



“ Somos un equipo comprometido con nuestro hogar. Trabajamos con pasión por servir, estamos avanzando y tenemos la esperanza de ser cada vez mejores por el bienestar de nuestra comunidad y la convicción de sumar voluntades para un desarrollo ambiental, social y económico. ”

Programa de Transparencia y Ética Pública

ESSMAR 2025



ELABORÓ Y REVISÓ

FABIAN BECERRA PEREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión

LUIS LOZANO SANTANA

Profesional Especializado

Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión

Grupo SIG

PEDRO DIAZ DACONTE

Profesional Especializado

Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulación

LUIS DELGADO LOZANO

Jefe Asesor de Control Interno

Control Interno

ERNEY VELÁSQUEZ TORRES

Agente Especial ESSMAR E.S.P.

Tabla de contenido

1. Declaración.....	5
2. Introducción.....	6
3. Alcance	7
4. Objetivo.....	7
4.1. Objetivo General.....	7
4.2. Objetivos Especifico.....	8
5. Marco legal.....	9
6. Definiciones	10
7. Generalidades.....	12
7.1. Primer Componente.....	12
7.1.1. Gestión integral de riesgos de corrupción y soborno.....	13
7.1.2. Mecanismos de comunicación de la política anticorrupción	19
7.1.3. Mapa de procesos de la organización	20
7.2. Segundo Componente	24
7.3. Tercer Componente	25
7.5. Quinto Componente	27
7.6. Sexto Componente.....	28
7.6.1. Participación ciudadana.....	28
7.6.2. Rendición de cuentas	29
7.7. Séptimo Componente.....	31
7.7.1. Racionalización de tramites.	31
8. Control de cambios.....	36
9. Anexos.....	36

1. Declaración

Para la ESSMAR E.S.P como empresa de Servicios Públicos del Distrito Turístico Cultural e Histórico de la ciudad de Santa Marta, Magdalena; es importante que sus actuaciones de gestión se ejecuten en un ambiente de moralidad y transparencia, priorizando generar valor público en cada servicio generado, así como también el relacionamiento oportuno entre estado-ciudadanía.

El presente documento antes llamado “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC” y, ahora “Programa de Transparencia y Ética Pública” se define como el conjunto de acciones o iniciativas que se desarrollan para promover la transparencia, la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción, desde el marco institucional y legal en el que se inscriben las entidades públicas distritales, bajo una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a la corrupción”.

El Programa de Transparencia y Ética Pública está conformado por los siguientes componentes, cuyo objetivo es generar mecanismos que protejan a la administración de cometer actos de corrupción que vayan en contra de los fines esenciales del Estado. Estos componentes son:

- Gestión integral de riesgos de corrupción y soborno
- Redes institucionales para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad
- Legalidad e integridad – Conflicto de interés
- Estado abierto
- Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Participación ciudadana y Rendición de cuentas
- Iniciativas adicionales - Conflictos de Interés

El Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2025, definido por la ESSMAR E.S.P. como Empresa de Servicios Públicos del distrito de Santa Marta, busca establecer sus acciones a través de criterios de moralidad y transparencia, aspectos que permitan generar confianza y garantía a la ciudadanía y partes interesadas.

2.Introducción

Desde la institucionalidad, el Estado cumple las promesas de valor a la ciudadanía, así como también el deber constitucional de los planes de desarrollo, en ese orden de ideas cada organización 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, para evitar actos de corrupción.

La ESSMAR E.S.P. adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública, de conformidad a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo Función Pública- DAFP, consignados en el artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y estableció la obligación de adoptar los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público, desde la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, de igual forma, se formulan las siguientes precisiones para las entidades del nivel nacional, departamental y municipal:

(i) Los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público tienen como finalidad promover la cultura de legalidad y fortalecer el control del riesgo de corrupción, dándole tratamiento sistemático para identificar, medir, controlar y monitorear constantemente dicho riesgo, con el objetivo de incorporar en las entidades públicas un sistema integral de riesgos de corrupción. Igualmente, dichos Programas incluirán las acciones que las entidades adelanten para fortalecer su relación con la ciudadanía en desarrollo de la política pública de Estado Abierto.

(ii) El Sistema Integral de Control y Prevención del Riesgo de Corrupción, se articula además con las estrategias de transparencia y acceso a la información pública, participación ciudadana, rendición de cuentas, integridad pública, racionalización de trámites y servicio al ciudadano.

