



INFORME MIPG 2020

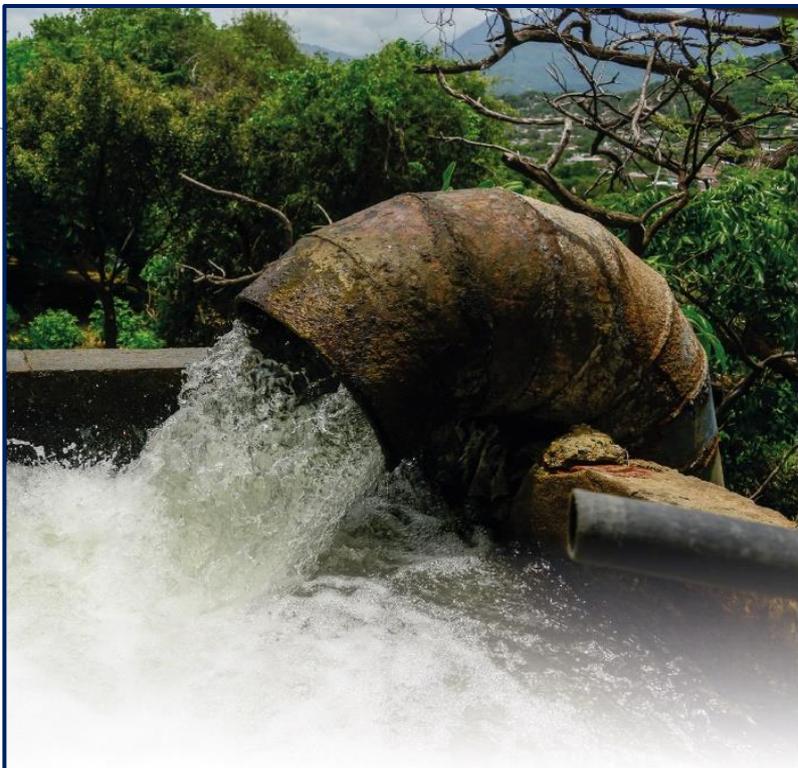
ESSMAR E.S.P
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Dr. Carlos Páez Cantillo
Secretaria General

Correo electrónico:
correspondencia@essmar.gov.co
Sitio web: <https://essmar.gov.co/>

Tel.: (57+5) 4358201
Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 N° 12-418 Bodegas Gaira
Santa Marta – Magdalena
Colombia

ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA



Informe Autodiagnóstico MIPG



ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA



SANTAMARTA
El cambio es **imparable**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ASPECTOS GENERALES DEL AUTODIAGNÓSTICO.....	6
PLANEACION DEL MIPG	7
DIMENSIONES EVALUADAS.....	8
TALENTO HUMANO.....	9
Política 1.1 Gestión del Talento Humano	10
Política 1.2 Integridad.....	13
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN	15
Política 2.1 Direccionamiento y Planeación	15
Política 2.2 Plan Anticorrupción	17
GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	19
Política 3.1 Gestión Presupuestal	19
Política 3.2 Gobierno Digital.....	20
Política 3.3 Defensa Jurídica.....	24
Política 3.4 Servicio al Ciudadano.....	26
Política 3.5 Trámites.....	27
Política 3.6 Participación Ciudadana	29
Política 3.7 Rendición de Cuentas	31
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	33
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	33
Política 5.1 Gestión Documental.....	33
Política 5.2 Transparencia y Acceso a la Información.	35
CONTROL INTERNO.....	39



INTRODUCCIÓN

La ESSMAR E.S.P es la empresa encargada de la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público en el Distrito de Santa Marta y tiene como objetivos garantizar la prestación de servicios, directamente o a través de un tercero, generando valor público mediante el ejercicio de una efectiva y oportuna administración de los recursos con los que cuenta la entidad.

En este informe presentaremos el esquema inicial de medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual está diseñado bajo la estructura de dimensiones integrales al interior de las organizaciones que nos permiten medir el grado de orientación y el desempeño de las empresas públicas con el fin de aportar a solucionar las necesidades de los ciudadanos.

Para tal fin el DAFP (Departamento Administrativo de la función Pública) le suministra a los entes Nacionales y Territoriales dos instrumentos fundamentales para orientar el ejercicio administrativo encaminado a la generación de valor Público, como son: el Formulario Único de Reporte y Avance FURAG II y una herramienta de Autodiagnóstico.

El Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG II, es un Instrumento a través del cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de gestión y desempeño de la vigencia anterior al reporte en las entidades que están en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 compilado en el Decreto Único 1083 de 2015.

La Herramienta de autodiagnóstico le permite a las empresas determinar el grado de madurez o evolución de una actividad o proyecto. Cada respuesta tiene una valoración que da un puntaje, el cual permite identificar las fortalezas y necesidades de su empresa o proyecto empresarial. Esta herramienta podrá ser utilizada en el momento en que la Administración lo considere pertinente, sin implicar esto reporte alguno tanto a Función Pública como a otras instancias del gobierno o de organismos de control. A través de la aplicación de la herramienta, la Administración Municipal podrá tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia.



OBJETIVO GENERAL

Llevar a cabo el autodiagnóstico de los procesos de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. con el fin de tener un balance de los resultados de la gestión, definiendo las rutas de acción que permitan establecer métodos de mejoras y planeación adecuada de los procesos, de tal forma que estas se conviertan en el punto de partida para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Socializar la política del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG, a fin de conocer los propósitos que pretende la administración pública con la implementación de esta herramienta en las entidades del estado.
- Hacer uso de las herramientas e instrumentos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función DAFP para autoevaluar los procesos de la Empresa, esto como una labor inherente al desarrollo de la gestión pública.
- Definir planes de acciones que permitan crear las alternativas de mejora continua a los procesos para lograr un efectivo avance en la gestión.
- Dar a conocer el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - MIPG- FURAG II, este como herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, que sirve para hacer el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.
- Definir plazos de cumplimiento de las acciones a mejorar para materializar la mejora continua como un proceso sistemático, continuo y permanente.



ASPECTOS GENERALES DEL AUTODIAGNÓSTICO.

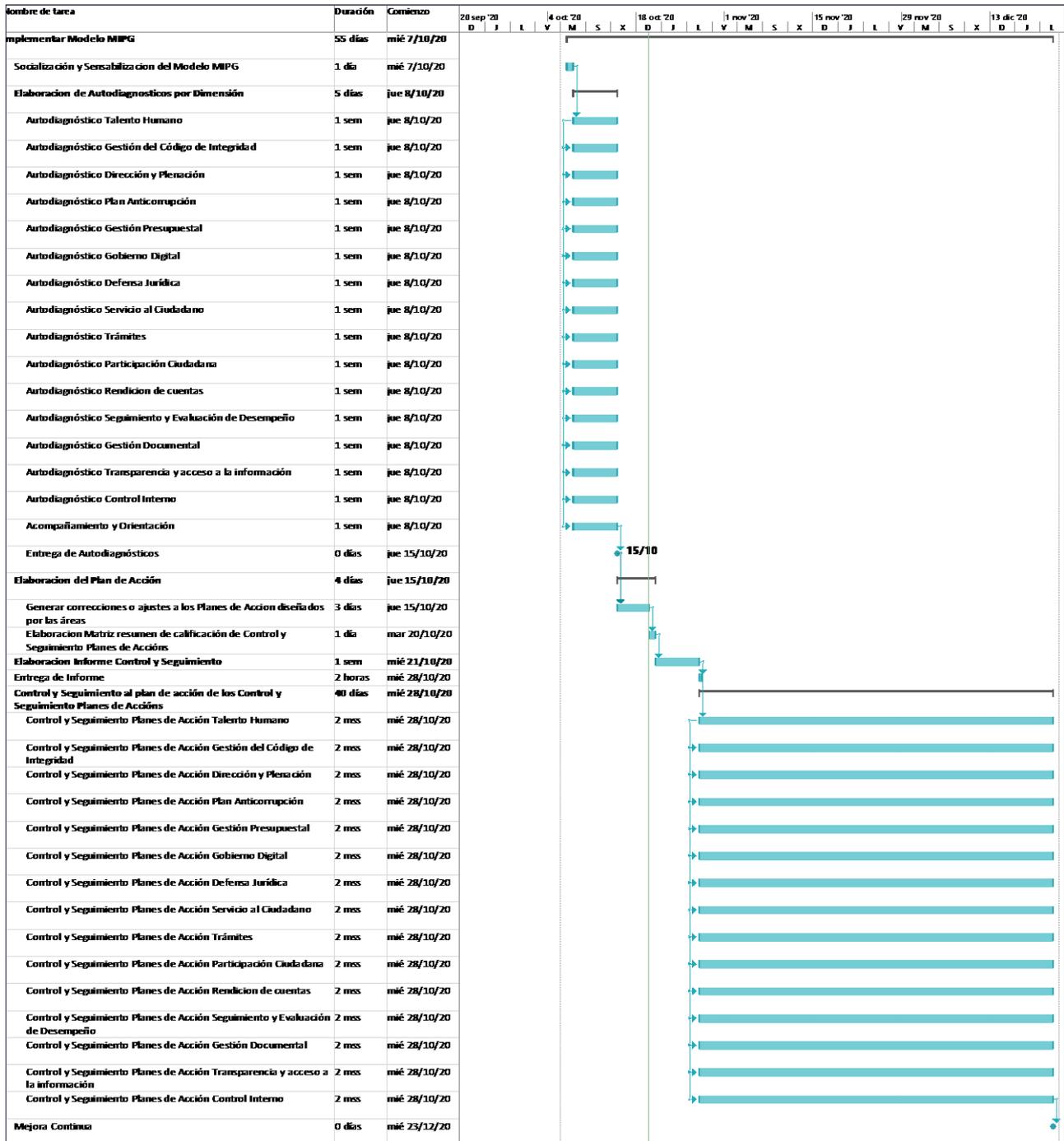
El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, concibe la autoevaluación como un proceso permanente de diagnóstico, verificación, exploración y análisis que, sirve para retroalimentar la gestión y desempeño de los procesos y contribuir a la mejora continua, toda vez que, a través de esto se materializa el cumplimiento de la gestión de lo público.

Esta es una herramienta de gran valor, ya que permite que cualquier entidad auto reconozca el grado del desempeño en su gestión en la medida que auto diagnostique sus procesos, Para ello, se parte de la premisa de que la finalidad básica del Modelo es dirigir la gestión y el desempeño institucional de las entidades públicas hacia la generación de valor público, con el fin de que entreguen resultados que atiendan y satisfagan las necesidades y problemas de sus grupos de valor, bajo el enfoque de múltiples dimensiones clave para una buena gestión y desempeño institucional.

Esta herramienta podrá ser utilizada en el momento en que cada entidad lo considere pertinente, sin implicar esto reporte alguno tanto a Función Pública como a otras instancias del gobierno o de organismos de control. A través de la aplicación de la herramienta, las entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia.



PLANEACION DEL MIPG



Fuente: Creación Propia.



