

Informe segundo Cuatrimestre 2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

PERIODO MAYO - AGOSTO DE 2023

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de Control Interno ESSMAR
ANDREA CAROLINA MARTINEZ AVENDAÑO – P.U. Control Interno ESSMAR

INFORME PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - II CUATRIMESTRE 2023

Según lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto reglamentario 124 del 26 de enero 26 de 2016, Artículo 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo", corresponde a la Oficina de Control Interno, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

OBJETIVOS

- ✓ Verificar la formulación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P.

AVANCES

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, en el segundo cuatrimestre, con corte a 31 de Agosto del presente año.

RELACIÓN DE ACTIVIDADES

La Oficina de Control Interno, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:

- ✓ Se solicitó a las dependencias responsables de las actividades contenidas en los diferentes componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano -PAAC, las evidencias y soportes para el seguimiento de los avances de las actividades reportadas para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023.
- ✓ Se verificó en la página web Institucional, la publicación de los planes, informes, seguimientos y demás, que dan cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y demás normativa vigente, en los tiempos establecidos.
- ✓ Se realizaron recomendaciones una vez analizadas las evidencias enviadas como avances en los diferentes componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano -PAAC

COMPONENTES DENTRO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La oficina de control interno en el cumplimiento de sus funciones, además del cumplimiento del plan anual de auditorías 2023, especialmente en la realización del seguimiento y

evaluación a la ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano evaluó cada uno de los componentes en los que se divide el PAAC 2023, detallado a continuación:

1. Componente de mitigación de riesgos de corrupción
2. Componente de racionalización de tramites
3. Componente de rendición de cuentas
4. Componente para mejorar la atención al ciudadano.
5. Componente para la Transparencia y Acceso a la Información.

1. Componente de mitigación de riesgos de corrupción

Para la mitigación de los riesgos de corrupción la ESSMAR E.S.P la entidad cuenta con el mapa/matriz de riesgo de corrupción institucional, la cual determina los riesgos latentes de manera objetiva en materia de corrupción en esta entidad, como también los controles que se ejecutan o deberían ejecutarse para evitar la materialización y/o mitigación de los mismo, en la cual se pueden evidenciar 35 riesgos de 19 dependencias, discriminado así:

Dependencia	No. Riesgo	Dependencia	No. Riesgo
Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	4	Gestión Documental	1
Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	2	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	2
Control Interno	2	Comunicación Estratégica	2
Oficina asesora jurídica y contratación	2	Aseo y aprovechamiento	1
Capital Humano	3	Actividades complementarias	1
Gestión Administrativa y Financiera	4	Alumbrado Público	2
Almacén	1	Acueducto	1
Secretaria general	1	Alcantarillado	1
Tics	2	Laboratorio	1
Grupo Disciplinario	1		

Dentro de la evaluación realizada por la oficina de control interno, al informe suministrado por cada área de los entregables correspondientes por dependencias asociados a las acciones de control de los procesos y o actividades para la prevención de la materialización de los riesgos por corrupción, se pudo evidenciar el cumplimiento de cada dependencia lo relacionado a continuación:

SUBGERENCIA CORPORATIVA							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
CAPITAL HUMANO	Posibilidad de contratar personal sin la idoneidad para el cargo o rol, a cambio de dadas o en beneficio de un tercero.	Verificar los documentos de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma y reglamentos internos. (Manual de funciones, ley general)	Herramienta de control y verificación de requisitos contractuales de los funcionarios vinculados durante el periodo de evaluación.	33,33	SI	Reestructurar formato, toda vez que su diseño no permite identificar los documentos entregados por el personal a contratar	16,7
	Posibilidad de manipular la información para el otorgamiento de beneficios salariales o prestacionales (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc.) afectando los intereses de la entidad en beneficio propio o de terceros.	Revisar soportes de Prenomina. Verificar nómina y sus respectivos soportes.	Instrumento de Control de nóminas (Nomina). Soportes de novedades de nómina.	0	NO	No fue enviado el entregable estipulado en la matriz	
	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.	Control de entrega de elementos de protección personal. Inventario de elementos de protección personal.	Formato de entrega de elementos de protección personal. Registro de entradas a almacén.	33,33	SI	Formatos de entrega y reposición de elementos de protección personal no diligenciado completamente. Se recomienda actualizar formato para hacerlo mas funcional	
	Posibilidad de pago de comisiones por servicios sin el lleno de los requisitos descritos en la normatividad vigente a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	Emitir resolución debidamente justificada.	Resolución y soportes.	0	NO	No se enviaron evidencias conforme a lo descrito en el entregable, por lo tanto no fue posible verificar la posibilidad de que se haya realizado algún pago de comisiones sin el lleno de los requisitos.	
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Posibilidad de alterar los estados financieros a fin de generar beneficios propios o a terceros.	Revisión de los estados financieros por parte de la contraloría delegada de la SSPD.	Estados financieros certificados por la contraloría delegada. Informe de gestión contraloría.	33,3	SI	NA	33,3

