

# PLAN

ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR**

# PAAC 2023

Plan de Anticorrupción y de  
Atención al Ciudadano.



**ESSMAR ESP.**

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

## **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

**VICTOR MANUEL VELEZ MARULANDA**

Agente Especial ESSMAR E.S.P.

## PROLOGO

Uno de los aspectos generadores de valor dentro de las instituciones públicas del estado, es la movilización de la política de transparencia y; en concordancia con esta, la puesta en marcha del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, establecido a través de la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, haciendo parte estos; del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, tal como lo define la literatura de la función pública, es una herramienta de carácter preventivo que busca controlar y mitigar los hechos de corrupción y, asociado a este se incluyen sus componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propios; estos componentes son:

- 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.
- Componente complementario de iniciativas adicionales

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023, definido por la ESSMAR E.S.P. como Empresa de Servicios Públicos del distrito de Santa Marta, busca cimentar sus acciones a través de criterios de moralidad y transparencia, aspectos que permitan generar confianza y garantía a la ciudadanía y partes interesadas.

## 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 .....	11
6.3	Mapa de procesos de la organización .....	12
6.4	Gráficas y análisis de la distribución de los riesgos.....	14
6.5	Monitoreo y seguimiento de la oficina de control interno.....	15
6.5.1	Programación de seguimiento .....	15
7	SEGUNDO COMPONENTE.....	16
7.1	Racionalización de tramites.....	16
8	TERCER COMPONENTE .....	21
8.1	Rendición de cuentas .....	21
9	CUARTO COMPONENTE .....	23
9.1	Atención al ciudadano .....	23
10	QUINTO COMPONENTE.....	24
10.1	Transparencia y acceso a la información .....	24
11	GLOSARIO DE TERMINOS.....	25
12	BIBLIOGRAFÍA .....	27

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de Causas y Consecuencias de los Riesgos .....	8
Tabla 2	Número de riesgos por dependencias .....	14
Tabla 3.	Fechas de seguimiento del PAAC .....	15
Tabla 4.	Mecanismos de rendición de cuenta.....	22

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Número de riesgos por dependencias .....	14
Gráfico 2.	Parametrización de tramites corporativos.....	147

# 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 2023, el cual fija las disposiciones institucionales en materia de lucha contra la corrupción.

## 2 ALCANCE

Este documento contiene los lineamientos y acciones actualizadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la vigencia 2023, desarrollado por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. el cual es de obligatorio cumplimiento para todos los procesos 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 con la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V 2- 2015, Presidencia de la República, cap. V Numeral 1.

