

**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 abril de dos mil diecisiete (2017), siendo las 9:00 a.m., se reunieron en la Gerencia General, la Dra. Ingrid Aguirre Juvinao- Gerente General, Dr. Carlos Mario Redondo- Jefe de Oficina de Interventoría y Jefe de Oficina de Gestión Administrativa y Financiera (E), Dr. Anderson Guzmán Rada- Jefe de Oficina de Operaciones Complementarias, Dr. Carlos Páez Cantillo- Asesor de Control Interno, Ing. Wilmer Ponce Obregón- P.E. Grupo Funcional de Implementación del PGIRS, Ing. Edgar Pimienta Ibarra- P.E. Grupo Funcional de Atención a la Comunidad, Emma Peñate Aragón-P.E. del Grupo Funcional de Planeación Estratégica y Erwin Adrián Agudelo- Contratista, 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 de la entidad, solicitudes de cambio de algunas cosas dentro del mismo.

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 28 de abril 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.

Por su parte, la profesional de Planeación Estratégica señala que una vez realizada la asesoría a cada una de las áreas para diligenciar las fichas técnicas de cada indicador, éstos realizaron unas apreciaciones para realizar cambios en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Institucional adoptado, por lo que se solicitó que la reunión se realizará en presencia de la Gerente General.

Así las cosas, procede cada uno de los Jefes de Área, Profesional Especializados y el Asesor de Control Interno a explicar sus sugerencias y solicitudes a la Alta Dirección para realizar el cambio en el Plan.

En este sentido, explica la líder el Grupo Funcional de Planeación Estratégica, en conjunto con el Contratista de Apoyo MECI, que se le precisó a cada líder de proceso que en las fichas técnicas de cada indicador, en los cuales tuviesen las sugerencias de cambio se explicase la situación, para poder con base en ello realizar el Primer Informe de Avance del Plan Anticorrupción, el cual será publicado al finalizar el día.

Por último, 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 y escuchadas las solicitudes por la Alta Dirección, se aprueban por la misma los cambios sugeridos,

[Firma] *[Firma]*

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P.

aclarando que el Plan fue construido en conjunto con cada uno de los líderes de procesos y que son éstos los responsables de realizar las gestiones tendientes a su cumplimiento.

Así los cambios a realizar son:

1. Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción identificados: (N# de seguimientos programados / Dos (2) seguimientos ejecutados) *100%. Teniendo como único responsable al Asesor de Control Interno.

Siendo las 10:30 a.m., firman los asistentes:

INGRID AGUIRRE JUVINAO
Gerente General

EMMA PEÑATE ARAGON
P.E. Grupo Funcional de Planeación
Estratégica

ERWIN ADRIAN AGUDELO
Contratista de Apoyo MECI

CARLOS MARIO REDONDO
Jefe de Oficina de Interventoría y
Jefe de Oficina de Gestión
Administrativa y Financiera (E)

ANDERSON GUZMAN RADA
Jefe de Oficina de Operaciones
Complementarias

CARLOS PAEZ CANTILLO
Asesor de Control Interno

WILMER PONCE OBREGON
P.E. Grupo Funcional de Implementación
del PGIRS

EDGAR FIMIENITA IBARRA
P.E. Grupo Funcional de Atención
a la Comunidad

Pdo.: E. Agudelo

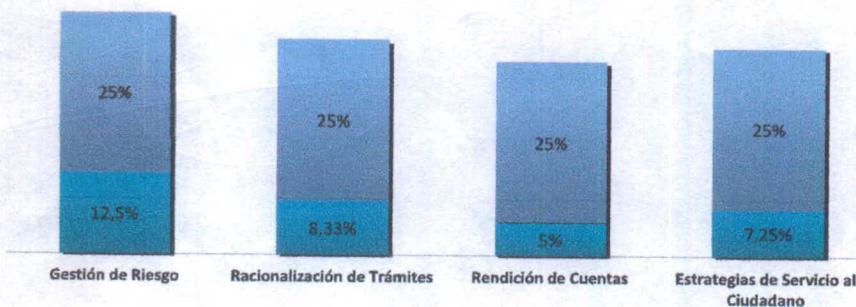
Rdo.: E. Peñate

PARTICIPACIÓN POR DIRECTRICES

Directriz	% EJECUTADO	% PROGRAMAD
Gestión de Riesgo	12,5%	25%
Racionalización de Trámites	8,33%	25%
Rendición de Cuentas	5%	25%
Estrategias de Servicio al Ciudadano	7,25%	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 28 Abril)**



