

INFORME FINAL PLAN DE ACCIÓN 2021

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



ELABORÓ Y REVISÓ

FABIAN BECERRA PÉREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

PEDRO ANTONIO DÍAZ DACONTE

P.E. adscrito a la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

ANAXI PEÑA GALVAN

P.U. adscrito a la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

YAHAIRA INDIRA DE JESUS DIAZ QUESADA

AGENTE ESPECIAL ESSMAR E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1	2
2	2
3	5
4	6
5	7
6	8
7	9
8	10
8.1	10
8.2	10
8.2.1	10
8.2.2	12
8.2.3	15
8.2.4	16
8.3	17
8.3.1	17
8.3.2	18
8.3.3	19
8.4	20
8.4.1	20
8.4.2	22
8.4.3	23
8.4.4	25
8.4.5	25
8.5	27
9	28
10	29

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ejecución del primer semestre del Plan de Acción de la ESSMAR Año 2021

9

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Misión y Visión de ESSMAR E.S.P.	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 2. Valores Corporativos de ESSMAR E.S.P.	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 3. Principios Institucionales ESSMAR E.S.P.	4
Ilustración 4. Pilares Corporativos ESSMAR E.S.P.	4
Ilustración 5. Mapa de Procesos ESSMAR E.S.P.	10
Ilustración 6. Líneas de servicios de actividades complementarias de la ESSMAR E.S.P.	13

1 INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, encargada de prestar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público; ha trazado su planeación estratégica en un Plan Estratégico para el cuatrienio 2021 - 2023 que enmarca para este periodo las directrices y lineamientos estratégicos proporcionando mayor claridad en el logro de los objetivos organizacionales; siendo ejecutado anualmente por medio del Plan de Acción.

La ESSMAR ESP como Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Distrital, adopta los parámetros del Departamento de la Función Pública – DAFP, es por ello que en materia de planeación enfoca sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de la misión y visión institucional, razón por la cual incluye dentro de su gestión el “Plan de Acción” como una de las herramientas estratégicas que son el soporte y carta de navegación de la entidad.

El Plan de acción es un instrumento de programación anual de las metas de la entidad, que permite a cada proceso y dependencia, orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos, articulando con los lineamientos del Plan Distrital de Desarrollo, las políticas distritales aplicables, el marco estratégico institucional (misión, visión, objetivos estratégicos) y las funciones de la entidad.

La ESSMAR ESP por medio de este plan define las actividades, objetivos, metas e indicadores de gestión que se realizarán en cada vigencia, resaltando que es importante tener en cuenta los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos, tecnológicos). Si bien, puede ser ajustado, de acuerdo con las circunstancias y realidad, del sector, institucional y del proceso.

En este informe se presenta el grado de ejecución del plan de acción de la ESSMAR ESP correspondiente a la vigencia 2021, el cual es el resultado de las actividades desarrolladas por cada proceso que responden a todo el direccionamiento estratégico y obligaciones que, debido a su naturaleza, esta compañía contrae. Se parte de un diagnóstico general, luego exterioriza por cada dependencia el diagnóstico en particular y finalmente unas conclusiones y recomendaciones.

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

*Ilustración SEQ Ilustración * ARABIC 1. Misión y Visión de ESSMAR E.S.P.*

MISIÓN

Garantizar la prestación de servicios públicos, directamente o a través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta.

VISIÓN

En el año 2025, seremos reconocidos a nivel nacional por nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos y desarrollo sostenible.

Ilustración SEQ Ilustración * ARABIC 2. Valores Corporativos de ESSMAR E.S.P.



Ilustración 3. Principios Institucionales ESSMAR E.S.P.



PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Ilustración 4. Pilares Corporativos ESSMAR E.S.P.



3 ALCANCE

El plan de acción, además de ser un instrumento que brinda el soporte a la programación institucional, tiene su fundamento normativo en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011¹ y que tiene lugar en la ESSMAR ESP, porque es de carácter obligatorio para todas las entidades oficiales del orden Nacional, convirtiéndose en una estrategia de Direccionamiento Estratégico y Prospectivo que aplica para todos los procesos de la entidad.

