

Informe tercer cuatrimestre 2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

PERIODO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2023

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

ESSMAR ESP

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - III CUATRIMESTRE 2023

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

OBJETIVOS

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

AVANCES

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

RELACIÓN DE ACTIVIDADES

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

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

COMPONENTES DENTRO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La oficina de control interno en el cumplimiento de sus funciones, además del cumplimiento del plan anual de auditorías 2023, especialmente en la realización del seguimiento y evaluación a la ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano evaluó cada uno de los componentes en los que se divide el PAAC 2023, detallado a continuación:

1. Componente de mitigación de riesgos de corrupción
2. Componente de racionalización de 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 35 riesgos de 19 dependencias, discriminado así:

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

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

SUBGERENCIA CORPORATIVA							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
CAPITAL HUMANO	Posibilidad de contratar personal sin la idoneidad para el cargo o rol, a cambio de dádivas o en beneficio de un tercero.	Verificar los documentos de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma y reglamentos internos. (Manual de funciones, ley general)	Herramienta de control y verificación de requisitos contractuales de los funcionarios vinculados durante el periodo de evaluación.	33,33	SI	No aplica, no existen funcionarios nuevos vinculados en la fecha objeto de evaluación.	25,0
	Posibilidad de manipular la información para el otorgamiento de beneficios salariales o prestacionales (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc.) afectando los intereses de la entidad en beneficio propio o de terceros.	Revisar soportes de Prenomina. Verificar nómina y sus respectivos soportes.	Instrumento de Control de nóminas (Nomina). Soportes de novedades de nómina.	33,33	SI	No fue enviado el entregable estipulado en la matriz, pero se logró evidenciar que fue realizado el control por parte del área.	
	Posibilidad de desviar o hurtar los recursos orientados a la protección personal de los trabajadores de la organización a fin de obtener beneficios propios o a terceros.	Control de entrega de elementos de protección personal. Inventario de elementos de protección personal.	Formato de entrega de elementos de protección personal. Registro de entradas a almacén.	33,33	SI	NA	
	Posibilidad de pago de comisiones por servicios sin el lleno de los requisitos descritos en la normatividad vigente a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	Emitir resolución debidamente justificada.	Resolución y soportes.	0	NO	No se Especifica si se realizaron pagos de comisiones por servicios en el periodo	
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Posibilidad de alterar los estados financieros a fin de generar beneficios propios o a terceros.	Revisión de los estados financieros por parte de la contraloría delegada de la SSPD.	Estados financieros certificados por la contraloría delegada. Informe de gestión contraloría.	33,3	SI	NA	33,3
	Posibilidad de otorgar pagos sin cumplimiento de los requisitos legales a cambio	Verificación de la lista de chequeo de los requisitos para pago a proveedores y/o contratistas.	Lista de chequeo diligenciada. (Muestra aleatoria) Listado de ordenes de giro.	33,3	SI	NA	

	de dádivas para obtener beneficio propio o a terceros.						
	Posibilidad de desviación o hurto de bienes, activos o elementos de propiedad de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Trazabilidad en la adquisición de bienes, activos o elementos de propiedad de la entidad.	Matriz de control de pedidos. Formato de autorización a solicitud de pedidos. (Muestra aleatoria)	33,3	SI	NA	
	Posibilidad de incluir dentro del plan anual de adquisiciones bienes o servicios que no son funcionales para la organización a fin de recibir u otorgar beneficios propios o a terceros.	Verificación de solicitudes de bienes y servicios aprobadas en el presupuesto estén incluidas en el PAA. Socialización y aprobación del PAA en el comité de MIPG	Acta de conciliación mensual con el grupo de presupuesto. Acta de aprobación y/o modificación por parte del ordenador del gasto.	33,3	SI	NA	
	Posibilidad de desviación o hurto de materiales e insumos para usos particulares ajenos a los procesos de la organización a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Realización del inventario de materiales e insumos. Control de entradas y salidas del almacén.	Inventario certificado. Matriz de entradas y salidas actualizado.	33,3	SI	NA	
TICS	Posibilidad de malversar información de reserva legal o confidencial de la entidad a fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Control de acceso a la información. Copias de seguridad periódicas de la información almacenada en One Drive y en Correos Internos.	Copias de seguridad. Informe de control de accesos a la información.	33,33	SI	NA	33,3
	Posibilidad de generar mal manejo en la disposición de los recursos tecnológicos en beneficio propio o de terceros.	Control de asignación de recursos tecnológicos. Control de seguimiento de salidas y entradas de recursos tecnológicos.	Actas de asignación de recursos tecnológicos. Actas de autorización de salidas y entradas de recursos tecnológicos.	33,33	SI	formato de entrega de equipo informáticos no se encuentran firmados por quien aprueba	

