

# Informe

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

## INFORME PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO I CUATRIMESTRE 2022

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 2022, en el primer cuatrimestre, con corte a 30 de abril del presente año.

### RELACION 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 primer cuatrimestre.**
- ✓ Se verificó en la página web Institucional, la publicación de los planes, informes, seguimientos y demás, que dan cumplimiento a la ley 1478 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 2022 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 2022, 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 48 riesgos de 11 dependencias, discriminado así:

DEPENDENCIA	No RIESGO
<i>Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano</i>	9
<i>Grupo Disciplinario</i>	2
<i>Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad</i>	4
<i>Almacén</i>	2
<i>Control Interno</i>	2
<i>Capital Humano</i>	6
<i>Oficina asesora jurídica y contratación</i>	8
<i>Dirección Financiera y Administrativa</i>	5
<i>TICs</i>	4
<i>Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria</i>	3
<i>Gestión Administrativa</i>	3
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>48</b>

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:

GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Omitir respuesta de PQR'S	Definir ruta de Control que permita hacer seguimiento a la PQR S desde su ingreso hasta su cierre	Trazabilidad de seguimiento y control de PQRs	# PQRs recibidos/# PQRs respondidas	33,33	SI	Se realiza la trazabilidad de seguimiento y control de las PQRs, respondiendo efectivamente en los tiempos.	33,33
2	No dar respuestas a las PQR'S dentro de los términos legales	Definir ruta de Control que permita hacer seguimiento a la PQR S desde su ingreso hasta su cierre	Trazabilidad de seguimiento y control de PQRs	# PQRs recibidos/# PQRs respondidas en los tiempos legales	33,33	SI	Se realiza la trazabilidad de seguimiento y control de las PQRs, respondiendo efectivamente en los tiempos.	
3	Exigencia de dadivas para otorgar y/o agilizar solicitud de disponibilidades menores a 5 unidades y de ANC	Controlar aplicación de procedimiento	Trazabilidad de disponibilidades otorgadas en el periodo Procedimiento de disponibilidades	# de casos detectados en el periodo	33,33	SI	A la fecha no se ha detectado ningún caso. <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>	
4	Generar cobros en las visitas de inspección y/o verificación técnica a usuarios	Control y seguimiento en terreno a cuadrillas	Informes de visitas generadas en cada cuatrimestre	# de casos detectados en el periodo	33,33	SI	A la fecha no se ha detectado ningún caso. <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>	
5	Ajustar reliquidaciones a usuarios a fin de favorecerlos	Controlar aplicación de procedimiento	Relación de liquidaciones y reliquidaciones hechas a usuarios con condiciones técnicas especiales	# de casos detectados en el periodo	33,33	SI	A la fecha no se ha detectado ningún caso. <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>	
6	Recibir dadivas para generar conceptos favorables a terceros en reclamaciones del servicio	Controlar aplicación de procedimiento	Cumplimiento de procedimientos	# casos detectados de tramites con otorgamiento de dadivas	33,33	SI	ENVIO PROCEDIMIENTO A la fecha no se ha detectado ningún caso. <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>	

7	Omisión en el inicio de procesos de cobro coactivo por favorecimiento a terceros (familiares, amigos cercanos)	Controlar aplicación de procedimiento	Cumplimiento de procedimientos	# de casos detectados en el periodo	33,33	SI	ENVIO PROCEDIMIENTO A la fecha no se ha detectado ningún caso.  <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>
8	Manipulación en la toma de lecturas, para favorecer terceros	Controlar aplicación de procedimiento	Cumplimiento de procedimientos	# de casos detectados en el periodo	33,33	SI	ENVIO MANUAL A la fecha no se ha iniciado ningún proceso coactivo.  <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>
9	Manipulación de la información de registro de recaudos para favorecimiento de terceros	Controlar aplicación de procedimiento	Cumplimiento de procedimientos	# de casos detectados en el periodo	33,33	SI	ENVIO PROCEDIMIENTO En el periodo a evaluar no se han presentado casos de favorecimiento a terceros con la manipulación de la información de los recaudos.  <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>

GESTION DISCIPLINARIA								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Omitir acciones disciplinantes a fin de favorecer a terceros	Trazabilidad y control de las acciones disciplinantes	Trazabilidad y control de quejas	# de procesos ejecutados a funcionarios/# total de quejas presentadas	33,33	SI	Se lleva a cabo el control de quejas.  <b>Control, entregable e indicador no concuerdan</b>	33,33