Este plan que contiene los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión para cada vigencia del cuatrienio 2020 – 2023, le permite a la empresa una orientación en la prestación de servicios de forma eficiente, de calidad y seguro hacia sus usuarios.

Es de alcance para todas las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. encabezada por los líderes de los procesos, que vincula a todo el personal administrativo y operativo bajo un esquema de trabajo integral para el cumplimiento de este Plan que fue aprobado y publicado para el 2021, a continuación se presentan los resultados finales obtenidos por cada dependencia.

¹ “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

4 OBJETIVO

Informar el nivel de ejecución del Plan de Acción de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR ESP - como estrategia en marco del cumplimiento de su quehacer organizacional, donde todas y cada una de las áreas de la organización participan activamente en la programación, ejecución y seguimiento a las estrategias, actividades e indicadores asociados a los objetivos institucionales para el cumplimiento de los resultados previstos para la vigencia 2021.

5 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., cuenta con un Plan Estratégico, que es una herramienta que enmarca las directrices y lineamientos estratégicos proporcionando mayor claridad en el logro de los objetivos organizacionales. Contextualiza perspectivas de gestión dentro de las cuales se encuentra todas las dimensiones y grupos de interés que tiene la empresa; así mismo establece unos objetivos estratégicos que contribuyen a la definición del camino a seguir para cumplir las metas presupuestadas.

De igual manera por estructura administrativa, la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, por trazabilidad efectúa funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera el seguimiento de las actividades para que se dé cumplimiento al presente documento, el cual constituye parte integral del sistema evaluativo de los compromisos institucionales y misionales de la Empresa.

6 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Durante el proceso de formulación del presente Plan de Acción los procesos tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos:



7 RESULTADOS FINALES DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 – ESSMAR ESP

La ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción de la ESSMAR E.S.P. corresponden a un 82% de la vigencia 2021. A continuación, se exterioriza la participación de los distintos procesos:

Tabla 1. Ejecución Final del Plan de Acción de la ESSMAR Año 2021

PROCESOS	% EJECUTADO	% PROGRAMADO	% DIFERENCIA
Dirección de Acueducto	85%	100%	15%
Dirección de Alcantarillado	99%	100%	1%
Dirección de Energía y alumbrado público	66%	100%	34%
Dirección de Actividades complementarias	66%	100%	34%
Dirección de Aseo y Aprovechamiento	78%	100%	22%
Subgerencia de gestión Comercial	85%	100%	15%
Subgerencia de Proyectos	77%	100%	23%
Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	89%	100%	11%
Oficina de Comunicaciones	100%	100%	0%
Dirección de Capital Humano	70%	100%	30%
Dirección Financiera	70%	100%	30%
Dirección Administrativa	97%	100%	3%
SIG y MIPG	83%	100%	17%
Grupo TIC's	95%	100%	5%
Asuntos Disciplinarios	83%	100%	17%
Gestión Documental	66%	100%	34%
Oficina Jurídica	75%	100%	25%
Control Interno	100%	100%	0%
TOTAL EJECUTADO	82%	100%	18%

