

**ACTA DE REUNIÓN  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**

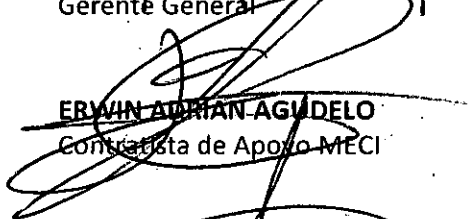
En Santa Marta D.T.C.H., a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de dos mil diecisiete (2017), siendo las 9:30 a.m., se reunieron en la Gerencia General, la Dra. Ingrid Aguirre Juvinao- Gerente General, Dr. Carlos Páez Cantillo- Secretario General con funciones de Control Interno, Dr. Eder Ojeda Carranza- Subgerente Corporativo, Carlos Mario Redondo- Director de Aseo y Aprovechamiento, Dr. Anderson Guzmán Rada- Director de Operaciones Complementarias, Ing. Wilmer Ponce Obregón- P.E. del Grupo PGIRS, Ing. Orlando Leguía- P.U. de Atención al Ciudadano, Emma Peñate Aragón-P.E. de Planeación Estratégica y SIG y Erwin Adrián Agudelo- Contratista de Apoyo MECI, con el fin de efectuar seguimiento al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 de la ESSMAR E.S.P. y exponer a la Alta Dirección los resultados del último cuatrimestre.

Durante el desarrollo de la reunión, inicialmente el contratista de apoyo MECI, recuerda a cada Área el contenido del plan, iniciando por explicar cada una de las actividades y sus respectivos indicadores, lo que se mide con estos, la meta a la que se quiere llegar y el porcentaje de ejecución a corte de 31 de diciembre de 2017. Por otro lado, señala cada una de las acciones para lograr el porcentaje de avance de los indicadores de cada dependencia a realizar seguimiento y se solicita la entrega formal de las evidencias de cumplimiento de los indicadores del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.

En este sentido, una vez mostradas las evidencias de avance del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, en lo que compete a cada una de las dependencias, evacuadas las inquietudes, se manifestó cuáles indicadores quedarían bajos en medición y las razones, por lo que se señaló por la secretaria general con funciones de control interno, que en el informe final se realizaría análisis y recomendación para mejorar en la próxima vigencia.

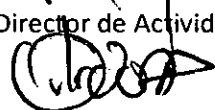
Siendo las 11:00 a.m., firman los asistentes:

  
**INGRID AGUIRRE JUVINAO**  
Gerente General

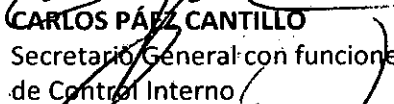
  
**ERWIN ADRIÁN AGUDELO**  
Contratista de Apoyo MECI

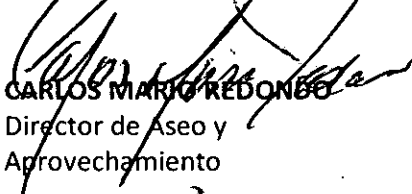
  
**EDER OJEDA CARRANZA CARLOS**  
Subgerente Corporativo

  
**ANDERSON GUZMÁN RADA**  
Director de Actividad Complementaria

  
**ORLANDO LEGUÍA**  
P.U. de Atención al Ciudadano

  
**EMMA PEÑATE ARAGON**  
P.E. de Planeación Estratégica y SIG

  
**CARLOS PÁEZ CANTILLO**  
Secretario General con funciones  
de Control Interno

  
**CARLOS MARIO REDONDO**  
Director de Aseo y  
Aprovechamiento

  
**WILMER PONCE OBREGON**  
P.E. Grupo PGIRS

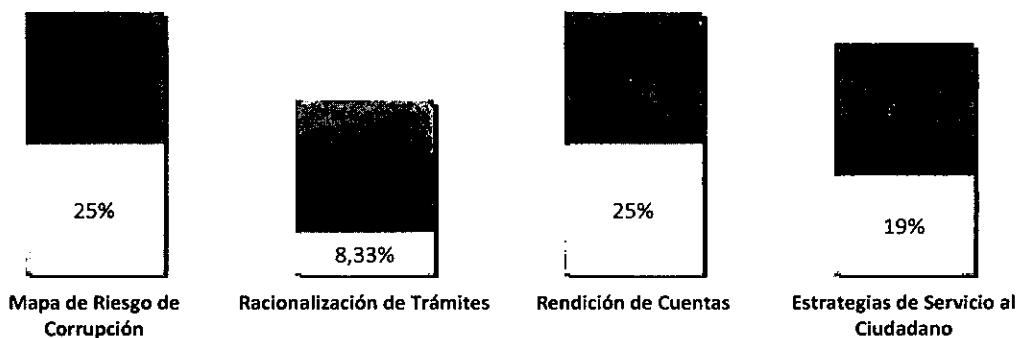
Pdo.: E. Agudelo  
Rdo.: E. Peñate

## PARTICIPACIÓN POR DIRECTRICES

Directriz	%	%
	EJECUTADO	PROGRAMAD
Mapa de Riesgo de Corrupción	25%	25%
Racionalización de Trámites	8,33%	25%
Rendición de Cuentas	25%	25%
Estrategias de Servicio al Ciudadano	19%	25%

