

ACTA No. 7

ACTIVIDAD:	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO			
LUGAR:	AUDITORIO ESSMAR E.S.P.	FECHA:	28 DE DICIEMBRE DE 2018	
HORA DE INICIO:	04:00 pm	HORA FINAL:	06:00 pm	PRÓXIMA REUNIÓN: Por programar.

OBJETIVO

Dar a conocer el Último Informe de Avances del Plan de Acción 2018 y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.

ORDEN DEL DÍA

En Santa Marta D.T.C.H., a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de dos mil dieciocho (2018), siendo las 4:00 p.m., previa convocatoria, se reunieron en el Auditorio de la ESSMAR E.S.P., el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESSMAR E.S.P., con el fin de desarrollar el siguiente orden del día:

- Tercer Informe de Avance del Plan de Acción 2018.
- Tercer Informe de Avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.
- Temas varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA

Que constancia que asistieron a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad los siguientes miembros e invitados:

✓ CARLOS PÁEZ CANTILLO	Secretario General (Presidente)
✓ EDER OJEDA CARRANZA	Subgerente Corporativo
✓ GLADYS URQUIJO ARDILA	Jefe de Oficina Jurídica y de Gestión Contractual
✓ EMMA PEÑATE ARAGÓN	P.E. Planeación Estratégica y SIG (Secretaria Técnica)
✓ ORLANDO LEGUIA DE ANGELIS	P.U. Atención al Ciudadano
- YOLANDA CONSTANTE GONZALEZ	P.U. Talento Humano
✓ EDGAR PIMIENTA IBARRA	P.U. Servicios Financieros
✓ ZENaida ORTÍZ HERAS	P.U. Gestión Documental

Asisten como invitados las siguientes personas:

✓ Carlos Mario Redondo Burgos	Director de Aseo y Aprovechamiento
✓ Anderson Guzmán Rada	Director de Actividades Complementarias
✓ Luis Felipe Gutiérrez	Director de Acueducto
- Juan Carlos Salgado	Director de Alcantarillado
- Wilmer Ponce Obregón	P.E. Grupo PGIRS
✓ Luis Delgado Lozano	P.U. Servicios Administrativos

2. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

Una vez leído el orden día, los integrantes del comité estuvieron de acuerdo con el mismo.

### 3. ASUNTOS A TRATAR

#### 3.1. Tercer Informe de Avance del Plan de Acción 2018

Durante el desarrollo de la reunión, se recuerda a cada área el contenido del plan, iniciando por explicar cada uno de los indicadores, lo que se mide con éstos, la meta a la que se quiere llegar y el porcentaje de ejecución a corte de 31 de diciembre de 2018. Por otro lado, señala las actividades para lograr el porcentaje de avance de los indicadores de cada dependencia a realizar seguimiento y se solicita la entrega formal de las evidencias de cumplimiento de los indicadores del Plan de Acción para este primer cuatrimestre.

Por su parte, la profesional de Planeación Estratégica y SIG señala que una vez realizada la asesoría a cada una de las áreas para diligenciar las fichas técnicas de cada indicador, éstos manifestaron una fecha para la entrega de las evidencias de cumplimiento y en algunos casos, realizaron apreciaciones del por qué no pudieron cumplir con algunas actividades.

Así las cosas, procede cada uno de los líderes de procesos a realizar intervenciones con respecto a la entrega de las evidencias de cumplimiento, las dificultades presentadas para cumplir con algunos indicadores de gestión y la importancia de contar con la Alta Dirección para avanzar en las metas planteadas.

En este sentido, explica la líder de Planeación Estratégica y SIG, que se le precisó a cada líder de proceso lo que debían entregar para este cuatrimestre.

Por último, una vez mostradas las evidencias de avance del Plan de Acción para este segundo cuatrimestre, en lo que compete a cada una de las dependencias, evacuadas las inquietudes y escuchadas las solicitudes por la Alta Dirección, aclarando que el Plan fue construido en conjunto con cada uno de los líderes de procesos y que son éstos los responsables de realizar las gestiones tendientes a su cumplimiento.

Ahora bien, la proyección de cumplimiento para este último informe de avance, de 1° de septiembre a 31 de diciembre, quedo de la siguiente forma:

1. ASEO Y APROVECHAMIENTO: 8,6% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
2. ASEO Y APROVECHAMIENTO- PGIRS: 8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: 7,8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
4. ACUEDUCTO: 3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
5. ALCANTARILLADO: 7,3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
6. GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
7. PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
8. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
9. GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
10. GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: 3% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
12. GESTIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
13. GESTIÓN DISCIPLINARIA: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.
14. GESTIÓN CONTRACTUAL: 1% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
15. GESTIÓN JURÍDICA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
16. GESTIÓN TIC: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.
17. GESTIÓN DOCUMENTAL: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
18. CONTROL Y MEJORA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

Ahora bien, de acuerdo a los porcentajes de ejecución, se observa en términos generales cada uno de los líderes de procesos ejercieron las acciones necesarias para el cumplimiento de sus actividades. Por su parte, se destaca GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS, GESTIÓN DISCIPLINARIA, GESTIÓN JURÍDICA, GESTIÓN TIC, GESTIÓN DOCUMENTAL y CONTROL Y MEJORA, debido a que el porcentaje ejecutado para este último informe de avance lograron el porcentaje proyectado.