## 3 OBJETIVOS

### 3.1 General

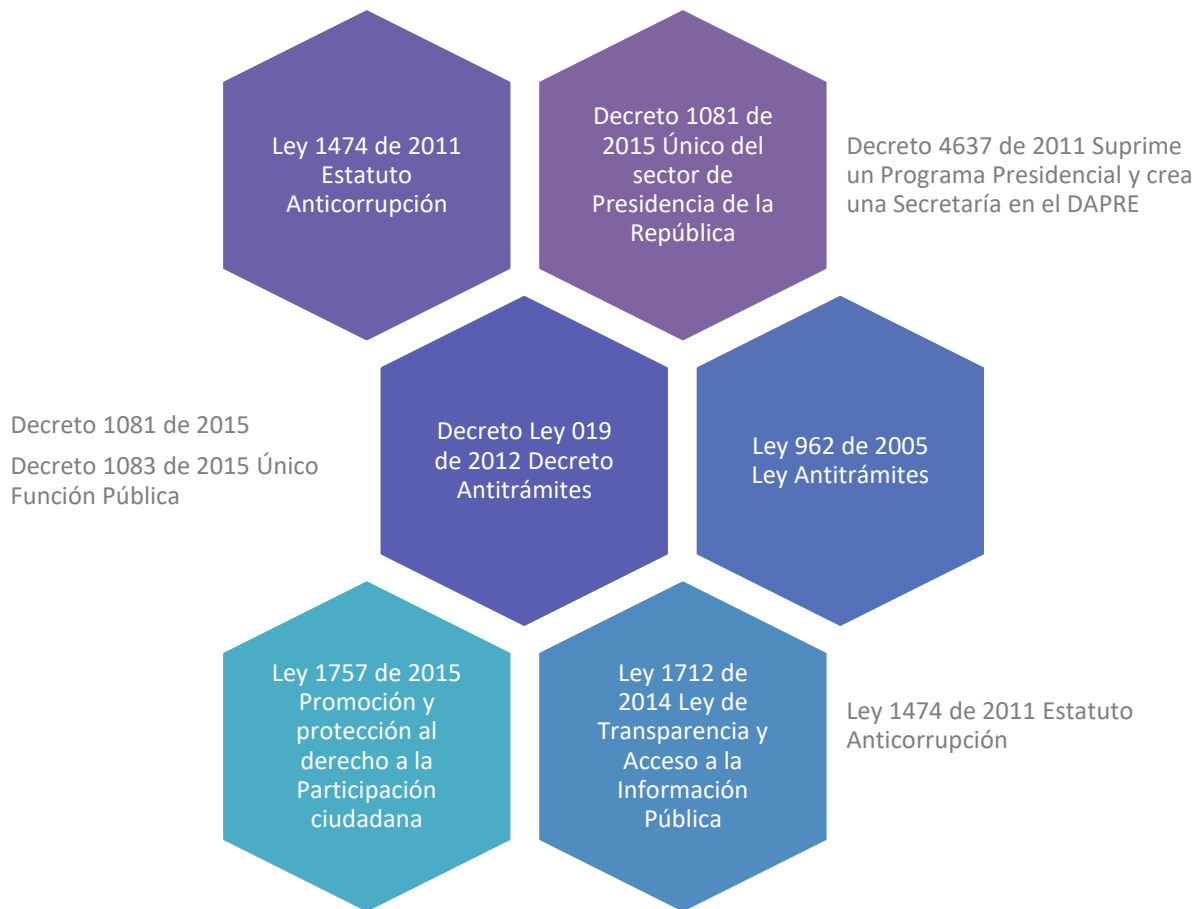
Rediseñar los lineamientos definidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la 2023; que permita establecer nuevas acciones en los componentes que lo constituyen: Mecanismos de Racionalización de tramites, Rendición de cuentas, mecanismos de participación ciudadana, y mecanismos de acceso a la información.

### 3.2 Estratégicos

- Definir el marco metodológico en la construcción del plan
- Organizar mesas de trabajo con los líderes 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 que corresponda

## 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 COMPONENTES DEL PAAC

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, busca realizar a través de un diagnóstico, la identificación de los riesgos de corrupción que sean susceptibles de materializarse en los procesos y, por consiguiente, estos puedan afectar los objetivos de los procesos y de la organización.

Para ello, además de identificar los riesgos, se debe establecer los controles a que dé 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:

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:

