

Informe tercer Cuatrimestre 2022

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

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

PERIODO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2022

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

6

INFORME PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - III 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 tercer cuatrimestre, con corte a 30 de agosto 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 tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
- ✓ 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 trámites
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 43 riesgos de 12 dependencias, discriminado así:

DEPENDENCIA	No RIESGO
Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	8
Grupo Disciplinario	1
Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	4
Almacén	2
Capital Humano	5
Oficina asesora jurídica y contratación	7
Dirección Financiera y Administrativa	5
TICs	4
Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	3
Gestión Administrativa	3
Gestión Documental	1
TOTAL RIESGOS	43

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							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	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 del periodo evaluado.	33,33	SI		31,25
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	33,33	SI		
3	Exigencia de dadas para otorgar y/o agilizar solicitud de disponibilidades menores a 5 unidades y de ANC.	Cumplir con los controles definidos en el procedimiento.	Trazabilidad de disponibilidades solicitadas y otorgadas en el periodo. Enviar muestra aleatoria de los procesos indicados por control interno.	33,33	SI		
4	Generar cobros en las visitas de inspección y/o verificación técnica a usuarios.	Control y seguimiento en terreno a cuadrillas.	Informe de supervisión de las actividades operativo - comerciales, por lo menos uno semanalmente.	16,66	SI	No se evidencia informe de supervisión según lo estipula el entregable, solo planilla de control de entrega de factura y acta de visita técnica de revisión previa.	
5	Ajustar reliquidaciones a usuarios a fin de favorecerlos.	Controlar aplicación de procedimiento. Reliquidaciones	Relación de liquidaciones y reliquidaciones hechas a usuarios con condiciones técnicas especiales. Adjuntar soporte de las reliquidaciones otorgadas firmada por el líder del proceso.	33,33	SI		
6	Omisión en el inicio de procesos de cobro coactivo por favorecimiento a terceros (familiares, amigos cercanos).	Controlar aplicación de procedimiento. Cobro coactivo	Matriz con los expedientes de las pólizas que tienen mora a la fecha de corte del seguimiento.	33,33	SI		

7	Manipulación en la toma de lecturas, para favorecer terceros.	Controlar aplicación de procedimiento. Toma de lecturas	Un registro fotográfico aleatorio de por lo menos un usuario de cada ciclo de facturación. Listado de los usuarios de medición efectiva.	33,33	SI		
8	Manipulación de la información de registro de recaudos para favorecer de terceros.	Controlar aplicación de procedimiento. Gestión de Recaudos	Conciliación con financiera. Acta de conciliación.	33,33	SI		

GESTION DISCIPLINARIA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Omitir acciones disciplinantes 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		33,33

PROYECTO Y SOSTENIBILIDAD							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Sobrecosto en los presupuestos.	Base de cotizaciones de proveedores actualizada.	Cotización de los diferentes proveedores. Informe de análisis de	33,33	SI		33,33

			alternativas de los proyectos contratados en el periodo.			
2	Direccionar ofertas a posibles oferentes.	Tener unas especificaciones técnicas bien detalladas acorde a la necesidad a desarrollar.	Especificación técnica. Certificado de aprobación de las especificaciones técnicas firmado por el líder de proyectos, dando fe de que las mismas son acordes a las necesidades y cuentan con imparcialidad. Para todos los proyectos que se contraten en el periodo de evaluación.	33,33	SI	
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, del periodo evaluado.	33,33	SI	
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, de las disponibilidades que se ejecuten durante el periodo de evaluación.	33,33	SI	

ALMACEN							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Desviación de materiales e insumos inventariados	Inventario de materiales y equipos, trazabilidad de entradas y salidas.	Inventario de almacén según lo indicado en el procedimiento, Procedimiento de inventario actualizado y aprobado por el grupo SIG y Trazabilidad de entrada y salidas muestra aleatoria designadas por control interno.	33,33	SI		33,33
2	Hurto de activos: planta y equipo	Inventario de Activos Fijos, trazabilidad de entradas y salidas.	Inventario de almacén según lo indicado en el procedimiento, Procedimiento de inventario actualizado y aprobado por el grupo SIG y Trazabilidad de entrada y salidas muestra aleatoria designadas por control interno.	33,33	SI		