SUBGERENCIA COMERCIAL							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
SUGERENCIA COMERCIAL	Posibilidad de omitir la gestión del proceso de recaudo a fin de	Seguimiento de la cartera. Seguimiento de las suspensiones generadas.	Informe de gestión operativo. (Suspensiones, cartera, recaudo)	33,33	SI	NA	33,3

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

SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD						
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO		
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	Posibilidad de otorgar y/o agilizar solicitud de disponibilidades que no cumplen con los parámetros técnicos y legales a cambio de dadas para favorecer a terceros.	Trazabilidad de las solicitudes de disponibilidad. Autorización de disponibilidades superiores a 5 unidades por medio de comité. Definir las variables para el otorgamiento de las disponibilidades.	Matriz de trazabilidad. Actas de aprobación de disponibilidades. (Muestra aleatoria) Actualizar manual	16,67	SI	No se enviaron las actas de aprobación de disponibilidad
PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	Posibilidad de omitir controles en la supervisión de los proyectos a cargo del proceso a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	Proyectar y ejecutar un procedimiento que permita una adecuada supervisión de los proyectos contratados por ESSMAR	Procedimiento elaborado. Informe de aplicación del procedimiento.	33,33	SI	NA
				27,8		

LABORATORIO	Posibilidad de manipular los registros de las pruebas de laboratorio a cambio de dadivas o beneficios a nombre propio o de terceros.	Control y trazabilidad de la toma de muestras.	Informe de toma de muestras. (Muestra aleatoria de por lo menos 1 por mes)	33,33	SI	NA	
-------------	--	--	--	-------	----	----	--

OFICINA ASESORA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
CONTRATACIÓN	Posibilidad de contratar bienes o servicios que disienten de los lineamientos definidos en el manual de contratación, en beneficio propio o de un tercero.	Socialización de los parámetros definidos en el manual de contratación. Seguimiento y control a los parámetros definidos en el proceso de contratación de la entidad.	Manual de contratación actualizado. Actas de socialización. Trazabilidad de verificación de contratos.	33,3	SI	NA	33,3
JURÍDICA	Posibilidad de omitir el debido proceso en las actuaciones de defensa jurídica de la entidad con el fin de favorecer intereses particulares o de terceros en detrimento de la empresa.	Trazabilidad de las actuaciones jurídicas de la entidad. Soportes del proceso que evidencien la ejecución del debido proceso en las actuaciones, carpeta o historial de actuaciones.	Informe del estado de las actuaciones jurídicas. Expediente de procesos. (Muestra aleatoria)	33,33	SI	NA	

SUBGERENCIA DE OTROS SERVICIOS							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
ASEO	Posibilidad de omitir controles derivados del contrato de concesión a fin de obtener dádivas o para beneficiar a un tercero.	Supervisión de la recolección y transporte de los residuos ordinarios. Supervisión de residuos de barrido y limpieza de áreas públicas. Supervisión de limpieza de playas. Supervisión de la operación del relleno Sanitario. Supervisión de la facturación. Supervisión de los subsidios y contribuciones de usuarios. Supervisión de la poda y el corte de césped. Supervisión de la flota de vehículos y equipos. Supervisión de la seguridad y salud en el trabajo de los empleados de la concesión.	Informe de supervisión firmado por el líder del proceso.	33,33	SI	Informe enviado sin firma	29,2
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Posibilidad de malversar los recursos generados a partir de la venta del portafolio de servicios a fin de generar beneficio propio o a terceros.	Trazabilidad en las ventas del portafolio de servicios. Seguimiento a las rutas via GPS. Supervisión de la operación de la escombrera.	Informe de supervisión (Recaudo y cuadro de volquetas, control de GPS, evidencias de seguimiento en campo, planillas de ingreso a escombrera)	33,33	SI	NA	
ALUMBRADO PÚBLICO	Posibilidad de desviar o hurtar elementos de alumbrado público desmontados de la infraestructura en el marco del proceso de modernización a fin de obtener un beneficio propio o a un tercero.	Supervisión la ejecución de las actividades contractuales. Revisión de las condiciones técnicas de los elementos adquiridos de acuerdo con lo establecido en el RETIRA.	Validación de la ficha técnica de los elementos adquiridos de acuerdo con lo establecido en el RETIRA. Informe de la supervisión de las instalaciones ejecutadas.	33,33	SI	El informe de supervisión de las instalaciones ejecutadas corresponde al emitido por el contratista	

