

PLAN

♦ ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO **PAAC**

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**



ELABORÓ Y REVISÓ

PEDRO DIAZ DACONTE

Profesional Especializado adscrito a la Oficina Asesora de Planeación
Estratégica y Gestión Regulación

LUIS DELGADO LOZANO

Jefe de Control Interno

LUIS LOZANO SANTANA

Profesional Universitario - adscrito a Secretaría General
Grupo SIG

YAHAIRA INDIRA DE JESÚS DIAZ QUESADA

Agente Especial ESSMAR E.S.P.

PRESENTACIÓN

Es un deber para todas las entidades del estado, en cumplimiento al capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”; desarrollar las estrategias y mecanismos institucionales de lucha contra la corrupción, en razón a ello, como empresa de carácter pública y en cumplimiento a la mencionada ley; nos proponemos a elaborar y actualizar para la vigencia 2022 el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual contempla cinco (5) componentes independientes los cuales son:

en el siendo este el mecanismo que rige a nuestra entidad en materia de control anticorrupción y atención al ciudadano.

- *Componente de mitigación de riesgos de corrupción*
- *Componente de racionalización de tramites*
- *Componente de rendición de cuentas*
- *Componente para mejorar la atención al ciudadano.*
- *Componente para la Transparencia y Acceso a la Información.*

Estas estrategias en su conjunto, buscan en su conjunto blindar los procesos administrativos y funcionales de la empresa, garantizando herramientas necesarias para que se cierren las brechas que sean lesivas a la gestión de lo público, para ello; en armonía con la ciudadanía se trabajará de manera permanente en acciones de confiabilidad y transparencia, especialmente en el uso de los recursos. Esto, además de crear espacios permanentes de relacionamiento y confluencia entre los principales actores de interés.

Bajo este propósito, desde la gerencia de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P, se trabajará en la búsqueda de mecanismos que generen confianza, garantía y transparencia, permitiendo el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

A través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2022, las ESSMAR E.S.P fijará las estrategias de tipo institucional, no solamente para mitigar las acciones de corrupción, sino que además se compromete en brindar los mecanismos de acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública.

Atentamente,

YAHAIRA INDIRA DE JESUS DIAZ QUESADA

Agente Especial ESSMAR E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	2
2	ALCANCE.....	3
3	OBJETIVOS.....	4
3.1	General.....	4
3.2	Estratégicos.....	4
4	MARCO LEGAL.....	5
5	ELEMENTOS DEL PAAC 2021	6
6	PRIMER COMPONENTE	7
6.1	Mapa de riesgo anticorrupción y mecanismos para mitigar los riesgos	7
6.2	Mecanismos de comunicación de la política anticorrupción.....	10
6.3	Mapa de procesos de la organización	11
6.4	Gráficas y análisis de la distribución de los riesgos.....	13
6.5	Monitoreo y seguimiento de la oficina de control interno.....	14
6.5.1	Programación de seguimiento.....	14
7	SEGUNDO COMPONENTE.....	15
7.1	Racionalización de tramites.....	15
8	TERCER COMPONENTE	17
8.1	Rendición de cuentas	17
9	CUARTO COMPONENTE.....	19
9.1	Atención al ciudadano.	19
10	QUINTO COMPONENTE.	20
10.1	Transparencia y acceso a la información.	20
11	GLOSARIO DE TERMINOS.....	21
12	BIBLIOGRAFÍA	22

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Causas y Consecuencias de los Riesgos.....	8
Tabla 2 Número de riesgos por dependencias.....	13
Tabla 3. Fechas de seguimiento del PAAC	14
Tabla 4. Mecanismos de rendición de cuenta.....	18

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Número de riesgos por dependencias	13
Gráfico 2. Parametrización de tramites corporativos.....	137

1 INTRODUCCIÓN

La institucionalidad como figura de representación del estado en cada entidad del sector público, tiene el deber constitucional de ser generadoras de “Valor público” que no es más que, dar estricto cumplimiento a los fines esenciales del estado en condiciones de calidad y oportunidad, en tal sentido, el servidor público debe proceder siempre con transparencia y apego a salvaguardar los intereses generales.

Es por ello, que a través de la política anticorrupción se busca que las entidades trabajen y materialicen el concepto de moralidad pública en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, ya que muchas veces esta relación está mediada por un conjunto de prácticas que calcinan los principios de integridad del estado.

Luego entonces, para obrar en función a estos principios se debe garantizar la gestión transparente en el uso y manejo del fisco del estado, es por ello, que el gobierno nacional ha establecido mecanismos de lucha contra todo acto de corrupción, esto a través del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; creando un marco metodológico de referencia para que este sea aplicado por todas las entidades del estado.

El ESSMAR E.S.P, como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta; se acoge a los preceptos normativos de la ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*, en tal sentido, desarrolla como herramienta de control y prevención el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2022, el cual fija las disposiciones institucionales en materia de lucha contra la corrupción.

2 ALCANCE

La actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC vigencia 2022, desarrollado por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., es de aplicación a todos los procesos y servidores de la empresa.

Es de responsabilidad estricta del área de planeación enrutarse el enfoque metodológico para la construcción del presente plan y, a través del proceso de Evaluación Independiente de la Empresa se hará seguimiento y control, esto de acuerdo a la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V 2- 2015, Presidencia de la República, cap. V Numeral I.