CAPITAL HUMANO							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	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 los funcionarios vinculados durante el periodo de evaluación.	33,33	SI		33,33
2	Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios salariales (Novedades de nómina, prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc.) afectando la liquidación de nómina.	Revisar soportes de Prenomina. Verificar nómina y sus respectivos soportes.	Instrumento de Control de nóminas (Nomina). Soportes de novedades de nómina.	33,33	SI		
3	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 de incapacidades, firmado por el responsable del proceso.	33,33	SI		

4	Corrupción al Omitir, modificar y/o adulterar información, evidencias o testimonios en las investigaciones de accidente o incidente de trabajo.	Dar cumplimiento a lo indicado en la resolución 1401 del 2007 en la cual se indica el mínimo de miembros del comité para la investigación de accidentes e incidentes de trabajo.	Formato de investigación de incidente y/o accidente de trabajo debidamente firmado por los miembros del comité, de los eventos ocurridos en el periodo.	33,33	SI		
5	Omisión de controles en el proceso de supervisión de obras o actividades operativas para favorecer a contratistas.	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. Cumplimiento del plan de trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Muestra aleatoria de fichas de control de requisitos técnicos para la ejecución de trabajos técnicos por parte de los contratistas. Por lo menos una mensual o según requerimiento de control interno. Matriz de contratistas y obras ejecutadas.	33,33	SI		

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	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	33,33	SI		26,664
2	Malversación de fondos a los propósitos institucionales	Relación de ordenes de giros de los pagos realizados	Matriz en Excel	33,33	SI		
3	Amañamiento de informes y estados financieros a fin de favorecer a terceros	Cronograma de reportes de informes financieros	Cumplimiento de cronograma	0	NO	No se evidencia el cumplimiento del cronograma según lo descrito en el entregable.	
4	Divulgación de información confidencial de la empresa	Revisión de la información a publicar en el periodo	Cronograma de la información reportada debidamente revisada	33,33	SI		
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	33,33	SI		

TICS							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Hurto y desviación de equipos tecnológicos	Actualización de inventario de equipos.	Inventario de equipos. Soportes de entradas y salidas.	33,33	SI		30,83
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. Permisos y niveles de autorización o acceso a información.	23,33	SI	No se obtuvo la relación por parte de un proveedor por lo cual no se logró ejecutar el control en un 100%.	
3	Inadecuada ejecución del presupuesto asignado al proceso	Relación de gastos de acuerdo con el presupuesto.	Presupuesto ejecutado durante el periodo y anexos.	33,33	SI		
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 y estado de cumplimiento.	33,33	SI		

PLANEACION ESTRATEGICA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	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 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.	33,33	SI		33,33
2	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o 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.	Validación y aprobación de la información relacionada con la planeación por parte de los líderes de proceso.	Oficio remisario firmado por líder de proceso del informe de avances de los planes y/o proyectos de la entidad y sus anexos o soportes.	33,33	SI		
3	Posibilidad del uso, pérdida o apropiación indebida de la información sensible del área por falta de control en el acceso a la	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.	33,33	SI		

	información y dolo intencionado por parte del funcionario o contratista						
--	---	--	--	--	--	--	--

GESTION ADMINISTRATIVA							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
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 y acta de aprobación, trazabilidad de las solicitudes de actualización.	33,33	SI		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.	33,33	SI		

GESTION DOCUMENTAL							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Suministrar información confidencial de la empresa a terceros a cambio de dadivas	Cadena de custodia y seguridad (cámaras, llaves, Manejo de instrumentos de consulta).	Informes de control del proceso. Anexar al informe controles implementados para garantizar la correcta transferencia de los archivos de gestión.	33,33	SI		33,33