(iii) Resulta necesario que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, formulados para la vigencia 2022, se continúe aplicando e implementando por parte de las entidades del nivel nacional, departamental y municipal, hasta tanto la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República expida los

lineamientos en los términos del parágrafo 3° del artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, para lo cual está realizando las respectivas coordinaciones con las demás entidades líderes de las políticas.

(iv) Así mismo, se hace necesario que las oficinas de Planeación y de Control Interno adelanten el monitoreo y seguimiento, en los términos del Decreto 1081 de 2015.

3. Alcance

Este documento es transversal al desarrollo de la gestión de la ESSMAR E.S.P y contiene los siguientes componentes: Gestión integral de riesgos de corrupción y soborno; Redes institucionales para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad ; Legalidad e integridad – Conflicto de interés; Estado abierto; Transparencia y Acceso a la Información Pública ; Participación ciudadana y Rendición de cuentas e Iniciativas adicionales - Conflictos de Interés, los mismos deben ser desarrollados a través de estrategias 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 y áreas de la empresa.

Es de responsabilidad estricta de la oficina de Planeación definir el marco metodológico de su creación y de la oficina asesora de Control Interno adelantar el monitoreo y seguimiento, en los términos del Decreto 1081 de 2015.

4. Objetivo

4.1. Objetivo General

Establecer estrategias institucionales de apego a la moralidad publica en toda la cadena de valor de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.; facilitando buenas prácticas en materia de: Transparencia, Integridad, Monitoreo y Control de todos los componentes definidos en el presente Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2025.

4.2. Objetivos Especifico

- Planificar estrategias metodológicas de actualización y socialización del plan
- Desarrollar mesas de trabajo con los líderes de los procesos responsables de cada componente
- Ajustar y redefinir los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos
- Actualizar las acciones puntuales en cada uno de los componentes del programa
- Presentar ante comité de gestión y desempeño institucional los cambios generados
- Publicar en la página web institucional
- Hacer seguimiento y control periódico
- Realizar ajustes periódicos si los cambios de la organización lo requieren
- Generar las modificaciones y actualizaciones que corresponda.

5.Marco legal

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

RUTA NORMATIVA	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley1712 de 2014
	Guía para la administración del riesgo el diseño de controles en entidades públicas Versión 5 2020- Departamento Administrativo de la Función Pública.
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión del Talento Humano.
	Ley 1437 de 2011
	Ley 2013 de 2019
	Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757de 2015.
	Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción”; artículo 31, en la cual se describe cómo se debe diseñar el Programa de Transparencia y Ética Pública (las entidades nacionales tienen un año para realizar la implementación).
	Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica 1081de 2015
	Resolución 1519 de 1020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”.

6. Definiciones

Son muchos los actos que dentro de las actuaciones de los funcionarios públicos pueden llegar a ser 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:

Transparencia: Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

Racionalización de trámites: Implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

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.

Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP: Es la Entidad que tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo democrático de la gestión pública y el servicio ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

7. Generalidades

El desarrollo teórico y conceptual del Programa de Transparencia y Ética Pública, antes llamado Plan Anticorrupción y Atención Al ciudadano se recoge en los siguientes componentes que se ilustran a continuación:

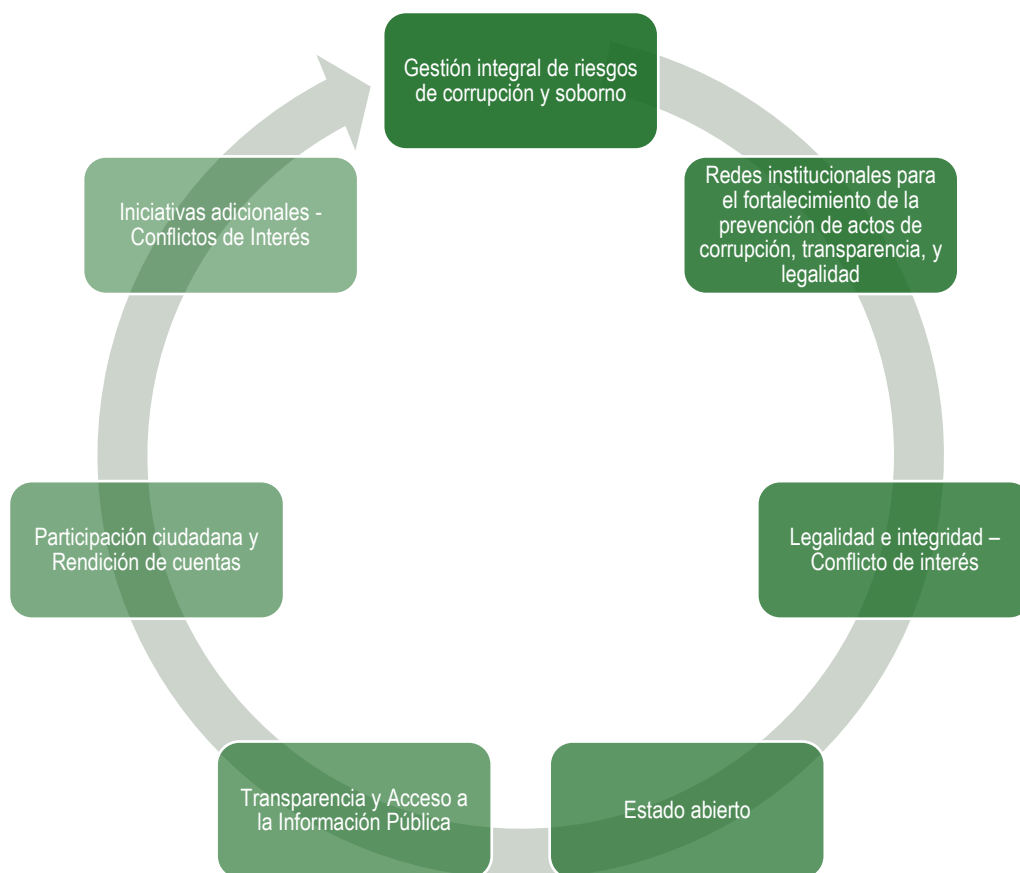


Ilustración 1 (Elaboración propia)

7.1. Primer Componente

A través de este primer componente del Plan, se define la ruta metodológica de acompañamiento a los distintos procesos para diagnosticar y mapear la identificación de los riesgos de corrupción que históricamente son recurrentes, así como también aquellos que sean potencialmente susceptibles de materializarse y, por consiguiente, puedan afectar los objetivos 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 su control y seguimiento.

7.1.1. Gestión integral de riesgos de corrupción y soborno

Como instrumento de mapeo e inventario de los riesgos, se construyó una matriz con apego metodológico a las sugerencias emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP; en la misma, se hace registro de los riesgos de cada proceso que históricamente son recurrentes, así como también aquellos que sean potencialmente susceptibles a materializarse.

En la construcción de la matriz de riesgo de corrupción de la vigencia 2025, se tuvo en cuenta la siguiente ruta que describimos a continuación:

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:



Ilustración 2 (Elaboración propia)

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

Código	Dependencia	Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Particular
R1	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Posibilidad de omitir la gestión del proceso de recaudo a fin de generar favorecimiento a usuarios y/o suscriptores.	X	X	X	X
R2	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Posibilidad de manipular la información de los usuarios en alguna de las etapas del ciclo de facturación para beneficio propio o de terceros.	X	X	X	X
R3	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Posibilidad de generar respuestas favorables injustificadas a los usuarios contraviniendo los intereses de la organización a cambio de dadas.	X	X	X	X
R4	Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Posibilidad de direccionar, desarrollar y/o efectuar de manera	X	X	X	X

Código	Dependencia	Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Particular
		indebida la gestión social de la Empresa a una comunidad o un tercero, para la obtención de beneficios particulares.				
R5	Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	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.	X	X	X	X
R6	Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	Posibilidad de omitir controles en la supervisión de los proyectos a cargo del proceso a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	X	X	X	X
R7	Control Interno	Posibilidad de omitir o alterar informes y reportes a entes de control a fin de favorecer a terceros o en beneficio propio.	X	X	X	X
R8	Control Interno	Posibilidad de omitir el proceso de seguimiento y evaluación independiente a fin de favorecer a terceros.	X	X	X	X
R9	Oficina asesora jurídica y contratación	Posibilidad de contratar bienes o servicios que disienten de los lineamientos definidos en el manual de contratación, en beneficio propio o de un tercero.	X	X	X	X
R10	Oficina asesora jurídica y contratación	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.	X	X	X	X
R11	Capital Humano	Posibilidad de contratar personal en la entidad omitiendo las políticas definidas para la vinculación, a cambio de dadas o	X	X	X	X