DIMENSIONES EVALUADAS

A continuación, ilustramos las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y las políticas que cuentan con una herramienta de autodiagnóstico para apoyar el proceso de evaluación de las entidades públicas con el propósito de realizar acciones de mejora:

Tabla I: DIMENSIONES MIPG

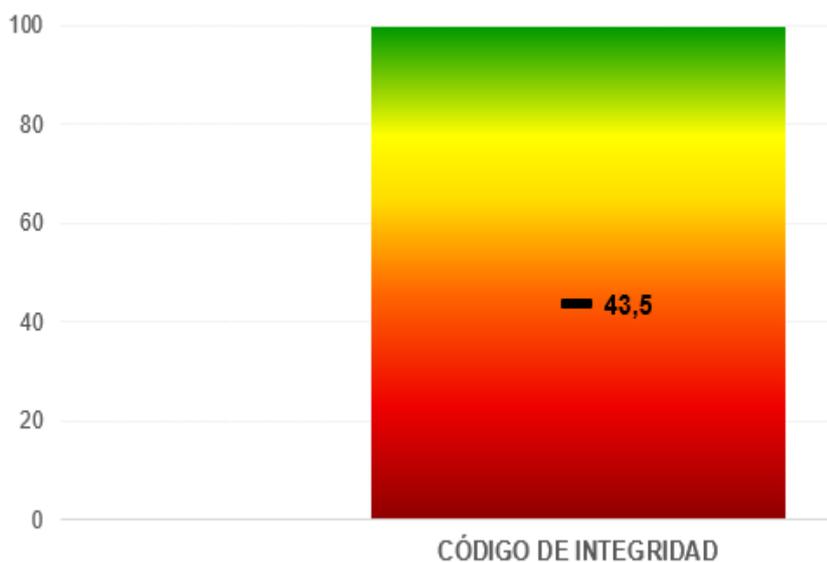
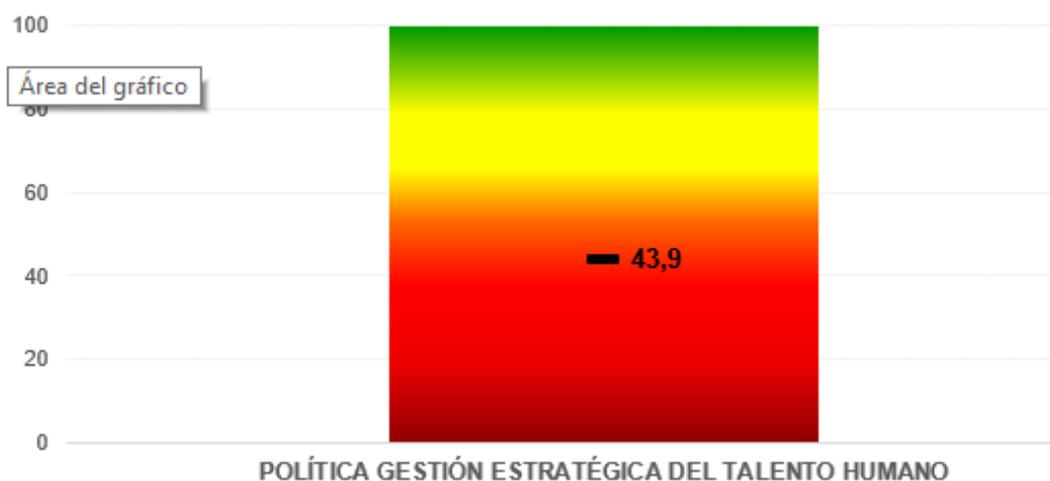
DIMENSIONES	POLITICAS
1. Talento Humano	1.1 Gestión del Talento Humano
	1.2 Integridad
2. Direccionamiento Estratégico Y Planeación	2.1 Direccionamiento y Planeación
	2.2 Plan Anticorrupción
3. Gestión Con Valores Para El Resultado	3.1 Gestión Presupuestal
	3.2 Gobierno digital (Antes gobierno en línea)
	3.3 Defensa Jurídica
	3.4 Servicio al ciudadano
	3.5 Tramites
	3.6 Participación ciudadana
	3.7 Rendición de cuentas
4. Evaluación De Resultados	4.1 Seguimiento y evaluación de desempeño institucional
5. Información Y Comunicación	5.1 Gestión Documental
	5.2 Transparencia y acceso a la información
6. Gestión Del Conocimiento	6. N/A
7. Control Interno	7. Control Interno

Fuente: DAFP.



TALENTO HUMANO

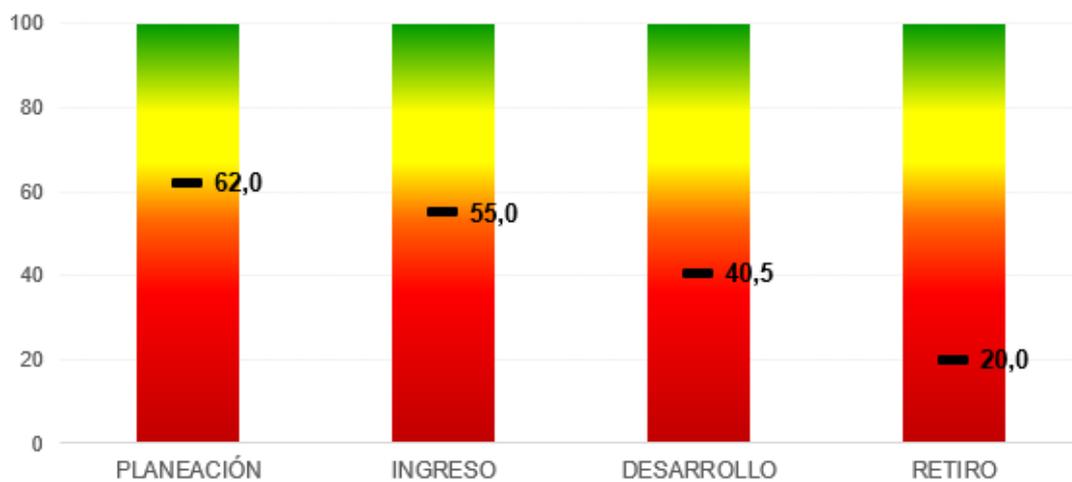
El talento humano es considerado como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, el factor crítico de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos. Esta dimensión no fue objeto de evaluación bajo la medición de FURAG II; el análisis que se realiza a continuación es con base en la aplicación de la herramienta autodiagnóstico, en la que se obtuvo una calificación total de 43,9 % en la política pública gestión estratégica del Talento Humano, y un 43,5% en la política pública de integridad, cuyas brechas, avances y retos a superar se describen a continuación:





Política I.1 Gestión del Talento Humano

El puntaje obtenido como resultado del autodiagnóstico fue de 43,9 % de cumplimiento, esta política se divide en 4 componentes de evaluación que se mencionan a continuación; planeación, ingreso, desarrollo y retiro.



Resultados por componente para la política de Gestión Estratégica del Talento Humano

Se analizó el autodiagnóstico referente a esta política, y se identificaron los siguientes aspectos:

- ✓ Actualmente en la empresa ESSMAR E.S.P se realizó un proceso de modernización institucional en el cual se organizaron los procesos de la entidad, a su vez se modificó la estructura organizacional, de esta manera el área de Talento Humano paso hacer parte del macroproceso estratégico de la entidad, participando en la planeación estratégica de la institución, además se creó la dirección de Capital humano como una unidad funcional de nivel directivo en la estructura organizacional, de esta manera dando cumplimiento a lo establecido en la política pública.
- ✓ La ESSMAR E.S.P. cuenta actualmente con el manual de funciones y competencias comportamentales ajustado al Decreto 1083 de 2015; incluyendo con todos los cargos de nivel directivo de la entidad, dando cumplimiento a los lineamientos del DAFP.
- ✓ En la categoría de conocimiento normativo y del entorno se cuenta con la creación del acto administrativo de creación de la entidad y todas las modificaciones, incluyendo el proceso de modernización institucional que adelanto la ESSMAR E.S.P.
- ✓ Con respecto a la categoría de gestión de la información, se tiene actualizada las hojas de vida y vinculación completa en el SIGEP de los trabajadores de LNR y trabajadores oficiales de la institución.



- ✓ Actualmente la empresa adelanta la implementación de un nuevo software de nómina que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes en línea, además de tener acceso al tipo de vinculación, código, nivel y grado de cada uno de los trabajadores de la entidad.
- ✓ En la actualidad la ESSMAR E.S.P cuenta con un plan de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo con lo establecido en el decreto 1072 del 2015.
- ✓ Se realizó una prueba piloto en donde se hizo medición y análisis del clima organizacional de la entidad, en el cual arrojo unos resultados positivos, donde se estableció un plan de mejora desde el área de Talento Humano.
- ✓ Actualmente se viene desarrollando el proceso de inducción y reinducción en la entidad, en donde participan cada uno de los líderes de proceso aportando la información necesaria a todos los trabajadores desde el área que ellos desempeñan, con el fin de que todo el personal conozca los procesos y la funcionalidad organizacional de la entidad.
- ✓ Con respecto al cumplimiento del **Decreto 612 de 2018**, las entidades del estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el **Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011**, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año:
 - plan estratégico de Talento Humano
 - plan institucional de capacitación
 - plan de incentivos institucional
 - plan anual de seguridad y salud en el trabajo
 - plan anual de vacantes
 - plan de previsión de recursos humano
- ✓ Actualmente no se evidenciaron entrevistas de retiro, así como el repositorio para conservar la información que ha sido documentada en cada una de las mismas.
- ✓ Actualmente la ESSMAR E.S.P no cuenta con mecanismos implementados para gestionar el conocimiento que dejan los servidores que se desvinculan de la entidad a quienes continúan vinculados.

Aspectos a mejorar:

- ✓ Elaborar el normograma según los lineamientos del departamento administrativo de la función pública (DAFP) en la normatividad aplicable en el proceso de talento humano.
- ✓ Realizar análisis, seguimiento y control del clima laboral de la entidad por lo menos cada dos años, según los lineamientos requerido por la (DAFP), que permita consolidar una estrategia de intervención de impacto en la medición del clima organizacional en la entidad. En el cual se deben incluir los siguientes aspectos para dar cumplimiento a la política pública:



- El conocimiento de la orientación organizacional.
 - El estilo de dirección.
 - La comunicación e integración.
 - El trabajo en equipo.
 - La capacidad profesional.
 - El ambiente físico.
- ✓ Coordinar y ejecutar cronograma de trabajo para que los servidores públicos presenten la declaración de bienes y renta entre el 1 de junio y 31 de julio de cada vigencia para cumplir con lo estipulado en la política pública.
- ✓ Realizar acto administrativo con el fin de institucionalizar el sistema de evaluación de desempeño y las directrices de los acuerdos de gestión según los lineamientos establecidos por la (DAFP), para dar cumplimiento a la normativa legal vigente.
- ✓ Elaborar un plan de monitoreo y seguimiento del SIGEP, con el fin de mantener actualizada la plataforma.
- ✓ Se recomienda que el plan institucional de capacitaciones 2021 este articulado a la planeación institucional de la entidad, por medio del plan estratégico de Talento Humano, según a lo establecido en el Decreto 612 de 2018. En el cual se deben incluir los siguientes temas para dar cumplimiento a la política pública:
- Importancia del talento humano.
 - Integración cultural.
 - Buen gobierno.
 - Contratación Pública.
 - Cultura organizacional.
 - Derechos humanos.
 - Gestión administrativa.
 - Gestión de las tecnologías de la información.
 - Gestión documental.
 - Gestión Financiera.
 - Gobierno en Línea.
 - Innovación.
 - Participación ciudadana.
 - Servicio al ciudadano.
 - Sostenibilidad ambiental.
- ✓ Se recomienda que el plan de bienestar e incentivos 2021 este articulado a la planeación institucional de la entidad, por medio del plan estratégico de Talento Humano, según lo establecido en el Decreto 612 de 2018. En el cual se deben incluir los siguientes temas para dar cumplimiento a la política pública:
- Deportivos, recreativos y vacacionales.

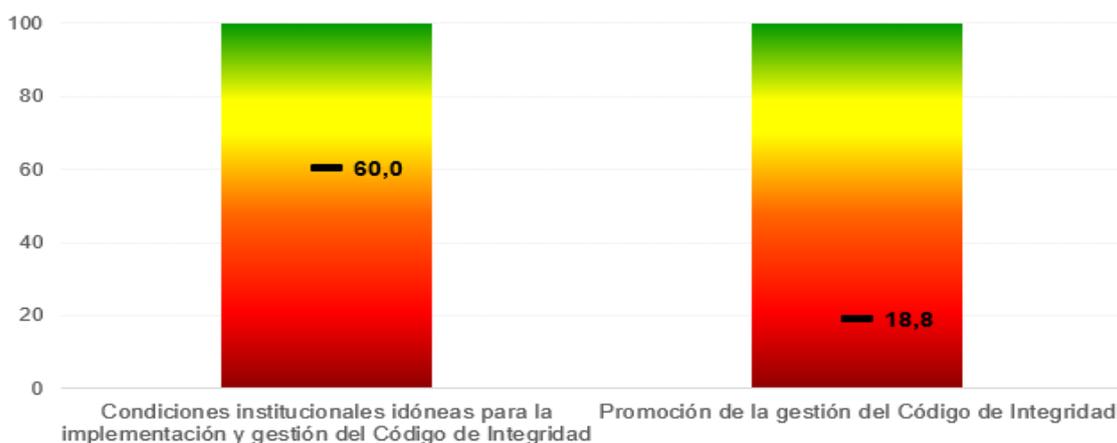


- Artísticos y culturales.
- Promoción y prevención de la salud.
- Educación en artes y artesanías.
- Promoción de programas de vivienda.
- Clima laboral.
- Cambio organizacional.
- Adaptación laboral.
- Preparación a los pre pensionados para el retiro del servicio.
- Cultura organizacional.
- Educación formal (primaria, secundaria y media, superior).
- Programas de incentivos.
- Desarrollar el programa de entorno laboral saludable en la entidad.
- Día del Servidor Público: Programar actividades de capacitación y jornadas de reflexión institucional dirigidas a fortalecer el sentido de pertenencia, la eficiencia, la adecuada prestación del servicio, los valores y la ética del servicio en lo público y el buen gobierno. Así mismo, adelantar actividades que exalten la labor del servidor público.