3 OBJETIVOS

3.1 General

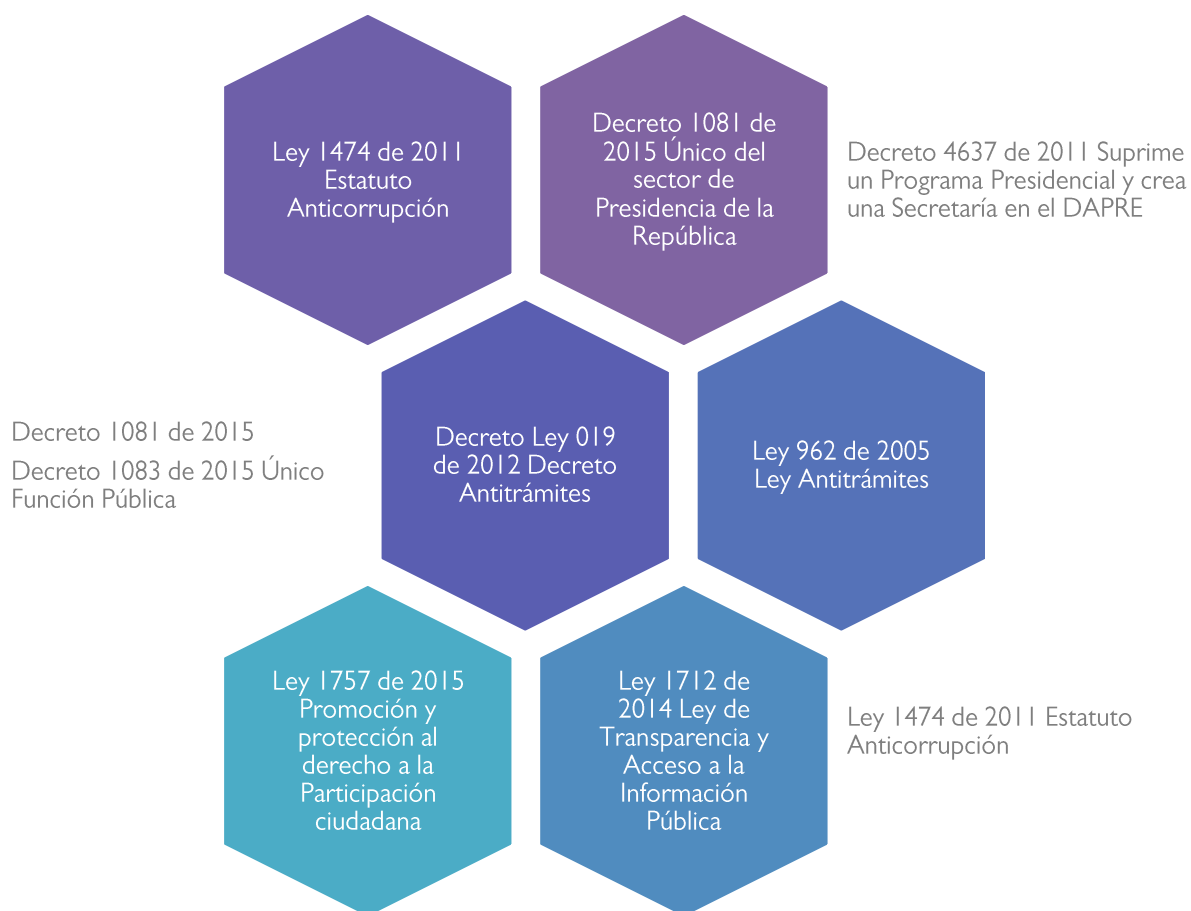
Actualizar las pautas del PAAC vigencia 2022 de la ESSMAR E.S.P.; a fin de reorientar las acciones de los componentes que lo constituyen: Mecanismos de Racionalización de tramites, Rendición de cuentas, mecanismos de participación ciudadana, y mecanismos de acceso a la información.

3.2 Estratégicos

- ✓ Definir el marco metodológico en la construcción del plan
- ✓ Organizar mesas de trabajo con los lideres de cada proceso
- ✓ Ajustar y redefinir los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos
- ✓ Actualizar las acciones puntuales en cada uno de los componentes del PAAC
- ✓ Hacer seguimiento y control periódico de los riesgos identificados, para así poderlos mitigar y evitar acciones lesivas al patrimonio de la empresa.
- ✓ Socializar las políticas y disposiciones normativas con respecto a esta estrategia del gobierno “Lucha contra la Corrupción”.
- ✓ Generar las modificaciones y actualizaciones cuando corresponda en lo que va corrido del periodo 2022

4 MARCO LEGAL

Son las disposiciones normativas y regulatorias que le dan fundamento al contenido teórico del documento, a continuación, resaltamos las normas más relevantes.



5 ELEMENTOS DEL PAAC 2022

El desarrollo teórico y conceptual del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se recoge en los siguientes componentes que se ilustran a continuación:



6 PRIMER COMPONENTE

El primer componente del PAAC, lo que busca es que, a través de un diagnóstico, las entidades hagan identificación de los riesgos de corrupción que sean susceptibles de materializarse en los procesos y, por consiguiente, estos puedan afectar la imagen de moralidad pública de la empresa.