Ahora bien, ACUEDUCTO y GESTIÓN CONTRACTUAL presentaron porcentajes de cumplimientos muy por debajo del porcentaje pretendido. Los líderes de estos procesos aclararon que el cumplimiento fue bajo debido a que el cumplimiento de

las actividades para el caso de la Dirección de Acueducto dependía de la voluntad del Gobierno Nacional, la Alcaldía Distrital y VEOLIA, que se hicieron todas las acciones tendientes a impulsar el cumplimiento de las metas proyectadas pero la decisión final dependía de los entes señalados.

En cuanto a Gestión Contractual, señala la Jefe Jurídica y de Gestión Contractual, que se trata de un indicador que no mide la gestión del área, que nada pudo hacer para su modificación al tiempo que adquirió el cargo y que, pese a que se trata de la eficacia en los tiempos de publicación de los contratos en el SECOP, esto se entiende subsanado con la mera publicación independientemente del tiempo sugerido por Colombia Compra Eficiente.

Por último, en cuanto a los demás procesos, a pesar de tener un avance de ejecución por debajo de lo proyectado su rendimiento fue aceptable.

**Decisión:** De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros muestran estar de acuerdo con lo explicado.

### 3.2. Tercer Informe de Avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Una vez finalizado el tema del Plan de Acción, se procede por parte del área de Planeación estratégica y SIG a explicar lo concerniente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, recordando a cada una de las áreas el contenido del plan, iniciando por explicar cada una de las actividades y sus respectivos indicadores, lo que se mide con éstos, la meta a la que se quiere llegar y el porcentaje de ejecución a corte de 31 de diciembre de 2018. Por otro lado, señala cada una de las acciones para lograr el porcentaje de avance de los indicadores de cada dependencia a realizar seguimiento y se solicita la entrega formal de las evidencias de cumplimiento de los indicadores del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Igualmente se señala que, una vez realizada la asesoría a cada una de las áreas para diligenciar las fichas técnicas de cada indicador, éstos procedieron a mostrar las evidencias de avance del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, en lo que compete a cada una de las dependencias, quedando la proyección de cumplimiento para este último informe de avance, de 1° de septiembre a 31 de diciembre, de la siguiente forma:

1. GESTIÓN DE RIESGO: 25% ejecutado sobre el 25% total programado.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE: 17% ejecutado sobre el 25% total programado.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS: 25% ejecutado sobre el 25% total programado.
4. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO E IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: 20% ejecutado sobre el 25% total programado.

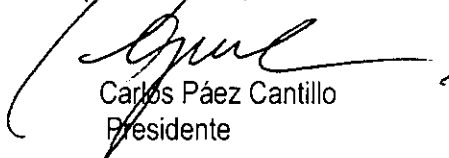
**Decisión:** De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros muestran estar de acuerdo con lo explicado.

### 4. PROPOSICIONES Y COMPROMISOS

No se presentaron.

### 5. CIERRE

No siendo otro el objeto de la presente sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, siendo las 6:00 p.m., se da por terminada la misma. La presente acta se discutió y aprobó en sesión del Comité. En fe de lo anterior, firman la presente acta,

  
Carlos Páez Cantillo  
Presidente

  
Emma Peñate Aragón  
Secretaria Técnica

ACTA No.

ACTIVIDAD:

REUNIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

LUGAR:

Auditorio ESSMAR E.S.P.

FECHA: 28/12/2018

HORA DE INICIO:

4:00 pm

HORA FINAL:

6:00 pm

PRÓXIMA REUNIÓN:

No.	Nombre y apellidos	Dependencia	Cargo	Celular	Correo	Firma
1	Cecilia CABALLERO	CONTEO	Asesor Control	3008000325	cecaballero@essmar.gov.co	
2	Luis Alberto Delgado	Subg corporativa	P.U. servicios Admin	3004946070	luisadelgado@essmar.gov.co	
3	Emma Patricia Aragón	Planeación Extra.	P.E. Planeación E.	2013532390	emmapatricia@essmar.gov.co	
4	Zenaida Ortiz Heias	Subg. Corporativa	P.U. Gestión Doc.	3157464869	zenaidaortiz@essmar.gov.co	
5	Blanca Constante Gonzalez	Sub. Corporativa	P.U. Talento Humano	3172836998	blancaconstantegonzalez@essmar.gov.co	
6	Carlos A. Pineda	Secretaría General	Secretaría General	3018110133	carlos@essmar.gov.co	
7	ANDRESOY GORMAN RAYA	ACTIVIDADES COMP.	DIRE AET COM	3165211067	andresogorman@hctm.com	
8	Luis Felipe Gutierrez C	Sub Técnica	DIRE Operativos	3108448743	luisfelipe@essmar.gov.co	
9	Carlos Mario Pedraza	Dir. Aseo Areas	Dir. Aseo	3103181090	carlosmario@essmar.gov.co	
10	Doracelo Leguia De A.	Atm. Esclucha	P.U. Atm. Cuid.	3186909910	doracelo@essmar.gov.co	
11	Wilma Ponce O.	Aseo y Aprou.	Psigs	3014277766	wilma@essmar.gov.co	
12	Juan Segundo Perez	DIRE Alcantarillado	DIR Alcantarillado	3008156067	juansegundo@essmar.gov.co	
13	Ledy's Urquiza	Univ. Of. Jurídica	Jefa Jurídica	3018529375	ledys@essmar.gov.co	

