

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

INTRODUCCIÓN: El presente documento parte de cada una de las directrices que hacen parte del Plan Anticorrupción y de 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%	34%	100%	100%	34%	0%		0%	0%		0%	Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción	Secretaría General / P.E. Planeación Estratégica y SIG	(Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado / Actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción programado) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		33%	0%			100%			0%	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción			(Mapa de Riesgo de Corrupción socializado / Socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción Programada) *100%			
		33%	0%			50%			50%	Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción Identificados publicados en la web		Asesora de Control Interno / Líderes de Procesos	(Nº de seguimientos programados / Dos (2) seguimientos ejecutados) *100%			
Racionalización de trámites	100%	34%	0%	0%	17%	100%		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	Secretaría General / P.E. Atención al Ciudadano	(Procedimiento Actualizado / Un procedimiento programado) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		33%	50%	50%		0%			50%	Revisión y actualización de los Procesos y Procedimientos de la ESSMAR E.S.P.		Secretaría General / P.E. Planeación Estratégica y SIG / Líderes de Procesos	(Nº de procedimientos adoptados / Nº de procedimientos programados) *100%			
		33%	0%	0%		0%			100%	Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's		Secretaría General / P.E. Atención al Ciudadano	(Software estructurado e implementado / Software programado) *100%			
Rendición de Cuentas	100%	20%	33%	33%	26%	34%		0%	33%		0%	Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad	Secretaría General / P.E. TIC's	(Información actualizada en la página web publicada / Información actualizada en la página web programada) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	33%	33%		34%			33%	Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad		Secretaría General / P.E. Consultaciones	(Información actualizada en las redes sociales publicada / Información actualizada en las redes sociales programada) *100%			
		20%	33%	33%		34%			33%	Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional		Secretaría General / P.E. Planeación Estratégica y SIG	(Informes con los resultados y avances de gestión institucional publicados / Tres Informes de resultados y avances de gestión institucional programados) *100%			
		20%	33%	33%		34%			33%	Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales		Secretaría General / P.E. Atención al Ciudadano	(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%			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

		20%	0%	0%		0%		100%		Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general.	Secretaría General / P.E. TIC's / P.U. Atención al Ciudadano / P.E. Planeación Estratégica y SIG	(No. de Rendición efectuadas / No. Rendición programada) *100%	31/01/2018	31/12/2018
Estrategias de Servicio al Ciudadano e Implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	100%	20%	0%	0%	60%	50%	0%	50%	0%	Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano.	Subgerencia Corporativa / P.U. Talento Humano	(Capacitación realizada / Capacitación Programada) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	100%	100%		0%		0%		Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestados por VEOLIA	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	(No. de encuestas estructuradas / Una (1) encuesta programada) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	100%	100%		0%		0%		Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios.	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	(Encuestas de satisfacción de los usuarios validadas y ajustadas / Validación y Ajuste de las Encuestas de satisfacción de los usuarios Programadas) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	0%	0%		50%		50%		Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio.	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	(Aumento de un 50% de la aplicación de las encuestas presenciales y telefónicas ejecutadas / Aumento de un 50% de la aplicación de las encuestas presenciales y telefónicas programadas) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		0%	80%	80%		85%		90%		Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios.	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	Nivel de Satisfacción de Usuarios (%)	31/01/2018	31/12/2018
		20%	100%	100%		0%		0%		Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	(No. de actividades realizadas / Dos (2) actividades semestrales proyectadas) *100%	31/01/2018	31/12/2018

FIRMA GERENTE:

[Handwritten signature]

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

[Handwritten signature]

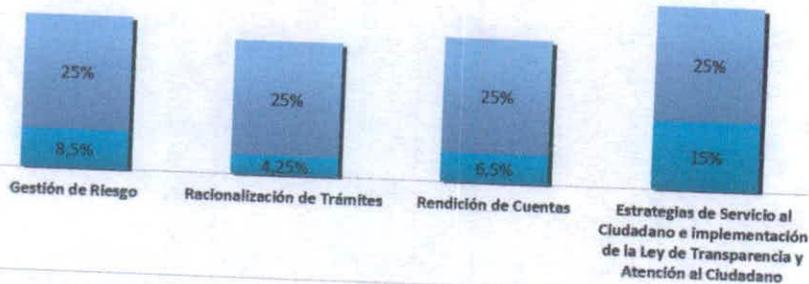
[Handwritten mark]