JURIDICA Y CONTRATACION							
# de actividades	RIESGO ASOCIADO	CONTROLES	ENTREGABLES	INDICADOR			
				% seguimiento (33,33)	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
1	Omisi3n o desconocimiento a los lineamientos internos de contrataci3n (Manual de contrataci3n)	Socializaci3n de los lineamientos del manual de contrataci3n	Actas de socializaci3n de tramites o procedimientos que est3n contenidos en el manual de contrataci3n.	33,33	SI		33,33
2	Celebraci3n de contratos sin el cumplimiento del lleno de los requisitos legales.	Realizar control de verificaci3n en cada una de las etapas de la contrataci3n	Check list de requisitos legales estandarizado. Por lo menos una muestra de cada mes.	33,33	SI		
3	Realizar modificaciones a los contratos para favorecimiento del contratista.	Revisi3n y control en la etapa postcontractual	Revisi3n del an3lisis de conveniencia de las solicitudes de modificaci3n contractual. Por lo menos una muestra de cada mes.	33,33	SI		
4	Solicitud de dadivas para favorecimientos a terceros y elaboraci3n de informes con amañamientos, alejados de la realidad contractual.	Control estricto en la etapa de evaluaci3n del proceso.	Informe de evaluaci3n definitivo debidamente firmado por el comit3 evaluador de los contratos celebrados en el periodo. Por lo menos una muestra de cada mes.	33,33	SI		

5	Emisión de certificaciones con información falsa para favorecimiento propios o a terceros	Registro y control de la base de datos de los contratos realizados.	Base de datos actualizada a la fecha de presentación del informe de seguimiento con los contratos celebrados durante el periodo, avalada por el responsable del proceso.	33,33	SI		
6	Manejo indebido de los hechos en las actuaciones de defensa judicial que induzcan al comité de conciliación a favorecer a un tercero.	Registro de las decisiones adoptadas por el comité de conciliación.	Actas del comité de conciliación de la ESSMAR que contiene la decisión de conciliación o no, realizadas durante el periodo.	33,33	SI		
7	Omisión de cumplimiento de los términos judiciales para favorecer a terceros.	Establecer rutas de control que permita evacuar las respuestas en los términos de ley	Matriz de control de procesos judiciales. (Verificación de última actuación)	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 CAPITAL HUMANO	100%	100%	PROCESOS MISIONALES	PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	100%	100%
		100%					

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA							
PROCESOS DE APOYO	TIC'S	93%	95%	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	CONTROL INTERNO	100%	100%
	GESTIÓN FINANCIERA	80%					
	GESTIÓN DISCIPLINARIA	100%					
	ALMACEN	100%					
	GESTIÓN COMERCIAL	94%					
	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
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	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	PLANTILLA	8626
15	Duplicado de los recibos de pago	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												
6	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos												
14	Duplicado de los recibos de pago												
15	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias												
4	Suspensión del servicio público												
5	Restablecimiento del servicio público												
8	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)												
12	Cambios en la factura de servicio público												
7	Factibilidad de servicios públicos												
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												
13	Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)												

Cumplimiento con un 100% de lo programado para el tercer cuatrimestre de la vigencia, al registrar en la plataforma SUIT los tramites: Factibilidad de servicios públicos, Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar, Cambio de tarifa de servicios públicos, Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público, Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)

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 tercer cuatrimestre del 2022 son los siguientes:

Mecanismo de rendición de cuentas	Fecha
Reuniones con organizaciones de base comunitarias.	✓ Brigadas comerciales. ✓ Socialización del plan de protocolo temporada Turística de fin de año. Anexo 1
Audiencias Públicas	✓ Reunión con la JAL 1. Anexo 2
Reuniones con organizaciones de base comunitaria	✓ Reuniones con las comunidades.
Asistencias a reuniones de invitación y control al Concejo Distrital	✓ Durante el tercer cuatrimestre no se ha asistido por parte de la Gerencia a reuniones de invitación y control al consejo distrital.
Reuniones con líderes de procesos y funcionarios.	✓ Capacitaciones para líderes de procesos y funcionarios durante el 3er cuatrimestre. Anexo 3.
Publicación de informes de gestión en la página web	✓ Informes de seguimiento Plan de Acción 2022. ✓ Informes de seguimiento plan anticorrupción y matriz de riesgos de corrupción. ✓ Informes de seguimiento auditoría interna. Anexo 4.
Notas periodísticas	✓ Se han realizado distintos productos comunicacionales entre los que se encuentran foto noticias, comunicados de prensa y boletines. Anexo 5.
Banners informativos	✓ Se han realizado durante la vigencia banners para informar a la comunidad y/o partes interesadas sobre los principales temas de interés de la entidad. Anexo 6.
Juntas directivas	✓ Mediante resolución No. SSPD-SSPD- 20211000720935 de noviembre de 2021, por parte de la Superintendencia de servicios públicos donde se ordena la toma de posesión por parte de la Agente Especial, por lo tanto, desaparece la figura de Junta Directiva durante el tiempo que dure la intervención.

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



Tramitar PQRS



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

116

6 4209676 - Opción 1



ASEO

116

6 4209676 - Opción 4



ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

servicio de recolección de escombros, tolda y poda de árboles, jornadas de limpieza y portafolio de servicios

116

6 4209676 - Opción 2



Alumbrado Público

116

6 4209676 - Opción 3



[Inicio](#)
[Nosotros](#)
[Transparencia](#)
[Sala de Prensa](#)
[Atención al Ciudadano](#)
[MIPG](#)
[SICES](#)

Atención al Ciudadano

[Inicio](#) > [Atención al Ciudadano](#)

FORMULARIO PARA PQRS

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	
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 1	atencionelusuario@essmar.gov.co
Atención a la Comunidad / Gestión Social	Número de Atención 313 632 3597 WhatsApp 313 641 3999	comunidades@essmar.gov.co
Aseo y Aprovechamiento	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 4 WhatsApp para Predios Públicos 313 642 7996	aseoyaprovechamiento@essmar.gov.co

