

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 medidas 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	83%	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	Asesor de Control Interno / Lideres de Procesos	10%			10%										Se viene realizando el monitoreo y control del mapa de riesgo de corrupcion de la ESSMAR ESP, por el area de control interno de la empresa.
			3er reporte		10%													
			1er reporte		(Lideres de los procesos)	7%		7%										entregaron evidencias de capacitaciones a su personal de trabajo sobre los diferentes
	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%					19%								Se cuenta con el comité de control interno
	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%					8%								se esta trabajando para obtener el software orfeo, que es una herramienta de gestion documental y de procesos.
			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 de Procesos	10%		30/04/2020	5%	30/08/2020	30/12/2020	43%	Se viene trabajando en este indicador y con el nuevo rediseño institucional					
	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%		5%				obtener el software orfeo, que es una herramienta de gestion documental y de procesos					
			2do reporte		5%												
			3er reporte		5%												
	Realizar una política de racionalización de tramites.	(Implementar una política de racionalizacion de tramite / socializacion de la politica de racionalizacion de tramites) *100%	2do reporte	(Secretaria General /PU Planeación Estratégica).	10%												
	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%		5%				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	(Revisión de tramites para actualizar/ N # de tramites actualizados) *100%	2do reporte	(Secretaria General /PU atención al ciudadano)	5%		0%											
		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 ciudadanía de las acciones de racionalizacion) *100%	2do reporte	(Secretaria General /PU atención al ciudadano, Tics, Comunicacion es.)	10%		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	(Información 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	9%	30/08/2020	30/12/2020	63%	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%	9%	Se ha publicado en la pagina web de la									
			2do reporte		9%												
			3er reporte		9%												

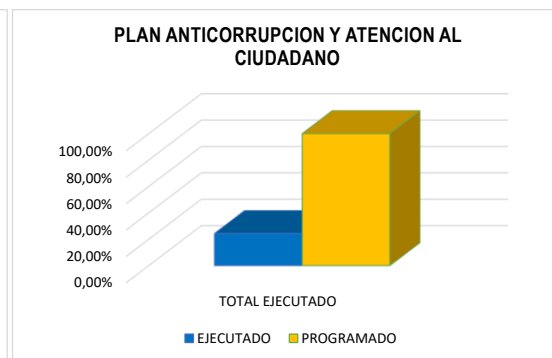
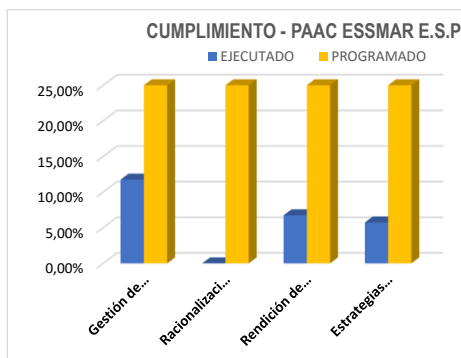
	Tertulias entre la entidad, ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	(Socialización de rendición de cuenta sobre los avances y resultados de las metas misionales / N # de evidencias realizadas) *100%	1er reporte	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	9%	9%		9%					Se pudo observar evidencias de la socialización con la comunidad con los avances de la gestión
	Tertulias entre la entidad, ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	(Socialización de rendición de cuenta sobre los avances y resultados de las metas misionales / N # de evidencias realizadas) *100%	2do reporte		9%			9%					
	Tertulias entre la entidad, ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	(Socialización de rendición 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 rendición de cuentas programada / N # rendición de cuentas ejecutadas) *100%	3er reporte	Secretaría General / P.E. TIC's / P.U. Atención al Ciudadano / P.E. Planeación	19%								
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	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%		4%						
			3er reporte		4%								
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de aseo	Niveles de satisfacción de usuarios %	1er reporte		4%	4%							satisfacción de los usuarios del servicio de aseo
			2do reporte		4%		4%						
			3er reporte		4%								
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado	Niveles de satisfacción de usuarios %	1er reporte	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	4%	4%							satisfacción de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado
			2do reporte		4%		4%						
			3er reporte		4%								
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de alumbrado público	Niveles de satisfacción de usuarios %	1er reporte	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	4%	4%							se observó el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Alumbrado público del nivel de satisfacción del portafolio de servicio
			2do reporte		4%		4%						
			3er reporte		4%								
	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios del Portafolio de Servicios	Niveles de satisfacción de usuarios %	1er reporte	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	4%	4%							
			2do reporte		4%		4%						
			3er reporte		4%								