	Posibilidad de otorgar pagos sin cumplimiento de los requisitos legales a cambio de dadas para obtener beneficio propio o a terceros.	Verificación de la lista de chequeo de los requisitos para pago a proveedores y/o contratistas.	Lista de chequeo diligenciada. (Muestra aleatoria) Listado de ordenes de giro.	33,3	SI	NA	
	Posibilidad de desviación o hurto de bienes, activos o elementos de propiedad de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Trazabilidad en la adquisición de bienes, activos o elementos de propiedad de la entidad.	Matriz de control de pedidos. Formato de autorización a solicitud de pedidos. (Muestra aleatoria)	33,3	SI	NA	
	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.	Verificación de solicitudes de bienes y servicios aprobadas en el presupuesto estén incluidas en el PAA. Socialización y aprobación del PAA en el comité de MIPG	Acta de conciliación mensual con el grupo de presupuesto. Acta de aprobación y/o modificación por parte del ordenador del gasto.	33,3	SI	NA	
	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.	Realización del inventario de materiales e insumos. Control de entradas y salidas del almacén.	Inventario certificado. Matriz de entradas y salidas actualizado.	33,3	SI	NA	
TICS	Posibilidad de malversar de información de reserva legal o confidencial de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Control de acceso a la información. Copias de seguridad periódicas de la información almacenada en One Drive y en Correos Internos.	Copias de seguridad. Informe de control de accesos a la información.	33,3	SI	NA	33,33
	Posibilidad de generar mal manejo en la disposición de los recursos tecnológicos en beneficio propio o de terceros.	Control de asignación de recursos tecnológicos. Control de seguimiento de salidas y entradas de recursos tecnológicos.	Actas de asignación de recursos tecnológicos. Actas de autorización de salidas y entradas de recursos tecnológicos.	33,33	SI	formato de entrega de equipo informáticos no se encuentran firmados por quien aprueba	

SUBGERENCIA COMERCIAL							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
SUBGERENCIA COMERCIAL	Posibilidad de omitir la gestión del proceso de recaudo a fin de generar favorecimiento a usuarios y/o suscriptores.	Seguimiento de la cartera. Seguimiento de las suspensiones generadas. Gestión de cobros de cartera de mayor edad.	Informe de gestión operativo. (Suspensiones, cartera, recaudo)	33,33	SI	NA	33,3
	Posibilidad de manipular la información de los usuarios en alguna de las etapas del ciclo de facturación para beneficio propio o de terceros.	Reporte de refacturaciones. Actualización del catastro. Aplicación del manual de cartera y manual de PQRS.	Reporte de reliquidaciones que cumpla del manual de cartera. Modificación del catastro.	33,33	SI	NA	
	Posibilidad de generar respuestas favorables injustificadas a los usuarios contraviniendo los intereses de la organización a cambio de dadas.	Trazabilidad de las PQRS.	Trazabilidad de las PQRS y muestra aleatoria de un acto administrativo favorable al usuario que afecte facturación.	33,33	SI	NA	
	Posibilidad de direccionar, desarrollar y/o efectuar de manera indebida la gestión social de la Empresa a una comunidad o un tercero, para la obtención de beneficios particulares.	Trazabilidad de las ordenes de trabajo de gestión social.	Informe de actividades ejecutadas. (Gestión realizada, evidencias de las actividades)	33,33	SI	NA	

SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	Posibilidad de otorgar y/o agilizar solicitud de disponibilidades que no cumplen con los parámetros técnicos y legales a cambio de dadivas para favorecer a terceros.	Trazabilidad de las solicitudes de disponibilidades. Autorización de disponibilidades superiores a 5 unidades por medio de comité. Definir las variables para el otorgamiento de las disponibilidades.	Matriz de trazabilidad. Actas de aprobación de disponibilidades. (Muestra aleatoria) Actualizar manual	33,33	SI		33,3
	Posibilidad de omitir controles en la supervisión de los proyectos a cargo del proceso a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	Proyectar y ejecutar un procedimiento que permita una adecuada supervisión de los proyectos contratados por ESSMAR	Procedimiento elaborado. Informe de aplicación del procedimiento.	33,33	SI		
LABORATORIO	Posibilidad de manipular los registros de las pruebas de laboratorio a cambio de dadivas o beneficios a nombre propio o de terceros.	Control y trazabilidad de la toma de muestras.	Informe de toma de muestras. (Muestra aleatoria de por lo menos 1 por mes)	33,33	SI		

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
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	Seguimiento a las órdenes de trabajo. Control de responsables de los equipos y herramientas. Seguimiento a los operativos de distribución.	Matriz de seguimiento a ordenes de trabajo. Escáner de ordenes de trabajo. (Muestra aleatoria) Check List de equipos y herramientas. (Muestra aleatoria) Informe de seguimiento a los operativos de distribución.	33,33	SI	Check List de equipos y herramientas no diligenciado completamente	33,3

	infraestructura de acueducto, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio propio o de un tercero.						
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.	Seguimiento a las órdenes de trabajo. Control de responsables de los equipos y herramientas.	Check List de equipos y herramientas. (Muestra aleatoria) Informe de operación del sistema de alcantarillado. Escáner de ordenes de trabajo. (Muestra aleatoria)	33,33	SI	Check List de equipos y herramientas. (Muestra aleatoria) no corresponden al cuatrimestre evaluado	

