

INTRODUCCION

El presente documento parte de cada una de las directrices que hacen parte anticorrupcion y de atencion al ciudadano de la Empresa de servicios publicos del distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.

Como lo son 1) Mapa de Riesgo y de Corrupcion y las medidads para controlarlos y evitarlos. 2) Medidas anti tramite, 3)rendiccion de cuenta, 4) mecanismo para la mejora y atencion al ciudadano, en el que se desarrollan actividades encaminadas al cumplimiento de la ley y mejoramiento continuo de la gestion.

OBJETIVO

Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestion en la ESSMAR E.S.P. Enfocados hacia la lucha contra la corrupcion y asi mismo crear mecanismo de participacion al ciudadano con nuestra entidad.

JUSTIFICACION

El plan anticorrupcion y atencion al ciudadano, es una herramienta que permite mejorar la gestion de la ESSMAR. E.S.P. En aras de ejercer estrategias contra la corrupcion que permita un mejoramiento en los procesos internos que afecten el cumplimiento de nuestros objetivos misionales y asi dar cumplimiento a lo establecido en el articulo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el decreto 2641 del 2012.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020

PLAN DE ACCION

GESTION DE LA PLANEACCION Y DIRECCIOAMIENTO ESTRATEGICO

CODIGO

VERSION

DIRECTRIZ	ACTIVIDADES / ACCIONES	INDICADORES	ENTREGA POR ACTIVIDAD	RESPONSABLE	META	REPORTE 1	FECHA 1	REPORTE 2	FECHA 2	REPORTE 3	FECHA 3	REPORTE TOTAL	OBSERVACIONES
GESTION DE RIESGO	Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción	(Mapa de riesgo de corrupcion actualizado /actualizacion de mapa de riesgo de corrupcion programado)*100%	1er reporte	Secretario General / P.E. Planeación Estratégica y SIG	20%	20%	30/04/2020		30/08/2020		30/12/2020	47%	Se realizo por parte del area el cumplimiento a la actualizacion del mapa de riesgo de corrupcion
	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción	(Mapa de riesgo de corrupcion actualizado /Socializacion de mapa de riesgo de corrupcion programado)*100%	1er reporte		20%	20%				Se procedio con la socializacion del mapa de riesgo de corrupcion			
	Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción Identificados	(N # de seguimiento programados / N # seguimientos ejecutado)100*	2do reporte	Asesora de Control Interno / Lideres de	10%								
			3er reporte		10%								
	Realizar gestion de promocion y divulgacion de los riesgos de corrupcion a cargo de los lideres de procesos	(N # de charlas o capacitaciones realizadas a los diferentes equipo de trabajo / registro de capacitaciones ejecutadas) *100%	1er reporte	(Lideres de los procesos)	7%	7%							
			2do reporte		7%								
3er reporte			7%										
Implementar un comité multidisciplinario de gestion integral de riesgo	Establecer el comité multidisciplinario de gestion integral de riesgo	2do reporte	(Lideres de los Riesgos)	19%									
Actualización de los formatos del procedimiento de PQR's en aras de adecuar el mismo a la normatividad y unificar las respuesta de las peticiones verbales y electrónicas	(N # de formatos de procedimientos actualizada / N # de formatos de procedimientos ejecutados) *100%	2do reporte	Secretario General / P.U. Atención al Ciudadano	10%									
		3er reporte		10%									