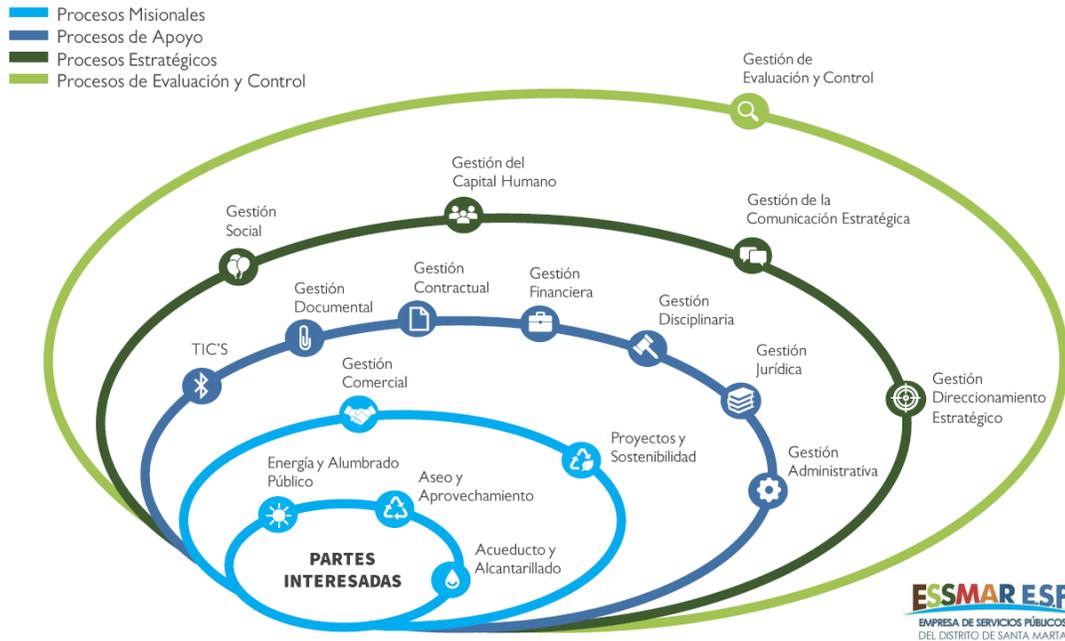
Ahora bien, la ejecución varió debido a las particularidades de cada área, por lo que es pertinente exponer por cada dependencia el cumplimiento de las actividades de su Plan de Acción.

8 RESULTADOS POR PROCESOS

En este apartado se exteriorizan los resultados por procesos, de acuerdo con el Mapa de Procesos aprobado para la entidad, el cual es el siguiente:

8.1 MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

Ilustración 5. Mapa de Procesos ESSMAR E.S.P.



8.2 PROCESOS MISIONALES

8.2.1 Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado

Esta Subgerencia está integrada por las direcciones de [Acueducto y Alcantarillado](#).

La [Dirección de Acueducto](#) busca garantizar la distribución de agua para el consumo humano de los Samarios, incluida su conexión y medición, esto a través de un proceso de captación, procesamiento, tratamiento, conducción y transporte de agua hasta los hogares.

El porcentaje de cumplimiento correspondió al 83% para el segundo semestre. Para un cumplimiento total del 85% para el total de la vigencia, de esta manera se destacan las siguientes acciones que le permitieron a esta dependencia alcanzar este porcentaje de cumplimiento:

- ✓ Teniendo en cuenta que la [continuidad de la prestación del servicio de acueducto](#) en promedio tiene una meta correspondiente a 17 horas al día, se realizó cumplimiento de un 100% en la distribución de agua potable acorde a los caudales disponibles, equivalente a 17.11 horas promedio.

- ✓ Obtener una **presión promedio mayor de 2,4 m.c.a** en la prestación del servicio de acueducto en el Distrito. Se logró alcanzar el 100% de cumplimiento de esta meta, alcanzando una presión promedio de **5,51 m.c.a** durante el segundo semestre, sin embargo, esta presión aun no cumple con la normativa vigente que se encuentra en el artículo 61 de la Resolución MVCT No. 330 de 2017². Debido a que las condiciones actuales del servicio de acueducto del Distrito de Santa Marta indican que existe un desequilibrio donde la demanda supera a la oferta, obligando a realizar operativos de distribución internos entre los diferentes barrios de la ciudad, dando como resultado una continuidad inferior a 24 horas/día, debido a esta situación los usuarios construyen depósitos de almacenamiento de agua potable en sus viviendas, los cuales afectan la presión sobre las redes de distribución, es decir, que las redes se comportan todo el tiempo como un sistema abierto. Así mismo, en la actualidad las redes de acueducto de la ciudad no están debidamente sectorizadas lo cual propicia un alto índice de pérdidas de agua potable y una despresurización frecuente en las redes de conducción imposibilitando mantener la presión indicada en el artículo anteriormente mencionado. Una condición particular de la ciudad es que en los cerros se ha venido desarrollando un crecimiento desordenado, por encima de la cota de servicio, esto genera problemas en la operación, prestación y distribución del agua, debido a que la capacidad instalada de producción de agua potable no crece al ritmo que crece la población. Por esta razón, la población se ve en la necesidad de instalar motobombas generando despresurización en el sector donde son instaladas.
- ✓ Cumplir a cabalidad con el 100% del **plan de mantenimiento de purgas en Red**, para el segundo semestre del año se ejecutaron en total 918 mantenimientos de purgas, sobrepasando la meta semestral (780), lo que equivale a un 17% de cumplimiento adicional.
- ✓ Cumplir a cabalidad con el 100% del **plan de mantenimiento de puntos de muestreo**, esto corresponde a la ejecución de 930, equivalente a un cumpliendo en un 124%, teniendo en cuenta que la meta semestral es de 750, es decir, se realizaron 180 mantenimientos adicionales a lo proyectado.
- ✓ Cumplir con la totalidad de las **muestras requeridas por la resolución 2115³**, realizando 5 muestras microbiológicas diarias y 5 muestras físico químicas diarias, Se tomaron en promedio 17 muestras diarias durante el segundo semestre de 2021.
- ✓ Atender las **solicitudes radicadas por razón de calidad de agua**, para el segundo semestre del año 2021 se recibieron un total de 157 quejas, de las cuales 65 fueron atendidas, lo que representa un cumplimiento del **41.4%**.
- ✓ En lo que concierne a la **actualización del catastro de redes** pasamos de 934,498.03 durante el 2020 a 955,195.7 en la vigencia 2021, cumpliendo con más de los 10,000 mts lineales programados.