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
ACCIÓN Y APROVECHAMIENTO	Contribuir la promesa, de las 1000 familias en el 2018 para el desarrollo de los negocios de alta rentabilidad y abastecimiento, así como la ejecución de actividades emprendedoras.	100%	1) Mantener el índice de Paz de Nación Demer y el porcentaje índice S.A.S. L32. (Ley 199 2016) (Evaluación)	14%	OK	100%	OK	100%	100%	100%	SUSCRIPTOR TÉCNICO/ CONDUCTOR DE ACCIÓN Y APROVECHAMIENTO	Indicador de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Municipal / Total del Plan de Mejoramiento Municipal 100%	01/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Mantener en un 100% el número de puntos realizados con respecto al servicio de banco y redención de efectivo	14%	OK	60%	100%	100%	(% de puntos realizados con respecto al servicio de banco y redención de efectivo proyectado) *100%								
			3) Mantener la indicación dada de un punto de los puntos realizados de cada punto, realizados por la concurrencia índice S.A.S. L32.	14%	25%	67%	100%	100%	(% puntos de banco en Área y del público en Área / Cuentas de Ahorro y Cuentas de Ahorro en Área y del público) *100%								
			4) Promover el uso correcto y del 100% actividades de promoción de negocios en el área y del público. (Evaluación y del público)	14%	25%	67%	100%	85%	(% jornadas de socialización de negocios y frecuencia de redención de efectivo / Cuentas de Ahorro y del público de verificación de negocios y frecuencia de redención) *100%								
			5) Suscribir el contrato de compra y venta de acciones de la empresa S.A.S. L32.	14%	OK	100%	OK	OK	(Ayuda al cumplimiento de concurrencia suscritor / Ayuda al cumplimiento de la concurrencia proyectado) *100%								
			6) Ejecutar punto de acciones de concurrencia en el área	14%	OK	OK	100%	100%	(% de puntos de acción de redención de efectivo en el área de acciones concurrencia en el área de acciones concurrencia) *100%								
			7) Ejecutar el servicio público de atención al cliente	9%	OK	OK	100%	100%	(Impresa de Servicios Públicos de Atención al Cliente / Funcionamiento oportuno y con tiempo de espera de la empresa de Servicios Públicos de Atención al Cliente proyectado) *100%								
			8) Ejecutar el servicio de capacitación y asesoramiento	9%	OK	OK	100%	100%	(Estado de Capacitación y asesoramiento ofrecido / Asesoramiento ofrecido de la empresa de Capacitación y Asesoramiento proyectado) *100%								
			9) Mantener en un 100% la tasa de satisfacción del cliente	9%	25%	67%	100%	100%	(Tasa Satisfacción Realizada / Tasa Satisfacción proyectada) *100%								

# PLAN DE ACCIÓN 2018



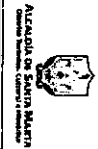
PROYECTO	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	ACTIVIDADES/ V/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR V/O PRODUCTO (5)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
GRUPO DE SERVICIOS	Promover el desarrollo sostenible y la gestión de residuos sólidos en un 100% para el año 2018, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, la innovación, el desarrollo, evaluación y seguimiento de las diferentes programas y planes de acción en el DCSIS.	100%	1) Incrementar en un 50% el número de toneladas de residuos sólidos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%	SUBGERENTE TÉCNICO / DIRECTOR DE ASISTO Y ASESORIA / P.E. CALIHO POCIS	(Ver en toneladas de residuos sólidos reciclados / NA e incrementados de residuos aprovechables (reciclables) *100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Incrementar de los toneladas de residuos de los establecimientos de las instituciones públicas (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			3) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones privadas (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			4) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la academia (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			5) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la salud (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			6) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la cultura (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			7) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la recreación (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			8) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la industria (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			9) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la agricultura (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			10) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la ganadería (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			11) Incrementar de las toneladas de residuos de las instituciones de la pesca (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			12) Total de toneladas de residuos sólidos aprovechables en el Distrito de Santa Marta	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			13) Incrementar un 50% el número de toneladas de los residuos sólidos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			14) Incrementar de las toneladas de residuos sólidos de las instituciones públicas (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			15) Incrementar de las toneladas de residuos sólidos de las instituciones privadas (Meta: 100 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Incrementar la generación de los servicios públicos en un 100% para el 2018, mediante el control y seguimiento de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Incrementar y mejorar los servicios de agua potable (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%	SUBGERENTE TÉCNICO / DIRECTOR DE ASISTO Y ASESORIA / P.E. CALIHO POCIS	(Ver de millones de metros cúbicos de agua potable suministrados / NA e incrementados de millones de metros cúbicos de agua potable suministrados *100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Incrementar y mejorar los servicios de saneamiento (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			3) Incrementar y mejorar los servicios de electricidad (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			4) Incrementar y mejorar los servicios de gas (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			5) Incrementar y mejorar los servicios de telefonía (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			6) Incrementar y mejorar los servicios de internet (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			7) Incrementar y mejorar los servicios de televisión (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			8) Incrementar y mejorar los servicios de radio (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			9) Incrementar y mejorar los servicios de correo (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			10) Incrementar y mejorar los servicios de mensajería (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			11) Incrementar y mejorar los servicios de transporte (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			12) Incrementar y mejorar los servicios de salud (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			13) Incrementar y mejorar los servicios de educación (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			14) Incrementar y mejorar los servicios de cultura (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							
			15) Incrementar y mejorar los servicios de recreación (Meta: 100%)	5%	20%	21%	60%	50%	100%	70%							

