PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.P.A. 2016

ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

INTRODUCCIÓN: El presente documento parte de cada una de las directrices que hacen parte del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la E.S.P.A., como lo son *Mapa de Riesgo Anticorrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Estrategias para el Servicio del 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 E.S.P.A. enfocados a 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 E.S.P.A. en aras de 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.

PROCESO(S)	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 LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	Mapa de Riesgo - Anticorrupción	100%	33%	33%	100%	67%	0%	100%	67%	0%	100%	100%	Identificación, valoración y tratamiento los Riesgos de Anticorrupción, para la construcción del Mapa de Riesgo de la E.S.P.A.	Jefe Control interno	(Mapa de riesgo de Anticorrupción Elaborado / Mapa de Riesgo - Anticorrupción Programado)*100%	28/03/2016	15/12/2016
			33%	0%	0%		0%	0%		33%	100%		Actualización del Código de Ética de Conflicto de intereses; socialización y seguimiento.		(Elaborar Código de Ética de Conflicto de Intereses/Código)*100%		
			33%	6%	100%		14%	100%		13%	100%		Sensibilización y socialización de la metodología del Mapa de Riesgo y Código de Ética		(Sensibilización - Socialización Ejecutadas / Sensibilización - Socialización Programadas)*100%		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Racionalización de tramites	100%	50%	0%	0%	50%	0%	0%	50%	50%	100%	100%	Depuración y actualización de los procedimientos de cada uno de los procesos en aras de optimizar el tiempo de ejecución de los mismos.	Todos los Jefes de Área	(Numero de Procedimientos Actualizados / Total de Procedimientos en la E.S.P.A) *100%	28/03/2016	15/12/2016
			50%	6,25%	100%		25%	100%		18,75%	100%		Sensibilización sobre los servicios prestados por E.S.P.A. a la comunidad.	Jefe de Interventoría/Atención a Comunidades	(Sensibilización ejecutada/Sensibilización programda)*100%		
GESTIÓN ESTRATÉGICA/ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES	Rendición de Cuentas	100%	50%	0%	0%	50%	0%		50%	50%		75%	Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías - organizaciones y comunidad en general.	Gerente / Atención a comunidades	(No. de Rendición efectuadas/ No. Rendición programada) *100%	28/03/2016	15/12/2016
			50%	8,4%	100%		19,4%	100%		22,2%	100%		Generar espacios (web, presencial etc.) de participación con el ciudadano donde se expongan avances en materia de la misión de la entidad.	Gerente / Atención a comunidades	(No. Campañas de Reciclaje efectuadas / No. Campañas Programadas) *100%		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES	Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y atención al ciudadano	100%	16,67%	0%	0%	0%	7,125%	100%	67%	7,125%	100%	83,3%	Ampliar la información de la pagina web sobre los servicios y tramites ofrecidos por la entidad.	Jefe Administrativo y Financiero	(Mejoras efectuadas / Mejoras programadas)*100%	28/03/2016	15/12/2016
			16,67%	0%	0%		0%	0%		14,29%	0%		Capacitación en servicio al cliente a los funcionarios operativos en aras de mejorar la atención al ciudadano.	Jefe Administrativo y Financiero	(Capacitación elaborada / Capacitación Programada)*100%		
			16,67%	0%	0%		7,125%	100%		7,125%	100%		Integrar el Programa de Gestión Documental a la empresa para su implementación y seguimiento en la estructura administrativa de la empresa a fin de lograr un mejoramiento de los procesos.	Jefe Administrativo y Financiero	(Comité de archivo ejecutadas / Comité de Archivo Programadas)*100%		
			16,67%	0%	0%		16,67%	100%		0%	100%		Actualización y socialización de un Plan de Comunicaciones y atención al ciudadano.	Jefe Administrativo y Financiero	(Documento actualizado y socializado/ Documento Programado)*100%		
			16,67%	0%	0%		0%			16,67%	100%		Comprar una licencia de un Software ANTIVIRUS para salvaguardar y garantizar el acceso a la información	Jefe Administrativo y Financiero	(Software implementado / software programado)*100%		
			16,67%	0%	0%		16,67%	100%		0%	100%		Informe y análisis Matriz de los PQR's presentados por la comunidad y toma de acciones	Jefe de Interventoría/Atención a Comunidades	(Software implementado / software programado)*100%		
			0,0%	0%	68%		0%	76%		0%	100%		Medición de la satisfacción de los usuarios.	Jefe de Interventoría/Atención a	Nivel de Satisfacción de Usuarios (%)		