Incorporar al menos una buena práctica en lo concerniente a los programas de Bienestar e Incentivos.

Política 1.2 Integridad

El puntaje obtenido como resultado del autodiagnóstico fue de 43,5 % de cumplimiento, esta política se divide en 2 componentes de evaluación que se mencionan a continuación; condiciones institucionales idóneas para la implementación y gestión del código de integridad, promoción de la gestión del código de integridad.



El Código de Integridad es el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano.

En la ESSMAR E.S.P. El Código de Integridad será la ruta general del servicio público, y será la base para que las entidad promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad,



a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los 5 valores del Código General, el objetivo de tener servidores públicos íntegros es fomentar los valores que norman la conducta y comportamiento del servidor público al desempeñar sus funciones con responsabilidad, disciplina, honestidad, rectitud, honradez, esfuerzo y trabajo en equipo, permitiendo crecer y desarrollarnos continuamente como seres humanos.

Se analizó el autodiagnóstico referente a esta política, y se identificaron los siguientes aspectos:

- ✓ Realizar la actualización e implementación del código de integridad por medio de un diagnóstico en relación a la integridad, por medio de encuestas, entrevista, intercambio de ideas que permitan identificar el estado actual de integridad en la entidad.
- ✓ Ejecutar el plan de gestión del código de integridad según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Realizar la evaluación de la implementación del código de integridad, a través de la documentación de buenas prácticas en materia de integridad.



DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN

Política 2.1 Direccionamiento y Planeación

La dimensión de Direccionamiento y Planeación tiene como propósito definir el camino estratégico que guiará la gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige la prestación de sus servicios, así como fortalecer la confianza y legitimidad.

Conforme al Ejercicio realizado a través de la matriz de Autodiagnóstico, herramienta diseñada por la DAFP, se identificaron las fortalezas y debilidades del proceso de “Planeación Estratégica” de la institución, a continuación, se presenta el resultado general de esta dimensión:



La calificación general de esta dimensión se sitúa en el 75% nivel 4 entre el (61 – 80) donde podemos observar que la compañía cuenta con una calificación de 100 en el conocimiento de la organización, al contar con una clara definición de sus objetivos organizaciones, misión, visión, razón de ser de la organización, así como también con políticas de planeación claramente definidas y enfocadas al cumplimiento del PDD del Distrito de Santa Marta.

Calificación de 91,3 en la identificación de los grupos de valor a los cuales debe dirigir sus productos y servicios, así como cuáles son los derechos que se deben garantizar, que necesidades se deben satisfacer y que problemas se deben de solucionar, por medio de la estratificación de los ciudadanos lo que permite definir subsidios y tarifas a suscriptores y/o beneficiarios de los servicios públicos.

Por medio de la encuesta realizada a la ciudadanía se presenta informe de necesidades de los grupos de valor, se identifica la percepción que tienen las comunidades del servicio prestado con la finalidad



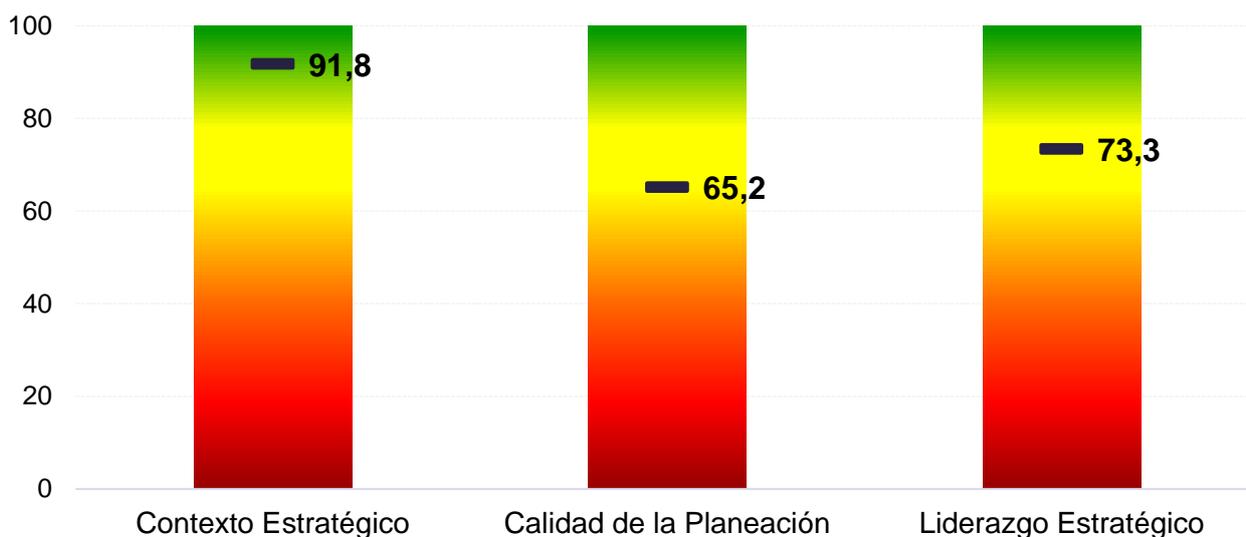
de definir los planes de acción que permitirán atender dichas necesidades teniendo claro cuál es el valor agregado que estos aportan en términos de resultados e Impactos.

La empresa tiene conocimiento de sus capacidades en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones que apalancan el desarrollo de todos sus procesos, el manejo de su información y la prestación de trámites y servicios a sus usuarios, nos encontramos realizando la actualización de los de procesos y procedimientos de la entidad, estableciendo fechas límites para la modernización y/o ajuste de los mismos, con el propósito de que la entidad cuente con la documentación pertinente y adecuada a cada proceso y/o procedimiento.

Cuenta con la formulación de los indicadores que permiten verificar el cumplimiento de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción.

Se realiza anualmente la Rendición de cuentas a la comunidad permitiendo con el fin de brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recurso físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano con el fin de visibilizar el accionar administrativo y prevenir hechos de corrupción.

Todo lo anterior mencionado, se refleja gráficamente con los siguientes resultados:



Se identificaron los siguientes aspectos por mejorar, para ser tenidos en cuenta en la vigencia actual:

Como lo muestra el grafico, la calificación inferior se presentó en “Calidad de la Planeación” con un valor del 65,2%, donde el principal factor que afecto esta calificación se encontró en “Programación presupuestal”, donde la calificación fue de 35%.

A pesar de que la compañía cuenta con un PAA, donde se definen las necesidades de la organización año a año, tenemos una oportunidad muy marcada al momento de definir el presupuesto y su asignación para el logro de los objetivos institucionales, ya que no se tiene en cuenta las necesidades

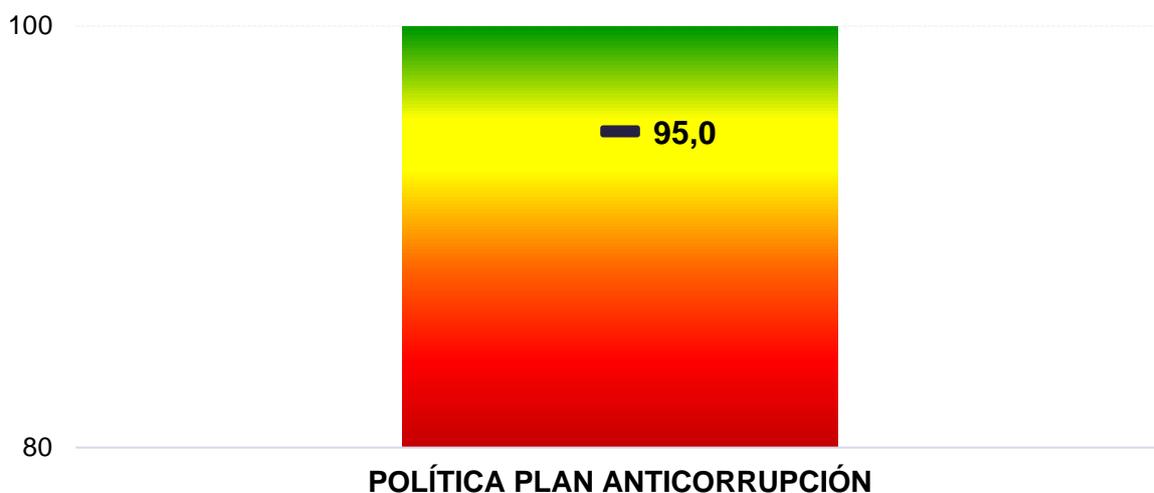


presupuestales para el desarrollo de los PDA de las diferentes áreas, además de no definir los controles que permitan identificar como la no ejecución de estos impacta en los resultados obtenidos.

Formular los planes en consonancia con la programación presupuestal, Involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano, Desarrollar y mantener alianzas estratégicas con grupos de valor o grupos de interés con el fin de lograr sus objetivo e integración de recursos de funcionamiento en torno a programas.

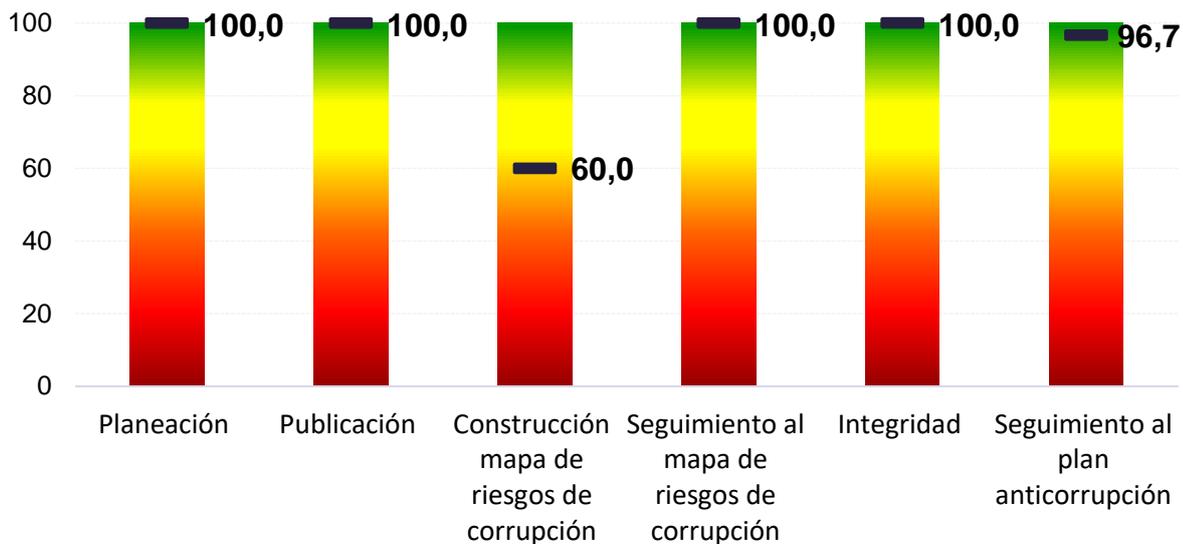
Política 2.2 Plan Anticorrupción

Con la creación de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, están obligadas adquirir formas que combatan la corrupción, generando credibilidad y formas de participación para que el desarrollo de la gestión sea de una forma transparente y equitativa, es por esto que la ESSMAR E.S.P. como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ha establecido estrategias con los componentes que conforma el “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano **PAAC**”; esto, para promover formas de participación y control sobre los actuaciones administrativas y, tomar así acciones contundentes de mitigación de los actos de corrupción.



El autodiagnóstico realizado a este proceso, nos arroja un resultado de cumplimiento global de **95%** lo que permite inferir que, a través de la oficina de Planeación y Control Interno se vienen aplicando y desarrollando las políticas que dan cumplimiento a la mitigación de los actos de corrupción en la empresa.