SUBGERENCIA DE OTROS SERVICIOS							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
ASEO	Posibilidad de omitir controles derivados del contrato de concesión a fin de obtener dadivas o para beneficiar a un tercero.	Supervisión de la recolección y transporte de los residuos ordinarios Supervisión de residuos de barrido y limpieza de áreas públicas. Supervisión de limpieza de playas. Supervisión de la operación del relleno Sanitario. Supervisión de la facturación. Supervisión de los subsidios y contribuciones de usuarios. Supervisión de la poda y el corte de césped. Supervisión de la flota de vehículos y equipos. Supervisión de la	Informe de supervisión firmado por el líder del proceso.	33,33	SI	NA	25,0

		seguridad y salud en el trabajo de los empleados de la concesión.				
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Posibilidad de malversar los recursos generados a partir de la venta del portafolio de servicios a fin de generar beneficio propio o a terceros.	Trazabilidad en las ventas del portafolio de servicios. Seguimiento a las rutas via GPS. Supervisión de la operación de la escombrera.	Informe de supervisión (Recaudo y cuadro de volquetas, control de GPS, evidencias de seguimiento en campo, planillas de ingreso a escombrera)	33,33	SI	NA
ALUMBRADO PÚBLICO	Posibilidad de desviar o hurtar elementos de alumbrado público desmontados de la infraestructura en el marco del proceso de modernización a fin de obtener un beneficio propio o a un tercero.	Supervisión la ejecución de las actividades contractuales. Revisión de las condiciones técnicas de los elementos adquiridos de acuerdo con lo establecido en el RETILAP.	Validación de la ficha técnica de los elementos adquiridos de acuerdo con lo establecido en el RETILAP. Informe de la supervisión de las instalaciones ejecutadas.	33,33	SI	NA
	Posibilidad de adquirir o contratar elementos de la infraestructura de alumbrado público que no cumpla con los parámetros normativos y de calidad necesarios para la prestación del servicio en el distrito de Santa Marta para beneficio propio o de terceros.	Supervisión en la ejecución de los desmontes.	Informe de supervisión de desmontes (Actas de recibo de almacén vs ordenes de desmonte)	0	NO	No se envió la información correspondiente, según lo descrito en el entregable.

OFICINA ASESORA JURIDICA Y CONTRATACION							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
CONTRATACION	Posibilidad de contratar bienes o servicios que disienten de los lineamientos definidos en el manual de contratación, en beneficio propio o de un tercero.	Socialización de los parámetros definidos en el manual de contratación. Seguimiento y control a los parámetros definidos en el proceso de contratación de la entidad.	Manual de contratación actualizado. Actas de socialización. Trazabilidad de verificación de contratos.	33,3	SI	NA	33,3

JURIDICA	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.	Trazabilidad de las actuaciones jurídicas de la entidad. Soportes del proceso que evidencien la ejecución del debido proceso en las actuaciones, carpeta o historial de actuaciones.	Informe del estado de las actuaciones jurídicas. Expediente de procesos. (Muestra aleatoria)	33,33	SI	NA	
----------	--	--	--	-------	----	----	--

COMUNICACIÓN ESTRATEGICA							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	Posibilidad de alterar la veracidad de la información de interés ciudadano, a fin de obtener beneficio propio o de un tercero.	Visto bueno de la información por parte del responsable o líder del proceso.	Muestra aleatoria de vistos bueno de los líderes de proceso.	33,33	SI	NA	33,3
	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.	Definición de roles dentro del proceso. Seguimiento diario a la comunicación externa.	Elaborar documento con la definición de los roles. Informe del seguimiento a comunicaciones externas (Pantallazos de grupo de WhatsApp con evidencia del seguimiento)	33,33	SI	NA	

PLANEACION ESTRATEGICA							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
PLANEACION ESTRATEGICA	Posibilidad de realizar una actualización tarifaria sin el cumplimiento de los lineamientos normativos a fin de generar beneficios propios o a terceros.	Registrar en el sistema único de información de la SSPD en los formatos correspondientes las actualizaciones sobre los costos de referencia tarifarios.	Formato de reporte cargado en la plataforma SUL.	33,33	SI	NA	33,3

	Posibilidad de manipular, alterar o suministrar información de los resultados alcanzados en los planes y proyectos a fin de recibir o solicitar dación o beneficio a nombre propio o de terceros.	Socialización de resultados en comité. Revisión del informe de avances de gestión y de las evidencias cargadas adjuntas.	Acta de comité de MIPG. Formato de reporte de resultados firmado por el líder del proceso.	33,33	SI	NA	
--	---	--	--	-------	----	----	--