PARTICIPACIÓN POR DIRECTRICES

Directriz	% EJECUTADO	% PROGRAMAD
Gestión de Riesgo	8,5%	25%
Racionalización de Trámites	4,25%	25%
Rendición de Cuentas	6,5%	25%
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	15%	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.
 2018 - (Fecha de corte 30 Abril)**



ANÁLISIS

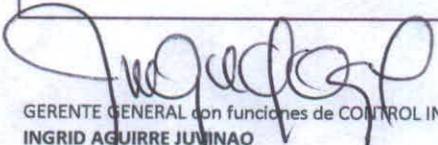
En el Primer Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se observa a nivel general que cada una de las dependencias responsables ha dado cumplimiento a las actividades programadas para alcanzar la meta propuesta en cada una de las directrices, así: 1. Gestión de Riesgo: Cuenta con tres indicadores (Ver Anexo): a. Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual se actualizó en el mes de enero de 2018, b. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción, lo cual se encuentra proyectado para el 2do cuatrimestre, no obstante para la identificación de los riesgos de corrupción por proceso se realizó una revisión del mismo, c. Realizar monitoreo y seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, cuyos monitoreos se encuentran proyectados para el 2do y 3er cuatrimestre. Todos estos indicadores tienen un valor del 25%, siendo proyectado para este 1er cuatrimestre el 8,5% 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. Revisión y actualización de los Procesos y Procedimientos de la ESSMAR E.S.P., quedando proyectado su cumplimiento para el 2do y 3er cuatrimestre, no obstante en el mes de enero de la presente anualidad fueron revisados los procesos y actualizados los mismos, quedando pendiente la revisión y actualización de los términos de respuestas de PQR's, esta actividad quedó proyectada para el 3er cuatrimestre de la presente vigencia. En relación con la directriz señalada, se observa un 4,25% de avance, superior a lo programado; 3. Rendición de Cuentas: Constituido por cinco indicadores (Ver Anexo): a. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la

9

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 30 de abril de 2018, fue publicado el 1er Informe de Avance del Plan de Acción 2018, d. Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales, este indicador fue cumplido con 2 tertulias en el 1er 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 6,5% 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 seis actividades con su respectivo indicador (Ver Anexo): a. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, esta actividad se tiene programada para el 2do y 3er cuatrimestre del año, b. Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestado por VEOLIA, cuya encuesta fue estructurada, c. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios, la encuesta de satisfacción de los usuarios fue reformulada, d. 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 y se reformulo su cumplimiento para el 2do y 3er cuatrimestre, e. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios, la satisfacción para este primer informe de avance fue del 80% sobre el 80% programado, y f. Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado, estas alianzas fueron programadas para el 2do y 3er cuatrimestre, no obstante se realizaron en el 1er periodo del año. Con respecto a esta directriz, se observa un cumplimiento del 15% sobre el 10% de lo planteado en el Plan.

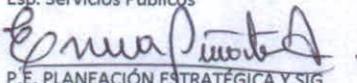
RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo relacionado en el análisis, se recomienda a cada líder de procesos tener pendiente las actividades programadas en el 2do cuatrimestre para que cumplan con lo descrito en el Plan.


