DIRECTOR R.S.E.

harvey.rodriguez@reficar.com.co

No. Cel:

Fecha Aprobación Plan:

320-8655592

31/01/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO
REFINERÍA DE CARTAGENA

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	SITUACIÓN ACTUAL - AVANCE	ACTIVIDAD PENDIENTE	BENEFICIO AL CIUDADANO y/o ENTIDAD	Fecha Inicio D/M/A	Fecha Terminación D/M/A
1 - Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Entrega de informe de resultados a Presidencia	Un informe trimestral	VP Jurídco + Dir. RSE	Entregado informe último trimestre 2016	Ninguna	Se garantiza un maximo respaldo desde la alta dirección de la organización	1/01/2017	31/12/2017
2 - Fortalecimiento de los canales de atención	Incluir vínculo para recepción de PQRS de Ecopetrol en Página web de Reficar	Vínculo activo en la página web de Reficar	Of. IT + Dir. RSE	Vínculo activo y en funcionamiento	Ninguna	Disponibilidad de un mecanismo adicional para comunicarse con la entidad.	1/01/2017	30/12/2017
3 - Talento Humano	Promocionar los mecanismos de atención al ciudadano disponibles entre el equipo humano de Reficar.	1 campaña ejecutada por semestre	Of. Comunicaciones	Campaña 1er semestre ejecutada	Desarrollar campaña	Aumenta la conciencia del personal sobre la importancia de los mecanismos de atención al ciudadano	1/01/2017	31/12/2017
4 - Normativo y procedimental	Elaborar reportes trimestrales con estadísticas de PQRS recibidas y atendidas.	Reporte trimestral publicado en Página Web.	Dir. RSE - Of. IT	Informe último trimestre de 2016 publicado	Generar futuros reportes trimestrales	Información estadística actualizada.	1/01/2017	31/12/2017
5 - Relacionamiento con el ciudadano	Medir percepción de los ciudadanos atendidos respecto a calidad del servicio.	Reporte trimestral	Dir. RSE	Ninguno	Se aplicará primera medición a partir del tercer trimestre del año 2016	Identificación de necesidades de la ciudadanía y determinar calidad del servicio proporcionado.	1/07/2016	31/12/2016

Responsable:
Cargo:
Email:

HARVEY L. RODRÍGUEZ SANDERS
DIRECTOR R.S.E.
harvey.rodriguez@reficar.com.co

No. Cel:
Fecha Aprobación Plan:

320-8655592
31/01/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
REFINERÍA DE CARTAGENA

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	SITUACIÓN ACTUAL - AVANCE	ACTIVIDAD PENDIENTE	BENEFICIO AL CIUDADANO y/o ENTIDAD	Fecha Inicio D/M/A	Fecha Terminación D/M/A
1 - Transparencia Activa	Publicar la información mínima en la página web de Reficar	Cumplir con lo ordenado en el artículo 9o de la ley 1712	Oficial de Cumplimiento	Ninguno	Confirmar preseca de información mínima en página web de Reficar	Se cumple con la normatividad vigente	1/01/2017	31/03/2017
1 - Transparencia Activa	Realizar diagnóstico aplicación ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", aplicando matriz autodiagnóstico de la PGN.	Diagnóstico Realizado	Oficial de Cumplimiento	Ninguno	Realizar diagnóstico	La entidad cuenta con un diagnóstico para defnir plan de acción.	1/01/2017	31/03/2017
2 - Transparencia Pasiva	Registro y respuesta derechos de petición.	100% de los derechos contestados dentro de los tiempos establecidos por ley.	VP. Jurídica	En ejecución permanente	Solicitudes en proceso de respuesta	Registro sistematizado de las respuestas dadas.	1/01/2017	31/12/2017
3 - Instrumentos de Gestión de la Información	Implementar instrumentos de apoyo para la gestión de información.	Instrumentos diseñados son utilizados	Of. Gestión Documental Coordina: Oficial de Cumplimiento	Se cuenta con el instrumento: Manual para el manejo seguro de la información.	1) Actualización Manual para el Manejo Seguro de la Información. 2) Creación de instrumentos: - Índice de Información Clasificada y Reservada. - Inventario de Activos de Información. - Esquema de Publicación de Información.	Los instrumentos en ejecución facilitan el acceso de cualquier ciudadano a información documental.	1/01/2017	31/12/2017
4 - Criterio Diferencial de Accesibilidad	Identificar tecnologías existentes para facilitar el acceso de población discapacitada a la página web.	Se cuenta con un diagnóstico de tecnologías que se pueden utilizar en la página web de Reficar	Of. IT Reficar Apoya: Comunicaciones Coordina: Of. Cumplimiento	Ninguno	Contratar la evaluación técnica para identificar la tecnología requerida para aplicar tecnologías de acceso a personas con discapacidad	Población con discapacidad podrá tener acceso a la información publicada por Reficar en la página web.	1/01/2017	31/05/2017
4 - Criterio Diferencial de Accesibilidad	Desarrollar un plan de acción para adecuar página web para facilitar el acceso a población con discapacidad.	Documento con plan de acción listo para implementar tecnologías que permitan el acceso a personas con discapacidad a la página web de Reficar.	Of. IT Reficar Apoya: Comunicaciones Coordina: Of. Cumplimiento	Ninguno	Análisis de viabilidad técnica para modificar página web.	Población con discapacidad podrá tener acceso a la información publicada por Reficar en la página web.	1/06/2017	31/12/2017
5 - Monitoreo de Aceeso a la Información Pública	Registro de solicitudes de información recibidas.	Se cuenta con un listado de solicitudes recibidas con temáticas, fechas de respuesta y responsables	VP. Jurídica	En ejecución permanente	Ninguna	Seguridad en la recepción de la respuesta a su solicitud	1/01/2017	31/12/2017
5 - Monitoreo de Aceeso a la Información Pública	Registro de solicitudes de información recibidas.	Publicación trimestral de información sobre solicitudes, incluido en el reporte de atención al ciudadano	VPJ Jurídica + Dirección RSE	Incluido en reporte atención al ciudadano primer semestre 2016	Información trimestral para el segundo semestre de 2016	Información sobre solicitudes recibidas	1/01/2017	31/12/2017

Responsable:
Cargo:
Email:

Ligia Botero
Oficial de Cumplimiento
ligia.botero@reficar.com.co

No. Cel:
Fecha Aprobación Plan:

31/01/2017