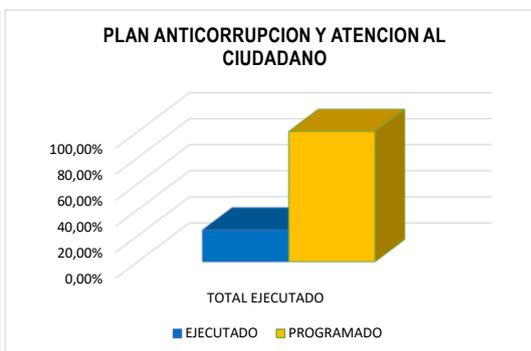
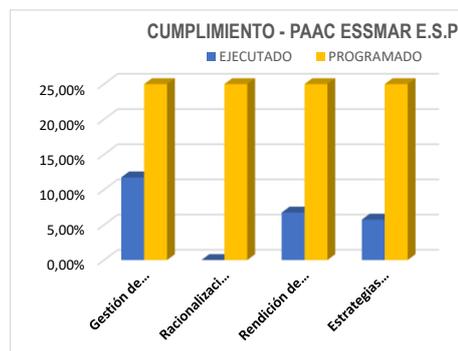
RACIONALIZACION DE TRAMITE	Actualización de los Procesos y Procedimientos de la ESSMAR E.S.P.	(N # de procedimiento programados / N # de procedimiento adaptado) *100	2do reporte	Secretario General / P.E. Planeación Estratégica y SIG / Líderes	10%									
	Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's	(software estructurado e implementado / software programado) *100%	1er reporte	Secretario General / P.U. Atención al Ciudadani	5%	0%								se esta trabajando para obtener el software orfeo, que es una herramienta de gestion documental y de
			2do reporte		5%									
			3er reporte		5%									
	Realizar una política de racionalización de tramites.	(Implementar una politica de racionalizacion de tramite / socializacion de la politica de racionalizacion de tramites) *100%	2do reporte	(Secretaria General /PU Planeación Estratégica).	10%		30/04/2020	30/08/2020	30/12/2020	0%				
	Registrar tramites y otros procedimientos administrativos en el aplicativo	(N # de registros tramitados / N # de procedimientos administrativos en el aplicativo ejecutados) *100%	1er reporte	(Secretaria General /PU Planeación Estratégica).	5%	0%							Este indicador el area no le ha dado cumplimiento pero esta trabajando para publicar los tramites en	
2do reporte			5%											
3er reporte			5%											
Revisar tramites para verificar si requieren actualización	(Revicion de tramites para actualizar/ N # de tramites actualizados) *100%	2do reporte	(Secretaria General /PU atención al ciudadano)	5%										
		3ro reporte		5%										
Diseñar y establecer metodología para cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlas a la ciudadanía.	(Diseño y metodología que cuantifique el impacto de las acciones de racionalizacion / registro de divulgacion a la cuidadania de las acciones de racionalizacion) *100%	2do reporte	(Secretaria General /PU atención al ciudadano, Tics, Comunicacion es.)	10%										
		3er reporte		10%										
RENDICION DE CUENTA	Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad	(Informacion actualizada y publicada en la pagina web / N # de actualizaciones en la pagina web) *100%	1er reporte	Secretaria General / P.E. TIC's	9%	9%	30/04/2020		30/08/2020	30/12/2020	27%	se ha realizado 'por el area el seguimiento al plan de accion institucional de la empresa		
			2do reporte		9%									
			3er reporte		9%									
	Publicar información relacionada con los resultados y avances de	(informes con los resultados y avances de gestion institucional	1er reporte	Secretario General / P.E.	9%	9%						Se ha publicado en la pagina web de la		
			2do reporte		9%									
			3er reporte		9%									

	Tertulias entre la entidad, ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	(Socializacion de rendicion de cuenta sobre los avances y resultados de las metas misionales / N # de evidencias realizadas) *100%	1er reporte	Secretaria General / P.U. Atención al Ciudadano	9%	9%						Se pudo observar evidencias de la socializacion con la comunidad con los avances de la gestion
	Tertulias entre la entidad, ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	(Socializacion de rendicion de cuenta sobre los avances y resultados de las metas misionales / N # de evidencias realizadas) *100%	2do reporte		9%							
	Tertulias entre la entidad, ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	(Socializacion de rendicion de cuenta sobre los avances y resultados de las metas misionales / N # de evidencias realizadas) *100%	3er reporte		9%							
	Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías , organizaciones y comunidad en general.	(N # de rendicion de cuentas programada / N # rendicion de cuetas ejecutadas) *100%	3er reporte	Secretaria General / P.E. TIC's / P.U. Atención al Ciudadano / P.E. Discapacitados	19%							
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO E	Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano.	(capacitaciones realizadas / N # de capacitaciones ejecutadas) *100%	1er reporte	Subgerencia Corporativa / P.U. Talento Humano	4%	4%						Se realizaron capacitaciones y se cuentan con las evidencias
			2do reporte		4%							
			3er reporte		4%							
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de aseo	Niveles de satisfaccion de usuarios %	1er reporte		4%	4%						satisfacion de los usuarios del servicio de aseo
			2do reporte		4%							
			3er reporte		4%							
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado	Niveles de satisfaccion de usuarios %	1er reporte	Secretaria General / P.U. Atención al Ciudadano	4%	4%						satisfacion de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado
			2do reporte		4%							
			3er reporte		4%							
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de alumbrado público	Niveles de satisfaccion de usuarios %	1er reporte	Secretaria General / P.U. Atención al Ciudadano	4%	4%						se observo el nivel de satisfacion de los usuarios del servicio de Alumbrado publico
			2do reporte		4%							
			3er reporte		4%							
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios del Portafolio de Servicios	Niveles de satisfaccion de usuarios %	1er reporte	Secretaria General / P.U. Atención al Ciudadano	4%	4%						Se entrego evidencias del nivel se satisfacion del portafolio de
			2do reporte		4%							
			3er reporte		4%							

IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO	Incluir en el botón de transparencia de la página web el botón para reporte de los actos de corrupción y afectación a la transparencia y notificarlo a los grupos de valor de la ESSMAR ESP.	(Actualizar pagina web con el boton de reporte de actos de corrupcion y afectacion a la empresa / N # de notificaciones recibidas por los grupos de valores)	2do reporte	(responsables (Secretaria General /PU atención al ciudadano, Tics, Comunicacion es.)	11%		30/04/2020		30/08/2020		30/12/2020	23%		
	Adicionar al interior de la línea de atención al cliente de la ESSMAR ESP la opción de reporte de actos de riesgos de corrupción	Actualizar la linea de atencion al cliente con la opcion de reporte de actos de riesgos de corrupcion / N # de reportes de actos de riesgos de corrupcion	2do reporte	(Secretaria General /PU atención al ciudadano, Tics, Comunicacion es, area comercial y	11%									
	Revisión ajuste y aprobación de las TRD enviadas por las dependencias	Actualizacion de las TRD	1er reporte	(Subgerencia corporativa P/u Gestión Documental)	3%	3%								Se realizo la aprobacion de las TRD enviadas por las dependencias
			2do reporte		3%									
			3er reporte		3%									
	Estructurar proceso de digitalización física que reposa en la ESSMAR ESP	N # de expedientes organizados por cada dependencia	1er reporte	(Subgerencia corporativa P/u Gestión Documental)	3%	0%								Se observa que los documentos se encuentran en fisico no digitalizados
			2do reporte		3%									
			3er reporte		3%									

PARTICIPACION POR DIRECTRICES 1 INFORME

DIRECTRIZ	% EJECUTADO	% PROGRAMADO	OBSERVACION POR NO CUMPLIR:
Gestión de Riesgo	11,75%	25%	Se necesita estructurar un software de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's, en la directriz de racionalización de tramites este indicador el area no le ha dado cumplimiento pero esta trabajando para publicar los tramites en el aplicativo SUIT.
Racionalización de Trámites	0,00%	25%	
Rendición de Cuentas	6,75%	25%	
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	5,75%	25%	
TOTAL EJECUTADO	24,25%	100%	