CONTROL INTERNO							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
CONTROL INTERNO	Posibilidad de omitir o alterar informes y reportes a entes de control a fin de favorecer a terceros o en beneficio propio.	Visto bueno de la información por parte del responsable o líder del proceso.	Información certificada por líder del proceso. (Muestra aleatoria)	33,33	SI		33,3
	Posibilidad de omitir el proceso de seguimiento y evaluación independiente a fin de favorecer a terceros.	Seguimiento a la ejecución del plan de auditorías.	Informe del plan de auditorías.	33,33	SI		

SECRETARIA GENERAL							
DIRECCION	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
SECRETARIA GENERAL	Posibilidad de alterar información emitida a órganos de control o partes interesadas a fin de favorecer a terceros.	Información certificada por líderes de proceso.	Muestra aleatoria de informes remitidos a entes de control con sus respectivos soportes. Trazabilidad de informes remitidos.	33,33	SI		33,3

GRUPO DISCIPLINARIO	Posibilidad de omitir acciones disciplinantes prescindiendo del debido proceso a fin de favorecer a terceros	Trazabilidad y control de las acciones disciplinantes.	Cuadro de Trazabilidad y control de quejas y Adjuntar soporte de procesos disciplinarios cerrados (Auto de archivo definitivo).	33,33	SI		
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.	Control del acceso al no personal no autorizado. Control de préstamos de documentos. Control del inventario documental.	Informe de control de acceso. Formato de préstamo y consulta documental. Inventario documental.	33,33	SI		

Las diferentes dependencias de la entidad están comprometidas con el cumplimiento de los controles para prevenir y mitigar los riesgos de corrupción.

Cabe aclarar que el porcentaje de seguimiento tienen un valor de 33,33 ya que los seguimientos a cada indicador se realizaran cuatrimestralmente es decir tres veces al año, lo que daría al final de los seguimientos un 100%

De manera general los resultados de los entregables evaluados quedo así:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL DE RIESGO								
PROCESO	DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO PROCESO	PROCESO	DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO PROCESO	
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Gestión del Direccionamiento Estratégico (planeación)	100%	83%	PROCESOS MISIONALES	Acueducto y Alcantarillado	19%	74%	
	Gestión de la Comunicación Estratégica	100%			Actividades Complementarias	100%		
	Gestión del Capital Humano	50%			Aseo y Aprovechamiento	100%		
		Energía y Alumbrado Público			50%	Proyectos y sostenibilidad		100%
PROCESOS DE APOYO	Gestión Administrativa y financiera	100%	100%	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	CONTROL INTERNO	100%	100%	
	Gestión Comercial	100%						
	Gestión Jurídica y contractual	100%						
	Gestión Disciplinaria (secretaría general)	100%						
	Gestión TIC	100%						
	Gestión Documental	100%						

2. Componente de racionalización de tramites

la ESSMAR ha Implementado diferentes estrategias para la racionalización de trámites, entre esos la elaboración de un manual para facilitar a los usuarios acceder a los distintos trámites de la entidad que se encuentra en la página web de la entidad: <https://essmar.gov.co/wp-content/uploads/tramites-comercial.pdf>

Así mismo se realiza el seguimiento al registro de los datos de operación los cuales nos permitirán definir la estrategia de racionalización de la próxima vigencia, para el segundo trimestre fueron reportados los siguientes tramites:

Tramite	Pregunta	Abril	Mayo	Junio	Julio
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0	0	0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	60	101	68	83
	¿Número de PQRD recibidas?	5	6	6	9
Instalación temporal del servicio público.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	1	1
Independización del servicio público.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de PQRD recibidas?	4	14	15	11
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de PQRD recibidas?	1	11	2	5
Duplicado de recibos de pago.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0	0	0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	1712	1587	1138	1166
	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0	0	0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0
Cambios en la factura de servicio público.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0	0	0

	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
	¿Número de PQRD recibidas?	39	61	71	45
Conexión a los servicios públicos.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de PQRD recibidas?	8	10	5	10
	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	N/A	N/A	N/A	N/A
Suspensión del servicio público.	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	N/A	N/A		N/A
	¿Número de PQRD recibidas?	2	4	1	1
	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0		0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0		0
Restablecimiento del servicio público.	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	1
	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0		0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0		0
	¿Número de PQRD recibidas?	6	1	2	2
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0		0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0		0
	¿Número de PQRD recibidas?	1	0	1	0
	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0		0
Cambio de tarifa de servicios públicos.	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0		0
	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	1	0
	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0	0	0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar.	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	1	0
	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	N/A	N/A	N/A	N/A
	¿Número de PQRD recibidas?				
Factibilidad de servicios públicos.	¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	0		0
	¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0		0
	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0
	¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

3. Componente de rendición de cuenta

Dentro de este componente la ESSMAR E.S.P. contempla que sus procesos de rendición de cuentas, que no están sujetos únicamente a audiencias públicas con las partes interesadas;

sino, que se pueden llevar a cabo a través de espacios de encuentro con metodologías de diálogo con la ciudadanía, cumpliendo protocolos que garanticen la participación y salud de los convocados, estos espacios en las siguientes actividades definida:

MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	FECHA
Reuniones con organizaciones de base comunitarias	A solicitud de los actores de interés
Audiencias Publicas	1 vez al año, después de cierre fiscal de cada periodo
Asistencias a reuniones de invitación y control al Concejo Distrital	Sujeto a discrecionalidad del concejo
Publicación de informes de gestión en la página web	Trimestralmente
Notas periodísticas	Permanente
Banners informativos	Permanente
Publicación de Informes de Monitoreo	A solicitud
Encuentros de diálogos participativos	A solicitud de los actores de interés

Según lo anterior las realizadas en el segundo cuatrimestre del 2023 son los siguientes:

ACTIVIDAD	MES	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Reuniones Zonales		16/05/2023: reunión con líderes de San Pablo-Manzanares, revisión de promedios y facturación, instalación de medidores, sensibilización sobre uso racional del agua. Facebook 21/05/2023: Reunión con líderes de San Jorge y el acompañamiento de la personería distrital para realizar socialización del plan de verano, programación de operativos de distribución y programación de revisiones técnicas a los equipos de bombeo.	25/06/2023: Socializamos con la comunidad de pescaito los detalles de la obra de reposición de tuberías de alcantarillado, de los trabajos correctivos que se están ejecutando en la calle 8 y la optimización de la EBAR NORTE.	NA	NA
Foros de discusión por proyectos, temas o servicios.		NA	NA	NA	31/08/2023: Socializamos con representantes del intergremial de la ciudad mejoras como: Inversión en la estabilización de la Ebar Norte, resultados del plan de pérdidas, recuperación de caudales.

Mesas de trabajo temáticas.	8/5/23: Mesa de trabajo con Gestión del Riesgo y Cambio Climático con el fin de establecer una programación de la ruta y los sectores que se abastecerán con medios alternos durante la temporada de verano.	NA	6/07/2023: Mesa de trabajo conjuntas con la personería, Procuraduría Regional y Provincial, Secretaría de Planeación, Infraestructura, DADSA, Gestión del Riesgo y Policía Nacional haciendo seguimiento a los compromisos del PMU dentro del marco de la calamidad pública decretada al inicial la temporada de verano 2023. 26/07/2023: Participamos en mesa de trabajo con el Distrito ante la Procuraduría y Personería, con el objetivo de hacer seguimiento a las acciones propuestas para la atención de la Declaratoria de Calamidad Pública por desabastecimiento de agua.	NA
Boletines virtuales o publicados.	Essmar atiende a la comunidad de Nuevo Tejares del Libertador ESSMAR E.S.P. realizará mantenimientos en la PTAP El Roble y desarenadores de la bocatoma del río Gaira Essmar activa protocolo de actuación por afectación en una de las bombas de la EBAP La Paz 1 Essmar optimiza el sistema de alcantarillado con el mantenimiento de más de 30 mil metros de tubería Personas inescrupulosas estaría utilizando la marca Essmar para cometer presuntos delitos de falsificación de firmas y documentos públicos Comunicado de prensa ESSMAR E.S.P. realiza mantenimientos preventivos en la captación del río Manzanares y módulo 1 de la PTAP Mamatoco Comunicado de prensa Essmar entregó más de 3 millones de litros de agua durante el fin de semana ESSMAR E.S.P. realizará mantenimiento a	Playatón 2023: 400 voluntarios retiraron de la playa de Taganga más de 10.000 colillas de cigarrillos y 2 toneladas de residuos Essmar atiende contingencia en Pescaito causado por el hundimiento de un equipo succión-presión en la vía Essmar activa protocolo de actuación por afectación en la bomba titular de la EBAR Norte Con una inversión de más de \$500 millones, Essmar puso en funcionamiento planta eléctrica en la Estación de Bombeo de Agua Potable Irotama ESSMAR E.S.P. realiza mantenimientos preventivos en la captación del río Manzanares y módulo 1 de la PTAP Mamatoco Durante la 4ta Playatón 2023 ESSMAR y 400	Essmar realiza labores de atención a la EBAP IPC luego de que resultara afectada por un rayo Durante fin de semana festivo Essmar garantizó la prestación de los servicios públicos Essmar atendió afectación en Villa Leidy causada por el deterioro de una guaya en el puente peatonal del sector 2.000 usuarios de El Rodadero Sur se beneficiarán con obras de alcantarillado: Essmar Con la reposición de 60 metros de tuberías, Essmar avanzan en la atención del colector de la carrera 19 Essmar recolecta 20 toneladas de residuos durante la octava jornada Posconsumo en Santa Marta	Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP El Roble Essmar garantizó la prestación de los servicios públicos durante la celebración de las Fiestas del Mar Essmar inicia operativos de desconexión de puntos antitécnicos en barrios de Santa Marta Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP Mamatoco, por lo cual operará al 50% de su capacidad Essmar pone en funcionamiento dos nuevos equipos de bombeo en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales, EBAR Norte Essmar presenta balance positivo durante el fin de semana festivo del 7 agosto Comunicado de prensa Essmar avanza en un 70% en la reposición de tubería