PROYECTO Y SOSTENIBILIDAD								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Sobrecosto en los presupuestos	Base de cotizaciones de proveedores actualizada	Cotización de los diferentes proveedores	Valor presupuesto/Valor promedio presupuesto Cotizaciones	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	33,33
2	Direccionar ofertas a posibles oferentes	Tener unas especificaciones técnicas bien detalladas acorde a la necesidad a desarrollar	Especificación técnica	Cantidad de especificaciones técnicas ejecutadas por proyecto/ Cantidad proyectos contratados	33,33	SI	ENVIO MANUAL Y PROCEDIMIENTO Entregable e indicador no concuerdan	
3	Priorizar factibilidades y disponibilidades de solicitud de servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Cumplir con los términos de radicación de los consecutivos	Relación de consecutivos atendidos	Cantidad de solicitudes recibidas/ Cantidad de solicitudes atendidas	33,33	SI	Control, entregable e indicador no concuerdan	
4	Omisión de requerimientos en la revisión de los proyectos de acueducto y alcantarillados	Bitácora e informe detallado incluyendo el registro fotográfico de cada actividad	Bitácora e informes del proyecto	Cantidad de proyectos atendidos/cantidad de bitácoras e informes realizados por proyecto	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	

ALMACEN								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Desviación de materiales e insumos inventariados	Trazabilidad de entrada y salida	Trazabilidad de entrada y salida Inventario	# de insumos y materiales ingresados almacén/ # de materiales e insumos egresados por orden de trabajo # de insumos y materiales ingresados almacén/ # de materiales e insumos egresados por solicitud	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	30,00
2	Hurto de activos: planta y equipo	Trazabilidad de entrada y salida	Trazabilidad de entrada y salida de almacén Inventario	# planta y equipo inventariado en almacén/ # de planta y equipo egresados de almacén por solicitud	26,66	SI	Enviar información organizada Entregable e indicador no concuerdan	

CONTROL INTERNO								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Omitir Informes y reportes antes de control a fin de favorecer a propios o a terceros	Reportes periódicos a antes de control	Reportes a antes de control externo	# reportes e informados programados a antes de control/ # de reportes e informados realizados en el periodo a antes de control	33,33	SI	En este cuatrimestre se han realizado dos reportes del avance de plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría distrital.  <b>Entregable e indicador no concuerdan</b>	33,33
2	No realizar Auditorías internas a fin de favorecer a terceros	Desarrollo de auditorías en el periodo	ejecución de cronograma de auditorías	# de auditorías programadas en el periodo/ # de auditorías realizadas en el periodo	33,33	SI	SE HA CUMPLIDO CON LA REALIZACION DE LA AUDITORIA PROGRAMADA EN EL PERIODO, COMO TAMBIEN LA EJECUION DE LOS DEMAS COMPONENTES DE ESTE PLAN.	

CAPITAL HUMANO								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Vinculación de personal sin el lleno de los requisitos legales exigidos para el cargo	Verificar los requisitos 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 hojas de vidas revisadas en el periodo/# hojas de vida que NO cumplen los requisitos legales exigidos	33,33	SI	<b>Entregable e indicador no concuerdan</b>	33,33
2	Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios salariales (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc) afectando la liquidación de nómina	Revisar soportes de Pre-nómina. Verificar nómina y sus respectivos soportes.	Instrumento de Control de nominas	# Trabajadores programados a otorgarles beneficios salariales en el periodo/# Trabajadores que cumplen los requisitos	33,33	SI	<b>Entregable e indicador no concuerdan</b>	

3	Generar causación de intereses debido al pago extemporáneo de la seguridad social o inconsistencias en las liquidaciones definitivas.	validar el pago de aportes a la seguridad social con el área encargada.	Trazabilidad de pago de Seguridad social a trabajadores (actas de revisión)	# Pagos de seguridad social hechos en el periodo / # de pagos hechos extemporáneo	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan
4	Reconocimiento de incapacidades sin cumplir los requisitos exigidos por la EPS.	Verificar los requisitos exigidos por la EPS, validar la idoneidad de la incapacidad presentada.	Control de verificación incapacidades	# de incapacidades presentadas en el periodo/ # Incapacidades que cumplen con las condiciones de incapacidad	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan
5	Pérdida económica por sanciones de entes de control o demandas de los grupos de valor debido a incidentes, accidentes de trabajo, enfermedad laboral.	Dar cumplimiento del plan de trabajo anual del sistema de gestión, seguridad y salud del trabajo, mediante capacitaciones a los comités y brigadas de emergencia.	Plan de trabajo de SST (de control de incidentes y accidentes-cronograma)	# de incidentes y accidentes de trabajo ocurridos en el periodo # de incidentes y accidentes de trabajo ocurridos en el periodo con reconocimiento económico al trabajador	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan

6	Pérdida económica por sanciones de entes de control o demandas debido a incumplimiento de estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Realizar los procesos de autoevaluación, autodiagnóstico y de auditoría interna, con el fin de identificar los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que se están cumpliendo. Capacitar a los Comités y Brigadas de Emergencia con el propósito de fortalecer la gestión y mejorar el índice cumplimiento del plan de trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Fortalecer el proceso de rendición de cuentas, donde los actores y responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la Entidad, participen de manera activa en la identificación de oportunidades de mejora del sistema.  Capacitar a los Comités y Brigadas de Emergencia con el propósito de fortalecer la gestión y mejorar el índice cumplimiento del plan de trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Tabla de control sobre Trazabilidad de demandas laborales (favorables y desfavorables)	# de demandas laborales favorables al trabajador	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	
---	---	---	--	--	-------	----	--------------------------------------	--

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Amañamiento de contratos para favorecimiento propio o a terceros	Control permanente a través de herramienta de trazabilidad de los contratos, CDP y RP asociados	Matriz en Excel	# de casos detectados en el periodo	33,33	SI	No es el control que se realiza, no es el entregable, indicador no concuerda	26,66
2	Malversación de fondos a los propósitos institucionales	Relación de ordenes de giros de los pagos realizados	Matriz en Excel	% de recursos residuales desviados al cerrar la vigencia fiscal	33,33	SI	No es el control que se realiza, no es el entregable, indicador no concuerda	

3	Amañamiento de informes y estados financieros a fin de favorecer a terceros	Cronograma de reportes de informes financieros	Cumplimiento de cronograma	# de informes programados/# de informes reportados en el periodo	33,33	SI	No es el control que se realiza, no es el entregable, indicador no concuerda
4	Divulgación de información confidencial de la empresa	Revisión de la información a publicar en el periodo	Cronograma de la información reportada debidamente revisada	# de informes programados/# de informes publicados en el periodo	33,33	SI	No es el control que se realiza, no es el entregable, indicador no concuerda
5	Generación de pagos y expedición de certificado de disponibilidad presupuestal sin los soportes y/o requisitos legales	Verificación a través de lista de chequeos	Lista de chequeo	# de pagos y CDP detectados sin soportes	0	NO	No entregaron evidencias de este entregable

TICS								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				% RESULTADO
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	
1	Hurto y desviación de equipos tecnológicos	Actualización de inventario de equipos	Inventario de equipos	# equipos tecnológicos adquiridos en el periodo/# de equipos asignados a funcionarios en el periodo	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	33,33
2	Ocultar, alterar o suministrar información confidencial para beneficio propio o a terceros	Control en las claves de acceso	Relación de funcionarios con clave de acceso	# de casos de malversación de información detectados en el periodo	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	
3	Inadecuada ejecución del presupuesto asignado al proceso	Relación de inversión	Matriz de inventario	Necesidades presupuestadas en el pedido/ Inversiones realizadas en el periodo	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	
4	Incumplimiento en los tiempos de publicación de información institucional en la página web a fin de favorecer a terceros	Seguimiento a cronograma de informes a publicar	Cronogramas de informes a publicar en el periodo	# de informes extemporáneos publicados en el periodo	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	

PLANEACION ESTRATEGICA								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Asignación, programación y ejecución presupuestal con destinación diferente al cumplimiento de las metas y programas institucionales para favorecimiento de terceros	Realizar la asignación de un responsable para administrar las bases de datos y se firma un Acta de confidencialidad.	Actas de confidencialidad firmadas por los responsables de administrar las bases de datos del área.	# de Actas de confidencialidad firmadas/# de responsables de bases de datos del área.	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	
2	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de manipular o alterar la información de los resultados alcanzados en los planes y proyectos institucionales.	Realizar mesa de trabajo con el líder administrativo encargado de la elaboración del plan anual de adquisiciones para sustentar y revisar la articulación entre el objeto contractual y la meta de inversión.	Acta de reunión mesa de trabajo.	# Necesidades ejecutadas en el periodo / # Necesidades a desarrollar en el periodo	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	33,33
3	Posibilidad del uso, pérdida o apropiación indebida de la información sensible del área por falta de control en el acceso a la información y dolo intencionado por parte del funcionario o contratista	Validación y aprobación de la información relacionada con la planeación por parte de los líderes de proceso.	Oficio remisorio firmado por líder de proceso del informe de avances de los planes y/o proyectos de la entidad y sus anexos o soportes.	# Oficios Firmados/# Informes de seguimiento entregados	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	