Para ello, además de identificar los riesgos, se debe establecer los controles a que de lugar para evitar su materialización y definir la periodicidad de seguimiento en el periodo.

6.1 Mapa de riesgo anticorrupción y mecanismos para mitigar los riesgos

A través del mapa y/o matriz de riesgo, se identifican y definen los riesgos en cada proceso o unidad funcional de la empresa.

En la construcción y/o actualización del/el mapa/ matriz de riesgo de corrupción institucional, se tuvo en cuenta el siguiente concepto metodológico:

I. Para que un riesgo, se tipifica como riesgo de corrupción este debe cumplir lo siguiente:

- Que la acción exista abuso de poder
- Que haya desviación en la gestión de lo público
- Que la acción genere beneficio propio o a un tercero

Para consolidar la matriz de riesgo de corrupción se siguieron los siguientes pasos:

2. Se hizo reuniones con líderes de procesos
3. Se identificaron las áreas más críticas de la empresa
4. Se hizo actualización de los riesgos por unidad funcional
5. A cada riesgo se le asoció unas posibles causas de ocurrencia y consecuencias
6. Se construyó la matriz de riesgo asociando las áreas y sus responsables
7. Se definieron acciones de control y seguimiento asociados a indicadores
8. Se definió los entregables asociados al control de cada riesgo
9. Se definió la periodicidad de seguimiento que debe hacer el jefe de control interno

A continuación, mostramos la identificación de riesgos de los procesos de la empresa:

Tabla 1. Matriz de Causas y Consecuencias de los Riesgos

CAUSAS	Riesgo Descripción	Consecuencias
Falta de procesos estandarizados, falta de compromiso del personal designado	Omitir respuesta de PQR'S	Configuración de silencio administrativo positivo, falta disciplinaria
Falta de procesos estandarizados, falta de compromiso del personal designado	No dar respuestas a las QR'S dentro de los términos legales	Configuración de silencio administrativo positivo, disminución en el índice de satisfacción al usuario, pérdida de imagen institucional
Pagos de favores políticos, falta de responsabilidad y compromiso ético	Exigencia de dadas para otorgar y/o agilizar solicitud de disponibilidades menores a 5 unidades y de ANC	Detrimento de la imagen corporativa, sanciones de superservicios
Fallas en los procesos de control, falta de estandarización de procesos, falta de ética	Generar cobros en las visitas de inspección y/o verificación técnica a usuarios	Detrimento de la imagen corporativa, sanciones de superservicios
Amiguismo, falta de trazabilidad y control, beneficios propios, pago de favores políticos	Ajustar reliquidaciones a usuarios a fin de favorecerlos	Ocurrencia de sanciones disciplinarias y fiscales, pérdida de la reputación corporativa, desviación de recursos
Amiguismo, falta de trazabilidad y control, beneficios propios, pago de favores políticos	Recibir dadas para generar conceptos favorables a terceros en reclamaciones del servicio	Ocurrencia de sanciones disciplinarias y fiscales, pérdida de la reputación corporativa, desviación de recursos
Amiguismo, falta de trazabilidad y control, beneficios propios, pago de favores políticos	Omisión en el inicio de procesos de cobro coactivo por favorecimiento a terceros (familiares, amigos cercanos)	Ocurrencia de sanciones disciplinarias y fiscales, pérdida de la reputación corporativa, desviación de recursos
Fallas en los procesos de control, falta de estandarización de procesos, falta de ética	Manipulación en la toma de lecturas, para favorecer terceros	Detrimento de la imagen corporativa, sanciones de superservicios
Amiguismo, falta de trazabilidad y control, beneficios propios, pago de favores políticos	Manipulación de la información de registro de recaudos para favorecimiento de terceros	Ocurrencia de sanciones disciplinarias y fiscales, pérdida de la reputación corporativa, desviación de recursos
Amiguismo, falta de control en el proceso, desconocimiento	Omitir acciones disciplinantes a fin de favorecer a terceros	Faltas disciplinarias, deterioro del ambiente laboral
Falta de profesionalismo, falta de ética profesional	Suministrar información confidencial de la empresa a terceros a cambio de dadas	Afectación a la imagen corporativa
Beneficio a un particular	Sobrecosto en los presupuestos	Detrimento patrimonial
Favorecimiento a un tercero	Direccionar ofertas a posibles oferentes	Falta pluralidad e igualdad de condiciones para los posibles oferentes
Favorecimiento de intereses particulares y personales	Priorizar factibilidades y disponibilidades de solicitud de servicios públicos de acueducto y alcantarillado	incumplimiento del debido proceso
Favorecimiento de intereses particulares y personales	Omisión de requerimientos en la revisión de los proyectos de acueducto y alcantarillados	Afectación técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado
Favorecimiento a terceros, beneficio propio, falta de control de control y procesos estandarizados	Desviación de materiales e insumos inventariados	Deterioro del patrimonio corporativo
Favorecimiento a terceros, beneficio propio, falta de control de control y procesos estandarizados	Hurto de activos: planta y equipo	Deterioro del patrimonio corporativo
Falta de seguimiento, falta de organización del proceso	Omitir Informes y reportes antes a antes de control a fin de favorecimiento propios o a terceros	Afectación disciplinaria, acciones sancionatorias
Falta de planeación, Falta de plan de auditorías, falta de conocimiento del proceso, amiguismo	No realizar Auditorías internas a fin de favorecer a terceros	Deterioro de la imagen institucional, no cumplimiento de objetivos institucionales, incumplimiento de la ley
*Acto u omisión en la verificación de los requisitos mínimos de trabajo para la contratación de personal	Vinculación de personal sin el lleno de los requisitos legales exigidos para el cargo	* Apoyar a un tercero en perjuicio de los principios del servicio público.
* Ausencia o debilidad de los		* Perder la legitimidad de la Administración de la empresa.