*(Handwritten signature)*

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	GOBIERNO ESTRATEGICO	META	VALDR		1. INICIADO	%	2. RESULTADO		%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR V/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final		
			2018	2017			2018	2017												
ACUERDO	Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2018 mediante el control y seguimiento de los servicios de agua, alcantarillado y saneamiento, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) 100% de ejecución de obras de saneamiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SABER TÉCNICO / DIRECTOR DE ACUERDO	100% de ejecución de obras de saneamiento / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018		
			2) 100% de ejecución de obras de agua	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100% de ejecución de obras de agua / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018	
			3) 100% de ejecución de obras de alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de alcantarillado / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			4) 100% de ejecución de obras de saneamiento integral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de saneamiento integral / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			5) 100% de ejecución de obras de agua y alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de agua y alcantarillado / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			6) 100% de ejecución de obras de saneamiento y agua	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de saneamiento y agua / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			7) 100% de ejecución de obras de alcantarillado y agua	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de alcantarillado y agua / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			8) 100% de ejecución de obras de saneamiento y alcantarillado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de saneamiento y alcantarillado / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			9) 100% de ejecución de obras de agua y saneamiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de agua y saneamiento / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			10) 100% de ejecución de obras de alcantarillado y saneamiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100% de ejecución de obras de alcantarillado y saneamiento / No de obras del POI en ejecución (programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018

# PLAN DE ACCIÓN 2018



PROCESO	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
ALCAJALADO	Incrementar la satisfacción de los clientes en un 100% para el 2018, mediante el control y mejoramiento de los servicios de atención y distribución del agua, con lo que se mejoren las actividades complementarias.	100%	1) Mantener en la atención al cliente el promedio de 30.00 en las encuestas de satisfacción de clientes.	20%	20%	25%	67%	54%	100%	75%	SUBGERENTE TÉCNICO / DIRECTOR DE ALCAJALADO	1) en la ejecución de mantenimiento y control de la calidad del servicio de agua suministrado en la atención al cliente en los puntos de bombeo de agua reducidos programado 100% 2) Plan de monitoreo al servicio suministrado y ejecución / Un (1) Plan de monitoreo al servicio suministrado programado 100% 3) Plan de obras de mantenimiento / No de obras de mantenimiento programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Mantener el índice de satisfacción de los clientes en un 100% para el 2018, mediante el control y mejoramiento de los servicios de atención y distribución del agua, con lo que se mejoren las actividades complementarias.	20%	20%	67%	54%	100%									
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y OPORTUNIDAD ESTRATEGICA	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%	1) Actualización del Plan de Obras y Mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Agua Potable y Saneamiento Básico de Santa Marta para el 2018 y 2019.	25%	25%	75%	100%	75%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y SIO / JEFE DE PROCESOS	1) Desarrollo de la Estrategia de Planeación y Mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Agua Potable y Saneamiento Básico de Santa Marta para el 2018 y 2019. 2) Actualización del Plan de Obras y Mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Agua Potable y Saneamiento Básico de Santa Marta para el 2018 y 2019. 3) Actualización del Plan de Obras y Mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Agua Potable y Saneamiento Básico de Santa Marta para el 2018 y 2019. 4) Actualización del Plan de Obras y Mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Agua Potable y Saneamiento Básico de Santa Marta para el 2018 y 2019.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Mantener el índice de satisfacción de los clientes en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos y mejoramiento de sistemas de gestión.	25%	25%	75%	100%	100%									
			3) Mantener el índice de satisfacción de los clientes en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos y mejoramiento de sistemas de gestión.	25%	25%	75%	100%	100%									
			4) Mantener el índice de satisfacción de los clientes en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos y mejoramiento de sistemas de gestión.	25%	25%	75%	100%	100%									
PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Desarrollar la provisión de los servicios públicos en un 100% para el 2018, mediante el control y mejoramiento de los servicios de atención y distribución del agua, con lo que se mejoren las actividades complementarias.	100%	1) Mantener el índice de satisfacción de los clientes en un 100% para el 2018, mediante el control y mejoramiento de los servicios de atención y distribución del agua, con lo que se mejoren las actividades complementarias.	140%	0%	0%	100%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. SECRETARÍA GENERAL / P.E. SUBGERENTE OPERATIVO	1) Plan de Gestión Operativa de los Servicios Públicos y Operación / Un (1) Plan de Gestión Operativa programado 100% 2) Plan de Gestión Operativa de los Servicios Públicos y Operación / Un (1) Plan de Gestión Operativa programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Mantener el índice de satisfacción de los clientes en un 100% para el 2018, mediante el control y mejoramiento de los servicios de atención y distribución del agua, con lo que se mejoren las actividades complementarias.	140%	0%	0%	100%	100%									
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%	1) Mantener y mejorar el Plan de Comunicación del 2017-2018.	140%	0%	0%	100%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. SECRETARÍA GENERAL / P.E. SUBGERENTE OPERATIVO	1) Plan Estratégico de Comunicaciones de Atención al Cliente programado 100% 2) Plan de Comunicación y Operación / Un (1) Plan de Comunicación y Operación programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Mantener y mejorar el Plan de Comunicación del 2017-2018.	140%	0%	0%	100%	100%									
GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	Mantener el funcionamiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2018, mediante el mejoramiento de la gestión de personal, de la ESMARESP, capacitación y evaluación permanente del personal.	100%	1) Mantener y mejorar el Plan de Gestión del Talento Humano.	50%	0%	0%	50%	100%	100%	SUBGERENTE OPERATIVO / P.E. PLAN DE TALENTO HUMANO	1) Plan de Gestión del Talento Humano de la ESMARESP programado 100% 2) Mantener y mejorar el Plan de Gestión del Talento Humano de la ESMARESP programado 100% 3) Mantener y mejorar el Plan de Gestión del Talento Humano de la ESMARESP programado 100% 4) Mantener y mejorar el Plan de Gestión del Talento Humano de la ESMARESP programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Mantener y mejorar el Plan de Gestión del Talento Humano.	50%	0%	0%	50%	100%									