GESTION ADMINISTRATIVA								
ITEM	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR				% RESULTADO
				INDICADOR	% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	
1	Generar inversiones y contratación que no están contemplados en el PAA	Realizar el PAA y generar las actualizaciones cuando dé lugar en el periodo	PAA actualizado	# necesidades contempladas en el periodo/ # necesidades ejecutadas	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	33,33
2	Omitir el seguimiento y control en la supervisión de los contratos	Realizar seguimiento y control a la ejecución de contratos	Informe de supervisión y ejecución	# contratos celebrados en el periodo/# de contratos con supervisión	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	
3	Realizar hurto o desviación de materiales designados para adecuación de infraestructura física	Llevar a cabo el control de los materiales utilizados en los espacios locativos de la empresa	Matriz de control	Cantidad de materiales hurtados en el periodo	33,33	SI	Entregable e indicador no concuerdan	

Las diferentes dependencias de la entidad están comprometidas con el cumplimiento de los controles para prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, si embargo cabe aclarar que en la realización de la evaluación se pudo detectar que en la mayoría de estos controles no concuerdan con los indicadores plasmados en esta, **por lo cual para realizar la evaluación se tuvo en cuenta los entregables y no los indicadores.**

Cabe aclarar que el porcentaje de seguimiento tienen un valor de 33,33 ya que los seguimientos al mapa de riesgo por corrupción se realizarán 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 ESTRATEGICOS	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	100%	100%	PROCESOS MISIONALES	PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	100%	100%
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	100%					
PROCESOS DE APOYO	TIC'S	100%	94%	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	CONTROL INTERNO	100%	100%
	GESTIÓN FINANCIERA	80%					
	GESTIÓN DICIPLINARIA	100%					
	ALMACEN	80%					
	GESTIÓN COMERCIAL	100%					
	GESTIÓN JURIDICAL Y CONTRACTUAL	100%					
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%					

## 2. Componente de racionalización de tramites

La oficina asesora de Planeación estratégica y gestión regulatoria ha venido trabajando con el apoyo de la oficina de atención al usuario en la caracterización de los 15 trámites que fueron registrados al finalizar la vigencia 2021, en concordancia con lo establecido por la función pública:

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO	Número del modelo disponible en el SUIT V.3
1	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	PLANTILLA	4916
2	Factibilidad de servicios públicos	PLANTILLA	17871
3	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	PLANTILLA	4909
4	Suspensión del servicio público	PLANTILLA	4938
5	Restablecimiento del servicio público	PLANTILLA	4939

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO	Número del modelo disponible en el SUIT V.3
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	PLANTILLA	4940
7	Instalación temporal del servicio público	PLANTILLA	4982
8	Independización del servicio público	PLANTILLA	5001
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	PLANTILLA	5051
10	Cambio de tarifa de servicios públicos	PLANTILLA	5054
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	PLANTILLA	5068
12	Cambios en la factura de servicio público	PLANTILLA	5073
13	Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)	PLANTILLA	5336
14	Adquisición de telefonía, televisión e internet	PLANTILLA	8626
15	Servicios suplementarios	PLANTILLA	8628

Para la actual vigencia se definió el siguiente cronograma para el levantamiento y caracterización de los tramites de la entidad:

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)												
2	Instalación temporal del servicio público												
3	Independización del servicio público												
4	Suspensión del servicio público												
5	Restablecimiento del servicio público												
6	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos												
7	Factibilidad de servicios públicos												
8	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)												
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar												
10	Cambio de tarifa de servicios públicos												
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público												
12	Cambios en la factura de servicio público												
13	Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)												
14	Adquisición de telefonía, televisión e internet												
15	Servicios suplementarios												

Cumplimiento con un 75% de lo programado para el primer cuatrimestre de la vigencia, al registrar en la plataforma SUIT los tramites: Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo), Instalación temporal del servicio público e Independización del servicio público.