CAUSAS	Riesgo Descripción	Consecuencias
controles en el proceso de contratación * Empleados no calificados para desempeñar funciones * Falta de comprensión de los principios y valores institucionales * Intereses personales * Amistad		* Generación de cambios y desgastes administrativos. . * Sanciones disciplinarias . * Fomentar escenarios de conflicto . * Impacto en la igualdad de acceso a los empleos . * Demandas
Abuso de privilegio para acceder a información de nómina solicitando y/o recibiendo dadas Amistad Discreción del empleado Debilidad o falta de control en el proceso de nómina Negligencia del personal encargado de la seguridad social. Falta de presupuesto.	Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios salariales (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc) afectando la liquidación de nómina	Desviación de los recursos públicos Detrimento patrimonial Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales
Negligencia del personal encargado de la seguridad social. Falta de presupuesto.	Generar causación de intereses debido al pago extemporáneo de la seguridad social o inconsistencias en las liquidaciones definitivas.	Detrimento patrimonial Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales
Negligencia del personal encargado. Amistad Falta de conocimiento.	Reconocimiento de incapacidades sin cumplir los requisitos exigidos por la EPS.	Detrimento patrimonial Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales
Falta de control y seguimiento a los planes de seguridad y salud en el trabajo.	Pérdida económica por sanciones de entes de control o demandas de los grupos de valor debido a incidentes, accidentes de trabajo, enfermedad laboral.	Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales. Demandas. Pérdida de vidas humanas.
Falta de control y seguimiento al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Pérdida económica por sanciones de entes de control o demandas debido a incumplimiento de estándares mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales. Aumento del riesgo de sufrir accidentes de trabajo.
Desconocimiento o falta de socialización del manual de contratación	Omisión o desconocimiento a los lineamientos internos de contratación (Manual de contratación)	celebración indebida de contratos, ocurrencia de hallazgos disciplinarios y fiscales, pérdida de buena imagen corporativa
Falta de estandarización de procesos, falta de control y seguimiento, pagos de favores a terceros, amiguismo	Celebración de contratos sin el cumplimiento del lleno de los requisitos legales	celebración indebida de contratos, ocurrencia de hallazgos disciplinarios y fiscales, pérdida de buena imagen corporativa
Amiguismos, pago de favores, falta de compromiso del personal asignado	Omisión a la verificación del cumplimiento de las actividades de ejecución del contrato	Desorden procedimental, sanciones fiscales y/o penales
Falta de compromiso ético del personal designado, pagos de favores políticos, amiguismo	Solicitud de dadas para favorecimientos a terceros en algunas de las etapas de contratación	pérdida de la buena imagen institucional, sanciones disciplinarias y fiscales
Encubrimiento a terceros, pago de favores	Elaboración de informes con amaños, alejados de la realidad contractual	Ocurrencia de hallazgos disciplinarios y fiscales, pérdida de buena imagen corporativa
Falta de procesos estandarizados, desorden administrativo, falta de control	Emisión de certificaciones con información falsa para favorecimiento propios o a terceros	Pérdida de imagen corporativa, descontento de las partes interesadas, incremento en la insatisfacción
Falta de compromiso ético del personal designado, pagos de favores políticos, amiguismo	Falta de ética en las actuaciones de defensa judicial de la empresa	Desorden procedimental, sanciones fiscales y/o penales