Posibilidad de adquirir o contratar elementos de la infraestructura de alumbrado público que no cumpla con los parámetros normativos y de calidad necesarios para la prestación del servicio en el distrito de Santa Marta para beneficio propio o de terceros.	Supervisión en la ejecución de los desmontes.	Informe de supervisión de desmontes (Actas de recibo de almacén vs ordenes de desmonte)	16,67	SI	No fue enviada el acta de ala macen	
---	---	---	-------	----	-------------------------------------	--

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION	% RESULTADO
ACUEDUCTO	Posibilidad de hacer uso indebido de los recursos y/o materiales de la empresa destinados a la ejecución de actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de acueducto, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio propio o de un tercero.	Seguimiento a las órdenes de trabajo. Control de responsables de los equipos y herramientas. Seguimiento a los operativos de distribución.	Matriz de seguimiento a ordenes de trabajo. Escáner de ordenes de trabajo. (Muestra aleatoria) Check List de equipos y herramientas. (Muestra aleatoria) Informe de seguimiento a los operativos de distribución.	25,00	SI	Check List de equipos y herramientas no diligenciado completamente	23,6
ALCANTARILLADO	Posibilidad de hacer uso indebido de los recursos y/o materiales de la empresa destinados a la ejecución de actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de alcantarillado, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio	Seguimiento a las órdenes de trabajo. Control de responsables de los equipos y herramientas.	Check List de equipos y herramientas. (Muestra aleatoria) Informe de operación del sistema de alcantarillado. Escáner de ordenes de trabajo. (Muestra aleatoria)	22,22	SI	No se envió Check List de equipos y herramientas, si no acta de entrega	

	propio o el de un tercero.					
--	----------------------------	--	--	--	--	--

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Posibilidad de alterar la veracidad de la información de interés ciudadano, a fin de obtener beneficio propio o de un tercero.	Visto bueno de la información por parte del responsable o líder del proceso.	Muestra aleatoria de vistos bueno de los líderes de proceso.	33,33	SI	NA	33,3
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Posibilidad de entregar información clasificada y no autorizada a medios masivos de comunicación o a un tercero a cambio de dadas o beneficio de un tercero.	Definición de roles dentro del proceso. Seguimiento diario a la comunicación externa.	Elaborar documento con la definición de los roles. Informe del seguimiento a comunicaciones externas (Pantallazos de grupo de WhatsApp con evidencia del seguimiento)	33,33	SI	NA	

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
NA	Posibilidad de realizar una actualización tarifaria sin el cumplimiento de los lineamientos normativos a fin de generar beneficios propios o a terceros.	Registrar en el sistema único de información de la SSPD en los formatos correspondientes las actualizaciones sobre los costos de referencia tarifarios.	Formato de reporte cargado en la plataforma SUI.	33,33	SI	NA	33,3
NA	Posibilidad de manipular, alterar o suministrar información de los resultados alcanzados en los planes y proyectos institucionales a fin de recibir o solicitar dadas o beneficio a nombre propio o de terceros.	Socialización de resultados en comité. Revisión del informe de avances de gestión y de las evidencias cargadas adjuntas.	Acta de comité de MIPG. Formato de reporte de resultados firmado por el líder del proceso.	33,33	SI	NA	