Como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Gestión de formatos integrados - Inscritos								
Ver	Exportar a Excel	Actualizar listado	Separar					
Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
N	HT	83056	2022-05-10	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA .	Pdiaz046	
N	HT	83142	2022-05-23	Instalación temporal del servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA .	Pdiaz046	
N	HT	83147	2022-05-26	Independización del servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA .	Pdiaz046	

### 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 y las actividades realizadas en el primer cuatrimestre del 2022 son los siguientes:

Mecanismo de rendición de cuentas	Actividades realizadas
Reuniones con organizaciones de base comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brigadas comerciales</li> <li>✓ Pedagogías PGIRS</li> <li>✓ Socialización Factura</li> <li>✓ Socialización Plan de Sequía</li> </ul>
Audiencias Publicas	<p><b>Anexo 1.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rendición de cuentas de la vigencia 2021.</li> </ul> <p><b>Anexo 2.</b></p>
Asistencias a reuniones de invitación y control al Concejo Distrital	No se ha asistido por parte de la Gerencia a reuniones de invitación y control al concejo Distrital.
Reuniones con líderes de procesos y funcionarios	Cada área es autónoma de realizar esta labor según su necesidad, por ende el área de comunicación, encargada de este componente, no tiene relación de las actividades realizadas, ya que no se les ha realizado solicitudes para el acompañamiento de esta actividad.
Publicación de informes en de gestión en la página web	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicación de rendición de cuentas de la vigencia 2021 en la página web y las redes sociales.</li> <li>✓ Publicación de plan de acción 2021 en la página web.</li> </ul> <p><b>Anexo 3.</b></p>
Notas periodísticas	<p>Se han realizado distintos productos comunicacionales entre los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fotonoticias</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicados de prensa</li> <li>✓ Boletines</li> </ul> <p><b>Anexo 4.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Banners de canales de atención a la comunidad</li> </ul> <p><b>Anexo 5.</b></p>
Banners informativos	
Juntas directivas	Debido a la toma de posesión Mediante Resolución No. SSPD- SSPD-20211000720935 del día 22 de noviembre de 2021, por parte de la Superintendencia de servicios, parte de la Agente Especial no se han establecido juntas directivas hasta la fecha.

#### 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](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)
- ✓ [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)

✓







**ESSMAR ESP**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Inicio    Nosotros    Transparencia    Sala de Prensa    Atención al Ciudadano    MIPG    SIGES