Lo anterior es verificable teniendo en cuenta los resultados de la calificación por componentes que mostramos a continuación:



Conforme al ejercicio realizado a través de la matriz de autodiagnóstico, herramienta diseñada por el DAFFP, el Proceso de “Plan Anticorrupción” identificó los siguientes aspectos por mejorar, para ser tenidos en cuenta en sus planes de acción:

Aspectos por mejorar:

- Garantizar a través de espacios participativos la concurrencia de distintos actores para que generen aportes en la construcción del “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano **PAAC**”.
- Definir metodologías que permita el aporte de todos los líderes de procesos
- Socializar de forma periódica la importancia de esta política.

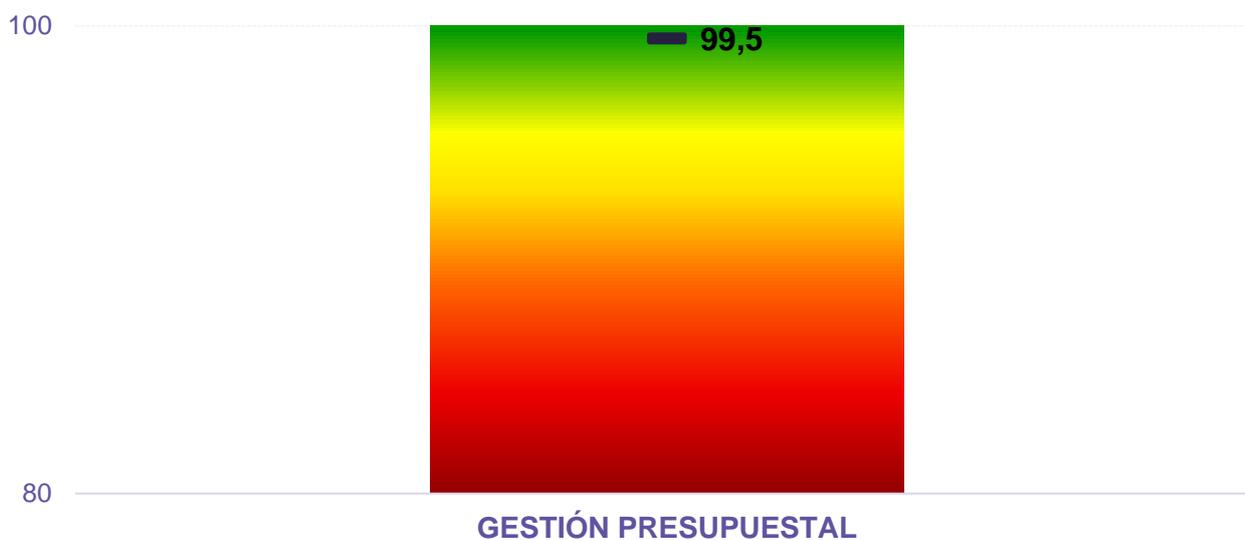


GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

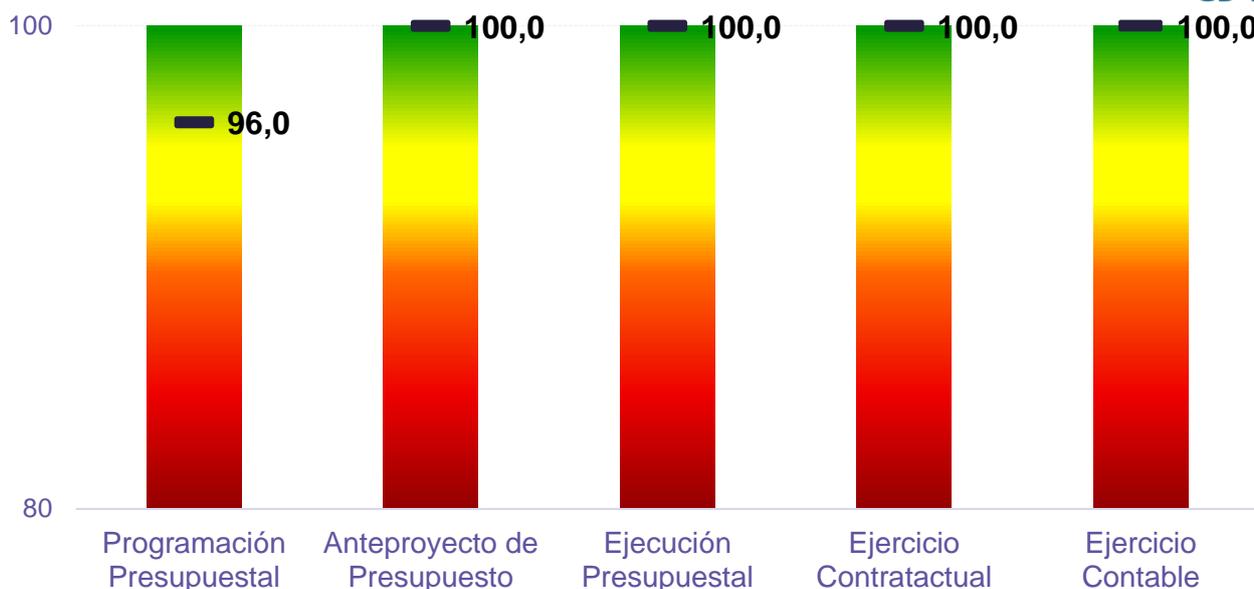
Política 3.1 Gestión Presupuestal

La Gestión Presupuestal se encarga de la administración y apropiación de partidas monetarias a departamentos o proyectos determinados de una empresa. En otras palabras, la gestión presupuestaria es una herramienta de planificación que nos permite anticiparnos a distintas circunstancias y nos ayuda a aplicar los recursos disponibles en el futuro para conseguir los objetivos fijados en la estrategia.

El resultado del autodiagnóstico de esta política es 99.5 categorizado como Muy Alto:



Conformado por los siguientes componentes:



La empresa cuenta con:

Con una adecuada programación del presupuesto, teniendo cuenta los resultados de las vigencias anteriores y haciendo los ajustes correspondientes para la planeación del siguiente periodo.

El presupuesto se define con la intención de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, facilitando la ejecución de los principales planes, proyectos y estrategias organizacionales.

La ESSMAR por ser una empresa industrial y comercial del estado no aplica el SIIF.

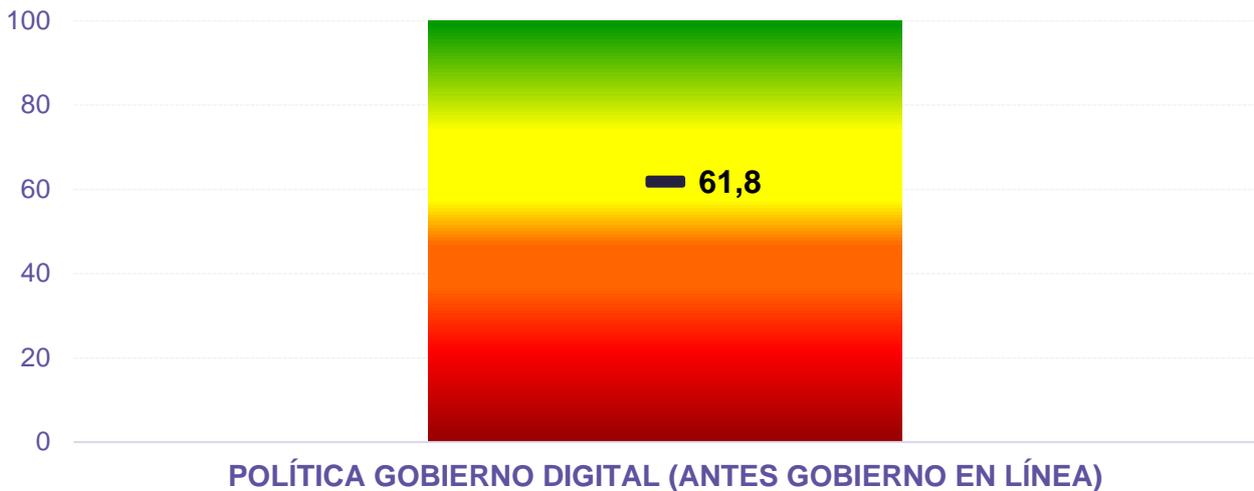
Se cumplen con los tiempos definidos por Decreto para la presentación del anteproyecto del presupuesto y según los lineamientos de expedidos por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda.

La Organización tiene creado el PAC – Plan Anual Mensualizado de Caja y cumple con el cupo de pagos definido en el plan.

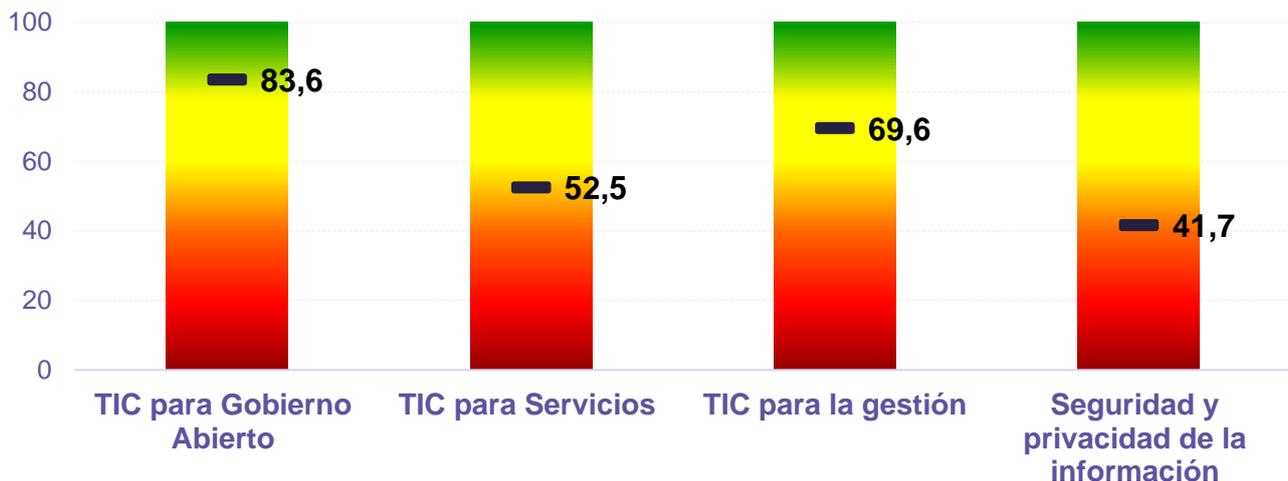
Política 3.2 Gobierno Digital

Busca que las organizaciones con el uso de las TIC pongan a disposición de los ciudadanos los trámites, servicios, políticas institucionales, informes de gestión y resultados operacionales, garantizando la conservación de los documentos, comunicación rápida y eficaz entre los responsables de los diferentes procesos.

Observamos en la herramienta de Autodiagnóstico un resultado global igual a 57 puntos para esta política, representado con la siguiente gráfica:



Esta política hace parte de la Dimensión número 3 del MIPG “Gestión con valores para resultados” y su resultado global se basa en los siguientes componentes:



Donde podemos observar que la organización cuenta con:

La entidad se mantiene constante en la actualización de la página web, en esta se cuenta con los con los diversos medios para mantener un contacto directo con los usuarios, entre estos están los siguientes botones que facilitan la interacción:

- Converse con nosotros, ¡Estamos en línea!
- Tramitar PQRS
- Transparencia y acceso a la información.
- PSE, pague su factura

Durante el periodo evaluado se promociono por medio de las redes sociales, pagina web, a que los usuarios realizaran el pago de sus servicios por medio del botón PSE facilitado en la página web de la entidad.