ANALISIS

En relación al primer informe de seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020, se puede analizar que las dependencias encargadas han dado consecución a los indicadores y productos programados para alcanzar los objetivos trazados dentro del plan, en relación a esto pasaremos a discriminar cada de las dependencias con obligaciones dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano: 1. GESTION DE RIESGO: el cual cuenta con cinco indicadores y dos actividades para este primer cuatrimestre A. Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual se actualizó en el mes de enero de 2020, B. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción el cual se socializo el 30 de Enero del 2020, donde se procedió a orientar a las acciones de la entidad hacia la identificación de la fuente de los riesgos, este módulo con un valor del 25 % y proyectado y cumplido para este primer cuatrimestre el 12 % de avance, es de menester manifestar que se dio cumplimiento en el módulo de gestión de riesgo a lo programado por la entidad. 2.RACIONALIZACION DE TRAMITES: cuenta este módulo con ocho indicadores, y dos actividades para este primer cuatrimestre las cuales son: A Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQRs: Este indicador no se le ha dado cumplimiento por el área esta manifiesta que se está trabajando para obtener el software Orfeo que es una herramienta de gestión documental y de procesos, esto con el ánimo de cumplir con este indicador y enfocarlo en prever los términos de respuestas de PQRs. B. Registrar tramites y otros procedimientos administrativos en el aplicativo: Este indicador quedo programado para que se le dé cumplimiento por el área de planeación estratégica, esta indica que no se le ha dado cumplimiento a este indicador por que se está trabajando en el aplicativo SUIT(sistema único de informacion de tramites) esto con el ánimo de cargar todos los tramites de la entidad y hacerlos públicos ante los grupos de valor, se le enfatizo reprogramar el cumplimiento de esta actividad para el segundo cuatrimestre del año en curso. 3. Rendición de cuentas: A , C. Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR, actividad programada para el segundo cuatrimestre del 2020, se observa en este módulo un porcentaje de avance del 0% dado que esta no contaba con actividades programadas para el primer cuatrimestre, 3. Rendición de Cuentas: Este módulo cuenta con siete indicadores, tres con cumplimiento para este primer cuatrimestre A, Publicar difundir y mantener actualizada la información relevante sobre el avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, este indicador se le dio cumplimiento por el área de Tics por las publicaciones realizadas en el primer cuatrimestre del 2020 en las redes sociales de la entidad. Publicar difundir y mantener actualizada la información relevante sobre el avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, este indicador se le dio cumplimiento por el área de comunicaciones, por medio de las informaciones actualizadas y publicadas de la entidad en las redes sociales en el primer cuatrimestre del 2020. B. Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional, el 30 de abril del 2020 fue publicado el primer informe de avance del plan de acción de la Essmar ESP, C Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales, este indicador se ha cumplido a cabalidad con lo proyectado dentro del plan en el primer cuatrimestre de esta anualidad, Este módulo de Rendición de cuenta quedo con un porcentaje de cumplimiento del 7% del 25% indicado esto debido porque no se cumplieron todos los indicadores. 4. Estrategias de servicio al ciudadano e implementación de la ley de transparencia y atención al ciudadano: Cuenta con nueve actividades y siete con actividades para este primer cuatrimestre: A. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, este indicador se cumplió con las capacitaciones respectivas. B. Medición y análisis de la saturación de los usuarios de los servicios de aseo, este indicador se le da cumplimiento por medio de las encuestas del nivel de satisfacción y cuenta con sus propias mediciones que para el primer cuatrimestre conto con un nivel de satisfacción del 96% entre los usuarios. C. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado este indicador cuenta con un nivel de satisfacción entre los usuarios, se le da cumplimiento por medio de las encuestas del nivel de satisfacción y cuenta con sus propias mediciones que para el primer cuatrimestre conto con un nivel de satisfacción entre los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado de un 62%. D. Medición y análisis de la satisfacción de alumbrado público, este indicador el área de alumbrado público cuenta con un nivel de satisfacción de los usuarios del 76%. E, Medición y satisfacción de los usuarios del portafolio de servicios. este indicador, se le da cumplimiento por medio de las encuestas del nivel de satisfacción y cuenta con sus propias mediciones que para el primer cuatrimestre conto con un nivel de satisfacción entre los usuarios del portafolio de servicios del 78%. F. Revisión ajuste y aprobación de las TRD enviadas por las dependencias: se realizó la aprobación de las TRD y se entregó evidencias por el área de gestión documental. G. Estructurar procesos de digitalización física que reposa en la ESSMAR: Se puede observar la documentación de la empresa en buen resguardo y cuidado en cajas y en área privada de gestión documental.