FIRMA GERENTE:

VoBo CONTROL INTERNO:

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

INFORME PLAN DE ANTICORRUPCION 2016

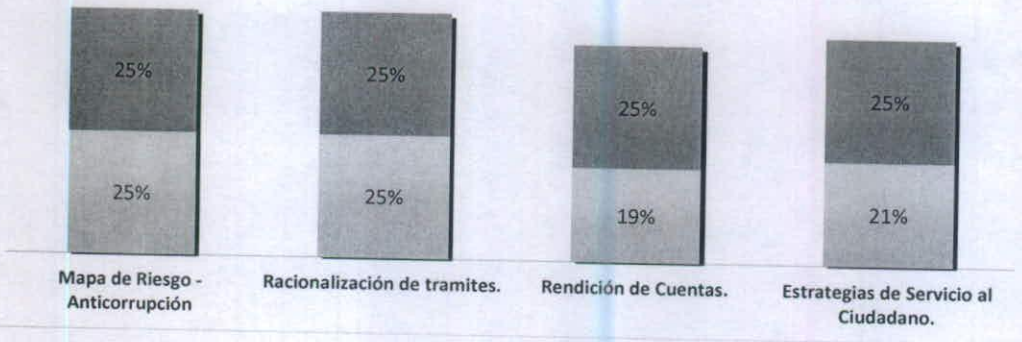
ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

PARTICIPACION POR PROCESOS

Directriz	% EJECUTADO	% PROGRAMAD
Mapa de Riesgo - Anticorrupción	25%	25%
Racionalización de tramites.	25%	25%
Rendición de Cuentas.	19%	25%
Estrategias de Servicio al Ciudadano.	21%	25%

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO - PLAN ANTICORRUPCION ESPA 2016 - (Fecha de corte 30 Diciembre)



ANALISIS

En el Tercer y último Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 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. Mapa de Riesgo Anticorrupción: Cuenta con tres indicadores (Ver Anexo): a. Un Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual se creó en el mes de marzo de 2016, previa socialización del mismo para su aprobación y posterior públicación, b. Elaborar Código de Ética de conflicto de intereses, éste se elaboró en el mes de septiembre de esta anualidad, realizándose una mesa de trabajo entre un grupo interdisciplinario para su construcción, como fue el Jefe de Oficina de Gestión Administrativa y Financiera, el Asesor de Control Interno, P. E. del Grupo Funcional de Jurídica, P. E. del Grupo Funcional de Planeación Estratégica, un contratista de Apoyo en Recursos Humanos y la Gerente General; cuyo documento fue publicado en página web y socializado con la Planta de Personal de la entidad, así como el personal de apoyo contratista, c. Sensisibilización y socialización del Mapa de Riesgo y Código de Ética, de estas sensibilizaciones se realizaron dos al personal de planta y contratistas de la entidad, como se mencionó acerca de la actualización del Código de Ética de la