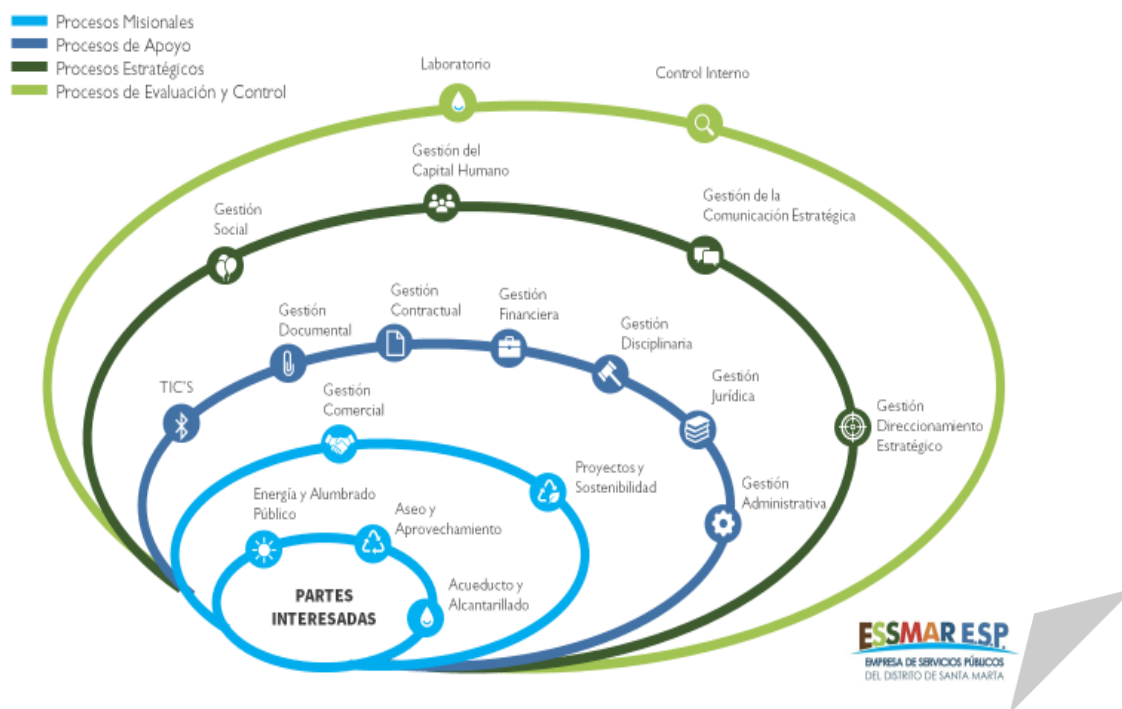
CAUSAS	Riesgo Descripción	Consecuencias
Falta de compromiso ético del personal designado, pagos de favores políticos, amiguismo	Omisión de cumplimiento de los términos judiciales para favorecer a terceros	Desorden procedimental, sanciones fiscales y/o penales
Tráfico de influencias, pagos de favores políticos	Amañamiento de contratos para favorecimiento propio o a terceros	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias, Pérdida de imagen corporativa
Falta de estandarización de procesos y control	Malversación de fondos a los propósitos institucionales	Detrimento patrimonial
Amiguismo y encubrimiento a terceros	Amañamiento de informes y estados financieros a fin de favorecer a terceros	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias, Pérdida de imagen corporativa
Falta de ética y profesionalismo del personal vinculado, recibimiento de dádivas y falta de procedimientos estandarizados	Divulgación de información confidencial de la empresa	Pérdida de imagen corporativa
Falta de estandarización de procesos y control, pago de favores a terceros y recibimiento de dádivas	Generación de pagos y expedición de certificado de disponibilidad presupuestal sin los soportes y/o requisitos legales	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias, Pérdida de imagen corporativa
Falta de control y seguimiento	Hurto y desviación de equipos tecnológicos	Detrimento del patrimonio corporativo
Falta de procesos estandarizados, recibimiento de dádivas, falta de ética profesional por el personal involucrado	Ocultar, alterar o suministrar información confidencial para beneficio propio o a terceros	Deterioro de imagen corporativa, fuga de información confidencial
Hurto y robo del presupuesto	Inadecuada ejecución del presupuesto asignado al proceso	Hallazgos disciplinarios y fiscales, incumplimiento a los objetivos institucionales y estratégicos
falta de control, falta de profesionalismo	Incumplimiento en los tiempos de publicación de información institucional en la página web a fin de favorecer a terceros	Deterioro de la imagen institucional, hallazgos de entes de control
Presión de funcionarios con poder de decisión para contratar bienes y servicios, desarticulación de la planeación contractual con la formulación de proyectos.	Asignación, programación y ejecución presupuestal con destinación diferente al cumplimiento de las metas y programas institucionales para favorecimiento de terceros	Investigaciones disciplinarias y procesos sancionatorios por parte de entes de control.
Presión de funcionarios con poder de decisión para ajustar resultados de gestión, no contar con la evidencia que soporte los resultados de la gestión.	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de manipular o alterar la información de los resultados alcanzados en los planes y proyectos institucionales.	Pérdida de la credibilidad institucional, incumplimiento de la planeación estratégica y del plan de desarrollo distrital, investigaciones disciplinarias y procesos sancionatorios por parte de organismos de control.
Falta de control en el uso de la información, no asignación de responsables, ausencia de políticas de seguridad de la información institucional.	Posibilidad del uso, pérdida o apropiación indebida de la información sensible del área por falta de control en el acceso a la información y dolo intencionado por parte del funcionario o contratista	Impacto negativo sobre la imagen de la entidad.
Amañamiento, falta de claridad en el proceso, encubrimiento a terceros	Generar inversiones y contratación que no están contemplados en el PAA	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias, Pérdida de imagen corporativa
Amiguismos, pagos de favores políticos, falta de control y seguimiento	Omitir el seguimiento y control en la supervisión de los contratos	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias, Pérdida de imagen corporativa
Amiguismos, pagos de favores políticos, falta de control y seguimiento	Realizar hurto o desviación de materiales designados para adecuación de infraestructura física	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias, Pérdida de imagen corporativa

6.2 Mecanismos de comunicación de la política anticorrupción

- ✓ **Estrategia I:** Socializar la política todos los grupos de valor de la empresa utilizando las herramientas de comunicación y difusión institucional

- ✓ **Estrategia 2:** Utilización de la plataforma web para visibilizar las acciones que ha establecido la empresa en materia de la política anticorrupción
- ✓ **Estrategia 3:** Acciones de mejora continua y ajustes correctivos.