Código	Dependencia	Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Particular
		en beneficio de un tercero.				
R12	Capital Humano	Posibilidad de manipular la información para el otorgamiento de beneficios salariales o prestaciones (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc.) afectando los intereses de la entidad en beneficio propio o de terceros.	X	X	X	X
R13	Capital Humano	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.	X	X	X	X
R14	Gestión Financiera	Posibilidad de alterar los estados financieros a fin de generar beneficios propios o a terceros.	X	X	X	X
R15	Gestión Financiera	Posibilidad de otorgar pagos sin cumplimiento de los requisitos legales a cambio de dadas para obtener beneficio propio o a terceros.	X	X	X	X
R16	Gestión Administrativa	Posibilidad de desviación o hurto de bienes, activos o elementos de propiedad de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	X	X	X	X
R17	Gestión Administrativa	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.	X	X	X	X
R18	Almacén	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.	X	X	X	X

Código	Dependencia	Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Particular
R19	Secretaría general	Posibilidad de alterar información emitidas a órganos de control o partes interesadas a fin de favorecer a terceros.	X	X	X	X
R20	Tics	Posibilidad de manipular, perder, filtrar o publicar información de reserva legal o confidencial de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	X	X	X	X
R21	Tics	Posibilidad de desviación o hurto de los recursos tecnológicos en beneficio propio o de terceros.	X	X	X	X
R22	Grupo Disciplinario	Posibilidad de omitir acciones disciplinantes prescindiendo del debido proceso a fin de favorecer a terceros	X	X	X	X
R23	Gestión Documental	Posibilidad de suministrar, alterar o eliminar información física y/o digital de la empresa con el fin de generar beneficios propios o a terceros.	X	X	X	X
R24	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Posibilidad de realizar una actualización tarifaria sin el cumplimiento de los lineamientos normativos a fin de generar beneficios propios o a terceros.	X	X	X	X
R25	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Posibilidad de manipular, alterar o suministrar información de los resultados alcanzados en los planes y proyectos institucionales a fin de recibir o solicitar dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros.	X	X	X	X
R26	Comunicación Estratégica	Posibilidad de alterar la veracidad de la información de interés ciudadano, a fin de obtener beneficio propio o de un tercero.	X	X	X	X

Código	Dependencia	Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Particular
R27	Comunicación Estratégica	Posibilidad de entregar información clasificada y no autorizada a medios de comunicación masiva o a un tercero a cambio de dadas o beneficio de un tercero.	X	X	X	X
R28	Aseo	Posibilidad de omitir controles derivados del contrato de concesión a fin de obtener dadas o para beneficiar a un tercero.	X	X	X	X
R29	Actividades complementarias	Posibilidad de malversar los recursos de la unidad de servicios a fin de generar beneficio propio o a terceros.	X	X	X	X
R30	Capital Humano	Posibilidad de pago de viáticos sin el llenado de los requisitos descritos en la normatividad vigente a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	X	X	X	X
R31	Acueducto	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.	X	X	X	X
R32	Alcantarillado	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.	X	X	X	X

Código	Dependencia	Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Particular
R33	Laboratorio	Posibilidad de manipular los registros de las pruebas de laboratorio a cambio de dadas o beneficios a nombre propio o de terceros.	X	X	X	X
R34	Acueducto	Posibilidad de permitir la captación no autorizada del servicio de agua, por parte de los colaboradores de la empresa para beneficio propio o de un tercero.	X	X	X	X
R35	Aseo	Posibilidad de omitir la ejecución de actividades de control operativas, para beneficios propio o a particulares.	X	X	X	X
R36	Aseo	Posibilidad de adquirir o contratar elementos que no sean funcionales para la unidad de aseo con el fin de obtener beneficio propio o a terceros.	X	X	X	X

Tabla 1 (Elaboración propia)

7.1.2. Mecanismos de comunicación de la política anticorrupción

Estrategia 1: Socializar la política a todos los grupos de interés de la empresa utilizando las herramientas de comunicación y difusión institucional.

Estrategia 2: Utilización de la plataforma web institucional para visibilizar las acciones establecidas por la empresa en materia de la política anticorrupción.

Estrategia 3: Acciones de mejora continua y ajustes correctivos.