entidad y acerca del Mapa de Riesgos de Corrupción se realizó una reunión con los líderes de procesos. Todos estos indicadores arrojaran un 25% de avance, es decir un 100% de cumplimiento, conforme a lo proyectado en el Plan; 2. Racionalización de trámites: Cuenta con dos indicadores (Ver Anexo): a. Depuración y actualización de los procedimientos de cada uno de los procesos, en este indicador se insentivó a cada uno de los Jefes a que revisaran sus procedimientos para su análisis, depuración y actualización, programándose los cambios a los mismos en el último trimestre del año, en este sentido de programó la actualización de los procedimientos de la oficina de interventoría, gestión financiera y recepción, lográndose la revisión y actualización de todos los procedimientos tanto de gestión financiera como administrativa, incluido el de recepción. Por su parte, la oficina de interventoría quedo pendiente a la revisión y actualización de sus procedimientos, en tanto el cambio de personal y encargo del jefe del área de otro cargo, lo que impidió avance en esta actividad. Sin embargo, se lograron actualizar 14 procedimientos de 7 programados y se adoptaron 2 instructivos, b. Sensibilizaciones sobre los servicios prestados por E.S.P.A. a la comunidad, éstas se proyectaron dos por mes, iniciando en el mes de abril y finalizando en el mes de noviembre de 2016, en este entendido se han realizado las sensibilizaciones programadas, incluso se realizaron más de la proyectadas. En relación con la directriz señalada, se observa un 25% de avance, es decir se cumplió con un 100% las metas propuestas; 3. Rendición de Cuentas: Constituido por dos indicadores (Ver Anexo): a. Efectuar rendicón de cuentas a la ciudadanía, éste tuvo actividades programadas hasta el último informe y a pesar de contar con un cronograma de las mismas y los sitios donde se tenía programdo hacerlas, sólo se pudo realizar una rendición de cuentas, pese a que se avanzó en el Informe de Rendición de Cuentas del primer semestre, no obstante, se reprogramó la rendición de cuentas del año para el día 29 de diciembre de 2016, mostrándose aceptación y un nivel de asistencia satisfactorio por parte de la comunidad, b. Generar espacios de participación con el ciudadano, en este indicador se programaron en el primer periodo 3 campañas de reciclaje, 7 para el segundo y 8 para tercero, llevándose a cabo las programadas hasta la fecha, incluso se realizaron más de las programadas. Para está directriz se tiene un 19% de cumplimiento, ello es un 75% de lo proyectado; 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. Ampliar la información de la página Web sobre servicios y trámites ofrecidos por la entidad, en esta actividad se programaron 2 mejoras a la página web de la entidad, una realizada en el mes de junio y la otra realizada en mes de noviembre, b. Capacitación en servicio al cliente a los funcionarios operativos, esta actividad se programó para el mes de octubre de la presente anualidad y no se realizó, c. Integrar el Programa de Gestión Documental a la empresa, en esta actividad se programaron dos reuniones del comité de archivo, una realizada en el mes de agosto y la otra en el mes de octubre de la presente anualidad; d. Actualización y socialización de un Plan de Comunicación y atención al ciudadano, el documento fue adoptado en el mes de agosto de 2016, e. Compra de un Software ANTIVIRUS, éste fue programado para ser adquirido en el mes de octubre del presente año, sin embargo por el flujo en la contratación y otros factores la compra se realizó en el mes de diciembre, f. Informe y análisis Matriz de los PQR's presentados por la comunidad, se proyectaron dos informes, uno para cada semestres, el primero fue elaborado y analizado en el mes de junio y el otro, para el mes de diciembre de la presente anualidad, el cual se realizó, y g. Medición de satisfacción de los usuarios, la satisfacción de los usuarios se mide de acuerdo a las solicitudes de la comunidad, programándose unas encuentas por mes, teniéndose para el primer periodo (enero, febrero, marzo y abril de 2016), un 68% de satisfacción y en el segundo periodo (mayo, junio, julio y agosto de 2016), un 75,56% de satisfacción, observándose un aumento en la satisfacción de los servicios prestados por la entidad, y en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016, una satisfacción del 100% sobre 92 personas encuestadas, por lo que se debe seguir trabajando por la satisfacción en la prestación de los servicios de la entidad, en este sentido se recomienda que una vez se preste el servicio por la entidad, se realice la encuesta de satisfacción al usuario. Con respecto a esta directriz, se observa un cumplimiento del 21%, ello es un 83% de cumplimiendo con respecto de lo planteado en el Plan.

RECOMENDACIONES

1. Conforme a la directriz Racionalización de Trámite, se sugiere una mejor planeación en las actividades de este componente,

en caso de persistir las mismas metas.

2. En cuanto a la directriz Rendición de Cuentas, se recomienda proyectar otras actividades para la generación de espacios de participación con el ciudadano, así como que se programe una rendición de cuentas para el primer semestre, que se realice en los meses de junio o julio, por muy tarde y la final, tal como se realizó, en el mes de diciembre de cada vigencia.

3. Por su parte, en el caso de la directriz de Estrategias de Servicio al Ciudadano e Implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano, es menester que se actualice completamente la página web de la empresa, obedeciendo a los lineamientos de gobierno en línea y a la reestructuración orgánica de la entidad. De igual forma, se recomienda capacitar al personal que atiende público, cuyas capacitaciones deberian realizarse inmediatamente comience la nueva vigencia y a su vez, se realice con la inducción y reinducción, incluyendo el personal de apoyo cntratista. Así mismo, se recomienda la contratación de un personal de apoyo de gestión documental, que de mayor dinamismo a la gestión documental de la entidad. Por otro lado, para una mejor organización de las PQR's y mejorar el término de respuesta, se recomienda revisar el procedimiento de las PQR's, actualizarlo si es del caso, así como el diseño de un software que permita mayor control de las mismas. Y por último, es necesario que la satisfacción de los usuarios se determine de aquellos que han tomado servicios directos de la entidad, es decir una vez prestado el servicio realizar la encuesta de satisfacción.