6.3 Mapa de procesos de la organización



El modelo de gestión de ESSMAR E.S.P es representado en un gráfico denominado mapa de procesos, el cual permite visualizar las interrelaciones entre sus diferentes niveles; está fundamentado en la adopción de un enfoque basado en procesos mediante el desarrollo, implementación y mejorara continúa de la gestión.

El mapa de procesos muestra la importancia que tiene para ESSMAR E.S.P identificar las necesidades de los usuarios en la cual desarrolla su objeto misional y la transformación de esas necesidades para generar impacto y satisfacción en la comunidad. Adicionalmente los ejes estratégicos se enmarcan alrededor de las funciones básicas de prestación de los servicios públicos domiciliarios a la población samaria, para centrar las estrategias hacia el mejoramiento continuo y crecimiento de las mismas.

Bajo ese propósito el ESSMAR E.S.P como Empresa de Servicios públicos del Distrito de Santa Marta, ha jerarquizado sus actividades funcionales y operacionales en: Modelo de operación por Macroprocesos, Procesos y Subprocesos. El modelo de operación comprende cuatro niveles de Macroprocesos, los cuales son:

- ✓ **Estratégicos**

- ✓ Misionales
- ✓ De apoyo
- ✓ De evaluación y Control

Cada macroproceso agrupa un número de procesos mutuamente relacionados. A continuación, mostramos nuestro mapa de procesos organizacional, definiendo de esta forma que el mapa de procesos es:

La representación gráfica de los procesos que componen la estructura operacional del ESSMAR E.S.P. cumpliendo el Ciclo PHVA el cual ordena el ciclo productivo de la empresa para mostrar la relación que nace desde las necesidades de las partes interesadas y terminando en el ciclo con la entrega del producto y/o servicio a la propia parte interesada.

Procesos Estratégicos: Es el conjunto de procesos que tienen como objetivo dirigir la organización hacia el futuro, para ello se dispone de una plataforma estratégica que garantice el logro de metas misionales y retos institucionales, a través de un modelo de operación integral, eficiente y seguro para todos sus grupos de interés.

A través de este macroproceso se establecen las directrices que permiten formular y comunicar el pensamiento estratégico de ESSMAR E.S.P, asintiendo dirigir y coordinar la ejecución de estrategias, procesos, planes, programas y proyectos con el fin de alcanzar los objetivos, la misión y visión de la organización.

Procesos Misionales: Los procesos misionales son aquellos que materializan el producto y/o servicio del ESSMAR E.P.S, es decir, los procesos de negocio de la organización y por tanto los relacionados con la producción. Estos procesos tienen una relación directa con la satisfacción de los clientes y partes interesadas, tanto en el momento de detectar las necesidades como en el resultado del servicio prestado o el producto entregado. Hacen parte de estos, Acueducto y Alcantarillado, Aseo y Aprovechamiento y Alumbrado Público los cuales se mercadean a través del subproceso de gestión comercial.

Procesos de Apoyo: Los procesos de apoyo son aquellos procesos de soporte administrativo que proporcionan los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, necesarios para el cumplimiento de la misión institucional del ESSMAR. En muchos casos, estos procesos son determinantes para conseguir los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios como partes interesadas del ESSMAR.

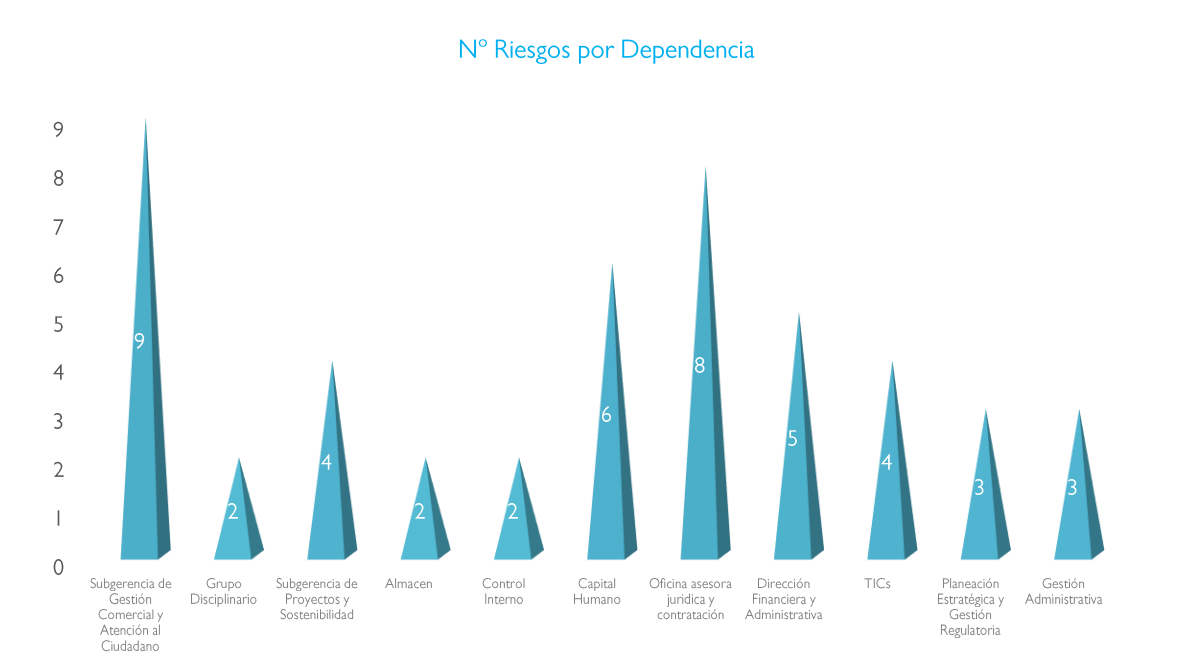
6.4 Gráficas y análisis de la distribución de los riesgos.