7.1.3. Mapa de procesos de la organización

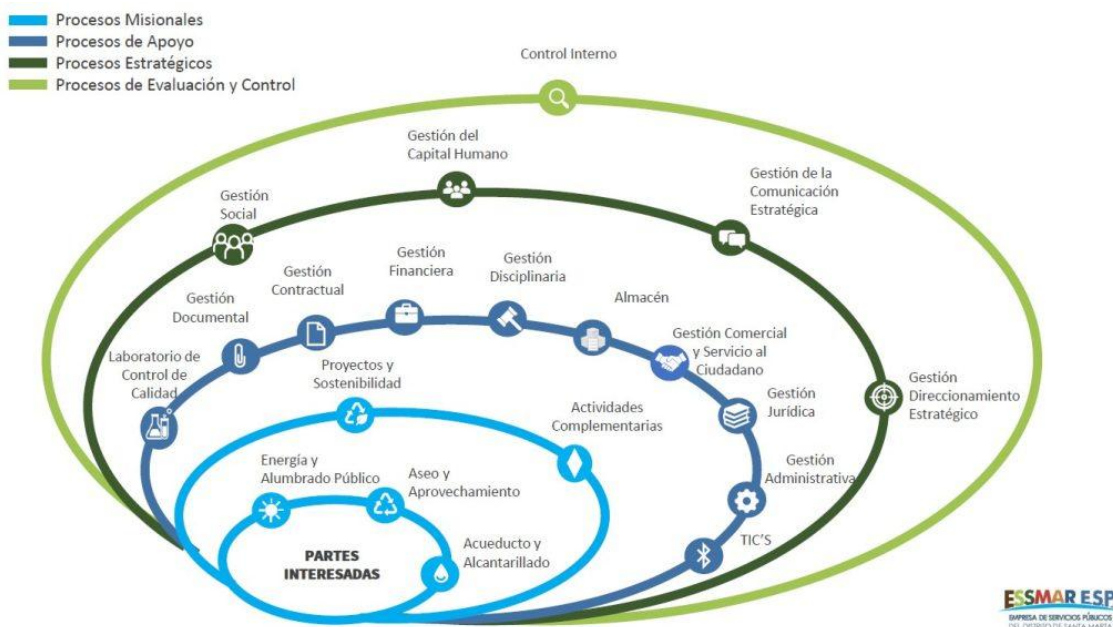


Ilustración 3 (Elaboración propia)

El Modelo de Gestión por procesos de la ESSMAR E.S.P es representado a manera de inventario gráfico denominado mapa de procesos, el cual permite visualizar las interrelaciones entre las diferentes unidades funcionales, este enfoque permite realizar gestión sistémica de la organización a través de la mejora continua.

El mapa de procesos muestra la importancia que tiene para ESSMAR E.S.P identificar las necesidades de las partes interesadas para su desarrollo 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 la 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.S.P, 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.

7.1.4. 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:

2023				
Probabilidad	Puntaje	Zonas de Riesgo de Corrupción		
Casi Seguro	5			
Probable	4			
Posible	3		R11	R1 ; R7
Improbable	2	R4 ; R8 ; R12 ; R27 ; R32	R2 ; R3 ; R5 ; R6 ; R13 ; R20 ; R22 ; R25 ; R29 ; R33 ; R34	R9 ; R14 ; R17 ; R18 ; R24 ; R28
Rara Vez	1		R10 ; R21 ; R26	R15 ; R16 ; R19 ; R23 ; R30 ; R31 ; R35
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
Puntaje		5	10	20

2024				
Probabilidad	Puntaje	Zonas de Riesgo de Corrupción		
Casi Seguro	5			
Probable	4		R34	
Posible	3	R4	R11 ; R31 ; R32	R7
Improbable	2	R8 ; R35	R2 ; R3 ; R5 ; R6 ; R12 ; R13 ; R20 ; R25 ; R29 ; R30 ; R36	R1 ; R9 ; R14 ; R17 ; R18 ; R24 ; R27 ; R28
Rara Vez	1		R10 ; R21 ; R26	R15 ; R16 ; R19 ; R22 ; R23 ; R33
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
Puntaje		5	10	20

Tabla 2 (Elaboración propia)

Nota: La actualización de la matriz de riesgo de corrupción quedó mapeada con los mismos registros en la zona de riesgo de corrupción para la vigencia 2025. Solamente, se hizo modificación en la redacción de cuatro riesgos.