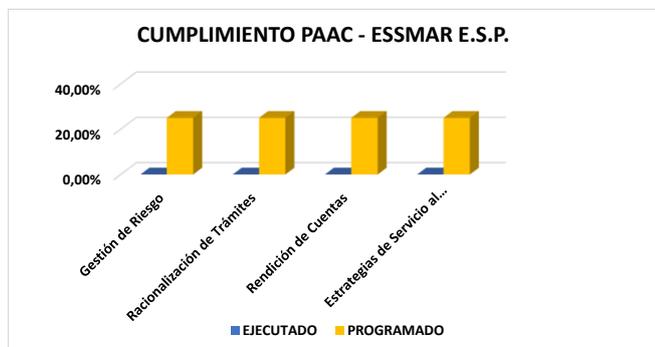
RECOMENDACIONES

Se ha podido observar que muchas de las actividades no se le lograron dar cumplimiento por las áreas hay que tener en cuenta el estado de emergencia que se encuentra el país con relación al COVID 19, no obstante, los empleados se han esforzado en el cumplimiento de las metas planteadas. A continuación, el asesor de control interno procede a realizar las siguientes recomendaciones: es necesario enfatizar en las capacitaciones por parte de los jefes de procesos en la identificación de los riesgos de cada una de sus dependencias. En el área de atención al cliente se hace necesario la implementación del software para prevenir el vencimiento de los PQRs y con esto mejorar la atención a los grupos de valor de la empresa, y que sirva este mismo software como herramienta de gestión documental de todos los requerimientos de los entes de control y manejo de las comunicaciones tanto internas como externas de toda la empresa. La empresa ESSMAR debe agilizar el proceso de registro de tramites y procedimientos en el aplicativo SUIT (sistema único de información de tramites), con esto darle cumplimiento a la política de racionalización de tramites y la ley de transparencia y derecho a la información pública Ley 1712 de 2014. En el tema de la documentación de la ESSMAR se debe trabajar en digitalizar toda la información física que se encuentra en la empresa es necesario esto en este mundo de las tecnologías y la internet.

ATENTAMENTE: CEYETH CABALLERO/ JEFE CONTROL INTERNO

PARTICIPACION POR DIRECTRICES 2 INFORME

DIRECTRIZ	% EJECUTADO	% PROGRAMADO	OBSERVACION POR NO CUMPLIR:
<i>Gestión de Riesgo</i>	0,00%	25%	
<i>Racionalización de Trámites</i>	0,00%	25%	
<i>Rendición de Cuentas</i>	0,00%	25%	
<i>Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley</i>	0,00%	25%	
TOTAL EJECUTADO	24,25%	100%	

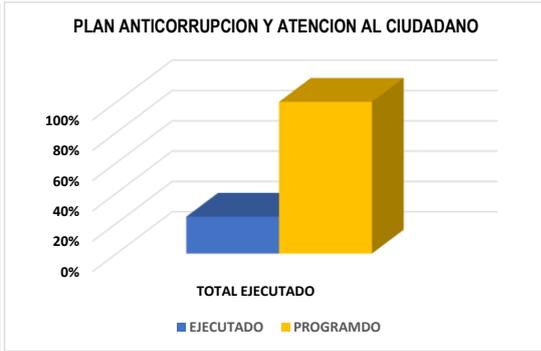
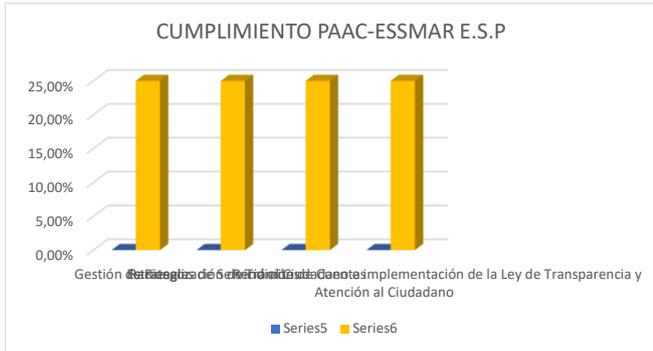


ANALISIS

RECOMENDACIONES

PARTICIPACION POR DIRECTRICES

DIRECTRIZ	% EJECUTADO	% PROGRAMADO	OBSERVACION POR NO CUMPLIR:
<i>Gestión de Riesgo</i>	0,00%	25%	
<i>Racionalización de Trámites</i>	0,00%	25%	
<i>Rendición de Cuentas</i>	0,00%	25%	
<i>Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley</i>	0,00%	25%	
TOTAL EJECUTADO	24%	100%	



ANALISIS

RECOMENDACIONES