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

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

Tabla 1. Matriz de Causas y Consecuencias de los Riesgos

MATRIZ DE CAUSAS Y CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS				
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				
No	Dependencia	CAUSAS	Riesgo	Consecuencias
			Descripción	
1	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	No ejecutar las suspensiones y/o cortes.	Posibilidad de omitir la gestión del proceso de recaudo a fin de generar favorecimiento a usuarios y/o suscriptores.	Pérdidas económicas.
		Falta de procesos estandarizados.		Aumento de la cartera.
		Ausencia de seguimiento y control.		Afectación financiera que ponga en riesgo la operación de la entidad.
2	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Tráfico de influencias.	Posibilidad de manipular la información de los usuarios en alguna de las etapas del ciclo de facturación para beneficio propio o de terceros.	Pérdidas económicas.
		Falta de trazabilidad y control.		Acciones sancionatorias. Pérdida de imagen institucional.
3	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Falta de procesos estandarizados.	Posibilidad de generar respuestas favorables injustificadas a los usuarios contraviniendo los intereses de la organización a cambio de dadas.	Pérdidas económicas.
		Falta de control.		Acciones sancionatorias.
		Tráfico de influencias.		Pérdida de imagen institucional.
4	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Tráfico de influencias.	Posibilidad de direccionar, desarrollar y/o efectuar de manera indebida la gestión social de la Empresa a una comunidad o un tercero, para la obtención de beneficios particulares.	Pérdida de imagen institucional.
		Falta de seguimiento y control del proceso.		Reprocesos. Aumento de PQRS.
5	Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	Pagos de favores.	Posibilidad de otorgar y/o agilizar solicitud de disponibilidades que no cumplen con los parámetros técnicos y legales a cambio de dadas para favorecer a terceros.	Detrimiento de la imagen corporativa.
		Falta de responsabilidad y compromiso ético.		Afectación disciplinaria y/o fiscales.
6	Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	Falta de procesos estandarizados.	Posibilidad de omitir controles en la supervisión de los proyectos a cargo del proceso a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	Detrimiento Patrimonial.
		Falta de control.		Afectación disciplinaria y/o fiscales.
		Tráfico de influencias.		Afectación técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
7	Control Interno	Falta de control.	Posibilidad de omitir o alterar informes y reportes a entes de control a fin de favorecer a terceros o en beneficio propio.	Afectación disciplinaria y/o fiscales.
		Beneficio propio o a terceros.		Acciones sancionatorias.
8	Control Interno	Desconocimiento de las funciones.	Posibilidad de omitir el proceso de seguimiento y evaluación independiente a fin de favorecer a terceros.	Deterioro de la imagen institucional,
		Falta de planeación.		No cumplimiento de objetivos institucionales.
		Falta de plan de auditorías.		Acciones sancionatorias.
9	Oficina asesora jurídica y contratación	Falta de conocimiento del proceso.	Posibilidad de contratar bienes o servicios que disienten de los lineamientos definidos en el manual de contratación, en beneficio propio o de un tercero.	Sanciones fiscales y/o penales.
		Desconocimiento o falta de socialización del manual de contratación.		Pérdida de la buena imagen institucional.
		Falta de estandarización de procesos.		Pérdidas económicas.
		Falta de control y seguimiento.		
		Pagos de favores.		

10	Oficina asesora jurídica y contratación	Desconociendo de aspectos normativos. Designación de profesionales con conflicto de intereses. Designación de profesionales sin la idoneidad del caso.	Posibilidad de omitir el debido proceso en las actuaciones de defensa jurídica de la entidad con el fin de favorecer intereses particulares o de terceros en detrimento de la empresa.	Sanciones fiscales y/o penales. Pérdida de la buena imagen institucional. Pérdidas económicas.
11	Capital Humano	Acto u omisión en la verificación de los requisitos mínimos de trabajo para la contratación de personal. Ausencia o debilidad de los controles en el proceso de contratación. Tráfico de influencias.	Posibilidad de contratar personal sin la idoneidad para el cargo o rol, a cambio de dadas o en beneficio de un tercero.	Perder la legitimidad de la Administración de la empresa. Impacto en la igualdad de acceso a los empleos Sanciones disciplinarias Generación de cambios y desgastes administrativos.
12	Capital Humano	Abuso de privilegio para acceder a información de nómina. Debilidad o falta de control en el proceso de nómina. Amiguismo.	Posibilidad de manipular la información para el otorgamiento de beneficios salariales o prestacionales (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc.) afectando los intereses de la entidad en beneficio propio o de terceros.	Desviación de los recursos públicos. Detrimiento patrimonial. Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales.
13	Capital Humano	Falta de control al proceso. Falta de seguimiento a los planes de seguridad y salud en el trabajo. Falta de programas de SST.	Posibilidad de desviar o hurtar los recursos orientados a la protección personal de los trabajadores de la organización a fin de obtener beneficios propios o a terceros.	Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales. Materialización de incidentes o accidentes de trabajo. Pérdidas económicas
14	Gestión Financiera	Falta de estandarización de procesos y control.	Posibilidad de alterar los estados financieros a fin de generar beneficios propios o a terceros.	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias. Pérdida de imagen corporativa.
15	Gestión Financiera	Falta de estandarización de procesos y control Pago de favores a terceros y recibimiento de dádivas.	Posibilidad de otorgar pagos sin cumplimiento de los requisitos legales a cambio de dádivas para obtener beneficio propio o a terceros.	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias. Pérdida de imagen corporativa.
16	Gestión Administrativa	Falta de control de control y procesos estandarizados. Pago de favores.	Posibilidad de desviación o hurto de bienes, activos o elementos de propiedad de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Deterioro del patrimonio corporativo. Pérdida de la buena imagen institucional. Sanciones fiscales y/o penales.
17	Gestión Administrativa	Amañamiento, falta de claridad en el proceso, encubrimiento a terceros	Posibilidad de incluir dentro del plan anual de adquisiciones bienes o servicios que no son funcionales para la organización a fin de recibir u otorgar beneficios propios o a terceros.	Hallazgos fiscales y sanciones disciplinarias, Pérdida de imagen corporativa
18	Almacén	Falta de control de control y procesos estandarizados. Pago de favores.	Posibilidad de desviación o hurto de materiales e insumos para usos particulares ajenos a los procesos de la organización a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Deterioro del patrimonio corporativo. Pérdida de la buena imagen institucional. Sanciones fiscales y/o penales.
19	Secretaría general	Falta de control. Desconocimiento de funciones.	Posibilidad de alterar información emitidas a órganos de control o partes interesadas a fin de favorecer a terceros.	Deterioro de imagen corporativa. Fuga de información confidencial. Afectación disciplinaria y/o fiscales.