2023

Zona Tolerable	8
Zona Media	18
Zona Alta	7
Zona Extrema	2
Total	35

Tabla 3 (Elaboración propia)

2024

Zona Tolerable	5
Zona Media	20
Zona Alta	13
Zona Extrema	1
Total	39

Tabla 4 (Elaboración propia)

7.1.5. Monitoreo y seguimiento de la oficina de control interno.

La metodología de la construcción del presente Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP de la ESSMAR E.S.P, fue liderado por la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria y su seguimiento y monitoreo periódico, 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, las siguientes:

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

7.1.6. Programación de seguimiento

El Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP estará sujeto a tres seguimientos en el periodo descritos de la siguiente manera¹:

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

Tabla 5 (Elaboración propia)

7.2. Segundo Componente

7.2.1. Redes institucionales para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad.

Con el objeto de dar cumplimiento a la ley de transparencia (Ley 1712 de 2014), la ESSMAR ESP como empresa de servicios públicos ha definido mecanismos internos de control que permitan fortalecer el espíritu de confianza de la ciudadanía y público de interés, es por ello que se ha dispuesto de correo electrónicos institucionales así como otros canales de difusión ciudadana para que cualquier ciudadano denuncie cualquier

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

acto de corrupción que afecte el buen ejercicio de la moralidad pública, los canales son los siguientes:

IDENTIFICACIÓN DE CANAL	CRITERIOS DE USO
https://essmar.gov.co/	Página web institucional para que la ciudadanía y público de interés pueda acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad. Así como también acceder a toda la información cargada.
https://essmar.gov.co/transparencia/	Menú donde se puede acceder a toda la información de cumplimiento normativo expresada en la Ley 1712 de 2014.
reportesactosdecorrupcion@essmar.gov.co	Canal de reportes de actos o eventos de corrupción
+57 6054209676	Línea de atención
atencionalusuario@essmar.gov.co	único canal disponible para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias
correspondencia@essmar.gov.co	Para radicar correspondencia externa, solicitudes, consultas y trámites en general, solo estará habilitado este canal
notificaciones.judiciales@essmar.gov.co	Canal que tendrá como único propósito recibir notificaciones judiciales.

Tabla 6 (Elaboración propia)

7.3. Tercer Componente

7.3.1. Legalidad e integridad – Conflicto de interés

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se dinamizan las siete (7) dimensiones de este, siendo una de ellas la de Talento Humano las cuales son operativizadas a través de dos (2) políticas; la política de “Gestión Estratégica del Talento Humano” y la política de “Integridad”, los cuales buscan permear el espíritu de moralidad pública en los trabajadores y colaboradores.

En materia de la política de “Integridad”, se utiliza como herramienta de referencia el Código de Integridad que, busca que el trabajador entre en conciencia acerca de cómo debe ser el actuar de un servidor público frente a sus funciones, es por ello por lo que el Código de Integridad debe ser de conocimiento y de conciencia del trabajador de la ESSMAR ESP.

De los valores que están enmarcados en el Código de Integridad de la ESSMAR ESP 2024, cinco (5) fueron definidos por Departamento Administrativo de la Función Pública a través de un ejercicio participativo de los servidores públicos del país y, así mismo se incluyó uno más definido a nivel corporativo.

Los valores definidos son los siguientes:

- Compromiso
- Respeto
- Honestidad
- Diligencia
- Justicia
- Participación

A través de estos valores, todos los servidores y colaboradores de la ESSMAR ESP, definen su filosofía de actuación en el ejercicio cotidiano con su público de interés. Este documento es de conocimiento público y de consulta, el cual puede ser consultado en la página institucional a través del siguiente link: <https://essmar.gov.co/wp-content/uploads/7-CODIGO-DE-INTEGRIDAD-ESSMAR-E.S.P.-1.pdf>.

Para evitar que se materialicen acciones que afecten los intereses de la empresa, bajo la omisión de sus trabajadores y colaboradores se definió la política de prevención del daño antijurídico que, tiene como objetivo establecer la defensa de los intereses de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., así como las causas determinantes del daño antijurídico que permita definir las políticas y parámetros preventivos con el fin de evitar que las actuaciones administrativas y la toma de decisiones en las distintas áreas y dependencias de la entidad puedan generar hechos u omisiones que vulneren el régimen jurídico aplicable y afecten los intereses de ESSMAR E.S.P.

NOTA: La oficina de Capital Humano, definirá el marco metodológico para su divulgación, control y seguimiento permanente.