**OBJETIVO:** Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestión en la ESSMAR E.S.P., enfocados hacia la lucha contra la corrupción y así mismo crear mecanismo de participación al ciudadano con nuestra entidad.

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO - PAAC ESSMAR E.S.P. 2017 - (Fecha de corte 31 Diciembre)



## ANÁLISIS

En el Informe final del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se observa a nivel general que cada una de las dependencias responsables han dado entrega y cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, para lograr las metas propuestas y consolidar la información para esta anualidad en los tres cuatrimestre, y poder consolidar este informe general.

- **Gestión de Riesgo:** Se puede observar en las fichas técnicas y en la información consolidada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que cumplieron a cabalidad con cada uno de los indicadores planteados.

1. Diseñar Política de Riesgo de Corrupción
2. Socializar con los líderes de procesos la Política de Riesgo de Corrupción
3. Actualización de la identificación, valoración y tratamiento de los Riesgos de Corrupción
4. Monitoreo y control de los riesgos de corrupción identificados

- **Racionalización de trámites:** Cuenta con tres indicadores los cuales presentan algunas variaciones en su entrega, así:

1. Actualización del procedimiento de PQR's en aras de adecuar el mismo a la normatividad y unificar la respuesta de las peticiones verbales y electrónicas: Para esta actividad el líder de la misma, solicitó a la Alta Gerencia la modificación de la fecha de cumplimiento de la misma para el 2018. debido a que se está a la espera de la contratación de un software de PQRs, que permita mejorar el procedimiento de atención a los PQRS, además del cambio objeto misional de la empresa; no obstante, la actividad no se cumplió.

2. Adopción del Procedimiento de Portafolio de Servicios en aras de optimizar el tiempo de prestación del mismo y unificar los canales de atención: Este indicador fue cumplido conforme a lo protectado.

Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's: Al igual que la primera actividad de esta directriz, el líder de la misma, solicitó a la

Alta Gerencia la modificación de la fecha de cumplimiento de la misma, debido a que se está a la espera de la contratación de la página web de la entidad y de un software de PQRs, que permita mejorar el procedimiento de atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; el cambio en el objeto misional de la empresa también es un factor que impidió el cumplimiento de este indicador.

- **Rendición de Cuentas:** Constituido por cinco indicadores, los cuales luego de verificar y haberse sentado con los funcionarios y contratistas encargados de esta actividad, y al analizar se pudo observar que se cumplió con un 100% de lo programado para la vigencia del 2017. El nombre de los indicadores son los siguientes:

1. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad.
2. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad.
3. Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional.
4. Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales.
5. Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general, esta fue programada para el último cuatrimestre del año.

- **Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y atención al ciudadano:** Cuenta con siete actividades con su respectivo indicador, así:

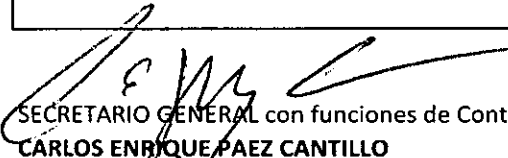
1. Actualizar la página web de la entidad conforme a las necesidades de la entidad y los lineamientos de Gobierno en Línea (Priorizando el trámite de PQR's, Transparencia, Directorio de la entidad y canales de acceso o contacto del ciudadano con la entidad).
2. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano.
3. Rediseñar Informe de análisis matriz de los PQR's presentados por la comunidad y toma de acciones, conforme a las necesidades de la entidad.
4. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios.
5. Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio.
6. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios.

De estas actividades, no se logró su cumplimiento en la actividad Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio y la medición de la satisfacción fue de un 69%, de lo que no se dio mayor explicación.

En este sentido, el rendimiento total de la estrategia de servicio al ciudadano fue de un 76%.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo antes señalado, la recomendación es con respecto a la racionalización de trámites, en la mejora del procedimiento de PQR's, el cual incide directamente en la estrategia de servicio al ciudadano, con la actividad de la medición de la satisfacción, así como el aumento de éstas encuestas con respecto a los años anteriores. En este sentido, una vez mejore este procedimiento la atención al cliente se verá mejorada por la rapidez del trámite.