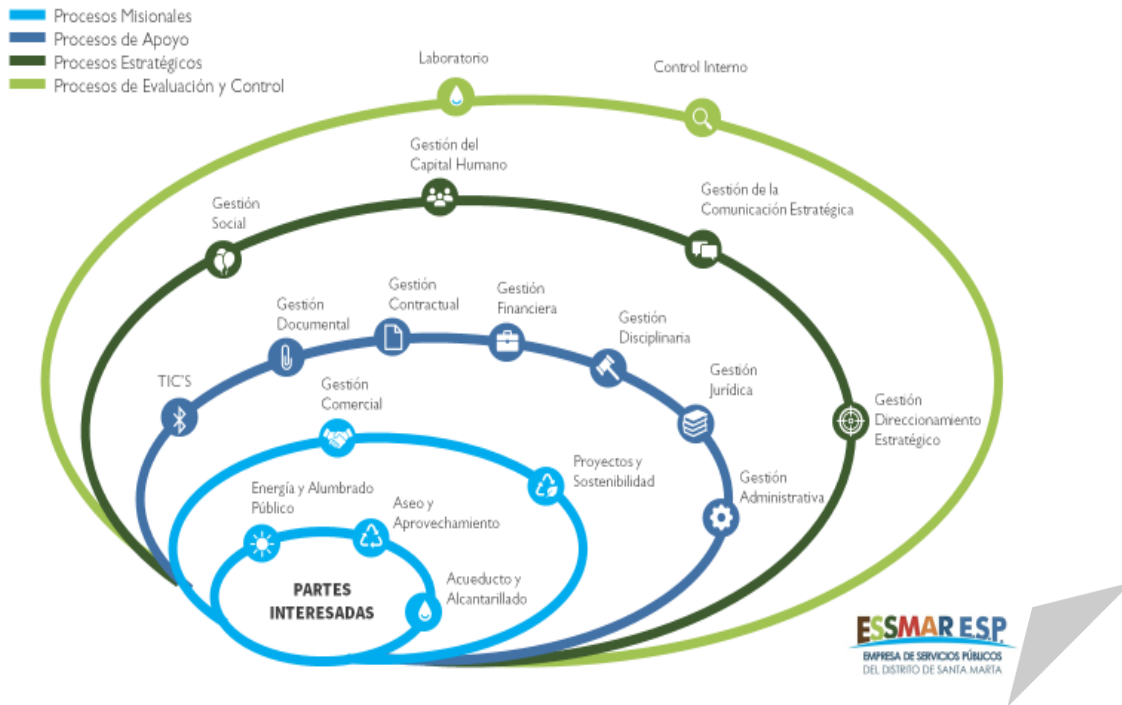
20	Tics	Falta de procesos estandarizados. Poco control en back ups o bases de datos. Pago de favores políticos.	Posibilidad de malversar información de reserva legal o confidencial de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Deterioro de imagen corporativa. Fuga de información confidencial.
21	Tics	Falta de control y trazabilidad del proceso. Falta de estandarización de procesos.	Posibilidad de generar mal manejo en la disposición de los recursos tecnológicos en beneficio propio o de terceros.	Pérdidas económicas. Fuga de activos tecnológicos.
22	Grupo Disciplinario	Falta de ética profesional. Beneficio a un particular. Falta de control. Desconocimiento normativo.	Posibilidad de omitir acciones disciplinantes prescindiendo del debido proceso a fin de favorecer a terceros	Afectación reputacional. Afectación disciplinaria y/o fiscales. Mal ambiente laboral.
23	Gestión Documental	Hurto de expedientes. Debilidad en la custodia de la documentación. Mal manejo del archivo de la entidad (Falta de orden, falta de registro de inventarios).	Posibilidad de suministrar, alterar o eliminar información física y/o digital de la empresa con el fin de generar beneficios propios o a terceros.	Afectación a la imagen corporativa. Reprocesos operativos. Afectación disciplinaria y/o fiscales.
24	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Falta de controles en el proceso. Tráfico de influencias. Desconocimiento de la normatividad. Personal poco calificado.	Posibilidad de realizar una actualización tarifaria sin el cumplimiento de los lineamientos normativos a fin de generar beneficios propios o a terceros.	Pérdidas económicas.
25	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Falta de control del proceso. Falta de estandarización de procesos. Tráfico de influencias.	Posibilidad de manipular, alterar o suministrar información de los resultados alcanzados en los planes y proyectos institucionales a fin de recibir o solicitar dádava o beneficio a nombre propio o de terceros.	Perdida 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.
26	Comunicación Estratégica	Exceso de poder. Intereses particulares.	Posibilidad de alterar la veracidad de la información de interés ciudadano, a fin de obtener beneficio propio o de un tercero.	Desinformación. Afectación de la imagen institucional.
27	Comunicación Estratégica	Falta de profesionalismo. Falta de ética profesional.	Posibilidad de entregar información clasificada y no autorizada a medios de comunicación masiva o a un tercero a cambio de dádavas o beneficio de un tercero.	Afectación de la imagen institucional.
28	Aseo	Desconocimiento del contrato de concesión. Tráfico de influencias. Falta de ética profesional.	Posibilidad de omitir controles derivados del contrato de concesión a fin de obtener dádavas o para beneficiar a un tercero.	Sanciones fiscales y/o penales. Perdida de la buena imagen institucional. Deficiencias en la prestación del servicio. Afectaciones ambientales en el distrito. Pérdidas económicas.