7.4. Cuarto Componente

7.4.1. Datos Abiertos.

A través de este componente la ESSMAR ESP, dispone de los canales institucionales que dan garantía a la ciudadanía de estar informado acerca de las actuaciones generales de la empresa, en ese mismo sentido la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, contempla como mecanismo los datos abiertos como "todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos".

A través la página <https://essmar.gov.co/transparencia/> la ESSMAR E.S.P. dispone del canal institucional que tiene establecido los siguientes menús de fácil acceso y disposición tanto al público interno como externo.

IDENTIFICACIÓN DE CANAL	CRITERIOS DE USO
https://essmar.gov.co/	Página web institucional para que la ciudadanía y público de interés pueda acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad. Así como también acceder a toda la información cargada.
https://essmar.gov.co/transparencia/	Menú donde se puede acceder a toda la información de cumplimiento normativo expresadas en la Ley 1712 de 2014.

Tabla 7 (Elaboración propia)

7.5. Quinto Componente

7.5.1. Transparencia y Acceso a la Información Pública

A través de este componente, la ESSMAR ESP garantiza y facilita a la ciudadanía acceder a toda la información que es de interés general, esto como estrategia al derecho que tiene cualquier ciudadano de conocer y saber de la información que es de objeto público. Para ello disponemos de la política de Política de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción ESSMAR E.S.P.

Como organización trabajamos de manera permanente y a través de distintas estrategias en tener informada a la ciudadanía de los avances y actuaciones de la ESSMAR E.S.P., esto como mecanismo para fortalecer la intermediación con la ciudadanía a través de la información publicada en la página institucional dispuesta de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita.

IDENTIFICACIÓN DE CANAL	CRITERIOS DE USO
https://essmar.gov.co/	Página web institucional para que la ciudadanía y público de interés pueda acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad. Así como también acceder a toda la información cargada.
https://essmar.gov.co/transparencia/	Menú donde se puede acceder a toda la información de cumplimiento normativo expresadas en la Ley 1712 de 2014.

Tabla 8 (Elaboración propia)

7.6. Sexto Componente

7.6.1. Participación ciudadana

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.

La ESSMAR E.S.P. es una entidad que está 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.

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

IDENTIFICACIÓN DE CANAL	CRITERIOS DE USO
reportesactosdecorrupcion@essmar.gov.co	Canal de reportes de actos o eventos de corrupción
+57 6054209676	Línea de atención
Centro de Atención Norte CAN	La empresa ESSMAR E.S.P. cuenta con Atención presencial a PQRS a través del Centro de Atención Sede Norte (CAN) que se encuentra ubicada en la Calle 22 No. 22 – 111 Barrio Nuevo Jardín en la ciudad de Santa Marta.
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm – Jornada Continua
atencionalusuario@essmar.gov.co	único canal disponible para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias
https://www.essmar.gov.co/participa/	A través de este menú se busca garantizar el ejercicio democrático de la ciudadanía.
correspondencia@essmar.gov.co	Para radicar correspondencia externa, solicitudes, consultas y tramites en general, solo estará habilitado este canal
notificaciones.judiciales@essmar.gov.co	Canal que tendrá como único propósito recibir notificaciones judiciales.

Tabla 9 (Elaboración propia)

7.6.2. Rendición de cuentas

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 públicas y/o rendición de cuentas.

En tal sentido, la ESSMAR E.S.P definió estrategias para informar permanentemente a la ciudadanía sobre las actuaciones que resulten de interés general; esas estrategias son:

ESTRATEGIAS	QUE SE HACE
-------------	-------------

Espacios de Diálogos Participativos	Reuniones y socializaciones sobre temáticas de gestión con: Vocales de control Gremios publico privados Organizaciones de base social Suscriptores Asistencia al concejo distrital Lideres de procesos y funcionarios
Audiencia publica	Informe de gestión con participación de los grupos de interés
Reportes y disponibilidad de la información	Página web institucional y canales para que la ciudadanía y publico de interés pueda acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad. Así como también acceder a toda la información cargada. Banners informativos Carteleras
Ruedas de prensa y mecanismos periódicos	Ruedas de prensa Notas periodísticas Radio Prensa comunicacional interna Redes sociales

Tabla 10 (Elaboración propia)

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 ciudadana.

7.7. Séptimo Componente

Este componente del Programa de Transparencia y Ética Publica 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.