Después de actualizar el inventario de los riesgos por dependencias, la distribución de los riesgos de corrupción quedó como se describe en la tabla:

Tabla 2 Número de riesgos por dependencias.

Dependencia	No. Riesgo
Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	9
Grupo Disciplinario	2
Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	4
Almacén	2
Control Interno	2
Capital Humano	6
Oficina asesora jurídica y contratación	8
Dirección Financiera y Administrativa	5
TICs	4
Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	3
Gestión Administrativa	3

Gráfico 1. Número de riesgos por dependencias



6.5 Monitoreo y seguimiento de la oficina de control interno.

El seguimiento y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en la ESSMAR E.S.P, estará a cargo de planeación estratégica y Gestión regulatoria y el proceso de Evaluación Independiente y su correspondiente unidad funcional a cargo del jefe de control Interno.

A través de la evaluación independiente y seguimiento sistemático por parte del jefe de control interno, se genera valor en la gestión y cultura de mejoramiento continuo, expresados estos en:

- ✓ Procesos más confiables y seguros
- ✓ Transparencia del proceso
- ✓ Generación de cultura de autocontrol
- ✓ Mejores resultados
- ✓ Mayor confianza hacia la ciudadanía

Son funciones estrictas del jefe de control interno con respecto al PAAC 2021, las siguientes:

- ✓ Valoración del Riesgo
- ✓ Acompañamiento y Asesoría:
- ✓ Evaluación y Seguimiento:

6.5.1 Programación de seguimiento

El PAAC estará sujeto a tres seguimientos en el periodo descritos de la siguiente manera¹:

Tabla 3. Fechas de seguimiento del PAAC

Seguimientos	Fechas
1er Seguimiento	Con corte al 30 de abril
2do Seguimiento	Con corte al 31 de agosto
3er Seguimiento	Con corte al 31 de diciembre

¹ las fechas de publicación de los informes de seguimiento se surtirán diez días hábiles posterior a la fecha

7 SEGUNDO COMPONENTE

El segundo componente de PAAC alude a que las organizaciones deben crear los mecanismos administrativos y de apoyo tecnológico, para volver más fácil y ágil los tramites para las partes interesadas.

7.1 Racionalización de tramites.

Hacer racionalización de tramites es una tarea que a nivel de los procesos de la ESSMAR E.S.P. implica, tomar acciones que hagan más simples las tareas y/o actividades para los grupos de valor de la empresa. Para ello, se debe conocer lo siguiente:

- ✓ Unidades funcionales identificadas
- ✓ Roles de las unidades funcionales
- ✓ Capacidad instalada
- ✓ Procesos estandarizados
- ✓ Identificación de trámites con apoyo tecnológico y automáticos
- ✓ Tiempos de tramites
- ✓ Recursos de intermediación para hacer efectivo el tramite

Dentro de las acciones programadas para este componente durante la vigencia 2022, se contemplaron los tramites de la organización que, están parametrizados en la página del Sistema Único de Información y Tramite- SUIT. (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>), tal como se ilustra en el Gráfico 2. Parametrización de tramites Corporativos que mostramos a continuación:

Gráfico 2. Parametrización de tramites Corporativos.

Gestión de formatos integrados - Sin gestión

Ver

Origen	Tipo	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
HT	HT	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Cambios en la factura de servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Restablecimiento del servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Instalación temporal del servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Duplicado de recibos de pago		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Conexión a los servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Independización del servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Suspensión del servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Factibilidad de servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Cambio de tarifa de servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Denuncio del contrato de arrendamiento		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		
HT	HT	Facilidades de pago de deudores de		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ,		

NOTA: Corresponde a la oficina de control interno hacer seguimiento a través de la plataforma (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>) sobre los tramites que se hayan racionalizados en el periodo, bajo los criterios de la normativa vigentes para cada uno de los trámites.

8 TERCER COMPONENTE

La rendición de cuentas es un mecanismo de expresión de control social de carácter permanente que, No solamente queda sujetos a los espacios de audiencias publicas y/o rendición de cuentas.