CIUDADANO E IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO	Descripción de la actividad	Fecha de inicio / Reporte	Responsables	Avance (%)	Avance (%)	30/04/2020	30/08/2020	30/12/2020	49%	Observaciones	
	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.	2do reporte	(responsables (Secretaria General /PU atención al ciudadano, Tics, Comunicaciones.)	11%			0%			No se ha realizado la actualización de la pagina web con este boton de actos de corrupcion	
	Adicionar al interior de la línea de atención al cliente de la ESSMAR ESP la opción de reporte de actos de riesgos de corrupción	2do reporte	(Secretaria General /PU atención al ciudadano, Tics, Comunicaciones, area comercial y atención al	11%			0%			no se ha actualizado la linea de atencion al cliente con este indicador	
	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%			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%			3%			
			3er reporte		3%						

INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

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%	



ANÁLISIS

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

Estructurar procesos de digitalización mas que reposa en la ESSMAR, se puede observar la documentación de la empresa en buen resguardo y cuidado en cajas y en una privada de gestión documental.

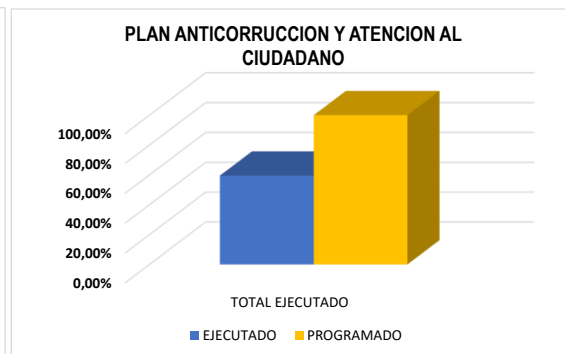
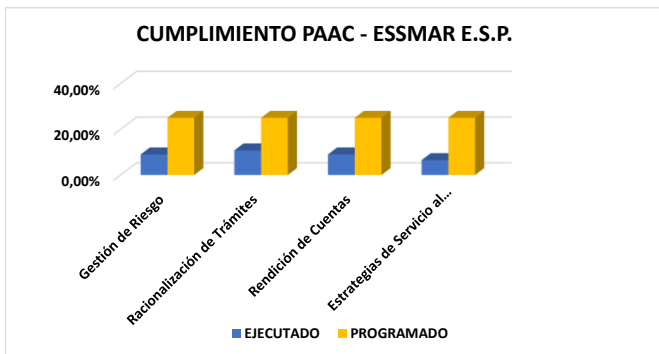
RECOMENDACIONES

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 prever 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 informacion de tramites), con esto darle cumplimiento a la política de racionalización de tramites y la ley de transparencia y derecho ala informacion 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
Gestión de Riesgo	9,00%	25%
Racionalización de Trámites	10,75%	25%
Rendición de Cuentas	9,00%	25%
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de	6,50%	25%
TOTAL EJECUTADO	59,50%	100%



ANALISIS

En perspectiva el segundo informe del plan anticorrupción y de atención al ciudadano hemos podido analizar que en el componente No 1. gestión del riesgo el área de control interno realiza el monitoreo y control del mapa de riesgo institucional, y se cuenta con las evidencias de dicho monitoreo, se puede evidenciar que los líderes de proceso realizan la divulgación y capacitaciones a sus equipos de trabajos para la identificación de los riesgos de corrupción de sus áreas para así lograr evitar que estos se materializan y concreten, en el indicador de Establecer el comité multidisciplinario de gestión integral de riesgo la empresa según la resolución 099 del 04 de septiembre del 2018 reglamento el Comité coordinador del sistema de control interno de la empresa entre sus funciones está la de someter a aprobación del representante legal la política de administración del riesgo y hacer seguimiento en especial a la prevención y detención de fraude y mala conducta. En el componente No 2 Racionalización de tramites: cuenta este módulo con siete indicadores, y siete actividades para este segundo cuatrimestre las cuales son: A Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQRs: Este indicador se le ha dado cumplimiento de forma parcial por una plantilla que filtra el tiempo de respuesta a las PQRs y se le remite al área responsable de darle solución al tema que origino dicha PQRs, de igual forma 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 mayor dinamismo con este indicador. En el indicador de actualización de los procesos y procedimientos de la ESSMAR E.S.P., el área de planeación estratégica informa que en razón al fortalecimiento y modernización de la compañía se llevó una reestructuración organizacional que permitió la integración de sus unidades de negocio y la creación de nuevas unidades funcionales, así como el fortalecimiento de algunas áreas