SOLICITUD PQR *

Selecciona tipo de PQR

NOMBRE COMPLETO *

Nombre titular Apellido Titular

CORREO ELECTRÓNICO *

Correo electrónico para contacto

NUMERO POLIZA *

Póliza del Titular

DOCUMENTO *

Número de Documento del Titular

CONTACTO *

Número de Contacto

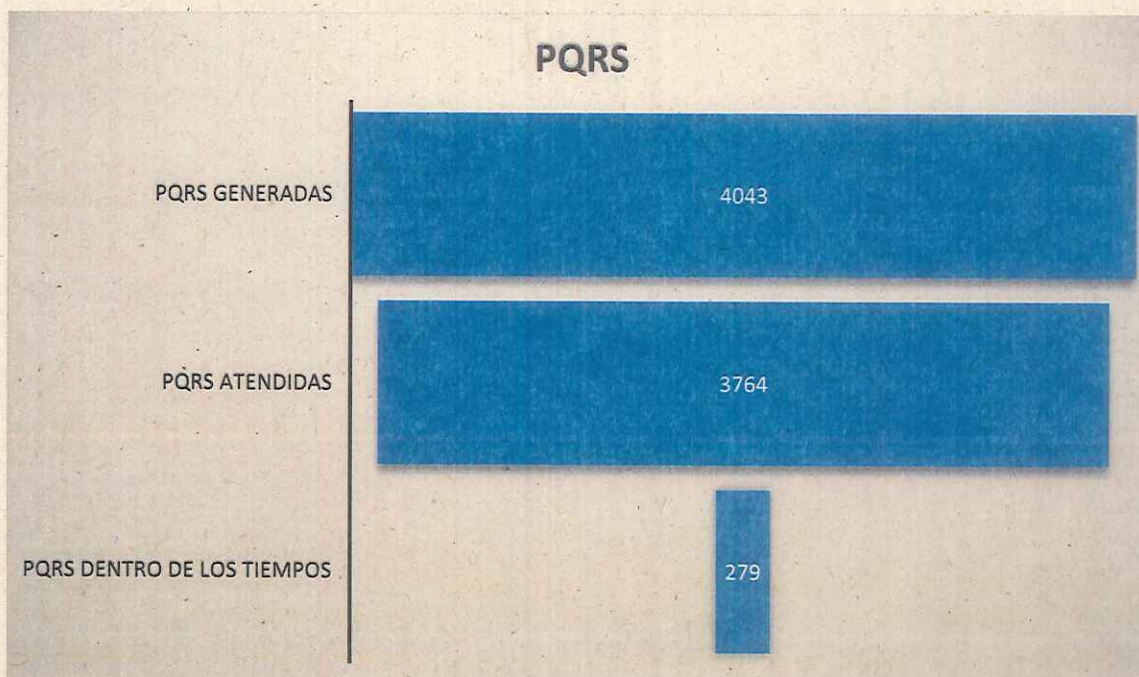
MENSAJE *

Descripción de la PQR solicitada

ENVIAR

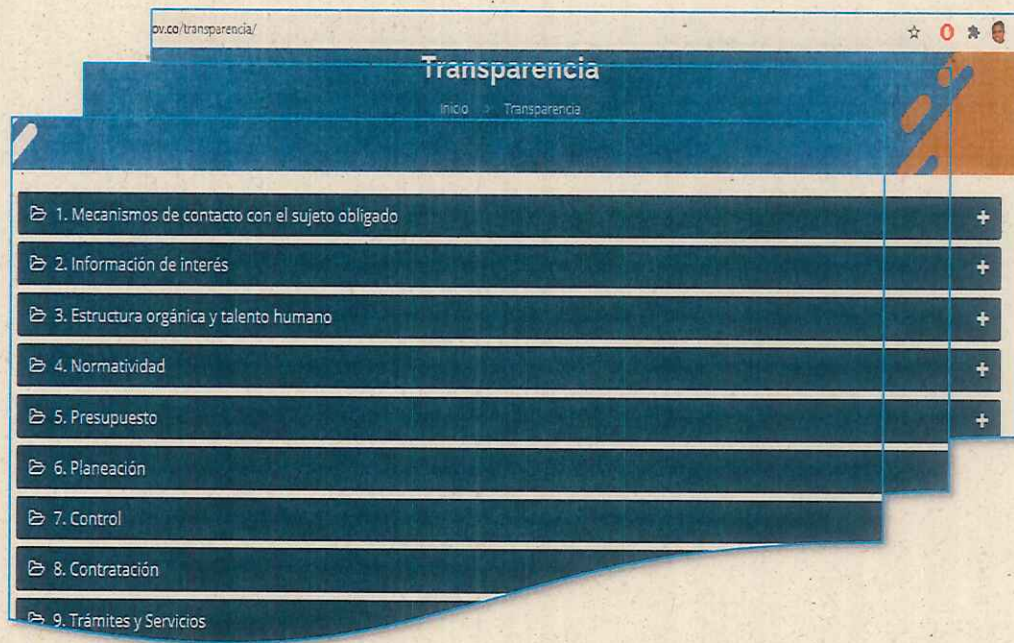
Igualmente según el Según reporte del GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO a corte 30 de diciembre de 2022 se generaron un total de 4.043 PQRS aumentando en un 16% con relación al cuatrimestre anterior.

Del total de PQRS 3.764 se respondieron oportunamente y según lo establecido en la LEY 1755 DE JUNIO DE 2015 2183 PQRS, y las 279 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. Sin embargo se puede evidenciar que la pagina no se encuentra 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.

Cabe destacar que en fecha 18 de agosto del presente, se emitió el informe de realizado a un seguimiento a la ley 1712 del 2014 de la cual se definen los estándares y directrices por medio de la Resolución 1519 de 2020 en el cual la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que a nivel general se está cumplimiento con la documentación o información publicada el módulo transparencia de la página web de la ESSMAR ESP, según lo descrito en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

De igual manera se pudo evidenciar que en varios menús del módulo de transparencia se encuentra desactualizada, y que la información del módulo de transparencia se encuentra en desorden o en los módulos no correspondientes, incumpliendo con lo contemplado en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

Es importante anotar que la Resolución 1519 de 2020 en su Artículo 3 (Directrices de accesibilidad web), estipula que:

(...)