29	Actividades complementarias	Falta de ética profesional. Falta de control y seguimiento. Incumplimiento en la relación de precios del portafolio.	Posibilidad de malversar los recursos generados a partir de la venta del portafolio de servicios a fin de generar beneficio propio o a terceros.	Pérdidas económicas. Pérdida de la buena imagen institucional.
30	Alumbrado Público	Falta de control. Extemporaneidad en la devolución de los elementos desmontados.	Posibilidad de desviar o hurtar elementos de alumbrado público desmontados de la infraestructura en el marco del proceso de modernización a fin de obtener un beneficio propio o a un tercero.	Pérdidas económicas. Sanciones disciplinarias y/o penales.
31	Alumbrado Público	Falta de control en el proceso de contratación.	Posibilidad de adquirir o contratar elementos de la infraestructura de alumbrado público que no cumpla con los parámetros normativos y de calidad necesarios para la prestación del servicio en el distrito de Santa Marta para beneficio propio o de terceros.	Pérdidas económicas por daños en la infraestructura. Fallas en la prestación del servicio. Sanciones fiscales y/o penales.
32	Capital Humano	Falta de verificación de los requisitos exigidos para otorgar las comisiones por servicios. Intereses particulares. Desconocimiento de la norma.	Posibilidad de pago de comisiones por servicios sin el lleno de los requisitos descritos en la normatividad vigente a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	Pérdidas económicas. Sanciones fiscales y/o penales. Pérdida de la buena imagen institucional.
33	Acueducto	Falta de procesos estandarizados. Falta de control y seguimientos. Intereses particulares.	Posibilidad de hacer uso indebido de los recursos y/o materiales de la empresa destinados a la ejecución de actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de acueducto, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio propio o de un tercero.	Fallas en la operación. Pérdidas económicas para la empresa. Sanciones fiscales y/o penales. Pérdida de la buena imagen institucional.
34	Alcantarillado	Falta de procesos estandarizados. Falta de control y seguimientos. Intereses particulares.	Posibilidad de hacer uso indebido de los recursos y/o materiales de la empresa destinados a la ejecución de actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de alcantarillado, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio propio o el de un tercero.	Fallas en la operación. Pérdidas económicas para la empresa. Sanciones fiscales y/o penales. Pérdida de la buena imagen institucional.
35	Laboratorios	Falta de procesos estandarizados. Falta de control y seguimientos. Intereses particulares.	Posibilidad de manipular los registros de las pruebas de laboratorio a cambio de dadas o beneficios a nombre propio o de terceros.	Sanciones fiscales y/o penales. Pérdida de la buena imagen institucional.