Paga ahora tu factura de acueducto y alcantarillado en línea

Clic aquí

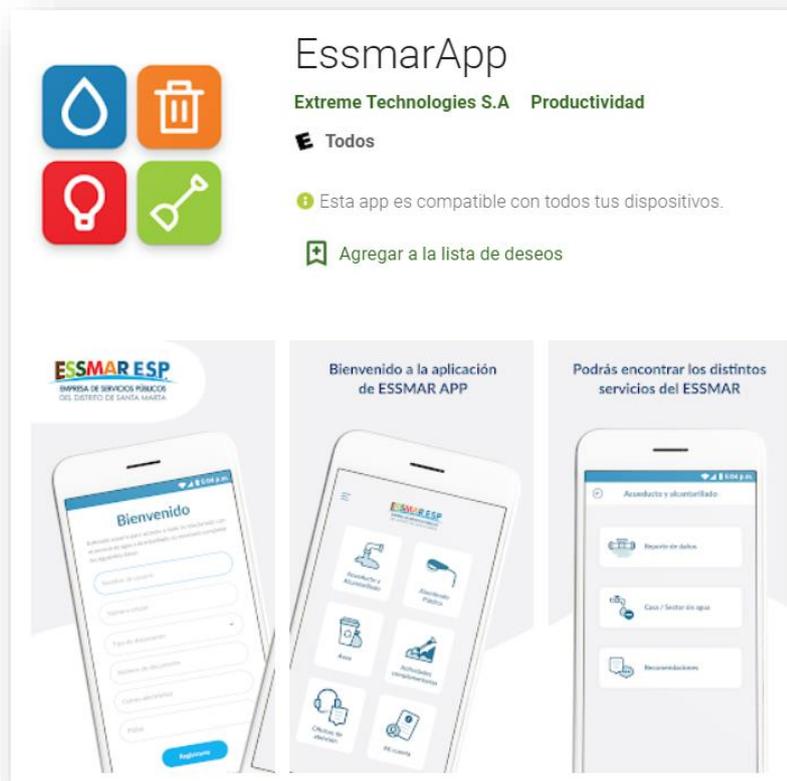
No. DE FACTURA 384831

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Póliza: 98193
 Nombre: RICARDO MANTILLA PATINO
 Dirección: CRA. 8 29C 335
 Barrio: COSTA VERDE
 Sector o ciclo: 1
 Uso: Residencial
 Estrato: 5
 Ruta: 4003651255000

La empresa cuenta con el PETI y se encuentra implementado, en el cual se definen las políticas, estrategias y presupuestos de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del estado.

El área de TIC está desarrollando en conjunto con Xtreme una aplicación móvil para facilitar los trámites de servicios a la ciudadanía, facilitando con esto el pago, el acceso al estado de los servicios, seguimiento al estado de las PQRS, entre otros.



En este sentido la entidad se encuentra en proceso de planeación para la gestión de tramites por medios electrónicos para cada uno de los servicios que presta la entidad, la inclusión de formularios, descarga de certificados de paz y salvo o solicitud de requisitos, por lo cual no se cuenta con indicadores del número de trámites virtuales que se realizan actualmente.

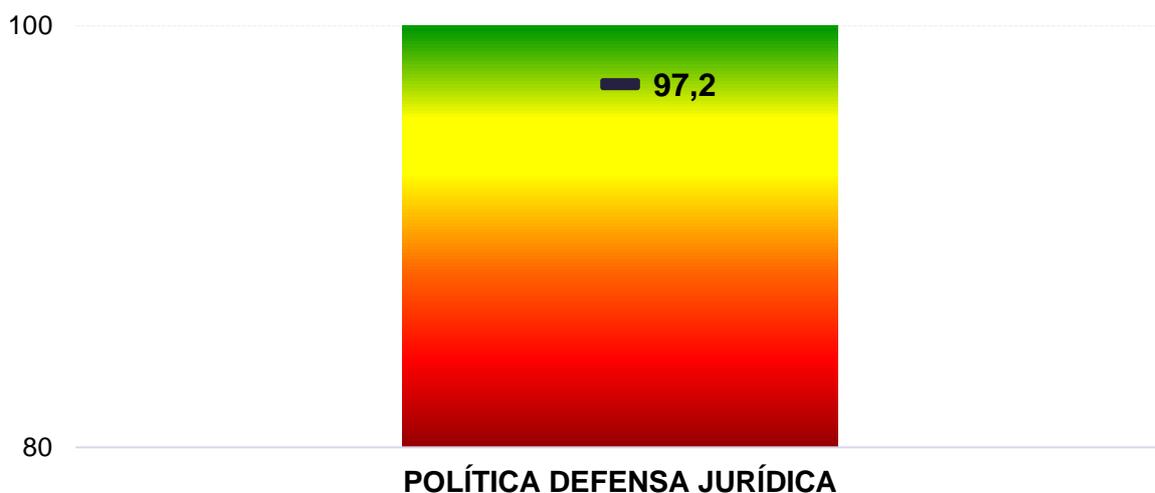
La entidad no cuenta con un proceso de identificación de infraestructura crítica, ni ha sido contactada por COLCERT.

No se cuenta con el nivel IPv6 de seguridad de la información, se adelantaran los estudios pertinentes para implementar estas herramientas tecnológicas de ser necesarias para la organización.



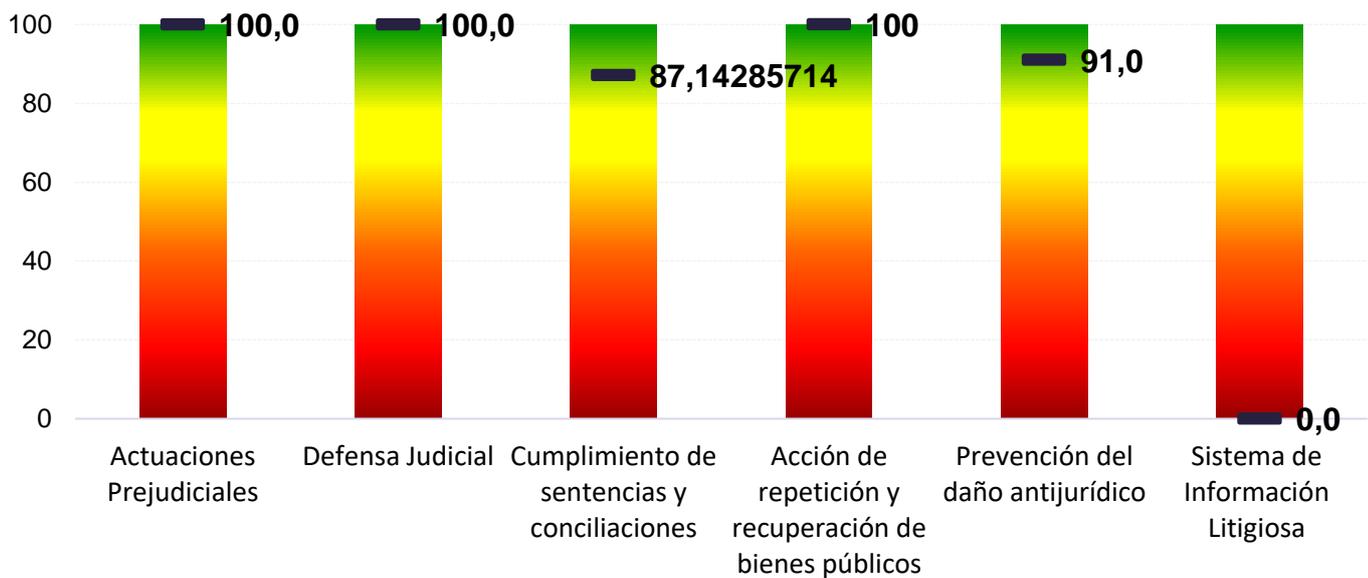
Política 3.3 Defensa Jurídica

Esta oficina es la encargada de ejercer la defensa jurídica, judicial y extrajudicial de la ESSMAR E.S.P, de forma oportuna, ágil y eficaz, a través del análisis, conceptualización, sustanciación y la defensa de los intereses jurídicos para la prevención del daño antijurídico y brindar seguridad jurídica, mediante la emisión de actos administrativos, conceptos y el ejercicio de actuaciones judiciales y extrajudiciales conforme al derecho, además de velar por los principios de contratación cumpliendo con los lineamientos de la normativa legal vigente.



El autodiagnóstico realizado a este proceso, nos arroja un resultado de cumplimiento global de **97%** lo que permite inferir que, a través de la oficina asesora de asuntos jurídicos y contratación se vienen aplicando y desarrollando las políticas que dan cumplimiento a la gestión de los publico.

Lo anterior es verificable teniendo en cuenta los resultados de la calificación por componentes que mostramos a continuación:



Conforme al ejercicio realizado a través de la matriz de autodiagnóstico, herramienta diseñada por el DAFP, el Proceso de “Defensa Jurídica” identificó los siguientes aspectos por mejorar, para ser tenidos en cuenta en sus planes de acción:

Aspectos por mejorar:

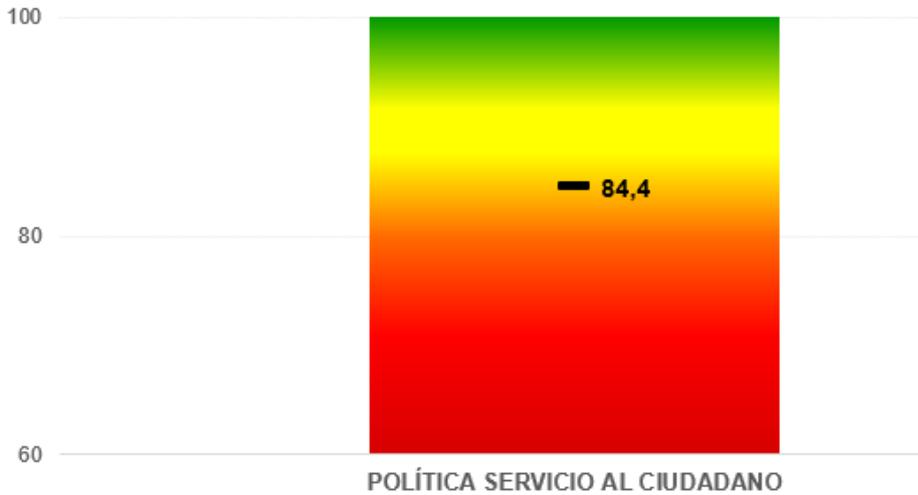
- Documentar instrumentos y políticas que permitan garantizar mayor organización al proceso (Manuales, Guías)
- Operativizar el comité de Conciliación bajo los lineamientos de norma
- Llevar a cabo el proceso de seguimiento pertinente a las acciones que generen acciones de repetición

Utilizar la plataforma de información litigiosa del estado eKOGUI esto para gestionar los casos y procesos judiciales en curso de una forma eficaz, eficiente y oportuna; brindar mecanismos focalizados a la generación de conocimiento; y producir información que permita formular políticas de prevención del daño antijurídico, generar estrategias de defensa jurídica y diseñar políticas para la optimización de los recursos requeridos para la gestión del Ciclo de Defensa Jurídica.

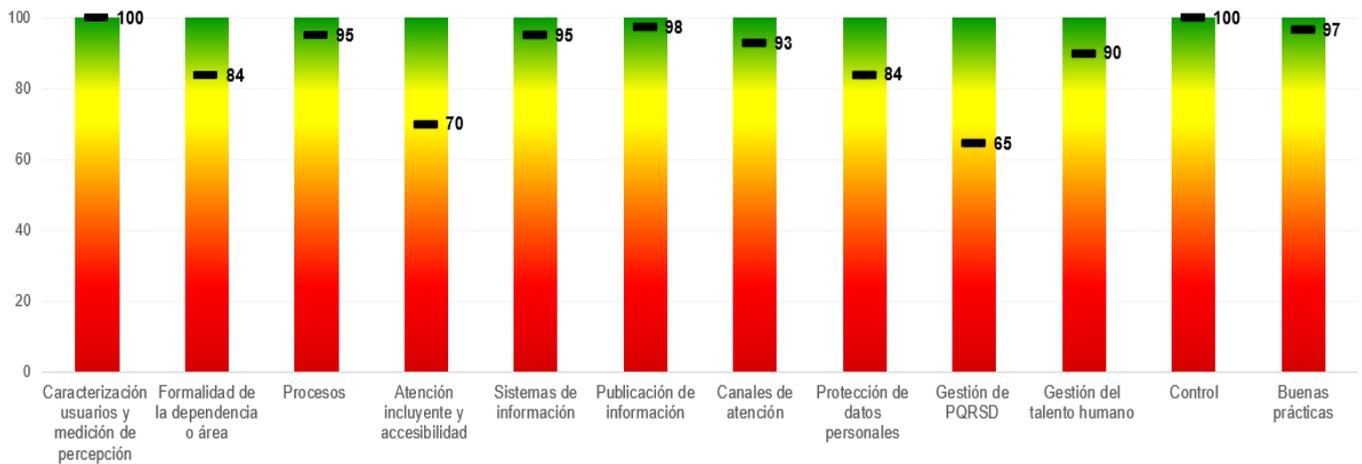


Política 3.4 Servicio al Ciudadano

El puntaje obtenido como resultado del autodiagnóstico fue de 84,4 % de cumplimiento, Esta política pública busca que las entidades mantengan una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales de atención.