En tal sentido, la ESSMAR E.S.P definirá los mecanismos para informar permanentemente a la ciudadanía sobre las actuaciones que resulten de interés general; tales como:

- Audiencias publicas
- Reuniones con organizaciones de base comunitaria
- Asistencias a reuniones de invitación y control al Concejo Distrital
- Reuniones con lideres de procesos y funcionarios
- Publicación de informes en de gestión en la página web
- Notas periodísticas
- Banners informativos
- Juntas directivas

8.1 Rendición de cuentas

Todas las entidades del sector público, tienen un deber constitucional de generar transparencia en su proceso de gestión, esto en cumplimiento a los principios de buen gobierno de eficiencia, eficacia y transparencia. Es por ello, que la rendición de cuentas se constituye en un mecanismo para que el servidor público de fé de su buen desempeño en el manejo del fisco del estado.

A la vez, la rendición de cuentas se constituye en el mecanismo de relacionamiento entre la ciudadanía y el servidor público, relación que permite evaluar los resultados de la gestión.

Para ello, la rendición de cuentas debe cumplir criterios básicos de confianza tales como:

- ✓ La información a presentar debe ser clara, concisa y con datos exactos, evitando dualidades de interpretación.
- ✓ Generarse bajo espacios de dialogo y de retroalimentación en doble vía.
- ✓ Disposición por parte del servidor público a responder las inquietudes e interrogantes de forma permanente.

La ESSMAR E.S.P. contempla que sus procesos de rendición de cuentas no están sujetos únicamente a audiencias públicas con las partes interesadas; sino, que se pueden llevar a cabo a través de espacios de encuentro con metodologías de diálogo con la ciudadanía, cumpliendo protocolos que garanticen la participación y salud de los convocados, estos espacios son los siguientes:

Tabla 4. Mecanismos de rendición de cuenta

Mecanismo de rendición de cuentas	Fecha
Reuniones con organizaciones de base comunitarias	A solicitud de los actores de interés
Audiencias Publicas	Se define después de cierre fiscal de cada periodo
Reuniones con organizaciones de base comunitaria	Se define institucionalmente de acuerdo a directrices de la alta dirección
Asistencias a reuniones de invitación y control al Concejo Distrital	Sujeto a discrecionalidad del concejo
Reuniones con líderes de procesos y funcionarios	Trimestralmente en el periodo
Publicación de informes de gestión en la página web	Trimestralmente
Notas periodísticas	Permanente
Banners informativos	Permanente
Juntas directivas	Trimestralmente

9 CUARTO COMPONENTE

La razón de ser de cualquier organización son los usuarios y, en ese propósito las organizaciones deben activar e idear mecanismos que permita facilitar el proceso de relacionamiento; a través de canales que sean efectivos y permanentes.

9.1 Atención al ciudadano.

La ESSMAR E.S.P. es una institución que esta de cara a la ciudadanía y en ese propósito establece todos los mecanismos de participación e interacción para que haya una comunicación asertiva bajo condiciones de confianza y cooperación.

Actualmente la Empresa de servicios públicos del Distrito de santa marta, cuenta con los siguientes canales de atención ciudadana:

- ✓ correspondencia@essmar.gov.co
- ✓ Atencionalusuario@essmar.gov.co
- ✓ 116 y 4209676 atención al usuario PQR Acueducto y Alcantarillado
- ✓ 4368358 atención al usuario PQR Alumbrado Público
- ✓ 313 633 2985 recolección de escombros

10 QUINTO COMPONENTE.

10.1 Transparencia y acceso a la información.

A través de esta política la ESSMAR, dispone de los canales institucionales que dan garantía a la ciudadanía de estar informado acerca de las actuaciones generales de la empresa en materia de inversión, gestión de proyectos y otros aspectos generales de interés, excepto la información que se considere de reserva por su condición de tener información de confidencialidad.

A través la página <https://essmar.gov.co/transparencia/> la ESSMAR E.S.P. dispone del canal institucional en el icono de transparencia para publicar la información de interés general.



11 GLOSARIO DE TERMINOS

Son muchos los actos que dentro de las actuaciones de los funcionarios públicos pueden llegar hacer tipificadas como acciones de corrupción al fisco del Estado. En ese sentido, cabe aclarar que, cualquier acción amañada que infrinja la legislación colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada, ya sea para beneficio particular o para un tercero. En ese sentido, son diversas las manifestaciones que engrosan los actos corruptos dentro de la gestión pública, aquí asociaremos algunos términos:

Abuso de poder: Es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales en detrimento de lo público.

Tráfico de Influencias: El que, invocando influencias reales o simuladas, reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio del servidor público en asunto que este se encuentre conociendo o tenga que conocer.

Corrupción política: Es el inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

Corrupción administrativa pública: Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

Peculado por apropiación: Se refiere al servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del estado.

Peculado por extensión: El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos.

Cohecho Propio: El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remunerada, directa o indirecta, para retardar u omitir un acto propio de su cargo o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Cohecho Impropio: El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

Cohecho por dar u ofrecer: El que dé u ofrezca dinero u otras utilidades a servidor público, en los casos previstos anteriormente.

Utilización de información privilegiada: Servidor público o el particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública que tenga uso indebido de información que haya conocido por razón o por ocasión de sus funciones, con el fin de tener provecho para sí o para terceros

Prevaricato por acción: El servidor público que profiera resolución o dictamen manifestamente contrario a la ley.

Prevaricato por Omisión: El servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones.

12 BIBLIOGRAFÍA

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2, Bogotá. 2015.