*(Firma manuscrita)*



# PLAN DE ACCIÓN 2018



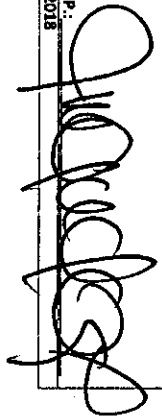
PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (5)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
GESTIÓN PARA LA ATENCIONAL CIUDADANO	Incrementar la satisfacción de los usuarios, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de gestión.	100%	1) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	80%	0%	40%	0%	70%	70%	SECRETARIO GENERAL / P.U. ATENCION AL CIUDADANO	Índice de satisfacción de usuarios de INTENDENCIA E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	80%	0%	40%	0%	70%	70%	SECRETARIO GENERAL / P.U. ATENCION AL CIUDADANO	Índice de satisfacción de usuarios de INTENDENCIA E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Aumentar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	1) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	25%	25%	100%	100%	100%	100%	SUBSECRETARIO GENERAL / P.U. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	25%	25%	100%	100%	100%	100%	SUBSECRETARIO GENERAL / P.U. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	Fortalecer el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	1) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	SUBSECRETARIO GENERAL / P.U. FINANZAS	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	SUBSECRETARIO GENERAL / P.U. FINANZAS	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTIÓN DE LA PUNTA	Ajustar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	1) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.U. TALENTO HUMANO	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.U. TALENTO HUMANO	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTIÓN CONTRACTUAL	Fortalecer el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	1) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	JEFE DE OFICINA JURÍDICA Y GESTIÓN CONTRACTUAL	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	JEFE DE OFICINA JURÍDICA Y GESTIÓN CONTRACTUAL	Índice de fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTIÓN JURÍDICA	Incrementar la satisfacción de los usuarios, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de gestión.	100%	1) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	JEFE DE OFICINA JURÍDICA Y GESTIÓN CONTRACTUAL	Índice de satisfacción de usuarios de INTENDENCIA E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el fortalecimiento operativo de la ESMAR E.S.P., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	JEFE DE OFICINA JURÍDICA Y GESTIÓN CONTRACTUAL	Índice de satisfacción de usuarios de INTENDENCIA E.S.P.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018

*(Handwritten signature)*

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICACION V/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
GESTION TIC	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de información de sistemas de gestión.	100%	1) Identificar y priorizar los requerimientos de los clientes en el área de gestión de sistemas de información.	100%	20%	20%	40%	40%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. TICS	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos e implementación de sistemas de información de sistemas de gestión.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTION DOCUMENTAL	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de información de sistemas de gestión.	100%	1) Actualización e implementación de los procedimientos de gestión documental.	100%	50%	60%	80%	80%	100%	100%	SUBGERENTE CORPORATIVA / P.L. GESTION DOCUMENTAL	% de actualización e implementación de los procedimientos de gestión documental.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
CONTROL Y MEDIDA	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de información de sistemas de gestión.	100%	1) Implementar el sistema de control y medida.	100%	50%	25%	50%	50%	100%	100%	ASISIN DE CONTROL INTERNO	Porcentaje de implementación del sistema de control y medida.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018