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

SECRETARIA GENERAL							
DIRECCIÓN	RIESGO	CONTROL	ENTREGABLE	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO			
				33,33	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN	% RESULTADO
Secretaria general	Posibilidad de alterar información emitidas a órganos de control o partes interesadas a fin de favorecer a terceros.	Información certificada por líderes de proceso.	Muestra aleatoria de informes remitidos a entes de control con sus respectivos soportes. Trazabilidad de informes remitidos.	33,33	SI		33,3
Grupo Disciplinario	Posibilidad de omitir acciones disciplinantes prescindiendo del debido proceso a fin de favorecer a terceros	Trazabilidad y control de las acciones disciplinantes.	Cuadro de Trazabilidad y control de quejas y Adjuntar soporte de procesos disciplinarios cerrados (Auto de archivo definitivo).	33,33	SI		
Gestión Documental	Posibilidad de suministrar, alterar o eliminar información física y/o digital de la empresa con el fin de generar beneficios propios o a terceros.	Control del acceso al no personal no autorizado. Control de préstamos de documentos. Control del inventario documental.	Informe de control de acceso. Formato de préstamo y consulta documental. Inventario documental.	33,33	SI		

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

Cabe aclarar que el porcentaje de seguimiento tienen un valor de 33,33 ya que los seguimientos a cada indicador se 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 quedó así:

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL DE RIESGO							
PROCESO	DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO PROCESO	PROCESO	DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO PROCESO
PROCESOS ESTRATEGICOS	Gestión del Direccionamiento Estratégico (planeación)	100%	92%	PROCESOS MISIONALES	Acueducto y Alcantarillado	83%	85%
	Gestión de la Comunicación Estratégica	100%			Actividades Complementarias	100%	
	Gestión del Capital Humano	75%			Aseo y Aprovechamiento	100%	
					Energía y Alumbrado Público	75%	
					Proyectos y sostenibilidad	66%	
PROCESOS DE APOYO	Gestión Administrativa y financiera	100%	100%	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	CONTROL INTERNO	100%	100%
	Gestión Comercial	100%					
	Gestión Jurídica y contractual	100%					
	Gestión Disciplinaria (secretaria general)	100%					
	Gestión TIC	100%					
	Gestión Documental	100%					

2. Componente de racionalización de tramites

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

Así mismo se realiza el seguimiento al registro de los datos de operación los cuales nos permitirán definir la estrategia de racionalización de la próxima vigencia, para la vigencia 2023 se realizaron las siguientes acciones de racionalización:

- Duplicados de recibos de pago, por medio de la línea 115 o por medio del correo atencionalusuario@essmar.gov.co
- Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público, por medio de la línea 115 o por medio del correo atencionalusuario@essmar.gov.co

Cambios en la factura: Nombre – Estrato – Dirección

Modificar la información registrada en la base de datos del servicio público concerniente al nombre del propietario, dirección y/o al estrato del predio.

Requisitos:

1. Certificado de Libertad y Tradición con fecha de impresión no superior a 30 días
2. Copia de la cédula al 150%
3. Para cambio de estrato: Certificado de estratificación expedido por Secretaría de Planeación Distrital

¿A dónde ir?

A la oficina del Centro de Atención al Ciudadano ubicada en la dirección calle 22 No. 22 - 111 barrio Nuevo Jardín, o Adjuntar los documentos y enviarlos al Correo: atencionalusuario@essmar.gov.co.

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 garantizan la participación y salud de los convocados, estos espacios en las siguientes actividades definida:

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

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

ACTIVIDAD MES	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reuniones Zonales	NA	20/10/2023: Desde Essmar se trabajó de la mano con la comunidad de Bellavista en corrección de fugas, desconexión de puntos antitécnicos y mejoras en los procesos de distribución que han permitido aumentar las presiones y llevar más agua a la comunidad.	NA	NA
Foros de discusión por proyectos, temas o servicios.	NA	NA	29/11/2023: Socialización ante @cotelcomagdalena las acciones técnicas y operativas que implementaremos durante la temporada vacacional de fin de año, con el objetivo de garantizar la óptima prestación de los servicios públicos y mejorar la capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad.	NA
Mesas de trabajo temáticas.	NA	NA	8/11/2023: se realizó la primera fase de capacitación en el buen manejo, disposición y aprovechamiento de los residuos sólidos a miembros del @ejercitonacionalcolombia. Articulados con la cooperativa de recicladores COEMPREMAC y @cempre_colombia se desarrolló una jornada de sensibilización sobre el nuevo código de colores y la importancia de aportar al crecimiento verde del país.	NA
Boletines virtuales o publicados.	- Pozo Bavaria entra en mantenimiento para optimización del servicio de acueducto. - Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP Mamatoco - Essmar realizará mantenimientos en la PTAP El Roble y desarenadores de la bocatoma del río Gaira	- Pozo Ciudad del Sol entrará en mantenimiento - Essmar garantiza más agua para 2.200 habitantes gracias a la reactivación del pozo Santa Clara - Essmar finalizó con éxito obras de alcantarillado que	- Essmar realizará mantenimientos en la PTAP El Roble y desarenadores de la bocatoma del río Gaira - Solucionada afectación en Gaira: Essmar E.S.P. restablece el sistema de alcantarillado	- Essmar realizará corrección de fuga sobre la línea Manzanares y lavado de tanque en la PTAP Mamatoco - Hurtos del sistema eléctrico ocasionan afectaciones en la operación de la EBAP Pedrera

• Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP Mamatoco. • Essmar inició mantenimiento para reactivación del pozo Santa Clara. • Essmar iniciará mantenimiento en el pozo Las Vegas para la optimización del servicio de acueducto • Con un 87% de ejecución, avanzan las obras de reposición de la tubería de alcantarillado en el barrio 7 de agosto. • Essmar reunió a más de 700 voluntarios en la jornada de limpieza más grande del mundo en la playa Los Cocos y la desembocadura del río Manzanares • Pozo Villa Alejandría 2 entra en mantenimiento para mejoras en el servicio de acueducto • Essmar trabaja en mejoras de acueducto para el barrio Bavaria • Essmar contribuye al cuidado del medio ambiente en el Día Mundial del Turismo a través de una jornada de limpieza • Essmar y Unimagdalena oficializan acta de operativización que optimiza la prestación del servicio de agua potable a 15 mil habitantes	• benefician a más de 150 familias en el barrio 7 de agosto • En atención a la semana de receso escolar 2023, Essmar activa el protocolo de actuación • Essmar iniciará mantenimiento en el pozo 20 Cooedumag • Essmar realizará mantenimientos en la PTAP El Roble y desarenadores de la bocatoma del río Gaira • Essmar realizará mantenimientos en la PTAP Mamatoco, desarenadores de bocatoma de río Piedras y rompedor • Barrio Gaira Paraiso ya cuenta con nuevo alcantarillado • Essmar realizará mantenimientos en la PTAP Mamatoco • Essmar garantiza el óptimo funcionamiento del alumbrado público en la calle 30 del Distrito de Santa Marta • Essmar inicia mantenimientos en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales EBAR Zuca • Cooperación entre Essmar y Unimagdalena logra más agua para Santa Marta	• Pozo Cooedumag entrará en mantenimiento • Essmar realizará mantenimientos en la PTAP El Roble y desarenadores de la bocatoma del río Gaira • Essmar hace un llamado a la comunidad de Villa Leydi y sectores aledaños ante uso indebido de infraestructura de acueducto • Essmar inicia obras de alcantarillado que beneficiarán a más de 700 usuarios del barrio Pescaito • Essmar realizará mantenimientos en la PTAP Mamatoco • Supervisión del servicio de aseo sobre la Avenida del Río • Essmar atiende fuga en la línea de distribución Manzanares • Essmar realizará mantenimientos en la PTAP Mamatoco y desarenadores de la bocatoma del río Piedras • Más de 250 personas se benefician con mejores redes de acueducto en el barrio 17 de diciembre • Essmar presenta positivos avances en su plan de mejora • Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP El Roble y desarenadores de la bocatoma del río Gaira • Essmar inicia obras de alcantarillado que beneficiarán a más de 400 usuarios del barrio Jardín • Essmar activa protocolo de actuación para la atención de la temporada vacacional de fin de año	• Essmar realizará lavado y desinfección del tanque de la EBAP San Lorenzo • Alumbrados navideños de Essmar, llevan la magia y el encanto de Santa Marta • Essmar E.S.P. activa Plan de Emergencia y Contingencia PEC por posible afectación de la EBAR Norte • Essmar realizará mantenimiento preventivo a la PTAP El Roble y lavado de los tanques de las EBAP Irotama y La Paz • Hurto de cables y acometidas eléctricas dejan sin energía a figuras navideñas del parque Bolívar • Essmar reactiva la campaña de concientización para afrontar la temporada de verano • La Essmar E.S.P. requiere cumplimiento al Distrito de la resolución 2115 de 2007 para la puesta en funcionamiento de la PTAP de Gaira
--	---	---	---

Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales.	12/04/2023: Compartimos temas como la campaña de verano, el balance positivo en la prestación de nuestros servicios en Semana Santa y la finalización de la obra del colector TAMACÁ.	25/05/2023: Rueda de prensa en la que se compartieron los avances del plan de mejora de la ESSMAR implementado por agente especial EPM. Facebook.	NA.	NA
Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de planes y servicios.	18/09/2023: Essmar reunió a más de 700 voluntarios en la jornada de limpieza más grande del mundo en la playa Los Cocos y la desembocadura del río Manzanares	NA	NA.	21/12/2023: Actividad Logros y Retos en la cual se compartió con los colaboradores los logros que hemos alcanzado en este año y expusimos los retos que permitirán avanzar hacia un 2024 lleno de resultados, confiabilidad y mejoras continuas en la prestación de los servicios públicos. Instagram.
Asistencia a reuniones de invitación y control al concejo distrital.	NA	NA	NA.	NA
Encuentros de diálogos participativos.	NA	NA	27/11/2023: Essmar presenta positivos avances en su plan de mejora	NA
Audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.	NA	NA	NA	NA

4. Componente para la atención al ciudadano.

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

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

✓



Tramitar PQRS



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

116

6 4209876 - Opción 1



ASEO

116

6 4209676 - Opción 4



ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

116

6 4209676 - Opción 2



Alumbrado Público

116

6 4209676 - Opción 3

SOLICITUD DE PQRS

¡No olvide registrarse!