7.7.1. 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
	Eliminación de requisitos (Verificaciones)
	Eliminación de documentos
	Ampliación de cobertura
	Reducción del tiempo de duración del trámite
	Aumento de vigencia del trámite

Tabla 11 (Elaboración propia)

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

Tipo	Acciones de racionalización
	Eliminación de documentos
	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos
	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
	Aumento de medios de pago

Tabla 12 (Elaboración propia)

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
	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

Tabla 13 (Elaboración propia)

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 y el CAS (Centro de atención Sur) ubicado en el centro comercial Arrecife en el rodadero, local 110.

Durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2022 hemos venido trabajando con el apoyo de la oficina de atención al usuario en la caracterización de los 15 trámites que fueron registrados al finalizar la vigencia 2021, en concordancia con lo establecido por la función pública:

Inventario de formatos integrados

Ver ▾


Exportar a Excel


Separar

Origen	Tipo	Propuesto por	Fecha de Registro	Número	Nombre	Estado	Acciones
		Institución		84956	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito	 
		Institución		84957	Cambio de tarifa de servicios públicos	Inscrito	 
		Institución		84959	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Inscrito	 
		Institución		83871	Cambios en la factura de servicio público	Inscrito	 
		Institución		83872	Conexión a los servicios públicos	Inscrito	 
		Institución		84961	Denuncio del contrato de arrendamiento	Inscrito	 
		Institución		83869	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	 
		Institución		83870	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito	 
		Institución		84960	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	 
		Institución		83147	Independización del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83142	Instalación temporal del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83056	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Inscrito	 
		Institución		83874	Restablecimiento del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83873	Suspensión del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83455	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	 
							Total registros: 15

Ilustración 4 (Plataforma SUIT)

Dentro de las acciones programadas para este componente durante la vigencia 2025, se contemplaron los siguientes tramites de la organización:

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Todos	Tecnológica	Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento en línea del estado de los trámites total o parcialmente en línea de la entidad.	Los trámites se realizan por medio de PQRS y se registran por medio de correo electrónico o por call center. No es posible realizar seguimiento virtualmente.	Sistema para realizar el seguimiento a los trámites por medio de la página web.	TICS

2	Todos	Administrativa	Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal web información actualizada sobre la totalidad de los trámites que ofrece al ciudadano (señalando la norma que los sustenta, procedimientos, costos, formatos y formularios requeridos)	Existe una guía de trámites que se encuentra desactualizada y no incluye la modificación realizada en el año 2024 para la reimpresión de facturas y los cambios definidos para la vigencia 2025.	Guía de trámites de la essmar actualizada para la vigencia 2025.	Atención al ciudadano
3	Todos	Administrativa	Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reconocer los incentivos y/o valor agregado a los ciudadanos que realizan los trámites en línea, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020. Realizar el análisis y socializar los resultados tanto internamente como a la ciudadanía.	No se evalúan los resultados y no se socializa a la comunidad.	Informe de análisis de los resultados y campaña de socialización interna y externa.	Atención al ciudadano
4	Todos	Administrativa	Medir la experiencia ciudadana en el uso de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública, y utilizar sus resultados para implementar acciones de mejora. Realizar encuesta de satisfacción con enfoque a los trámites de la entidad.	No se evalúa la satisfacción de los usuarios en el uso o requerimiento de trámites frente a la entidad.	Estudio de satisfacción para la definición de acciones de mejora en el uso de trámites.	Atención al ciudadano

Tabla 14 (Elaboración propia)

8. Control de cambios

Ítem que cambió	Descripción del cambio	Año de modificación
Prologo	Se modifica la descripción.	2022
Alcance	Se modifica la descripción.	2022
Primer componente	Se realiza la actualización de la matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2023.	2022
Segundo Componente	Se registra el plan de racionalización de trámites para la vigencia 2022	2022
Nombre del Plan	Se hizo cambio de nombre del plan	2023
Elaboró y Revisó	Cambiaron los miembros que participaron en el ajuste del documento	2023
Generalidades	Se realizó actualización de los componentes del plan	2023
Primer componente	Se realiza la actualización de la matriz de riesgos de corrupción.	2024
Segundo Componente	Se registra nuevas actividades de racionalización de trámites	2024
Primer componente	Se realiza la actualización de la matriz de riesgos de corrupción, se eliminan los riesgos de alumbrado público.	2025
Sexto componente	Se actualizan los canales de atención.	2025

9. Anexos

N.A.