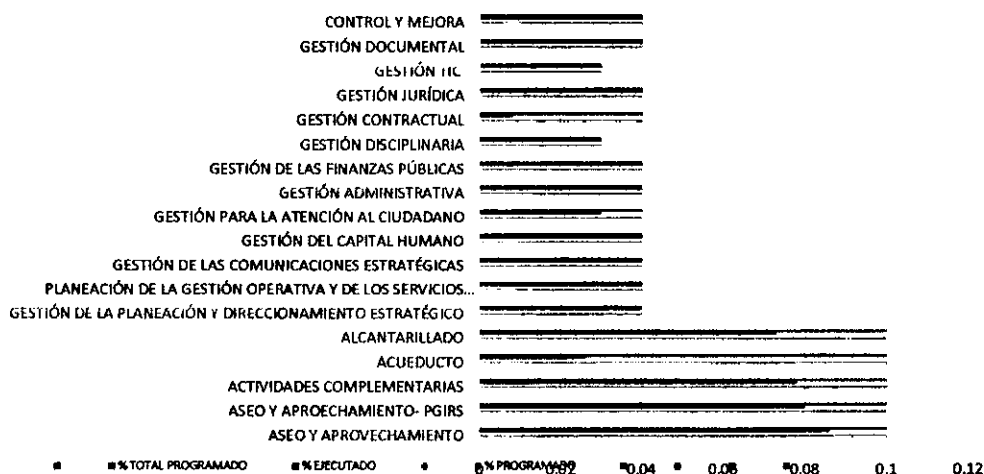
FIRMA GERENTE ESSMAR E.S.P.:  
 FECHA PUBLICACION: 31/12/2018




**PARTICIPACIÓN POR PROCESOS**

PROCESOS	% PROGRAMADO	% EJECUTADO	% TOTAL PROGRAMADO
ASEO Y APROVECHAMIENTO	10%	8,6%	10%
ASEO Y APROVECHAMIENTO- PGIRS	10%	8%	10%
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	10%	7,8%	10%
ACUEDUCTO	10%	3%	10%
ALCANTARILLADO	10%	7,3%	10%
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4%	4%	4%
PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	4%	4%	4%
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	4%	4%	4%
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	4%	4%	4%
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4%	3%	4%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4%	4%	4%
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	4%	4%	4%
GESTIÓN DISCIPLINARIA	3%	3%	3%
GESTIÓN CONTRACTUAL	4%	1%	4%
GESTIÓN JURÍDICA	4%	4%	4%
GESTIÓN TIC	3%	3%	3%
GESTIÓN DOCUMENTAL	4%	4%	4%
CONTROL Y MEJORA	4%	4%	4%

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO- PLAN DE ACCIÓN 2018 (Fecha a Corte Diciembre 31 de 2018)**



**ANÁLISIS**

El presente informe a corte de 31 de diciembre de 2018, hace referencia al último reporte del cumplimiento del Plan de Acción por procesos proyectados para la vigencia 2018. La proyección de cumplimiento para este tercer informe de avance, de 1 de septiembre a 31 de diciembre, quedo de la siguiente forma:

ASEO Y APROVECHAMIENTO: 8,6% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ASEO Y APROVECHAMIENTO- PGIRS: 8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: 7,8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ACUEDUCTO: 3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ALCANTARILLADO: 7,3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: 3% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DISCIPLINARIA: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN CONTRACTUAL: 1% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN JURÍDICA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN TIC: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DOCUMENTAL: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

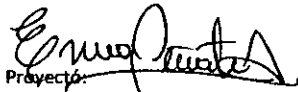
CONTROL Y MEJORA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

Ahora bien, de acuerdo a los porcentajes de ejecución, se observa en términos generales que cada uno de los líderes de procesos ejercieron las acciones necesarias para el cumplimiento de sus actividad. Por su parte, se destaca GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO,

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS, GESTIÓN DISCIPLINARIA, GESTIÓN JURÍDICA, GESTIÓN TIC, GESTIÓN DOCUMENTAL y CONTROL Y MEJORA, debido a que el porcentaje ejecutado para este último informe de avance lograron el porcentaje proyectado. Ahora bien, ACUEDUCTO y GESTIÓN CONTRACTUAL presentaron porcentajes de cumplimientos muy por debajo sobre del porcentaje pretendido. Los líderes de estos procesos aclararon que el cumplimiento fue bajo debido a que el cumplimiento de las actividades para el caso de la Dirección de Acueducto dependía de la voluntad del Gobierno Nacional, la Alcaldía Distrital y VEOLIA, que se hicieron todas las acciones tendientes a impulsar el cumplimiento de las actividades pero la decisión final dependía de los entes señalados. En cuanto a Gestión Contractual, señala la Jefe Jurídica y de Gestión Contractual, que se trata de un indicador que no mide la gestión del área, que nada pudo hacer para su modificación al tiempo que adquirió el cargo y que pese a que se trata de la eficacia en los tiempos de publicación de los contratos en el SECOP, éste se entiende subsanado con la mera publicación independientemente del tiempo sugerido por Colombia Compra Eficiente. Por último, en cuanto a los demás procesos, a pesar de tener un avance de ejecución por debajo de lo proyectado su rendimiento fue aceptable.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que para la próxima vigencia, se proyecten indicadores dentro del alcance de cada uno de los líderes de procesos y que sean ajustados a sus actividades diarias para que logren el cumplimiento en un 100%