desarenadores de la bocatoma del río Piedras, rompe presión y módulo 2 de la PTAP Mamatoco Comunicado de prensa Essmar avanza en un 50% en las obras de reposición de las redes de alcantarillado en Los Almendros Recuperación de agua para 3 mil usuarios, inversión en infraestructura y optimización financiera, son tres grandes logros en el avance de la implementación del Plan de Mejora de la Essmar Acciones de supervisión frente al servicio de aseo Comunicado de prensa	voluntarios retiran 3 toneladas de residuos de la bahía Los Cocos y la desembocadura del río Manzanares Comunicado a la opinión pública ESSMAR E.S.P. realizará mantenimientos en la PTAP El Roble y desarenadores de la bocatoma del río Gaira Essmar avanza en las acciones de atención al barrio Pescaito Essmar avanza en Pescaito con la reposición de la tubería de alcantarillado y los trabajos correctivos Durante la jornada Plogging, Essmar y más de 50 voluntarios retiraron más 3 toneladas de residuos sólidos de Taganga Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP Mamatoco, por lo cual operará al 50% de su capacidad operativa Optimización del alcantarillado en el barrio Los Almendros avanza de manera positiva: Essmar Essmar y la vereda El Canal se articulan por la conservación del agua Essmar Verde: Sembrados cerca de 100 árboles en la ronda hídrica del río Manzanares Santa Marta pierde oportunidad de acceder a 19.000 millones de pesos para mejorar el sistema de acueducto del Distrito Essmar activó el protocolo de actuación para la atención de la temporada vacacional de mitad de año Dos nuevos equipos de bombeo llegan a Essmar a reforzar la Ebar Norte Essmar sí está cumpliendo con su rol de interventor en la	Por mantenimientos preventivos en la captación del río Piedras, PTAP Mamatoco operará al 50% de su capacidad Essmar activó protocolo de actuación para la atención de los V Juegos Suramericanos de Playa Santa Marta Essmar alerta sobre la posible finalización del contrato de carrotaques por parte del Distrito Essmar comprometida con la óptima prestación del servicio de alcantarillado en la comunidad de Ondas del Caribe La fase uno del sendero peatonal del Ziruma, resplandece con luminarias solares tipo All in one: ESSMAR Suspensión de energía mantendrá por fuera de servicio Estación de Bombeo de Agua Potable, EBAP 17 de diciembre, Comuna 5 y Bastidas Essmar E.S.P. avanza en la optimización de pérdidas del agua potable en el barrio San Fernando Reposición de alcantarillado beneficiará a 500 usuarios del barrio Pescaito Essmar E.S.P. inicia verificación de calidad y caudal en pozos de la ciudad Essmar garantizó la óptima prestación de los servicios públicos durante los V Juegos Suramericanos de Playa Santa Marta Essmar activó el protocolo de actuación para la prestación de los servicios públicos durante la celebración	de alcantarillado en Pescaito Essmar atiende contingencias en estaciones de bombeo de agua potable y agua residual Comunicado de prensa Mantenimientos preventivos en pozos, optimizará el servicio de acueducto Solucionada afectación en la EBAR Timayuí: Essmar restablece con éxito el sistema de alcantarillado Suspensiones de energía afectará la operación de pozos y estaciones de bombeo de agua potable Con más agua para la comunidad y mayor confiabilidad en la operación de la EBAR Norte, Essmar avanza con fortaleza en la implementación de su plan de mejora Essmar le cumple a Pescaito con avances significativos en la reposición de 30 metros de tubería de alcantarillado
--	---	---	---

		operación del servicio de aseo en Santa Marta	de las fiestas del mar 2023 Essmar finalizó con éxito obra de reposición de alcantarillado que beneficia a más de 3 mil 600 habitantes de la carrera 19 Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP Mamatoco, por lo cual operará al 50% de su capacidad	
Asistencia a reuniones de invitación y control al concejo distrital.	NA	NA	NA.	NA
Encuentros de diálogos participativos.	11/05/2023: Reunión con la comunidad de Pastrana donde se escucharon sus necesidades y los requerimientos de la Junta de Acción Comunal y ajustaron el cronograma de atención por medios alternos. (Facebook)	30/06/2023: Reunión con líderes y lideresas del Paso del Mango y Masinga en donde escuchamos la comunidad y socializamos alternativas de mejora para la preservación y buen uso del agua. Facebook.	19/07/2023: Encuentro de participación ciudadana "Recorrido hablemos con Vima", donde escuchamos las necesidades de la comunidad del barrio Oasis y planteamos propuestas de mejora en conjunto con el distrito en cuanto a los servicios de acueducto y alcantarillado. Facebook.	
Audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.	NA	NA	NA	NA

4. Componente para la atención al ciudadano.

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

- ✓ correspondencia@essmar.gov.co
- ✓ atencionalusuario@essmar.gov.co

✓



SOLICITUD DE PQRS

Deseas registrar una PQR relacionada a los servicios prestados por ESSMAR ESP hemos dispuesto los siguientes canales de contacto:

SERVICIO	NUMERO CONTACTO	CORREO ELECTRONICO
Atención al Ciudadano	005 872 1192 204 007 92207	atencionciudadano@essmar.gov.co
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center 116 / 005-4209676 - Opción 1	
Atención a la Comunidad / Gestión Social	Numero de atención 310 842 1997	comunidades@essmar.gov.co
Aseo y Aprovechamiento	WhatsApp para PQR en Puntos 310 842 1999	asesoradotecnologico@essmar.gov.co
Actividades Complementarias	Línea Directa - Call Center 116 / 005-4209676 - Opción 4 WhatsApp para PQR en Puntos 310 842 1996	comunidades@essmar.gov.co
Alumbrado Público	Línea Directa - Call Center 116 / 005-4209676 - Opción 3	ingresando aquí

De conformidad con el artículo 197 de la Ley 1437 de 2014 las entidades sujetas de reportes de quiebras deben tener un punto de contacto electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales motivadas por la:

ESSMAR ESP ha habilitado el siguiente correo de correo electrónico: notificacionesjudiciales@essmar.gov.co al cual podrá como único propósito recibir notificaciones judiciales.

ADJUNTAR DOCUMENTOS EN PDF SI ES NECESARIO

☐ Seleccionar Archivo Ninguno adjuntado

Acepto las condiciones de privacidad de ESSMAR

Política De Tratamiento

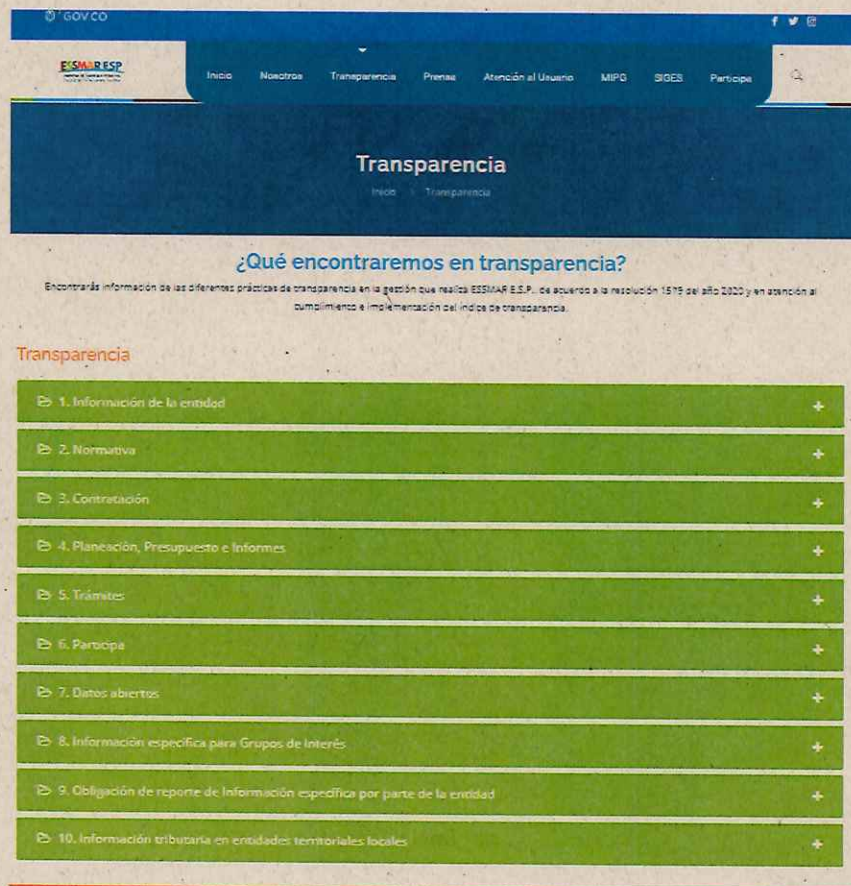
☐ Acepto la Política De Tratamiento De La Información y Datos Personales