A continuación, se puede apreciar las categorías que componen la política pública de servicio al ciudadano:



Se analizó el autodiagnóstico referente a esta política, y se identificaron los siguientes aspectos a mejorar:



- Construir las políticas de transparencia, participación y servicio al ciudadano, además deben estar articuladas al plan estratégico institucional, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la entidad y al cumplimiento de la normativa legal vigente.
- En la categoría de atención incluyente y accesibilidad se recomienda implementar acciones de mejora que permitan fortalecer las necesidades de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención, se recomienda incluir estas estrategias en el plan de acción 2021, con el fin de dar cumplimiento a la política pública.
- Elaborar la carta de trato digno al usuario, en la cual se indiquen sus derechos y medios dispuestos para garantizarlos.
- Elaborar la política de protección de datos personales concertadamente con la dependencia de planeación estratégica y gestión regulatoria.
- En la categoría de gestión de las PQRS se recomienda implementar mecanismos de participación a través de los cuales los ciudadanos pueden hacer seguimiento a sus peticiones.

Política 3.5 Trámites

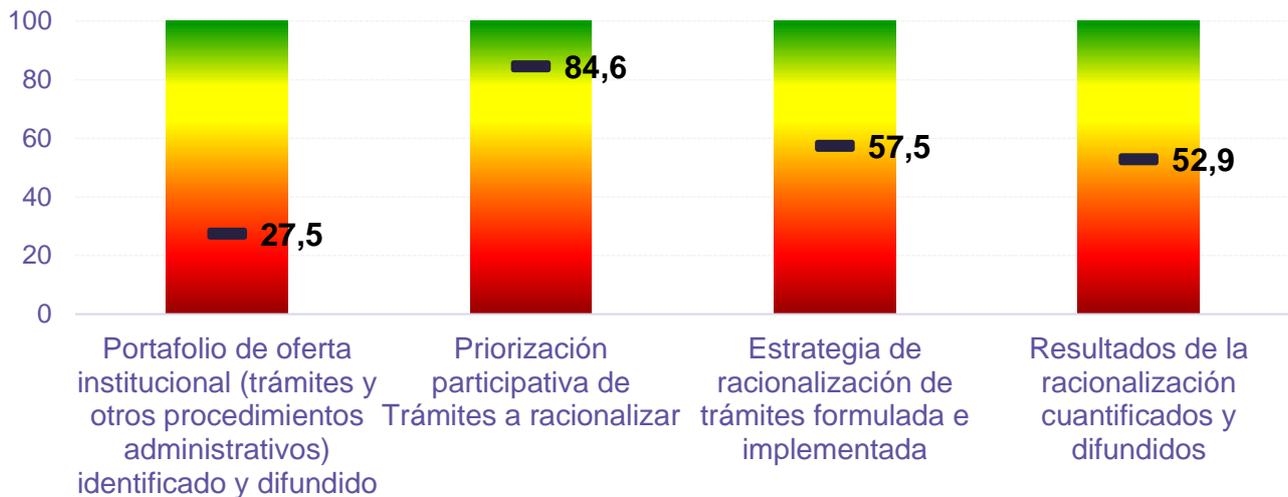
La gestión de trámites se encarga de brindar información de la entidad a los interesados, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, consiste en registrar, almacenar y recuperar documentos en las organizaciones.

Cuando hablamos de gestión de trámites hacemos referencia al conjunto de actividades que se llevan a cabo para el control y seguimiento de la documentación, incluidas solicitudes realizadas por los ciudadanos para dar respuesta a un requerimiento de manera oportuna.

El resultado general del autodiagnóstico realizado a esta política es de 64 como se muestra en la siguiente gráfica:



Este resultado se encuentra representado por cada uno de los siguientes componentes:



La entidad cuenta con herramientas sistemáticas que les permiten medir cuales son los trámites que se presentan más frecuentemente y generan un mayor impacto en la operación de la institución.

Con ocasión de la emergencia sanitaria que se ha presentado en el país, se han reforzado los canales de comunicación con los usuarios

La ESSMAR ha desarrollado un instructivo que le facilita a los usuarios realizar el pago en línea de sus facturas, el cual va impreso en las facturas y también está publicado en las redes sociales.

Por medio de la página web se difunde toda la información correspondiente a los cambios o mejoras que se realizan para facilitar o mejorar los tramites en la organización.

Debilidades:

No se encuentran cargados en el SUIT los trámites y otros procedimientos administrativos.

No se cuenta con una política para la racionalización de trámites, la empresa cuenta con manual de trámites en el área de atención a clientes.

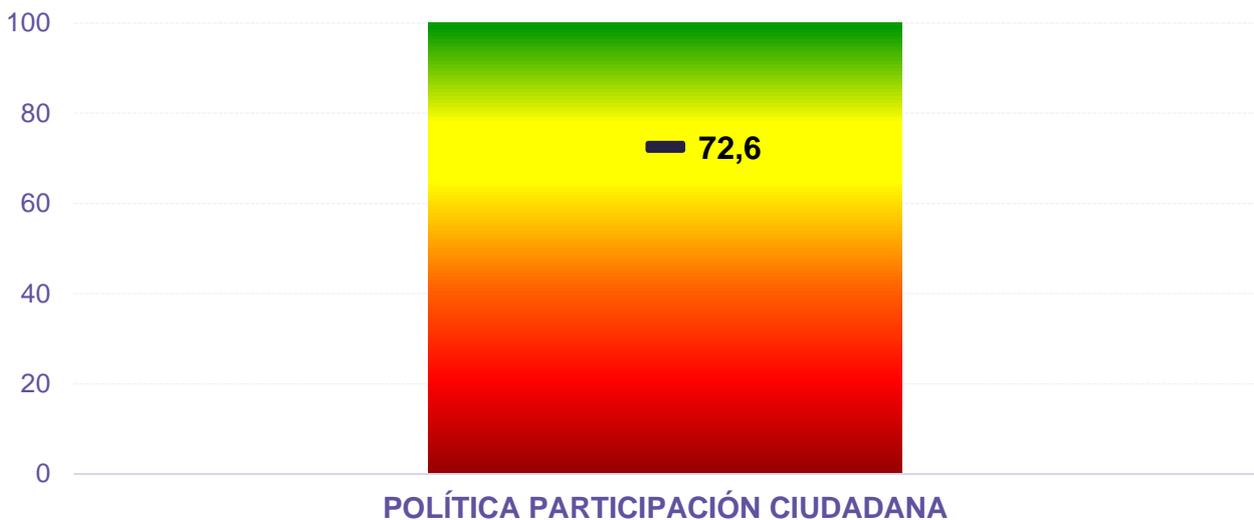
Es necesario que la entidad defina una metodología para la gestión de trámites de la compañía que permita avanzar en la racionalización de los mismos.

Se cuenta con una encuesta de percepción, sin embargo, en la misma no se identifican los trámites que requieren mayor atención, según su complejidad.



Política 3.6 Participación Ciudadana

Es la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones, respecto al manejo de los recursos y las acciones que generan un cambio significativo en el desarrollo de sus comunidades. Es un derecho genuino de los ciudadanos y para facilitarla se requiere de un marco legal y de mecanismos democráticos que propicien las condiciones para que las personas y las organizaciones de diversos sectores de la sociedad hagan llegar su voz y sus propuestas a todos los niveles de gobierno.



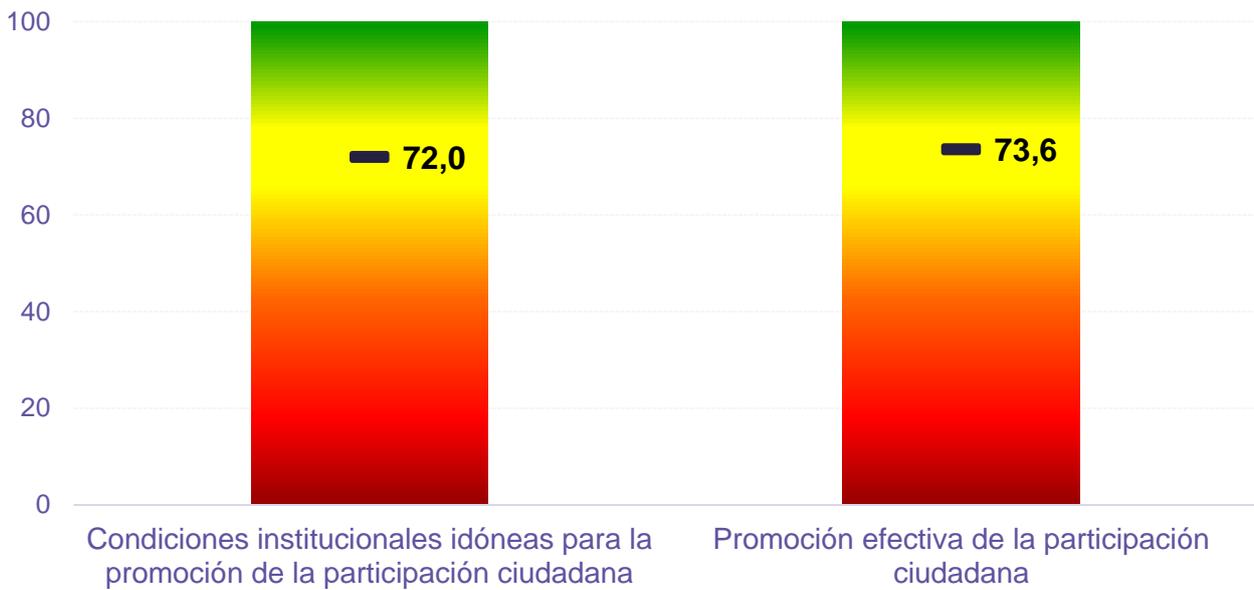
La institución cuenta con los medios para realizar las siguientes actividades:

Contamos con los canales, espacios, mecanismos y medios para promover la participación ciudadana de acuerdo con los diferentes tipos de usuarios con los que cuenta la organización.

Publicar en la página web los encuentros con la comunidad y los resultados, beneficios y conclusiones derivados de los mismos.

Los encuentros con la comunidad son informados por diferentes medios: Pagina web, emisora, redes sociales y por medio del líder social del área a visitar.

Convocar a través de los medios definidos en el Plan de Participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.



Se identifica las siguientes oportunidades de mejora:

Se realiza encuesta de satisfacción ciudadana para analizar la percepción de la ciudadanía con respecto al servicio prestado por la organización y con base en los resultados definir política de participación ciudadana. La encuesta fue realizada, se encuentra en proceso de desarrollo el análisis de los resultados y la definición de la política.

Se evidencia que en la organización se llevan a cabo las actividades de participación ciudadana, sin embargo, no se cuenta con una estructura, ni se soportan los procesos documentalmente, lo cual no permite realizar el seguimiento continuo y el mejoramiento de los mismos en el tiempo.



Política 3.7 Rendición de Cuentas

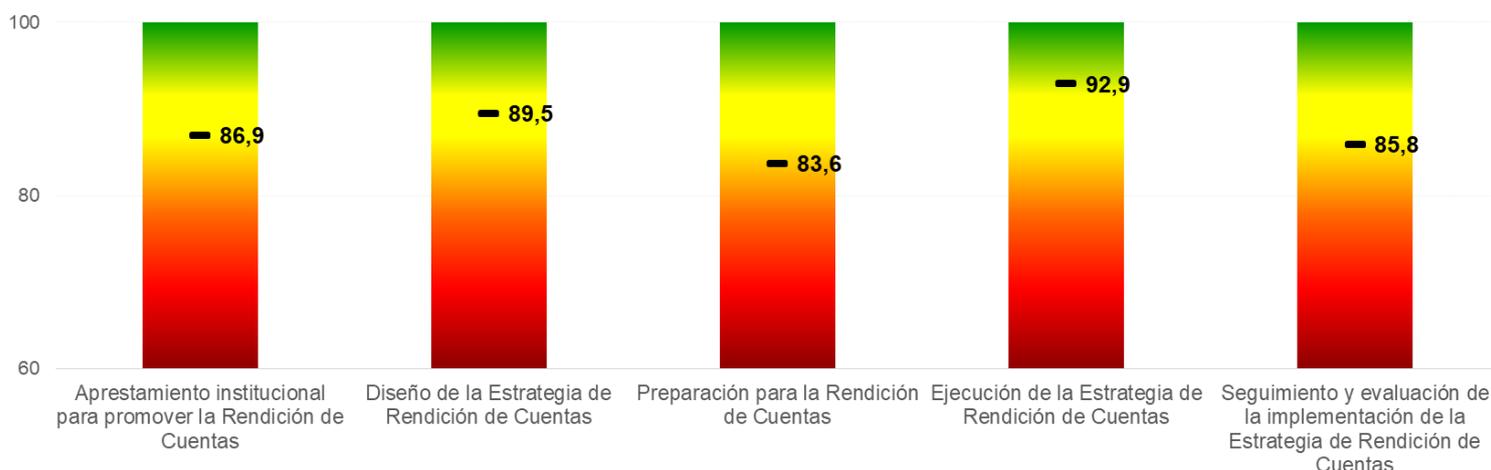
La rendición de cuentas tiene como propósito presentar a la comunidad información sobre la gestión de la entidad pública, activando el control social, permitiendo aumentar la efectividad y legitimidad de su ejercicio. Es un espacio de interlocución entre la ciudadanía y las entidades públicas, que permite contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad y eficacia en el manejo de los recursos públicos.