P. E. GRUPO FUNCIONAL DE PLANEACIÓN ESTRÁTEGICA
EMMA PEÑATE ARAGÓN
Esp. Derecho Laboral

ASESOR DE CONTROL INTERNO
CARLOS PÁEZ CANTILLO
Esp. Derecho Administrativo

MAPA DE RIESGOS DE CORR

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AS

ENTIDAD

MISIÓN La empresa ESPA, mediante la integración de los procesos de recolección, transporte, valoración, tratamiento y disposición final de residuos sólidos dados en concesión, aporta al mejoramiento desarrollo en torno a la calidad de vida de los habitantes donde presta su servicio; además está comprometida con la preservación del medio ambiente, la pr

IDENTIFICACIÓN					ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO									
PROCESO Y OBJETIVOS	META	CAUSAS	RIESGOS No.	RIESGOS DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	% INDICADOR	CONTROLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	FECHA	% AVANCE PROGRAMADO	% DE AVANCES
De trámites y/o servicios	33%	Falta de ética profesional, falta de sentido de pertenencia con la empresa, el roll politico, deficiencia en la implementación y seguimiento de estrategias para la incorporación de la ética pública en la cultura organizacional.	1	Cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución o al cobrar más de lo que corresponde por las funciones que realiza.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo- Reducir el Riesgo	1. Implementar plan de mejoramiento con base en el diagnóstico de percepción ética. 2. Seguimiento y análisis de quejas y denuncias por actos de corrupción. 3. Socializacion Codigo Etica y buenas practicas de la Empresa	Gerencia/Oficina de Control Interno	(Plan de Mejoramiento realizado/Plan de mejoramiento programado) *100%	11%	TRES	28/03/2016	15/12/2016	30/04/2016	0%	0%
										(2 Seguimiento y análisis de quejas y denuncias por actos de corrupción/No. de seguimiento y análisis de quejas y denuncias por actos de corrupción programados) *100%	11%	TRES	28/03/2016	15/12/2016	30/04/2016	0%	0%
										(4 Socializaciones del Código de Ética y buenas practicas de la Empresa/No. de socializaciones del Código de Ética y buenas practicas programadas) *100%	11%	TRES	28/03/2016	15/12/2016	30/04/2016	0%	0%
Rendición de cuentas	33%	Falta de transparencia en los procedimientos el cual permite ser influenciado para intereses particulares.	2	No generar espacios de rendición de cuentas para que la ciudadanía esté enterada de las actividades de la empresa y así sepan en que se	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	1.Cronograma de rendicion de cuentas. 2. Efectuar rendicion de cuentas. 3. Informe rendicion de cuentas y publicacion en la	Gerencia/Jefe de Oficina Administrativa y Financiera/Atención a	(1 Cronograma de rendición de cuentas/No. de Cronograma de rendición de cuentas programado) *100%	11%	TRES	28/03/2016	15/12/2016	30/04/2016	0%	0%
										(2 Rendiciones de cuentas/No. de rendiciones de cuentas programadas) *100%	11%	TRES	28/03/2016	15/12/2016	30/04/2016	0%	0%

					estan utilizando los fondos de la empresa.				pagina web.	Comunidades	(2 Informe de rendición de cuentas y publicación en la página web/No. de rendición de cuentas y publicación en la página web programadas) *100%	11%	TRES	28/03/2016	15/12/2016	30/04/2016	0%	0%
	Servicio al cliente	33%	Falta de Capacitaciones de servicio al cliente para atención al ciudadano y procedimientos internos de la entidad	3	Favorecer con actos administrativos intereses de particulares por el desonocimeinto de las normatividad vigente	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Capacitar a nuestro personal para que tengan un completo conocimiento sobre normatividad y procedimientos internos de la entidad	Gerencia/ Profesional Especializado Planeación Estratégica/Control Interno	(4 Capacitaciones normatividad y procedimientos interno/ No. de capacitaciones normatividad y procedimientos programadas) *100%	33%	TRES	28/03/2016	15/12/2016	30/04/2016	0%	0%

EMMA PEÑATE ARAGÓN
P. E. del Grupo Funcional de Planeación Estratégica

UPCIÓN

EO DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- E.S.P.A.

evención de desastres en época invernal, la implementación del PGIRS y la racionalización de recursos dentro del marco legal actual y futuro que la condicionan, para ser competitiva en el sector y con sentido de pertenencia hacia los objetivos institucionales.