Proyectó:

**EMMA PEÑATE ARAGÓN**

**P.E. Grupo Funcional Planeación Estratégica**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



ALCALDÍA DE SANTA MARTA  
 Ciudad Simón Bolívar - Historia

**INTRODUCCIÓN:** El presente documento parte de cada una de las directrices que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., como lo son: 1) *Minimizar el riesgo de Corrupción y las medidas para controlarla y evitarla*, 2) *Medidas Antitrámites*, 3) *Rendición de Cuentas* y 4) *Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano*, en el que se desarrollarán actividades encaminadas al cumplimiento de la ley / mejoramiento continuo de la gestión.

**OBJETIVO:** Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestión en la ESSMAR E.S.P., enfocados hacia la lucha contra la corrupción y así mismo crear mecanismo de participación al ciudadano con nuestra entidad.

**JUSTIFICACIÓN:** El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es una herramienta que permitirá mejorar la gestión de la ESSMAR E.S.P., en aras de ejercer estrategias contra la corrupción que permitan un mejoramiento en los procesos internos que afecten el cumplimiento de nuestros objetivos misionales y así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el Decreto 2141 del 2012.

DIRECTRIZ	META	PRIMER REPORTE			SEGUNDO REPORTE			TERCER REPORTE			ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
		VALOR	%	PROGRAMADO	VALOR	%	PROGRAMADO	VALOR	%	PROGRAMADO					
Gestión de Riesgo	100%	34%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado / Actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		33%	0%	34%	100%	84%	100%	0%	100%	Soñar el Mapa de Riesgo de Corrupción	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgo de Corrupción socializado / Socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		33%	0%	34%	50%	50%	100%	100%	100%	Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción referidos al Modelo en la web	Comisión de Control de Riesgos de Corrupción / Oficina de Planeación y Desarrollo Urbano	Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción referidos al Modelo en la web	31/01/2018	31/12/2018	
Reducción de trámites	100%	34%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	Actualización y procedimiento de PQR para el sector el mismo a la ciudadanía y unificar de respuesta de las peticiones verbales y electrónicas	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Procedimiento Actualizado / Unificación de procedimientos programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		33%	50%	17%	50%	17%	50%	100%	67%	Reducción y actualización de los procesos y procedimientos de la ESSMAR E.S.P.	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Unificación de procedimientos actualizados / Unificación de procedimientos programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		33%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prevenir el cumplimiento de los requisitos de respuesta de PQR	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Software estructurado e implementado / Software programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
	20%	33%	33%	33%	57%	33%	100%	100%	100%	Pulsar, ofrecer y mantener actualizada la información mediante la participación ciudadana de la entidad	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Información actualizada en la página web / Información actualizada en la página web programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		20%	33%	33%	67%	34%	33%	100%	100%	Pulsar, ofrecer y mantener actualizada la información mediante la participación ciudadana de la entidad	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Información actualizada en las redes sociales / Información actualizada en las redes sociales programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

Indicador	20%	33%	52%	67%	84%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
Rendición de Cuentas	100%										
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	20%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018
	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/01/2018	31/12/2018

ASESOR DE CONTROL INTERNO: *Cristina Giraldo*

Pdo.: P. I. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG: *Renzo J. Jarama*

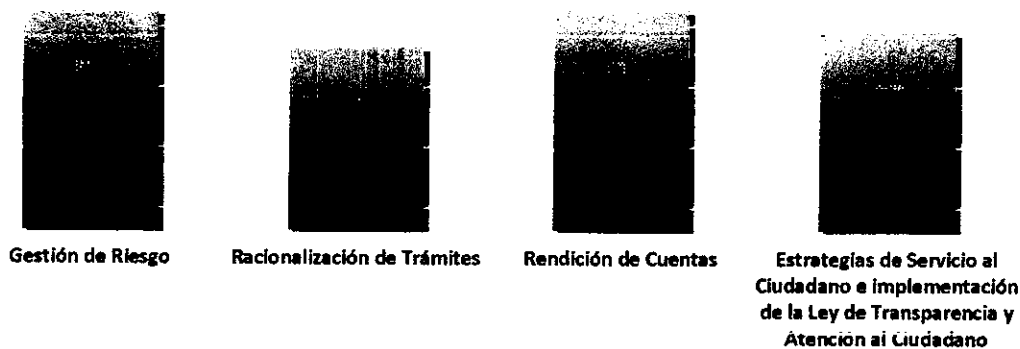
software; 3. Rendición de Cuentas: Constituido por cinco indicadores (Ver Anexo): a. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, éste indicador fue cumplido, debido a las publicaciones realizadas en la página web de la entidad en el 3er cuatrimestre, b. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, en este indicador se cumplió debido a las publicaciones realizadas en el 3er cuatrimestre en las redes sociales de la entidad, c. Publicar Información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional, sobre este indicador en fecha 31 de diciembre de 2018, fue publicado el Último Informe de Avance del Plan de Acción 2018, d. Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales, este indicador fue cumplido con 2 tertulias en el 3er cuatrimestre de la presente vigencia, y e. Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general, ésta se realizó en el mes de diciembre del presente. Para está directriz se tiene 25% de cumplimiento, cuyo porcentaje obedece a lo programado; y Por último, 4. Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y atención al ciudadano: Cuenta con seis actividades con su respectivo indicador (Ver Anexo): a. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, esta actividad no fue cumplida y nada se dijo al respecto, b. Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestado por VEOLIA, cuya encuesta fue estructurada, c. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios, la encuesta de satisfacción de los usuarios fue reformulada, d. Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio, sobre este aumento de las encuestas se logró el objetivo para este tercer cuatrimestre, e. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios, la satisfacción para este último informe de avance fue del 91% sobre el 90% programado, y f. Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado. estas alianzas fueron programadas para el