² "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009"

³ Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano

La [Dirección de Alcantarillado](#), garantiza que el sistema de tuberías e infraestructura para la recolección y transporte de las aguas residuales domésticas del Distrito de Santa Marta, sea óptimo y eficiente para la recogida, tratamiento y vertimiento final acorde a las disposiciones y normativas vigentes.

Esta dirección tuvo un porcentaje de ejecución del 99% para el año 2021, se destacan las siguientes acciones para esta dependencia:

- ✓ Se ejecutó en un 100% la [instalación de tapas de manhole](#), debido a que, al cierre del mes de Noviembre 2021 se instalaron en total 283 tapas en diferentes sectores de la ciudad de las 283 que fueron reportadas.
- ✓ Se ejecutó el [plan de mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado](#) en un 100%, esto es proporcional a que al finalizar el mes de Noviembre de 2021 se intervinieron en total 51.299 metros lineales de mantenimiento de los 44.000 programados.
- ✓ Atención de las [órdenes de trabajo reportadas](#) en un 93,5% de atención y resolución a las PQR's reportadas por la ciudadanía a través del Call Center, correspondiente a un total de 12.355 órdenes de trabajo atendidas.
- ✓ Se realizó el [mantenimiento preventivo de las redes sanitarias domésticas](#), superando el objetivo programado de 10.000 mts lineales, cumpliendo con más del 100% de la meta establecida para el 2021 con un total de 51.300 mts revisados.
- ✓ Se actualizó el [Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos PSMV](#), el cual fue enviado el día 19 de Noviembre del 2021, bajo el oficio No. 3-2021-04117 con radicado de recibo de CORPAMAG No. R 20211119010953.

8.2.2 Subgerencia de Otros Servicios

Esta subgerencia está integrada por las áreas misionales de la compañía, que aportan a responder lo establecido en su objeto social. Está comprendida por las siguientes unidades:

8.2.2.1 Energía y Alumbrado Público.

La unidad de [Energía y Alumbrado Público](#) es un servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes públicos y demás espacios de libre circulación, con tránsito vehicular y peatonal, dentro del perímetro urbano y rural.

Durante el segundo semestre de la vigencia del 2021, esta área, obtuvo un 68% de cumplimiento de las metas planteadas para cumplir su plan de acción, y una calificación total del **66%**, por lo que se realizan las siguientes observaciones:

- ✓ Se logró una [gestión de Recaudo del Impuesto de no regulados](#) de un 87%, durante el segundo semestre del año 2021.
- ✓ Se logró atender el 72% de las [solicitudes realizadas](#) por los usuarios del Sistema de Alumbrado Público (SALP) antes de 24 horas del reporte realizado, durante el segundo semestre del 2021.