1ER SEGUIMIENTO			2DO SEGUIMIENTO						3ER SEGUIMIENTO					
OBSERVACIONES	MONITOREO CONTROL INTERNO		FECHA	% AVANCE PROGRAMADO	% DE AVANCES	OBSERVACIONES	MONITOREO CONTROL INTERNO		FECHA	% AVANCE PROGRAMADO	% DE AVANCES	OBSERVACIONES	MONITOREO CONTROL INTERNO	
	FECHA	OBSERVACIONES					FECHA	OBSERVACIONES					FECHA	OBSERVACIONES
No se presentó avance alguno debido a que la socialización y sensibilización del Código de Ética de la entidad se programó en el mes de agosto y se tiene proyectado modificación del mismo para el mes de septiembre.	30/04/2016		31/08/2016	0%	0%	No se presentó avance alguno debido a que la socialización y sensibilización del Código de Ética de la entidad se programó en el mes de agosto y se tiene proyectado modificación del mismo para el mes de septiembre.	31/08/2016		15/12/2016	11%	11%	En fecha 23 de septiembre de 2016, mediante Resolución No. 085 se adoptó la actualización del Código de Ética de la entidad.	31/12/2016	
Se programó el seguimiento y análisis de manera semestral.	30/04/2016		31/08/2016	5,5%	5,5%	Del mes de enero a junio de 2016, no se presentraron denuncias y quejas por actos de corrupción en contra de funcionarios de la entidad.	31/08/2016		15/12/2016	5,5%	5,5%	Del mes de julio a diciembre de 2016, no se presentraron denuncias y quejas por actos de corrupción en contra de funcionarios de la entidad.	31/12/2016	
No se programaron socializaciones para este periodo.	30/04/2016		31/08/2016	5,5%	5,5%	En el mes de agosto de la presente anualidad se realizaron dos socializaciones del Código de Ética de la entidad, uno a la dependencia de interventoria y otra a las demás dependencias y contratistas.	31/08/2016		15/12/2016	5,5%	11%	En fecha 23 y 25 de noviembre de 2016, se realizaron las sensibilixaciones de la actualización realizada al Código de Ética de la entidad.	31/12/2016	
No se programó el cronograma de rendición de cuentas para este periodo.	30/04/2016		31/08/2016	11%	11%	Se realizó el cronograma de rendición de cuentas, conforme al Mapa.	31/08/2016		15/12/2016				31/12/2016	
No se programó rendición de cuentas para este periodo	30/04/2016		31/08/2016	0%	0%	No se programó rendición de cuentas para este periodo, sino para el último periodo del año, los meses de septiembre y diciembre de 2016.	31/08/2016		15/12/2016	11%	5,5%	Pese a que se trabajó sobre las dos rendiciones de cuentas y se realizó el primer informe de rendición de cuentas, debido a la dinamica de la entidad, contra tiempos durante la ola invernal, temporada de vacaciones y otras actividades, se realizó un solo informe de rendición de cuentas, presentado a la comunidad el día 29 de diciembre de 2016, en el barrio Bastidas.	31/12/2016	

No se programó rendición de cuentas para este periodo	30/04/2016		31/08/2016	0%	0%	No se programó rendición de cuentas para este periodo, sino para el último periodo del año, los meses de septiembre y diciembre de 2016.	31/08/2016		15/12/2016	11%	5,5%	Pese a que se trabajó sobre las dos rendiciones de cuentas y se realizó el primer informe de rendición de cuentas, debido a la dinamica de la entidad, contra tiempos durante la ola invernal, temporada de vacaciones y otras actividades, se realizó un solo informe de rendición de cuentas, presentado a la comunidad el día 29 de diciembre de 2016, en el barrio Bastidas y se publicó en la página web de la entidad.	31/12/2016		
No se programaron capacitaciones para este periodo	30/04/2016		31/08/2016	25%	25%	Se realizaron en este periodo tres capacitaciones: 1. Código de Ética y buenas practicas, tanto a los funcionarios de la depencencia de interventoria y los demás de planta y contratista, 1. Plan de Desarrllo 2016-2019, a los funcionarios y contratistas de la entidad, y por último, 1. Cultura de Autocontrol, realizada por el Asesor de Control Interno.	31/08/2016		15/12/2016	8%	8%	En fecha 16 de noviembre de 2016, se realizó por parte de la Gerencia General de la ESSMAR una capacitación acerca del cambio del objeto de la entidad, en cuanto a la reestructuración orgánica de la misma. En ésta se dejó claridad que la empresa dejaría de denominarse E.S.P.A., para llamarse ESSMAR E.S.P., y se asumirían otros servicios públicos.	31/12/2016		