## Atención al Ciudadano

Inicio > Atención al Ciudadano

### FORMULARIO PARA PQRS

**SOLICITUD PQR \***

Selecciona tipo de PQR

**NOMBRE COMPLETO \***

Nombre titular

Nombre

Apellido Titular

Apellidos

**CORREO ELECTRÓNICO \***

Correo electrónico para contacto

**NUMERO POLIZA \***

Póliza del Titular

**DOCUMENTO \***

Número de Documento del Titular

**CONTACTO \***

Número de Contacto

**MENSAJE \***

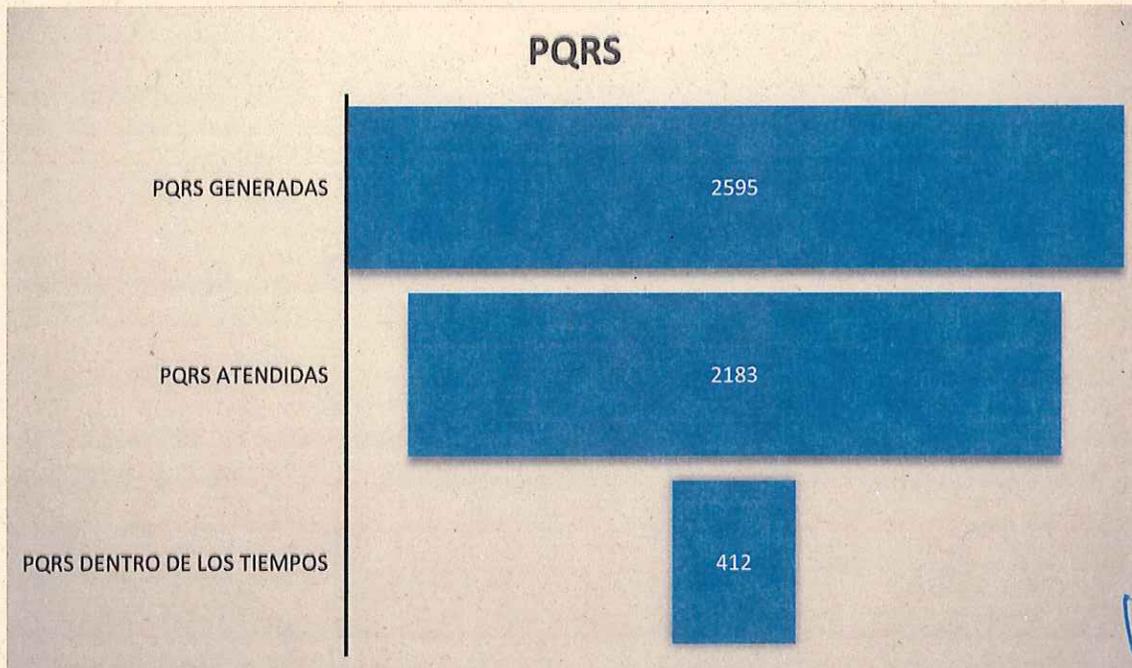
Descripción de la PQR solicitada

ENVIAR

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

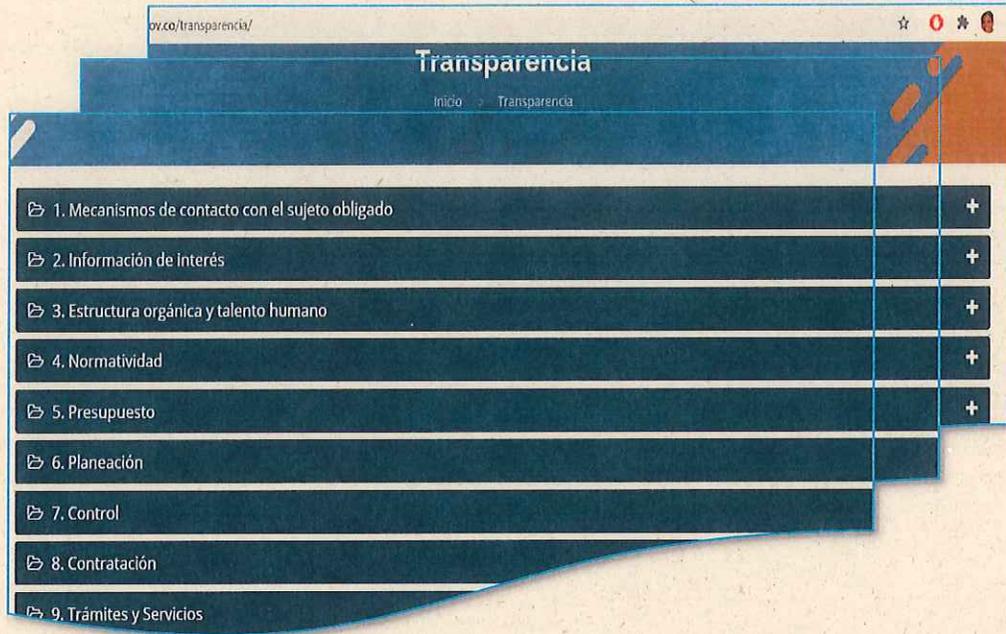
SERVICIO	NUMERO CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Atención al Cliente	300 872 1133 304 607 7237	
<b>Acueducto y Alcantarillado</b>	Línea Directa – Call Center 116 / 035-4209676 – Opción 1	atencion@usuario@essmar.gov.co
<b>Atención a la Comunidad / Gestión Social</b>	Numero de Atención 313 652 3997  WhatsApp 313 641 3999	comunidades@essmar.gov.co
<b>Aseo y Aprovechamiento</b>	Línea Directa – Call Center 116 / 035-4209676 – Opción 4  WhatsApp para Predios Públicos 313 642 7996	aseoyaprovechamiento@essmar.gov.co

Igualmente según el Según reporte del GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a corte 31 de marzo de 2022 se generaron un total de 2.595 PQRS de las cuales se respondieron oportunamente y según lo establecido en la LEY 1755 DE JUNIO DE 2015 2183 PQRS, las 412 PQRS restantes se encuentran en los tiempos para ser respondidas.