El resultado del ejercicio de autodiagnóstico para esta política nos arrojó los siguientes resultados:

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	87,0
	Nivel perfeccionamiento

Resultados por componente:



La empresa cuenta con un análisis de las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas, identificando espacios de articulación y cooperación en la comunidad y la entidad. Se tienen definidos los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad en materia de la rendición de cuentas.

Se realiza un análisis previo que garantice información confiable con respecto a los resultados en materia de programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados para la rendición de cuentas.



La empresa pública a través de distintos canales de comunicación los informes presentados durante la rendición de cuentas a la comunidad.

7.1 Informes de gestión, evaluación y auditoría	
Informe pormenorizado de Julio de 2020	
Informe pormenorizado de Enero de 2020	
Informe pormenorizado de Noviembre de 2019	
Informe pormenorizado de Abril a Julio de 2019	
Informe pormenorizado desde Noviembre a Marzo 2019	
Informe pormenorizado de Julio a Noviembre de 2018	
Informe pormenorizado de Marzo a Julio de 2018	
Informe pormenorizado de Noviembre de 2017 a Marzo 2018	
Informe Pormenorizado de Julio a Noviembre 2017	
Informe pormenorizado de Abril a Julio de 2017	
Informe pormenorizado de Noviembre de 2016 a Marzo 2017	
Informe pormenorizado de Julio a Noviembre de 2016	
Informe pormenorizado de Marzo a Junio 2016	
Informe pormenorizado de Noviembre a Marzo de 2016	
Informe de rendición de cuentas 2019-II	
Informe de rendición de cuentas 2019-I	
Informe Control Interno Contable 2018	
Informes de gestión, evaluación y auditoría 2015	

Dentro de los puntos a mejorar, la empresa tiene que establecer tiempos de respuestas escritas, a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

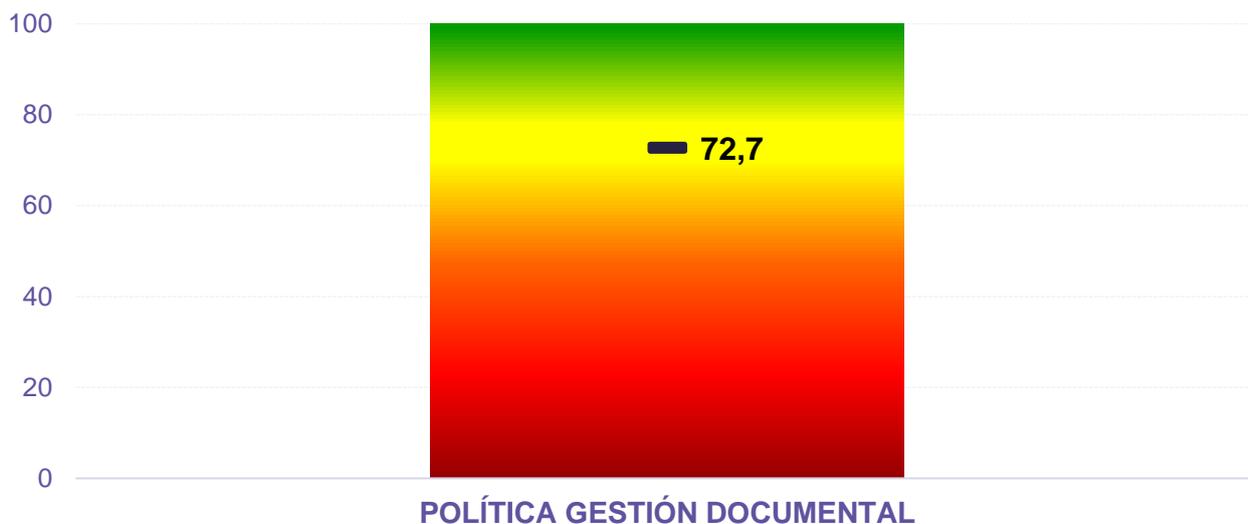
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Política 5.1 Gestión Documental

Vincula a la Entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

La gestión documental se basa en una serie de actividades que le permiten a las organizaciones enfocarse en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información de importancia que se manejan al interior de una empresa. Esto se lleva a cabo por medio de la aplicación de normas técnicas que se caracterizan por su practicidad al momento de llevar a cabo la administración de los archivos físicos y electrónicos.

El resultado general de esta dimensión es de 72,7%, apalancado principalmente por sus componentes estratégicos y culturales, ya que el proceso cuenta con los requerimientos exigidos por normatividad para el cumplimiento de sus responsabilidades.



Según los resultados obtenidos podemos indicar que la compañía cuenta con:

Política de Gestión Documental establecida.

Los temas de Gestión Documental fueron tratados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo o en reuniones del Comité Interno de Archivo.

Elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD.



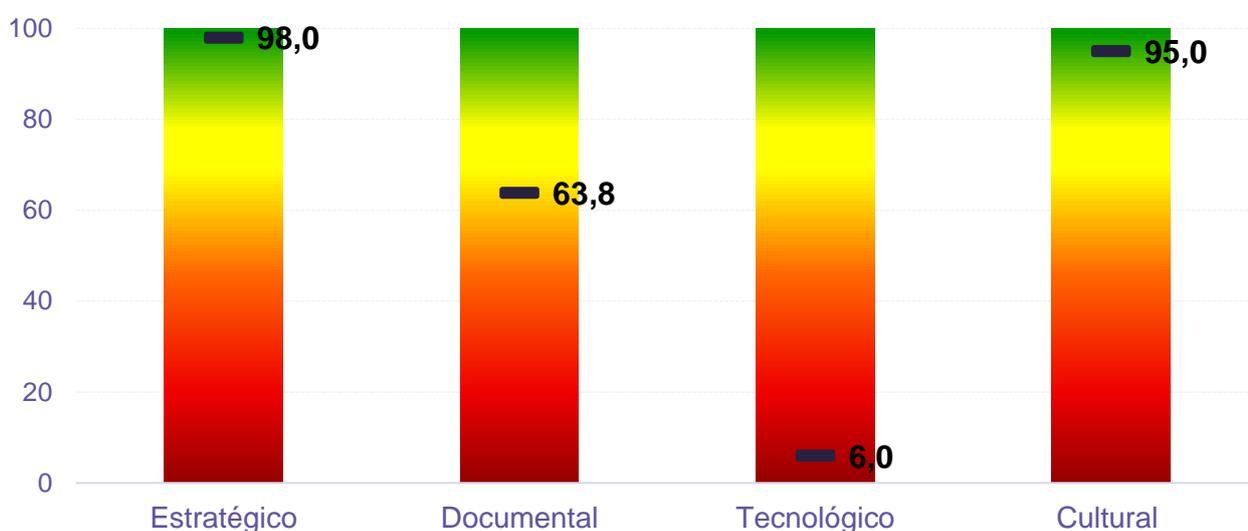
Normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos).

No se generan Fondos Acumulados ya que toda la documentación es rápidamente organizada y almacenada según el plan de gestión documental.

Se cuenta con el CCD Cuadro de Clasificación Documental.

La organización cuenta con un sistema integrado de conservación documental que tiene como finalidad garantizar la preservación de cualquier tipo de información, independientemente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado.

Como se puede observar en el siguiente gráfico:



Se identificaron las siguientes oportunidades:

El Plan Institucional de Archivo de la ESSMAR (PINAR) se encuentra creado y publicado con vigencia hasta el año 2023, sin embargo, necesita ser actualizado según los nuevos contextos internos y externos a los que se encuentra expuesta la entidad.

Las TRD documental no han sido actualizadas a la nueva estructura, por lo que no incluye las nuevas áreas creadas y se desconoce si se están generando nuevos documentos de gestión que posteriormente se deban almacenar en el archivo central.

La sede de Mamatoco tiene almacenado el inventario de PQR e información de Tesorería que aún no ha sido organizado e incluido en el Formato Único de Inventario Documental – FUID.

No se cuenta con Inventario de documentos de Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario no susceptible de eliminación, no se cuenta con proceso de disposición final de documentos, no se ha realizado preservación de documentos en formato digital.



El software de Gestión Documental se encuentra en la fase inicial o de introducción, por lo que aún no se cuenta con una herramienta implementada y adaptada a las necesidades de la organización.

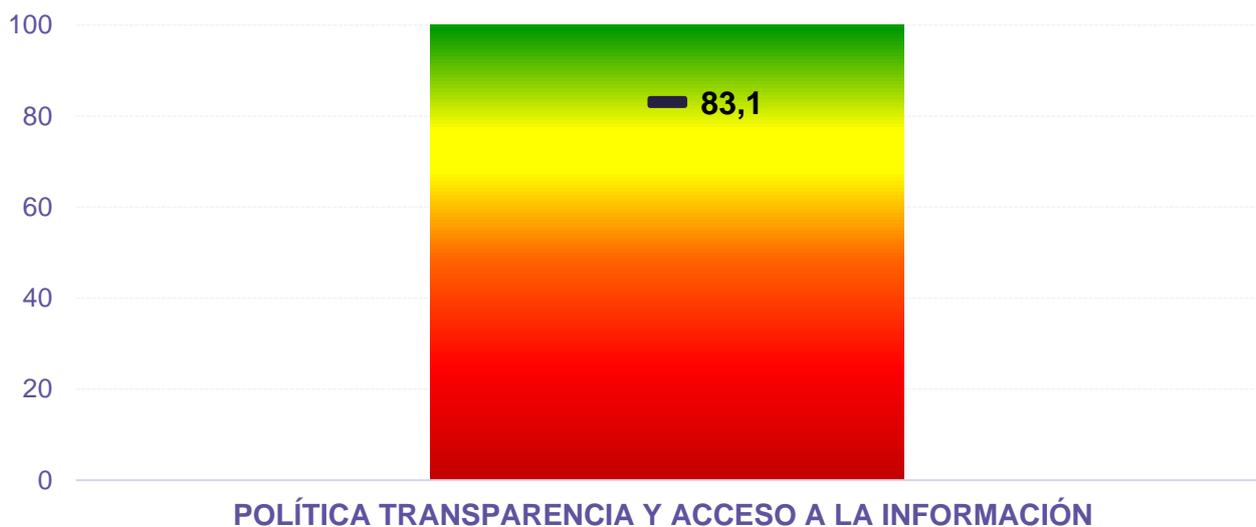
Política 5.2 Transparencia y Acceso a la Información.

Es el derecho de toda persona de solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.