organizacional lo que permitira la integración de sus unidades de negocios y la aparición de nuevas unidades funcionales, así como el fortalecimiento de algunas áreas existentes, que todo esto buscara contribuir a la mejora continua de los procesos de la empresa. En el indicador de Realizar una política de racionalización de tramites, la empresa esmar canaliza esta política a través del monitoreo que se hace al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en el indicador de registrar tramites y otros procedimientos administrativos en el aplicativo suit el área de planeación informa que la empresa en aras de darle cumplimiento a la ley 962 del 2005 y del decreto 019 de 2012, sistema que tienen las instituciones del estado para información de los tramites y ofrecerlas a la ciudadanía la Essmar a través de la mesa de ayuda de la DAFP y correo electrónico e va realizaro la solicitud para registro de estos tramites en el aplicativo Suit, pero a la fecha no se ha recibido respuesta de la mesa de ayuda de la DAFP. El indicador Diseñar y establecer metodología para cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlas a la ciudadanía, por el área de comunicaciones y de atención al ciudadano se vienen realizando encuestas de satisfacción en el área de aseo, acueducto, alcantarillado, y alumbrado público, se observan evidencias fotográficas de divulgación y orientación a los usuarios como grupos de valor de la empresa. En el modulo de Rendición de cuenta observamos se mantiene actualizada la información sobre el avance y la gestión institucional tanto en la página web de la empresa como en publicaciones y boletines de prensa entre otros, y por el área de atención al ciudadano observamos evidencias de tertulias con las comunidades y agremiaciones donde se informa los avances de la gestión institucional y las rendiciones de cuenta. El componente No Estrategia De Servicio Al Ciudadano E Implementación De La Ley De Transparencia y Atención Al Ciudadano: se realizaron por el área de talento humano capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios, por el área de atención al ciudadano, por el área de gestión documental se realizó la actualización de las TRD, de las dependencias. Y se viene trabajando en el proceso de digitalización física que reposa en la empresa.

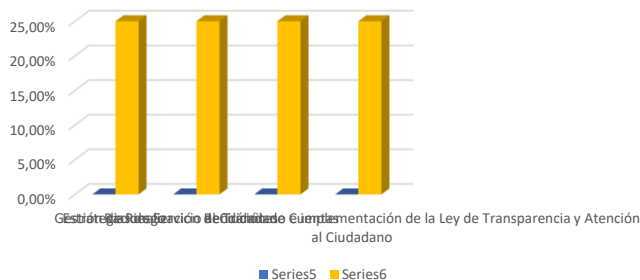
RECOMENDACIONES

Se debe enfatizar en el modulo ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO E IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO y 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, Adicionar al interior de la línea de atención al cliente de la ESSMAR ESP la opción de reporte de actos de riesgos de corrupción.

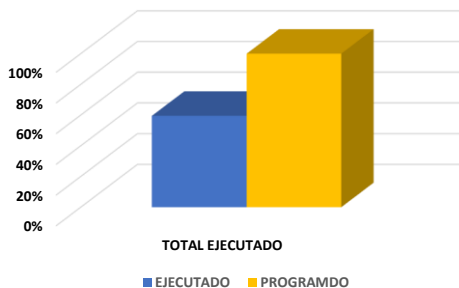
PARTICIPACION POR DIRECTRICES

DIRECTRIZ	% EJECUTADO	% PROGRAMADO	OBSERVACION POR NO CUMPLIR:
Gestión de Riesgo	0,00%	25%	
Racionalización de Trámites	0,00%	25%	
Rendición de Cuentas	0,00%	25%	
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de	0,00%	25%	
TOTAL EJECUTADO	60%	100%	

CUMPLIMIENTO PAAC-ESSMAR E.S.P



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO



ANALISIS

RECOMENDACIONES