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

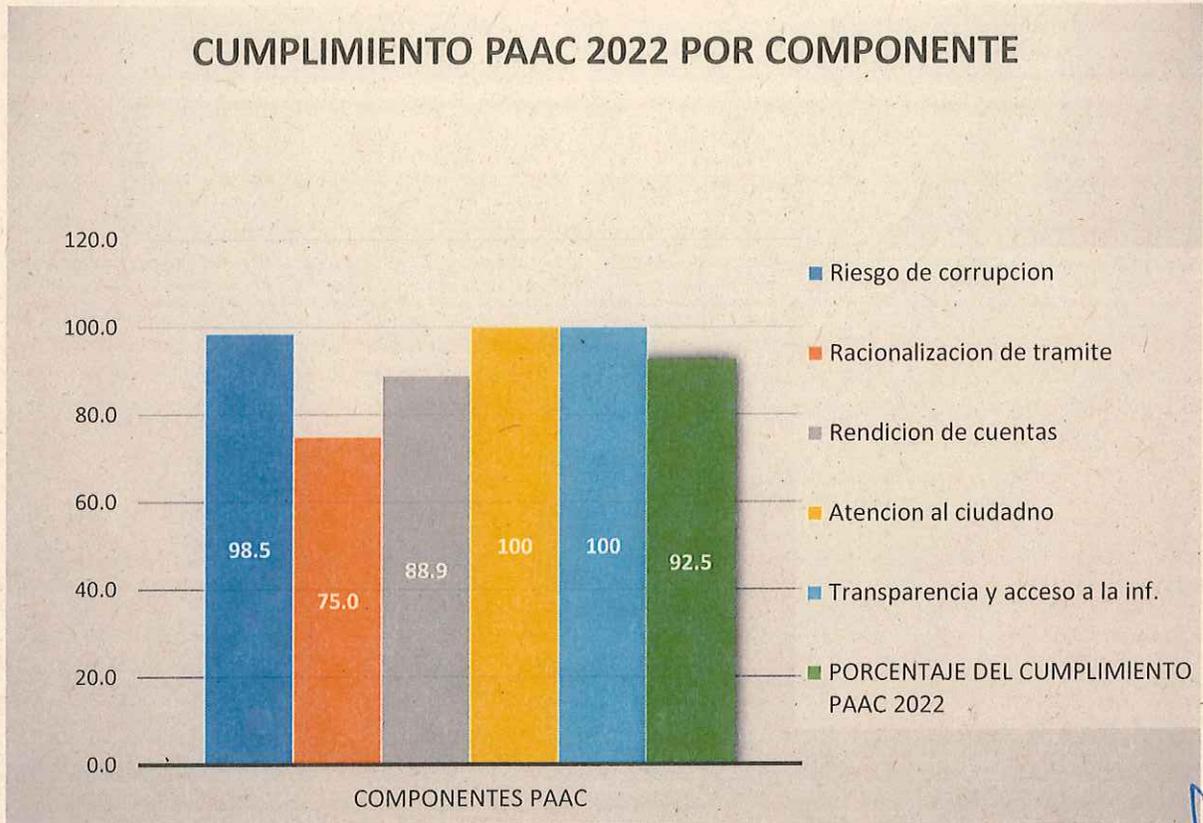
A través la página <https://essmar.gov.co/transparencia/> la ESSMAR E.S.P. dispone del canal institucional en el icono de transparencia para publicar la información que dan garantía a la ciudadanía de estar informado acerca de las actuaciones generales de la empresa.



La cual es revisada periódicamente por la oficina de control ya que es componente también se contempla en el plan anual de auditorías 2022 en el módulo de seguimientos verificando si está siendo actualizada, cumpliendo con ello. Además se están adelantando una organización en los módulos, propuesta por esta oficina, para mayor facilidad en el acceso a la información.

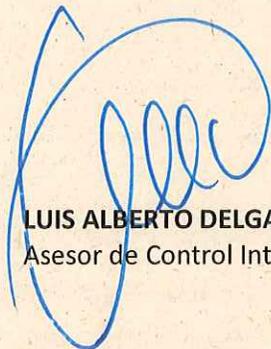
## CONCLUSIONES

Con relación al primer informe de seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2022, 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 92,5%.