ENVIAR

5. Componente para la transparencia y acceso a la información.

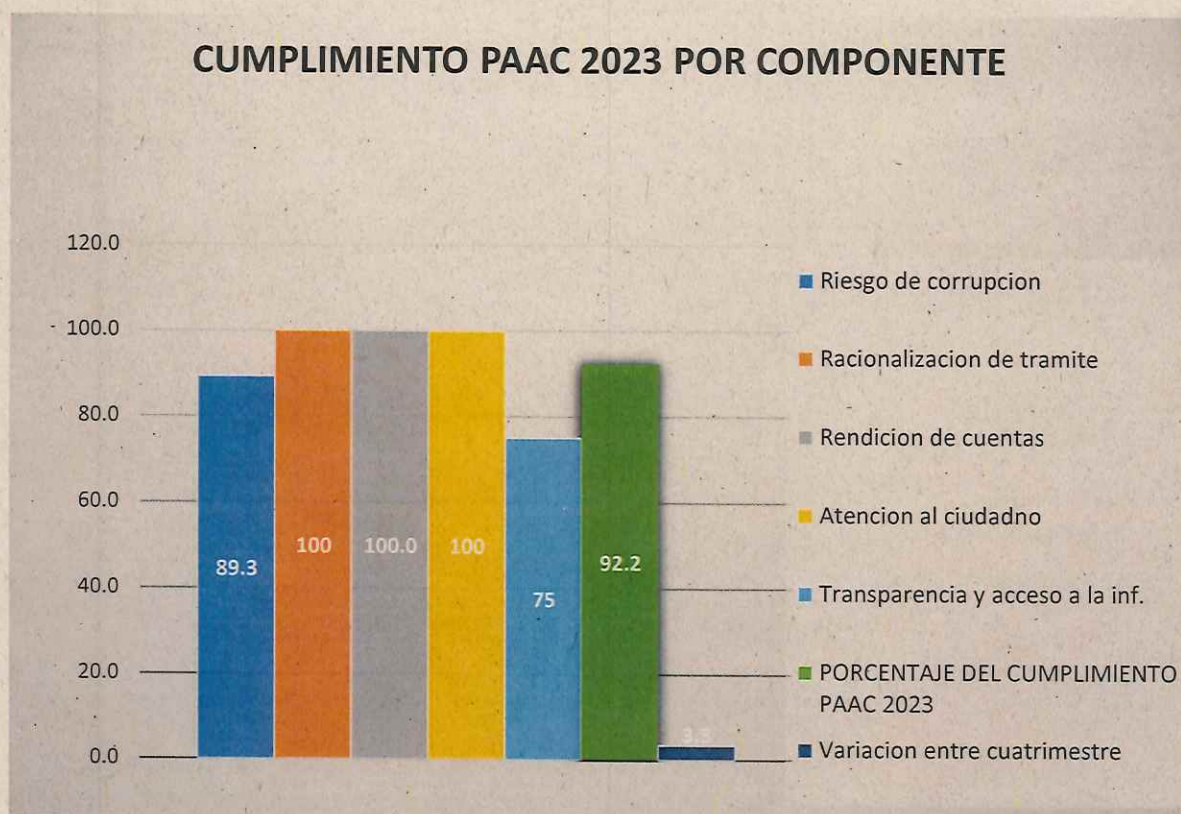
A través la página <https://essmar.gov.co/transparencia/> la ESSMAR E.S.P. dispone del canal institucional en el icono de transparencia para publicar la información que dan garantía a la ciudadanía de estar informado acerca de las actuaciones generales de la empresa.

La cual es revisada periódicamente por la oficina de control interno de la ESSMAR ESP, ya que es un componente contemplado en el plan anual de auditorías 2023, en el módulo de seguimientos verificando si está siendo actualizada, cumpliendo con ello. Se pudo evidenciar que la pagina se encuentra en gran avance con los estándares directrices según lo establecido en la Resolución MintIC 1519 del 2020 la cual define los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, aumentando el Índice de Transparencia y accesibilidad a la información Pública – ITA.



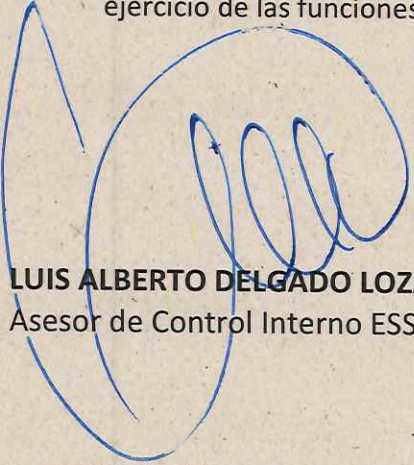
CONCLUSIONES

Con relación al segundo informe de seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2023, se puede analizar que las dependencias encargadas han dado consecución a los indicadores y productos programados para alcanzar los objetivos trazados dentro del plan, cumpliendo con el 92,2% aumentando el porcentaje de cumplimiento en un 3,3 con relación al cuatrimestre anterior (primer cuatrimestre 2023).



RECOMENDACIONES

- Continuar con el comportamiento de cumplimiento de las acciones plasmadas en este plan, como también mayor compromiso por parte de quienes no tienen cumplimiento al 100%.
- Tomar en cuenta las observaciones realizadas en el componente de mitigación del riesgo de corrupción con el fin de realizar las mejoras que correspondan.
- Se recomienda seguir detallando la página web y el enlace de transparencia y modificar según lo establecido en la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares y directrices para publicar la información señalada en Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- Finalmente, la Oficina de Control de Interno requiere que las dependencias entreguen la información de manera oportuna y veraz, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad del informe, así como las decisiones que se deben tomar al respecto, además de evitar el retraso en los procesos y procedimientos, como también evitar incurrir en investigaciones disciplinarias como lo indica el Artículo 151 del Decreto Ley 403 de 2020. "Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno".



LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

Proyectó: Andrea Carolina Martínez Avendaño, P.U Control Interno 