GERENTE GENERAL con funciones de CONTROL INTERNO

INGRID AGUIRRE JUVINAO

Esp. Servicios Públicos


P.É. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG

EMMA PEÑATE ARAGÓN

Esp. Derecho Laboral y Seguridad Social

ACTA No. 3					
ACTIVIDAD:	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO				
LUGAR:	AUDITORIO ESSMAR E.S.P.	FECHA:	30 DE ABRIL DE 2018		
HORA DE INICIO:	04:00 pm	HORA FINAL:	05:00 pm	PRÓXIMA REUNIÓN:	Por programar.
OBJETIVO					
Dar a conocer el Primer Informe de Avances del Plan de Acción 2018 y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
ORDEN DEL DÍA					
En Santa Marta D.T.C.H., a los treinta (30) días del mes de abril de dos mil dieciocho (2018), siendo las 4:00 p.m., previa convocatoria, se reunieron en el Auditorio de la ESSMAR E.S.P., el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESSMAR E.S.P., con el fin de desarrollar el siguiente orden del día:					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Primer Informe de Avance del Plan de Acción 2018. ▪ Primer Informe de Avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018. ▪ Temas varios. 					
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA					
Que constancia que asistieron a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad los siguientes miembros e invitados:					
-	CARLOS PÁEZ CANTILLO		Secretario General		
-	ANDERSON GUZMAN RADA		Subgerente Corporativo (E)		
-	HILDA BORJA VEGA		Jefe de Oficina Jurídica y de Gestión Contractual		
-	EMMA PEÑATE ARAGÓN		P. E. Planeación Estratégica y SIG		
-	EDGAR PIMIENTA IBARRA		P.U. Servicios Financieros		
-	YOLANDA CONSTANTE GONZALEZ		P.U. Talento Humano		
-	ZENaida ORTÍZ HERAS		P.U. Gestión Documental		
-	ORLANDO LEGUIA DE ANGELIS		P.U. Atención al Ciudadano		
Asisten como invitados las siguientes personas:					
-	Erwin Agudelo		Contratista de Apoyo MECI		
2. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA					
Una vez leído el orden día, los integrantes del comité estuvieron de acuerdo con el mismo.					
3. ASUNTOS A TRATAR					
3.1. Primer Informe de Avance del Plan de Acción 2018					
Durante el desarrollo de la reunión, inicialmente el contratista de apoyo MECI, recuerda a cada área el contenido del plan, iniciando por explicar cada uno de los indicadores, lo que se mide con éstos, la meta a la que se quiere llegar y el porcentaje de ejecución a corte de 30 de abril de 2018. Por otro lado, señala las actividades 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 Acción para este primer cuatrimestre.					

Por su parte, la profesional de Planeación Estratégica y SIG señala que una vez realizada la asesoría a cada una de las áreas para diligenciar las fichas técnicas de cada indicador, éstos manifestaron una fecha para la entrega de las evidencias de cumplimiento y en algunos casos, realizaron apreciaciones del por qué no pudieron cumplir con algunas actividades.

Así las cosas, procede cada uno de los líderes de procesos a realizar intervenciones con respecto a la entrega de las evidencias de cumplimiento, las dificultades presentadas para cumplir con algunos indicadores de gestión y la importancia de contar con la Alta Dirección para avanzar en las metas planteadas.

En este sentido, explica la líder de Planeación Estratégica y SIG, en conjunto con el Contratista de Apoyo MECI, que se le precisó a cada líder de proceso lo que debían entregar para este cuatrimestre, encontrándose todo esto se encuentra en el mapa o matriz de plan de acción que cada dependencia debe manejar.

Por último, una vez mostradas las evidencias de avance del Plan de Acción para este segundo cuatrimestre, en lo que compete a cada una de las dependencias, evacuadas las inquietudes y escuchadas las solicitudes por la Alta Dirección, 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, se realiza la siguiente explicación de los porcentajes proyectados para cada proceso y cómo fueron distribuidos, así:

- ✓ Se determinó dar mayor valor porcentual a los procesos misionales, correspondiente a un 10% para cada uno, exceptuando el proceso de ASEO Y APROVECHAMIENTO, como son: ASEO Y APROVECHAMIENTO al cual se le dio un 20%, correspondiente un 10% a la interventoría de aseo y un 10% al aprovechamiento relacionado con el grupo PGIRS, ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.
- ✓ De la misma forma, se dio un valor del 4% a los procesos denominados estratégicos como son GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO y GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO; así mismo se dio el mismo valor porcentual a algunos procesos de apoyo que se consideran de gran importancia para el desarrollo de las actividades misionales que cumple la entidad, tales como GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS, GESTIÓN CONTRACTUAL, GESTIÓN JURÍDICA, GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTROL Y MEJORA.
- ✓ - Por último, se dio un 3% a los procesos de apoyo de GESTIÓN DISCIPLINARIA y GESTIÓN TIC, obteniéndose un total del 100% para la vigencia 2018, con corte final para el 20 de diciembre.