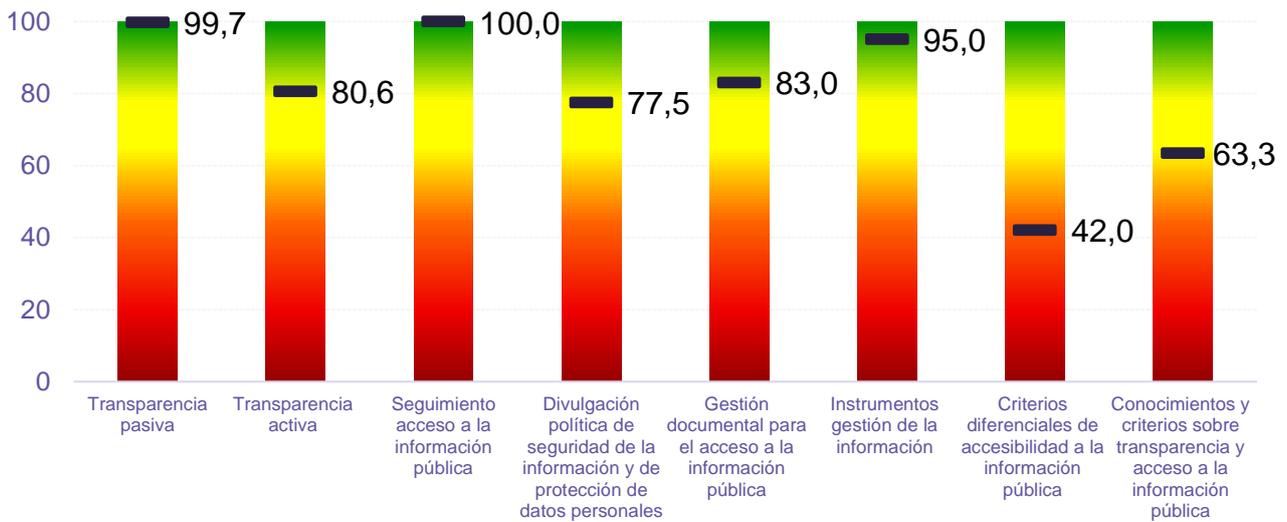
Las empresas públicas deben presentar a la ciudadanía informes los resultados de su gestión, así como también los contratos y vacantes al interior de la institución de tal manera que exista una total transparencia en la utilización de los recursos del estado, de este modo la ciudadanía tiene la potestad de participar de las acciones que se tomen y de reportar oportunamente los manejos inadecuados que se puedan percibir de la gestión.

Las empresas públicas manejan los recursos que la sociedad les confía, por lo tanto deben sustentar sus decisiones y mantener una conducta ejemplar en cada uno de sus funcionarios.

El resultado de esta política en la ESP ESSMAR es de 83.1, calificación Medio – Alto.



A continuación se presentan los componentes de esta política:



Podemos observar que la entidad cuenta con:

Una oficina encargada de la atención al ciudadano, la cual se encarga de garantizar que una atención oportuna y acorde a las necesidades de los diferentes grupos de valor.

La entidad no cobra a la ciudadanía ningún valor por entregar respuesta impresa a sus derechos de petición o solicitudes de información.

La entidad cuenta con una plataforma para montar las PQRS en su página web la cual les permite a los ciudadanos hacer seguimiento a las mismas.

correspondencia@essmar.gov.co

ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Inicio Nosotros Transparencia Sala de Prensa Atención al Ciudadano

Atención al Ciudadano

Inicio > Atención al Ciudadano

SOLICITUD PQR *

NOMBRE COMPLETO *

CORREO ELECTRÓNICO *

NUMERO PÓLIZA *

NUMERO DOCUMENTO *

Deseas registrar una PQR relacionada a los servicios prestados por ESSMAR E.S.P. hemos dispuesto los siguientes canales de contacto:

SERVICIO	NUMERO CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Atención al Cliente	300 872 1133 304 607 7237	atencionalusuario@essmar.gov.co
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center	

Converse con nosotros, ¡Estamos en línea! jvachat



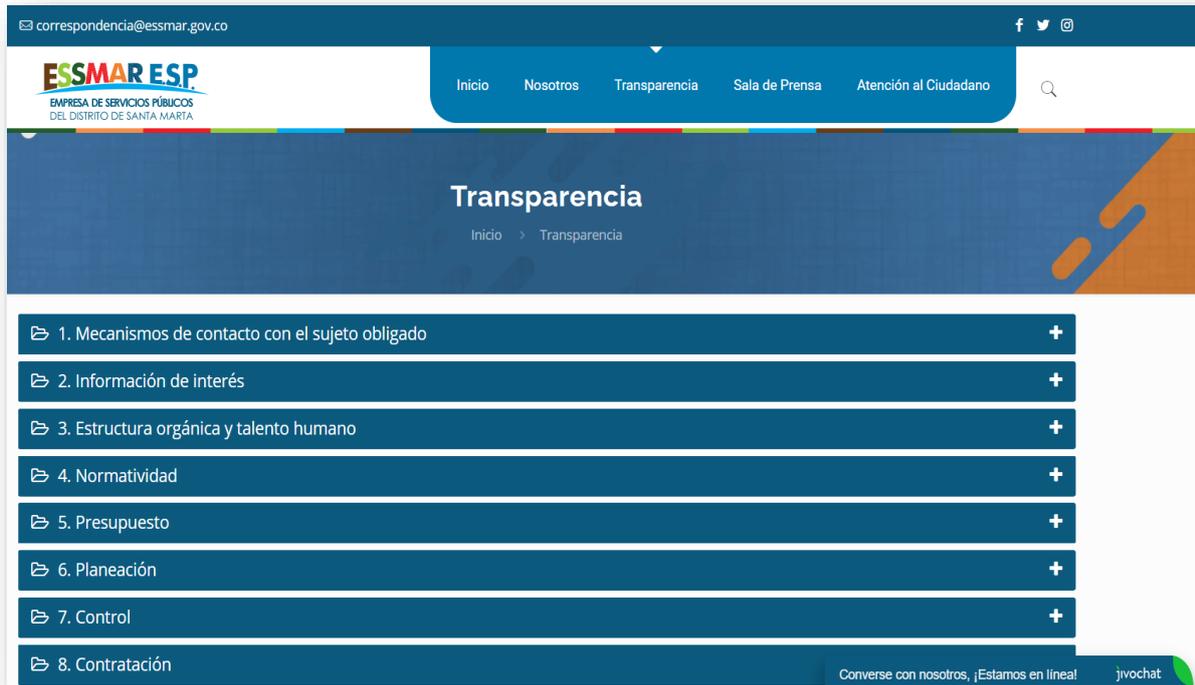
La organización garantiza que se lleven a cabo actividades y espacios de participación ciudadana de forma frecuente y dinámica, genera alianzas con la ciudadanía y organizaciones civiles.

Brigada comercial de la Esmar llevó soluciones inmediatas a habitantes de la urbanización La Rosalía

🕒 25 Octubre, 2020



La organización cuenta con: Plan Anticorrupción, Link de transparencia en el sitio web, Plan de inducción que facilitan el componente de transparencia activa.



Así mismo la entidad debe garantizar cumplir con los siguientes aspectos:

Publicar en la página web: Calendario de actividades, Organigrama, Ejecución presupuestal histórica, Plan de atención al ciudadano, Escalas salariales de funcionarios, informes de gestión, evaluación y auditoría.

No cuenta con una política de seguridad de la información construida, aprobada, implementada y publicada.

No se traducen los documentos a otras lenguas para facilitar el acceso a la información a comunidades indígenas del país. Tampoco se hacen videos con lenguaje de señas.

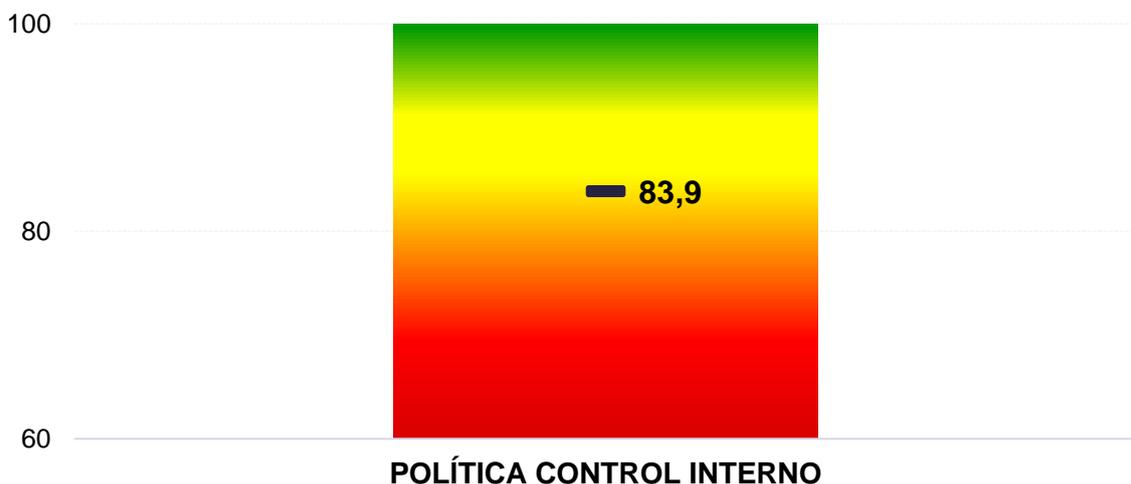
Se tiene programada para la vigencia 2021 realizar mesas de trabajo con líderes de la entidad para presentar las políticas que rigen a las organizaciones en los temas de transparencia y acceso a la información.



CONTROL INTERNO

A través de la Oficina de Control Interno, la ESSMAR E.S.P hace el proceso de evaluación independiente en la organización (seguimiento, control) procurando que todas las áreas den cumplimiento a las actividades operaciones, misionales y de apoyo, así como la generación eficiente y transparente en la administración de la información y los recursos, todo ello apegado siempre a los preceptos normativos legales vigentes.

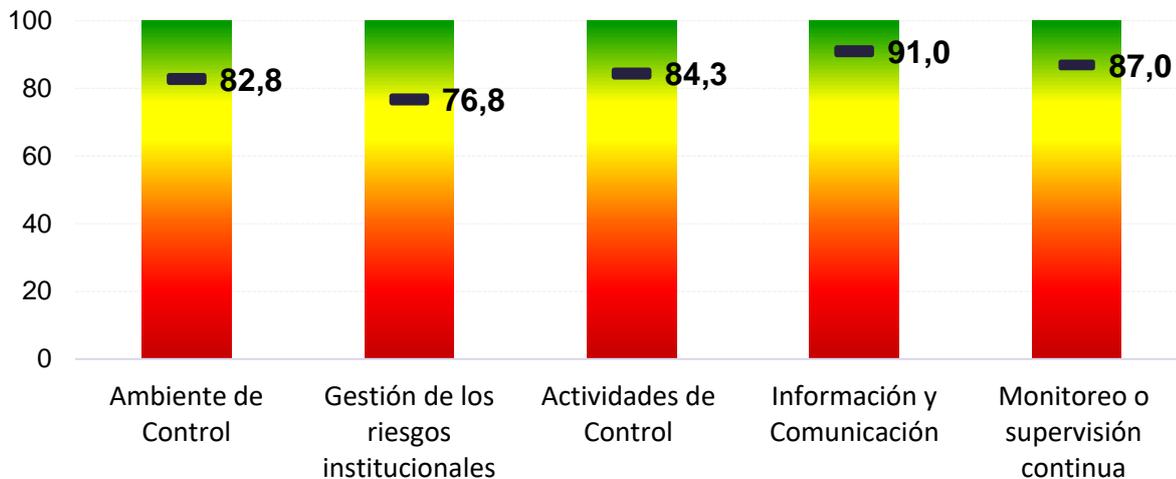
A través de la evaluación independiente llevada a cabo por la oficina de Control Interno, la organización desarrolla sus actuaciones hacia la mejora continua, vista esta como un proceso sistemático y permanente.



El autodiagnóstico realizado a este proceso, nos arroja un resultado de cumplimiento global de **84%** lo que permite inferir que, a través de control interno se viene aplicando y desarrollando las políticas que dan cumplimiento a los siguientes aspectos:

- Desarrollo de Informes periódicos de Ley
- Seguimiento, acompañamiento a las áreas
- Priorización de evaluación
- Reportes oportunos
- Seguimiento a planes de mejoramiento suscrito con entes externo

Lo anterior es verificable teniendo en cuenta los resultados por componentes que mostramos a continuación:



El autodiagnóstico realizado nos permitió hacer balance de cada componente del proceso de gestión de la oficina de control Interno, de igual forma identificó los siguientes aspectos por mejorar:

Aspectos por mejorar:

- Planear, definir y socializar un plan de auditoría integral que permita describir los aspectos que serán objeto de evaluación en cada periodo.
- Potenciar el proceso de seguimiento y control bajo el enfoque de riesgo
- Seguir trabajando en el fortalecimiento de la cultura de autocontrol
- Brindar mayor acompañamiento a los líderes de procesos para un adecuado y efectivo ejercicio de la gestión de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales
- Establecer planes de mejoramiento y hacer monitoreo permanente de los mismos
- Parametrizar los modelos de informes para las distintas partes interesadas
- Hacer seguimiento más riguroso al componente financiero
- Suministrar la información a la alta dirección sobre el monitoreo llevado a cabo a los indicadores de gestión, determinando si el logro de los objetivos está dentro de las tolerancias de riesgo establecidas
- Hacer acompañamiento en la constitución y movilización de los comités de la empresa
- Velar por la operatividad y funcionalidad de los comités