ANÁLISIS

En el Primer Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se observa a nivel general que cada una de las dependencias responsables ha dado cumplimiento a las actividades programadas para alcanzar la meta propuesta en cada una de las directrices, así: 1. Gestión de Riesgo: Cuenta con cuatro indicadores (Ver Anexo): a. Diseñar Política de Riesgo de Corrupción, la cual se diseñó en el mes de abril de 2017, previa socialización de la misma para su aprobación y posterior publicación, b. Socializar con los líderes de procesos la Política de Riesgo de Corrupción, lo cual se encuentra proyectado para el 2do y 3er cuatrimestre, no obstante para la identificación de los riesgos de corrupción por proceso se realizó una revisión de la misma; c. Realizar monitoreo y seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, al respecto cabe anotar que este indicador había quedado a cargo del Grupo Funcional de Planeación Estratégica, estableciéndose 4 monitoreos y seguimiento al mismo, no obstante se aclaró por parte del líder de la actividad que de acuerdo a los lineamientos del Gobierno Nacional y el DAIFP, es responsabilidad del área de planeación estratégica la construcción y consolidación del mapa, así mismo, que compete a cada líder de proceso el monitoreo de los riesgos y el seguimiento a la oficina de control interno, por lo que se sugirió la modificación del Indicador a 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., realizándose esta actualización en el mes de abril de 2017, donde cada líder de proceso identificó su riesgo de corrupción, dejando plasmados los controles a ejercer; d. Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción Identificados, sobre este indicador se sugiere igualmente su modificación, en cuanto había quedado a cargo del grupo funcional de planeación estratégica y control interno, realizando el primero el seguimiento y el segundo una evaluación de los controles en los meses de junio y diciembre del año, no obstante, por las anotaciones realizadas anteriormente en el que se describe la responsabilidad de cada área, en este sentido, se solicitó cambio en el responsable de las fichas y el número de los monitoreos, así son tres monitoreos en el año, en los meses de abril, agosto y diciembre, para ser publicados los 1eros 15 días del mes siguiente, por lo que al identificarse los riesgos en el mes de abril, para este año quedaron dos publicaciones una en mayo y la

INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

otra en septiembre a cargo de la Oficina de Control Interno. Todos estos indicadores tienen un valor del 25%, siendo proyectado para este 1er cuatrimestre el 12,5% de avance, mostrando que se cumplió con lo planteado en el Plan; 2. Racionalización de trámites: Cuenta con tres indicadores (Ver Anexo): a. 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, esta actividad quedó programada para el 2do cuatrimestre, b. Adopción del Procedimiento de Portafolio de Servicios en aras de optimizar el tiempo de prestación del mismo y unificar los canales de atención, la adopción del procedimiento mencionado se realizó en el mes de abril de 2017, y c. Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's, esta actividad quedó proyectada para el 2do cuatrimestre de la presente vigencia. En relación con la directriz señalada, se observa un 8,25% de avance, lo que no es bajo debido a cómo fueron programadas las actividades en cada uno de los trimestres; 3. Rendición de Cuentas: Constituido por cinco indicadores (Ver Anexo): a. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, éste indicador fue cumplido, debido a las publicaciones realizadas en la página web de la entidad en el 1er cuatrimestre, b. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, en este indicador se cumplió debido a las publicaciones realizadas en el 1er cuatrimestre en las redes sociales de la entidad, c. Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional, sobre este indicador en fecha 28 de abril de 2017, fue publicado el 1er Informe de Avance del Plan de Acción 2017, d. Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales, este indicador fue proyectado para el 2do y 3er cuatrimestre de la presente vigencia, y e. 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. Para esta directriz se tiene 5% de cumplimiento, cuyo porcentaje obedece a lo programado; y Por último, 4. Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y atención al ciudadano: Cuenta con siete actividades con su respectivo indicador (Ver Anexo): a. 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), este indicador quedó programado para el 2do cuatrimestre del año, b. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, esta actividad se tiene programada para el 2do cuatrimestre del año, c. Rediseñar Informe de análisis matriz de los PQR's presentados por la comunidad y toma de acciones, conforme a las necesidades de la entidad, el informe fue rediseñado conforme a lo programado, d. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios, la encuesta de satisfacción de los usuarios fue reformulada, e. Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio, sobre este aumento de las encuestas no se logró el objetivo para este primer cuatrimestre en tanto, sólo hasta el mes de abril de 2017 se suplió la vacancia definitiva del cargo del líder de proceso, f. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios, la satisfacción para este primer informe de avance fue del 78% sobre el 70% programado, y g. 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, este indicador fue programado para el 2do y 3er cuatrimestre del año. Con respecto a esta directriz, se observa un cumplimiento del 7,25% sobre el 8,25% de lo planteado en el Plan.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo relacionado en el análisis, se recomienda por un lado realizar el cambio de las fichas relacionadas con el monitoreo al Mapa de Riesgo de Corrupción, atendiendo a los lineamientos del Gobierno Nacional. Ahora bien, en cuanto al incremento en el porcentaje del nivel de satisfacción del servicio, es necesario que se implementen las acciones a que haya lugar para el cumplimiento del indicador.