## 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%
- Se sugiere a la oficina asesora de planeación estratégica y gestión regulatoria justificar el incumplimiento con al cronograma establecido en lo que respecta al componente No. 2. racionalización de tramites.
- Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción debido a que se encontró que los entregables no están en concordancia con los indicadores, y algunos de los controles plasmados en esta matriz son diferentes a los que realmente se están realizando, como también de este plan en el componente de rendición de cuenta.
- El área de comunicación solicitar a las diferentes dependencias Informar a comunicaciones de las reuniones administrativas que generen impacto para la empresa para que el área de comunicación lleve la trazabilidad del mecanismo del componente 3. Rendición de cuenta: Reuniones con líderes de procesos y funcionarios.
- 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, T.A Interno Control 

## ANEXOS

### ANEXO 1. Reuniones con organizaciones de base comunitarias



Brigadas comerciales



Pedagogías PGIRS

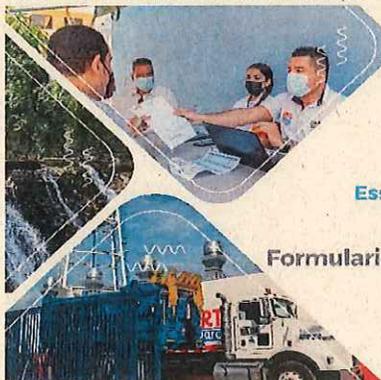


Socialización Factura



Socialización Plan de Sequía

### ANEXO 2. Audiencias Publicas



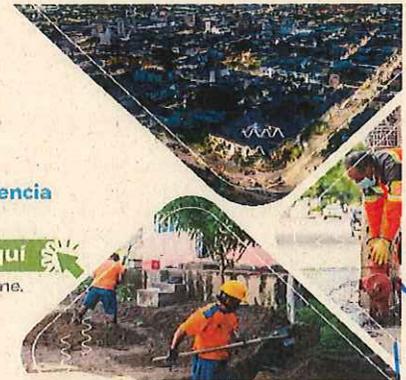
Conoce nuestro informe de  
**Rendición de cuentas**  
2021

Essmar siempre comprometida con la transparencia  
y participación ciudadana

Formulario de dudas o inquietudes [Descárgalo aquí](#)

Respuestas 15 días posterior a la publicación del informe.

[f](#) [@](#) [@essmaresp](#) [@essmar\\_esp](#)



### ANEXO 3. Publicación de informes en de gestión en la página web



### Gestión Documental



ANEXO 4. Notas periodísticas

**Sala de Prensa**

**Personas inescrupulosas estarían haciéndose pasar por funcionarios de ESSMAR E.S.P. para cobrar por supuestos servicios de cancelación de deudas**

13 de mayo de 2021




**Compartir**

Facebook, Twitter, LinkedIn, WhatsApp, Email, Print

**Últimas noticias**

- Operativo de distribución de agua - 26 de mayo de 2022
- Operativo de distribución de agua - 25 de mayo de 2022
- Operativo de distribución de agua - 23 de mayo de 2022

No se debe ignorar. Según funcionarios de la ESSMAR E.S.P. el estado actual de la obra de saneamiento básico de una ciudad y otros aspectos, desde varios años atrás. El proceso de construcción o la ejecución de obra de saneamiento básico en el Distrito de Santa Marta, al tener como fin liberar a los usuarios de las deudas que se originan con la entidad.

**Sala de Prensa**

**Con una inversión de más de \$643 millones, ESSMAR E.S.P. puso en funcionamiento planta eléctrica en la Ebar Norte**

13 de mayo de 2021



**Últimas noticias**

- Operativo de distribución de agua - 26 de mayo de 2022
- Operativo de distribución de agua - 25 de mayo de 2022
- Operativo de distribución de agua - 23 de mayo de 2022

**Temas**

1000000

La inversión de más de \$643 millones en la planta eléctrica en la Ebar Norte de Santa Marta, el primer proyecto de inversión pública de ESSMAR E.S.P. en el Distrito de Santa Marta, se puso en funcionamiento el día 13 de mayo de 2021. Este proyecto de inversión pública de ESSMAR E.S.P. en el Distrito de Santa Marta, se puso en funcionamiento el día 13 de mayo de 2021. Este proyecto de inversión pública de ESSMAR E.S.P. en el Distrito de Santa Marta, se puso en funcionamiento el día 13 de mayo de 2021.

ANEXO 5. Banners informativos

**ESSMAR E.S.P. tiene disponibles sus canales de atención a la comunidad:**



Para recepción de correspondencia externa, solicitudes, consultas y trámites en general que necesiten seguimiento y trazabilidad diríjase al correo:  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)



Para PQR's y disponibilidad de servicios que brinda ESSMAR E.S.P. diríjase al correo:  
[atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)



Líneas telefónicas:  
**116 - 4209676**

Para recepción de notificaciones provenientes de despachos judiciales y/o que tengan relación con procesos judiciales en los cuales haga parte la ESSMAR E.S.P. [notificacionesjudiciales@essmar.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@essmar.gov.co)