Desee presentar esta solicitud de manera anónima

☐

SOLICITUD PQRS

Nombre

NOMBRE COMPLETO *

Apellido

Nombre

Apellido

CORREO ELECTRÓNICO *

Correo Electrónico

NÚMERO PASAJA *

Número de Pasaje

TIPO DE IDENTIFICACIÓN *

Documento de Identificación

NÚMERO DE DOCUMENTO *

UBICACIÓN *

DIRECCIÓN *

NÚMERO DE CONTACTO *

MENSAJE *

ADJUNTAR DOCUMENTOS EN PDF SI ES NECESARIO

☐ Adjuntar archivos

Acepto la Política de Privacidad de ESMAR ESP

Política De Transparencia

☐ Enviar la Política de Transparencia de la información Personal

Enviar

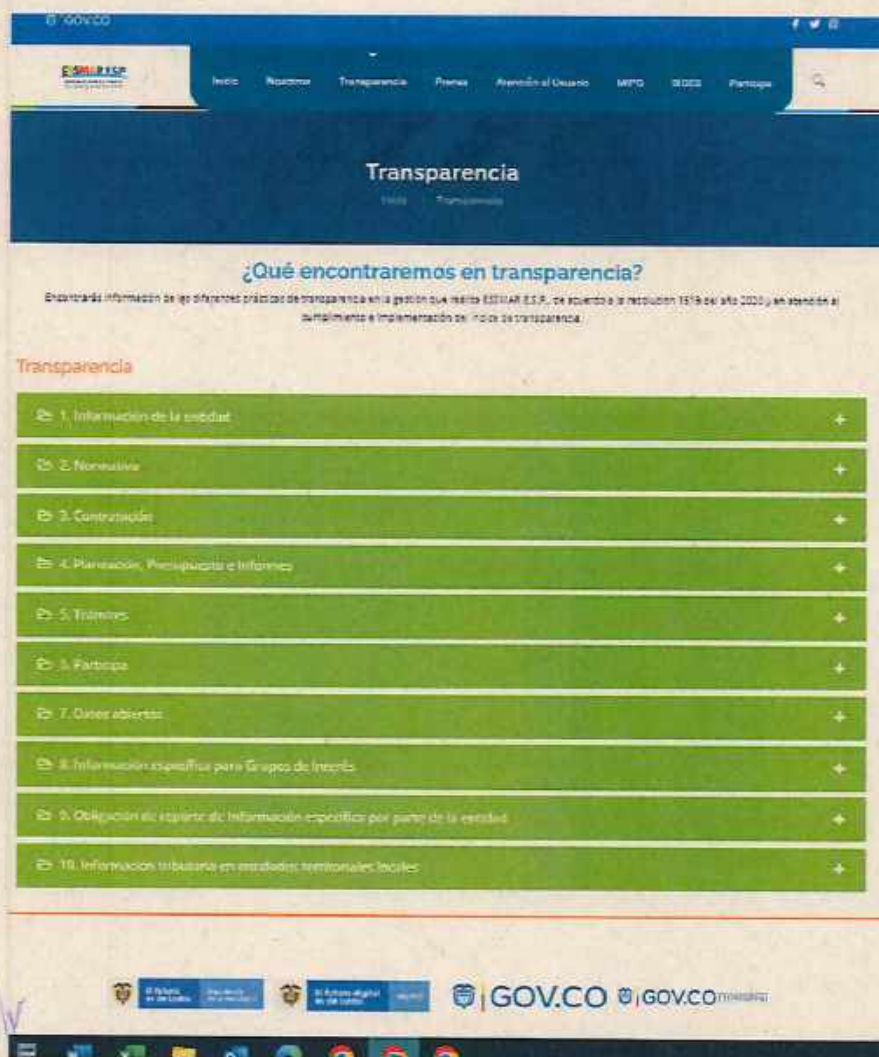
Desee registrar una PQRS relacionada a los servicios prestados por ESMAR ESP hemos dispuesto los siguientes canales de contacto:

SERVICIO	NÚMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Atención al Cliente	601 475 1163 304 807 7227	
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209876 - Opción 1	acueducto@esmar.gov.co
Atención a la Comunidad y Gestión Social	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 2	atencion@esmar.gov.co
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 4	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 3	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 1	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 2	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 3	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 4	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 5	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 6	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 7	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 8	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 9	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 10	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 11	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 12	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 13	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 14	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 15	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 16	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 17	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 18	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 19	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 20	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 21	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 22	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 23	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 24	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 25	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 26	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 27	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 28	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 29	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 30	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 31	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 32	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 33	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 34	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 35	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 36	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 37	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 38	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 39	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 40	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 41	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 42	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 43	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 44	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 45	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 46	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 47	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 48	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 49	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 50	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 51	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 52	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 53	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 54	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 55	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 56	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 57	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 58	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 59	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 60	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 61	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 62	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 63	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 64	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 65	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 66	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 67	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 68	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 69	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 70	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 71	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 72	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 73	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 74	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 75	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 76	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 77	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 78	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 79	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 80	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 81	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 82	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 83	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 84	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 85	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 86	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 87	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 88	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 89	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 90	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 91	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 92	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 93	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 94	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 95	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 96	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 97	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 98	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 99	
Atención al Cliente	Línea Directa - Call Center 116 - 000-4209676 - Opción 100	

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

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

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



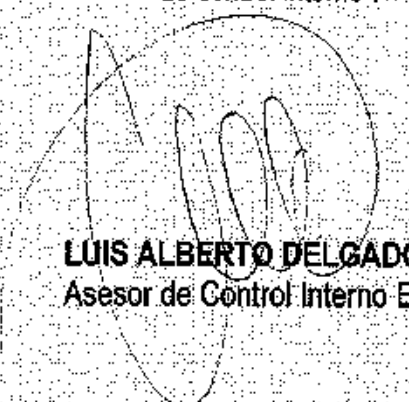
CONCLUSIONES

Con relación al tercer informe de seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2023, se puede analizar que las dependencias encargadas han dado consecución a los indicadores y productos programados para alcanzar los objetivos trazados dentro del plan, cumpliendo con el 93,9% aumentando el porcentaje de cumplimiento en un 1,7 con relación al cuatrimestre anterior (segundo cuatrimestre 2023).



RECOMENDACIONES

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



LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

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