  
SECRETARIO GENERAL con funciones de Control Interno

**CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO**

Esp. Derecho Administrativo

  
PIE. DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG

**EMMA PEÑATE ARAGÓN**

Esp. Derecho Laboral y Seguridad Social



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**INTRODUCCIÓN:** El presente documento parte de cada una de las directrices que hacen parte del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., como lo son: 1). *Mapa de Riesgo de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos*, 2). *Medidas Antitrámites*, 3). *Rendición de Cuentas* y 4). *Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano*, en el que se desarrollarán actividades encaminadas al cumplimiento de la ley y mejoramiento continuo de la gestión.

**OBJETIVO:** Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestión en la ESSMAR E.S.P., enfocados hacia la lucha contra la corrupción y así mismo crear mecanismo de participación al ciudadano con nuestra entidad.

**JUSTIFICACIÓN:** El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es una herramienta que permitirá mejorar la gestión de la ESSMAR E.S.P., en aras de ejercer estrategias contra la corrupción que permitan un mejoramiento en los procesos internos que afecten el cumplimiento de nuestros objetivos misionales y así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el Decreto 2641 del 2012.

DIRECTRIZ	META	VALOR	1ER % PROGRAMADO	PRIMER REPORTE	%	2DO % PROGRAMADO	SEGUNDO REPORTE	%	3ER % PROGRAMADO	TERCER REPORTE	%	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Gestión de Riesgo	100%	25%	25%	100%	50%	0%	100%	75%	0%	100%	100%	Diseñar Política de Riesgo de Corrupción	Grupo Funcional de Planeación Estratégica	(Política de Riesgo de Corrupción diseñada / Política de Riesgo de Corrupción programada) *100%	31/01/2017	29/12/2017
		25%	0%	0%		12,5%	50%		12,5%	100%		Socializar con los líderes de los procesos la Política de Riesgos de Corrupción		(Política de Riesgo de Corrupción socializada / Socialización de Política de Riesgo de Corrupción Programada) *100%		
		25%	25%	100%		0%	100%		0%	100%		Actualización de la identificación, valoración y tratamiento de los Riesgos de Corrupción, para la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción de la ESSMAR E.S.P.		(Mapa de Riesgo de Corrupción Actualizado / Actualización del Mapa de Riesgo Corrupción Programado) *100%		
		25%	0%	0%		12,50%	50%		12,50%	100%		Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción Identificados		(Nº de seguimientos programados / Dos (2) seguimientos ejecutados) *100%		
Racionalización de trámites	100%	33,33%	0%	0%	33%	0%	0%	33%	33,33%	0%	33%	Actualización del procedimiento de PQR's en aras de adecuar el mismo a la normatividad y unificar las respuesta de las peticiones verbales y electrónicas	Grupo Funcional de Atención a Comunidades	(Procedimiento Actualizado / Un procedimiento programado) *100%	31/01/2017	29/12/2017
		33,33%	33,33%	100%		0%	100%		0%	100%		Adopción del Procedimiento de Portafolio de Servicios en aras de optimizar el tiempo de prestación del mismo y unificar los canales de atención	Oficina de Operaciones Complementarias	(Procedimiento Adoptado / Un procedimiento programado) *100%		
		33,33%	0%	0%		0%	0%		33,33%	0%		Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's	Oficina de Gestión Administrativa y Financiera / Grupo Funcional de Atención a la Comunidad	(Software estructurado e implementado / Software programado) *100%		
		20%	6,66%	33%		6,67%	66%		6,67%	100%		Oficina de Gestión Administrativa y Financiera	(Información actualizada en la página web publicada / Información actualizada en la página web programada) *100%	31/01/2017	29/12/2017	

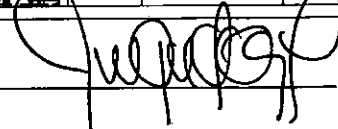




## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



	14,28%	0%	0%		7,14%	50%		7,14%	100%		Integrar el Programa de Gestión Documental a la empresa para su implementación y seguimiento en la estructura administrativa a fin de lograr un mejoramiento de los procesos.	Oficina de Gestión Administrativa y Financiera	(Comité de archivo ejecutadas / Comité de Archivo Programadas)* 100%	31/01/2017	29/12/2017
--	--------	----	----	--	-------	-----	--	-------	------	--	---	---	--	------------	------------

FIRMA GERENTE: 

VoBo SEC. GENERAL con funciones de Control de Interno: \_\_\_\_\_

Pdo.: P.E. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG: 