## 6.2 Mecanismos de comunicación de la política anticorrupción

- **Estrategia 1:** 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 continua 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 estas.

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.



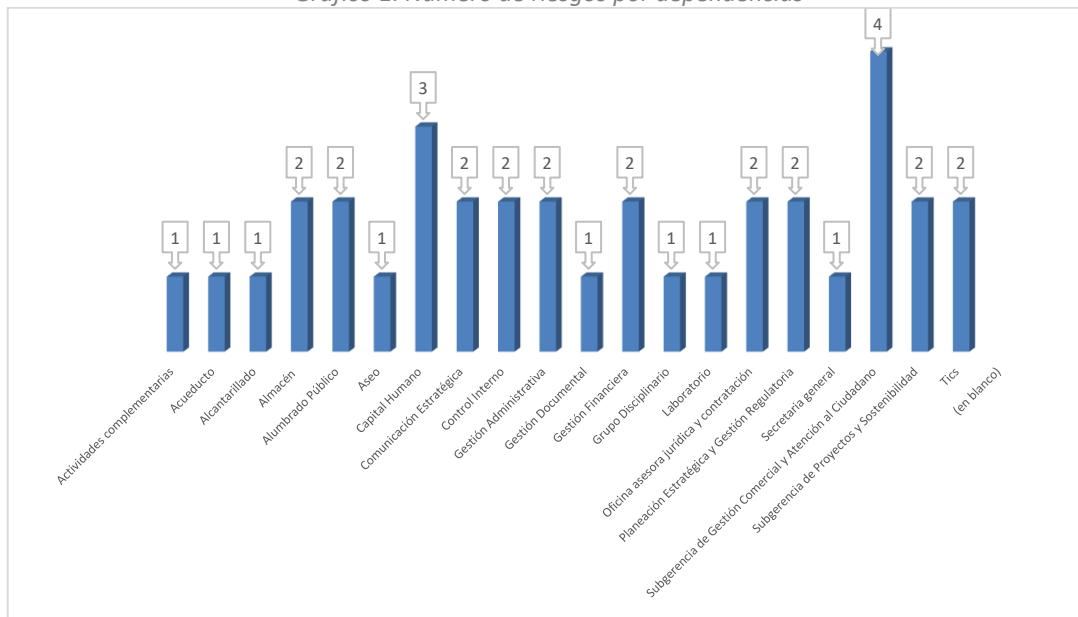
### 6.4 Gráficas y análisis de la distribución de los riesgos.

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
Actividades complementarias	1
Acueducto	1
Alcantarillado	1
Almacén	2
Alumbrado Público	2
Aseo	1
Capital Humano	3
Comunicación Estratégica	2
Control Interno	2
Gestión Administrativa	2
Gestión Documental	1
Gestión Financiera	2
Grupo Disciplinario	1
Laboratorio	1
Oficina asesora jurídica y contratación	2
Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	2
Secretaría general	1
Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	4
Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	2
TICS	2

Gráfico 1. Número de riesgos por dependencias



## 6.5 Monitoreo y seguimiento de la oficina de control interno.

La metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en la ESSMAR E.S.P, estará a cargo de la oficina Asesora de planeación estratégica y Gestión regulatoria y el seguimiento y monitoreo, estará a cargo del proceso de Evaluación Independiente ( 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 2023, 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 manera<sup>1</sup>:

*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

<sup>1</sup> 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 trámites para las partes interesadas y sus grupos de valor.