A partir del 1 de enero del 2022, los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), conforme con el Anexo 1 de la presente

resolución aplicable en todos los procesos de actualización, estructuración, reestructuración, diseño, rediseño de sus portales web y sedes electrónicas, así como de los contenidos existentes en éstas.
(...)

Por otra parte, la Resolución 1519 de 2020 en su Artículo 8 (Vigencia y derogatorias), estipula que:

(...)

Sin perjuicio de lo anterior, los sujetos obligados deberán implementar las disposiciones aquí referidas en las siguientes fechas: el artículo 3 se deberá implementar a más tardar el 31 de diciembre del 2021, conforme con los términos referidos en el anexo 1 de esta misma Resolución. Los lineamientos y directrices determinados en los artículos 4, 5, 6 y 7 se deberán implementar a más tardar el 31 de marzo del 2021.

(...)

Igualmente la oficina Tics, suscribió un plan de mejoramiento en el que busca realizar las acciones correctivas frente a lo anteriormente mencionado, que dar inicio a partir de enero del año 2023.

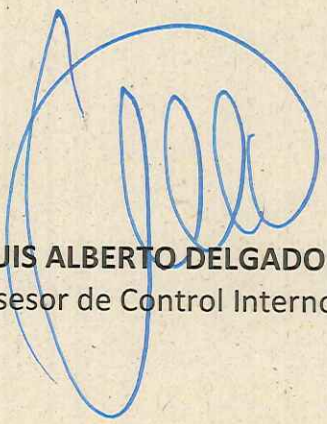
CONCLUSIONES

Con relación al tercer 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 89,8% disminuyendo el porcentaje de cumplimiento en un 2,7.



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 recomienda detallar 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 

ANEXOS

ANEXO 1. Reuniones con organizaciones de base comunitarias



Brigadas comerciales



Socialización plan de protocolo temporada Turística de fin de año



Reuniones con comunidades

ANEXO 2. Audiencias Públicas. – Reunión JAL 1



ANEXO 3. Capacitaciones para líderes de procesos y funcionarios



ANEXO 4. Publicación de informes de gestión en pagina web.

6. Planeación
6.1 Políticas, lineamientos y manuales Documentos 6.2 Plan de acción <u>PA</u> Vigencia 2022 • Primer seguimiento plan de acción • Segundo seguimiento plan de acción
7. Control
7.1 Plan Anual de Auditorías PAA ESSMAR 7.2 Informes de Auditorías Auditorías Capital Humano Auditorías de Gestión de Procesos Auditorías de Especial a la Contratación 7.3 Informes de gestión Informe semestral de evaluación independiente de control interno Informe de evaluación de control interno contable Informe de austeridad en el gasto Cultura de autocontrol 7.4 Seguimientos Normativos <u>PAAC</u> Vigencia 2022 • Informe Primer Cuatrimestre • Informe Segundo Cuatrimestre

ANEXO 5. Notas periodísticas



🕒 20 octubre, 2022

Con obras de reposición, ESSMAR E.S.P. optimiza el alcantarillado a 1.000 personas en Gaira Paraíso

Santa Marta, 20 de octubre de 2022: La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P., inició las obras de reposición de redes [...]

📖 Leer más



🕒 18 diciembre, 2022

Tradicionales Novenas Essmar se celebran en los parques Simón Bolívar, Gaira y Bonda

Santa Marta, 18 de diciembre de 2022: Los parques de Bonda, Simón Bolívar y Gaira de la ciudad de Santa Marta, son los escenarios principales dónde [...]

📖 Leer más

ANEXO 6. Banners informativos

Inicio Nosotros Responsabilidad Social de Prensa Atención al Ciudadano Mapa Símbolos

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

Para PQR's y disponibilidad de servicios que brinda ESSMAR E.S.P. diríjase al correo:

atencionalusuario@essmar.gov.co

Lineas 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**

Envíenos un mensaje