Ahora bien, la proyección de cumplimiento para este primer informe de avance, de 1 de enero a 30 de abril, quedo de la siguiente forma:

1. ASEO Y APROVECHAMIENTO: 1,6% ejecutado del 1,2% de cumplimiento proyectado.
2. ASEO Y APROVECHAMIENTO- PGIRS: 1% ejecutado del 1,3% de cumplimiento proyectado.
3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: 1,1% ejecutado del 1,2% de cumplimiento proyectado.
4. ALCANTARILLADO: 3,3% ejecutado del 3,3% de cumplimiento proyectado.
5. GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.
6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA: 1,14% ejecutado del 1,18% de cumplimiento proyectado.
7. GESTIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS: 0,28% ejecutado del 0,28% de cumplimiento proyectado.
8. GESTIÓN TIC: 1% ejecutado del 1% de cumplimiento proyectado.
9. GESTIÓN DOCUMENTAL: 2% ejecutado del 2% de cumplimiento proyectado.
10. CONTROL Y MEJORA: 1% ejecutado del 1% de cumplimiento proyectado.

En cuanto a los procesos de ACUEDUCTO, PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO, GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, GESTIÓN DISCIPLINARIA, GESTIÓN CONTRACTUAL y GESTIÓN JURÍDICA, no proyectaron el inicio de medición de sus indicadores en este cuatrimestre, aunque algunas áreas presentaron avances en sus actividades.

Decisión: De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros muestran estar de acuerdo con lo explicado.

3.2. Primer Informe de Avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Una vez finalizado el tema del Plan de Acción, se procede por parte del contratista de apoyo MECI a explicar lo concerniente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, recordando a 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 30 de abril de 2018. 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 anticorrupción y de atención al ciudadano.

Por su parte, la profesional de Planeación Estratégica y SIG 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.

Así las cosas, procede cada uno de los líderes de áreas a explicar sus sugerencias y solicitudes a la Alta Dirección para realizar el cambio en el Plan.

En este sentido, explica la líder de Planeación Estratégica y SIG, 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 2018, en lo que compete a cada una de las dependencias, evacuadas las inquietudes y escuchadas las solicitudes, se aprueban los cambios sugeridos, 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. Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción: (Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado / Mapa de Riesgo de Corrupción programado) *100%. Teniendo como responsables al Secretario General y al P.E. Planeación Estratégica y SIG.
2. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción: (Mapa de Riesgo de Corrupción Socializado / Socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción programada) *100%. Teniendo como responsables al Secretario General y al P.E. Planeación Estratégica y SIG.
3. Revisión y actualización de los Procesos y Procedimientos de la ESSMAR E.S.P.: (N# de procedimientos adoptados / N# de procedimientos programados) *100%. Teniendo como responsables al Secretario General, al P.E. Planeación Estratégica y SIG y a los Líderes de Procesos.

Decisión: De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros muestran estar de acuerdo con lo explicado.

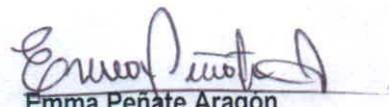
4. PROPOSICIONES Y COMPROMISOS:

No se presentaron.

5. CIERRE

No siendo otro el objeto de la presente sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, siendo las 5:00 p.m., se da por terminada la misma. La presente acta se discutió y aprobó en sesión del Comité. En fe de lo anterior, firman la presente acta,


Carlos Páez Cantillo
Presidente


Emma Peñate Aragón
Secretaria Técnica