### 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

La racionalización de tramites busca reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos. Existen tres tipos de racionalización que se pueden implementar a los trámites como son: Normativos, Administrativos y Tecnológicos, los cuales se describen a continuación.

Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales se encuentran:

Tipo	Acciones de racionalización
Normativas	Eliminación del trámite u otros procedimientos administrativos
	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
	Reducción y/o eliminación del pago
	Incentivos de pago

Tipo	Acciones de racionalización
	Eliminación de requisitos (Verificaciones)
	Eliminación de documentos
	Ampliación de cobertura
	Reducción del tiempo de duración del trámite
	Aumento de vigencia del trámite

Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u OPA. Se destacan:

Tipo	Acciones de racionalización
Administrativas	Reducción del tiempo de duración del trámite
	Aumento de canales y/o puntos de atención
	Extensión de horarios de atención
	Reducción de costos administrativos para la institución
	Estandarización de formularios
	Reducción y/o optimización de formularios
	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos
	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano
	Eliminación de requisitos (verificaciones)
	Pre-radicación de documentos
	Eliminación de documentos
	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos
	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
Aumento de medios de pago	

Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Tipo	Acciones de racionalización
Tecnológicas	Trámite totalmente en línea
	Descarga y/o envío de documentos electrónicos
	Formularios diligenciados en línea
	Interoperabilidad externa

Tipo	Acciones de racionalización
	Interoperabilidad interna
	Automatización parcial
	Reducción y/o eliminación del pago
	Pago en línea
	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado
	Respuesta y/o notificación electrónica
	Aplicaciones móviles APPS
	Optimización del aplicativo
	Firma electrónica
	Validación de datos a través de medios tecnológicos
	Ventanilla única institucional



En la ESSMAR se han implementado diferentes estrategias para la racionalización de trámites, entre estas se encuentra la elaboración de un manual para facilitar a los usuarios acceder a los distintos trámites de la entidad. El cual se puede encontrar en el siguiente enlace <https://essmar.gov.co/wp-content/uploads/tramites-comercial.pdf>.



Se definieron nuevos canales y/o puntos de atención, a través del correo institucional de [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co) y el CAS (Centro de atención Sur) ubicado en el centro comercial Arrecife en el rodadero, local 110.

Dentro de las acciones programadas para este componente durante la vigencia 2023, 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.

---

Fecha generación : 2023-01-26

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	83869	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	Solo se podía realizar la solicitud de duplicados por medio del área de atención al usuario.	El tramite se puede realizar por medio de canales virtuales, por el correo electronico de atencionalusuario@essmar.gov.co y la línea 115	Disminución de desplazamientos y agilidad en la gestión del proceso.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	02/01/2023	23/01/2023	Atención al ciudadano	
Plantilla Único - Hijo	84956	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito	Los trámites solo se pueden realizar en el punto físico de atención al usuario	Se habilitó canales de atención de manera virtual por medio del correo electronico atencionalusuario@essmar.gov.co y la línea 115.	Mayor agilidad en la atención, reducir desplazamientos de ciudadanos.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	02/01/2023	23/01/2023	Atención al ciudadano.	

**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 para 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	1 vez al año, después de cierre fiscal de cada periodo
Asistencias a reuniones de invitación y control al Concejo Distrital	Sujeto a discrecionalidad del concejo
Publicación de informes de gestión en la página web	Trimestralmente
Notas periodísticas	Permanente
Banners informativos	Permanente
Publicación de Informes de Monitoreo	A solicitud
Encuentros de diálogos participativos	A solicitud de los actores de interés

## 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](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)
- [Atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto: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 CONTROL DE CAMBIOS

Ítem que cambió	Descripción del cambio	Año de modificación
Prologo	Se modifica la descripción.	2023
Alcance	Se modifica la descripción.	2023
Primer componente	Se realiza la actualización de la matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2023.	2023
Segundo Componente	Se registra el plan de racionalización de trámites para la vigencia 2023	2023

## 12 GLOSARIO DE TÉRMINOS

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 manifiestamente contrario a la ley.

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

## 13 BIBLIOGRAFÍA

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