## PARTICIPACIÓN POR DIRECTRICES

Directriz	% EJECUTADO	% PROGRAMAD
Gestión de Riesgo	25%	25%
Racionalización de Trámites	17%	25%
Rendición de Cuentas	25%	25%
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	20%	25%

**OBJETIVO:** Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestión en la ESSMAR E.S.P., enfocados hacia la lucha contra la corrupción y así mismo crear mecanismo de participación al ciudadano con nuestra entidad.

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO - PAAC ESSMAR E.S.P. 2018 - (Fecha de corte 30 Abril)



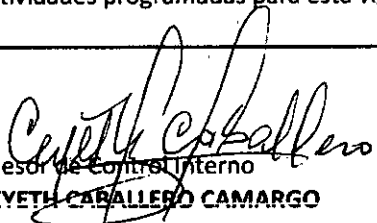
## ANÁLISIS

En el Último Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se observa a nivel general que cada una de las dependencias responsables ha dado cumplimiento a las actividades programadas para alcanzar la meta propuesta en cada una de las directrices, así: 1. Gestión de Riesgo: Cuenta con tres indicadores (Ver Anexo): a. Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual se actualizó en el mes de enero de 2018, b. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual se socializó en el mes de agosto de la presente anualidad, c. Realizar monitoreo y seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, teniendo el primer monitoreo en el mes de abril, siendo publicado en el mes de mayo del presente y el segundo monitoreo realizado del mes de mayo a agosto y publicándose en el mes de septiembre de 2018. Todos estos indicadores tienen un valor del 25%, mostrando que se cumplió con lo planteado en el Plan; 2. Racionalización de trámites: Cuenta con tres indicadores (Ver Anexo): a. Actualización del procedimiento de PQR's en aras de adecuar el mismo a la normatividad y unificar las respuesta de las peticiones verbales y electrónicas, adoptándose el mismo mediante la resolución del manual de procesos y procedimientos en el mes de septiembre de la presente anualidad; b. Revisión y actualización de los Procesos y Procedimientos de la ESSMAR E.S.P., cuya revisión y actualización definitiva fue adoptada mediante resolución de fecha 28 de septiembre de 2018, y c. Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los terminos de respuestas de PQR's, de esta actividad nada se dijo. En relación con la directriz señalada, se observa un 17% de avance, lo cual debió ser mayor por la implementación del software; 3. Rendición de Cuentas: Constituido por cinco indicadores (Ver Anexo): a. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, éste indicador fue cumplido, debido a las publicaciones realizadas en la página web de la entidad en el 3er cuatrimestre, b. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, en este indicador se cumplió debido a las publicaciones realizadas en el 3er cuatrimestre en las redes sociales de la entidad, c. Publicar Información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional, sobre este indicador en fecha 31 de diciembre de 2018, fue publicado el Último Informe de Avance del Plan de Acción 2018, d. Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales, este indicador fue cumplido con 2 tertulias en el 3er cuatrimestre de la presente vigencia, y e. Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general, ésta se realizó en el mes de diciembre del presente. Para esta directriz se tiene 25% de cumplimiento, cuyo porcentaje obedece a lo programado; y Por último, 4. Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y atención al ciudadano: Cuenta con seis actividades con su respectivo indicador (Ver Anexo): a. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, esta actividad no fue cumplida y nada se dijo al respecto, b. Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestado por VEOLIA, cuya encuesta fue estructurada, c. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios, la encuesta de satisfacción de los usuarios fue reformulada, d. Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio, sobre este aumento de las encuestas se logró el objetivo para este tercer cuatrimestre, e. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios, sobre este aumento de las encuestas se logró el objetivo para este tercer cuatrimestre, y f. Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado, estas alianzas fueron programadas para el 90% programado, y

2do y 3er cuatrimestre, no obstante se realizaron en el 1er periodo del año. Con respecto a esta directriz, se observa un cumplimiento del 20% sobre el 25% de lo planteado en el Plan.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo relacionado en el análisis, se recomienda a cada líder de procesos tener pendiente las actividades programadas para esta vigencia y lograr el cumplimiento de las mismas en el año 2019.

  
Asesor de Control Interno

**CEYETH CABALLERO CAMARGO**

  
P.E. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG

**EMMA PEÑATE ARAGÓN**

Esp. Derecho Laboral y Seguridad Social