Por último, se le recomienda a cada líder de procesos tener pendiente las actividades programadas en el 2do cuatrimestre para que cumplan con lo descrito en el Plan.

ASESOR DE CONTROL INTERNO:
CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO

Esp. Derecho Administrativo



F.E. GRUPO FUNCIONAL DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

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 desarrollaran 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.

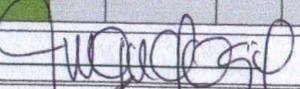
JUSTIFICACIÓN: El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es una herramienta que permitirá mejorar la gestión de la ESSMAR E.S.P., en aras de ejercer estrategias contra la corrupción que permitan un mejoramiento en los procesos internos que afecten el cumplimiento de nuestros objetivos misionales 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.

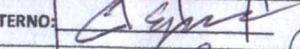
DIRECTRIZ	META	VALOR	1ER % PROGRAMADO	PRIMER REPORTE	%	2DO % PROGRAMADO	SEGUNDO REPORTE	%	3ER % PROGRAMADO	TERCER REPORTE	%	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Gestión de Riesgo	100%	25%	25%	100%	50%	0%		0%	0%		0%	Diseñar Política de Riesgo de Corrupción	Grupo 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%	12,5%		12,5%	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%			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 de Corrupción programado *100%							
		25%	0%	12,50%		12,50%	Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción identificados		NI de seguimientos programados / Dos (2) seguimientos ejecutados *100%							
Racionalización de trámites	100%	33,33%	0%	0%	33%	33,33%		0%	0%		0%	Actualización del procedimiento de PQR's en aras de adecuar el mismo a la normatividad y unificar las respuestas 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%		0,0%	Adopción del Procedimiento de Portafolio de Servicios en aras de optimizar el tiempo de prestación del mismo y unificar los canales de atención		Procedimiento Adoptado / Un procedimiento programado *100%							
		33,33%	0%	33,33%		0%	Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's		Software estructurado e implementado / Software programado *100%							
Rendición de Cuentas	100%	20%	6,66%	33%	20%	6,67%		0%	6,67%		0%	Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad	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
		20%	6,67%	33%		6,66%	6,67%		Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad	Información actualizada en las redes sociales publicada / Información actualizada en las redes sociales programada *100%						
		20%	6,67%	33%		6,67%	6,66%		Publicar Información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional	Informes con los resultados y avances de gestión institucional publicados / Informes de resultados y avances de gestión institucional programados *100%						
		20%				10%	10%		Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	No. de Tertulias para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales efectuadas / No. de Tertulias para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales programadas *100%						

[Handwritten signature]

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

		20%	0%			0%			20%			Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general.	Gerencia General / Grupo Funcional de Atención a la Comunidad / Grupo Funcional de Planeación Estratégica	No. de Rendición efectuada / No. Rendición programada *100%	31/01/2017	29/12/2017		
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	100%	14,3%				14,3%						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).	Gerencia General / Gestión Administrativa y Financiera	Actualización de página web efectuada / Actualización de página web programada *100%	31/01/2017	29/12/2017		
		14,3%				14,3%						Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano.	Gestión Administrativa y Financiera	Capacitación realizada / Capacitación programada *100%	31/01/2017	29/12/2017		
		14,28%	14,28%	100%									Rediseñar Informe de análisis matriz de los PQR's presentados por la comunidad y toma de acciones, conforme a las necesidades de la entidad.	Grupo Funcional de Atención a la Comunidad	Informe de PQR's realizado / Informe de PQR's Programado *100%	31/01/2017	29/12/2017	
		14,28%	14,28%	100%	29%			0%					Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios.	Grupo Funcional de Atención a la Comunidad	Encuestas de satisfacción de los usuarios validada y ajustada / Validación y Ajuste de las Encuestas de satisfacción de los usuarios Programadas *100%	31/01/2017	29/12/2017	
		14,28%	4,76%	0%			4,76%			4,76%			Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio.	Grupo Funcional de Atención a la Comunidad	Aumento de un 50% de la aplicación de las encuestas presenciales y telefónicas encuestas / Aumento de un 50% de la aplicación de las encuestas presenciales y telefónicas encuestas *100	31/01/2016	29/12/2017	
		0%	70%	78%			80%			90%				Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios.	Grupo Funcional de Atención a la Comunidad	Nivel de Satisfacción de Usuarios (%)	31/01/2017	29/12/2017
		14,28%					7,14%			7,14%				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 clasificado / Comité de Archivo Programado *100%	31/01/2017	29/12/2017

FIRMA GERENTE: 

VoBo CONTROL INTERNO: 

Pdo.: P.E. G.F. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: 