- ✓ En la acción de **aumentar en un 84% la implementación del plan de mejoramiento de alumbrado público con tecnología LED**; no se tuvo avances respecto al primer semestre del año 2021, (en el cual se logró cumplir en un 63%) debido a que, no se cuenta con el presupuesto para el cumplimiento total de la meta.
- ✓ No se logró el cumplimiento de la meta planteada para la acción **reducir el cobro por consumo de energía del Sistema de Alumbrado Público (SALP)**, el área argumenta que se debe replantear este indicador, dado que, el dinero tiene fluctuaciones debido a variaciones económicas, por lo tanto se debe tener en cuenta es el consumo en KWh, que es donde en verdad se evidencia un ahorro en el consumo.
- ✓ Se tienen estructurados 4 proyectos, para el cumplimiento de la acción de **ejecutar un programa para la producción de energía solar en granjas con instalación de paneles solares**, sin embargo, no se ha iniciado la ejecución, por lo que se recomienda, hacer las gestiones para el cumplimiento en las siguientes vigencias del Plan de Acción.

8.2.2.2 Dirección de Actividades Complementarias.

Este proceso es una unidad de negocios que hace parte de las áreas misionales de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., encargada de las actividades conexas a la prestación de los servicios de aseo, cuyo principal objetivo es ofrecer servicios complementarios o no regulados de calidad. Este modelo de negocio se desarrolla con base en 3 líneas de servicios complementarios:

Ilustración 6. Líneas de servicios de actividades complementarias de la ESSMAR E.S.P.



El resultado total de ejecución de las acciones y metas del Plan de Acción vigencia 2021 corresponde a un **66%**.

Se destacan las siguientes aclaraciones y/o observaciones:

- ✓ Cumplen con más del 100% de las intervenciones programadas para el **mantenimiento ambiental de playas** antes, durante y después de temporada alta.
- ✓ A lo largo del segundo semestre, no se logró cumplir con la meta establecida de **aumentar la cantidad de material ingresado a la escombrera** por venta de servicios, debido a los múltiples inconvenientes mecánicos que presentaron los vehículos tipo volquetas con los que se prestan los servicios, lo que retrasó los tiempos de respuesta a los clientes provocando un embotellamiento en la atención de los servicios prestados.
- ✓ No se cumplió con la meta de mantener en un 95% el **nivel de satisfacción de los usuarios**, debido a los inconvenientes presentados en la prestación de los servicios, ocasionó afectación de la imagen ante los usuarios, alcanzando un resultado del 91,1% de satisfacción, según la encuesta Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario 2021, realizado en el segundo semestre.
- ✓ **Realizar intervención en puntos críticos de arrojo clandestino de RCD y material vegetal e inservibles en la ciudad**, alcanzando un 97% de cumplimiento de la meta programada para esta acción.

- ✓ La meta proyectada para la acción de **aumentar los niveles de venta de servicios** durante el segundo semestre, no se cumplió, debido a los inconvenientes mecánicos presentados a lo largo del segundo semestre que produjo represamientos en los servicios y demoras en la atención, generando decrecimiento en las ventas de servicios.

8.2.2.3 Dirección de Aseo y Aprovechamiento.

La **Dirección de Aseo y Aprovechamiento** en el marco de las acciones planificadas para el cumplimiento de la vigencia del Plan de Acción 2021, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento total del 78%:

- ✓ Se destaca la ejecución satisfactoria de varias acciones encaminadas al cumplimiento del 100% de la acción de **promover acciones de sensibilización y cultura del reciclaje en el Distrito**.
- ✓ Para el segundo semestre no se tuvo avances, con respecto al primer semestre (35%) en el cumplimiento de poner en **funcionamiento una estación de clasificación y aprovechamiento de residuos sólidos – ECA**, esto debido a que actualmente, a través del contrato interadministrativo 1429 de 2021, el PGIR's se encuentra en proceso de actualización, y dentro de los lineamientos de éste, se encuentran el estudio de los sitios potenciales para la ubicación de las estaciones de clasificación y aprovechamiento.
- ✓ La acción de **incrementar en un 30% los contenedores instalados en la Ciudad de Santa Marta**, para el segundo semestre, no presentó avances, respecto al 30% alcanzado en el primer semestre, según el área, debido al incumplimiento por parte del operador del servicio.
- ✓ Desarrollar los **estudios del nuevo sitio de manejo de residuos sólidos** mediante disposición final u otra técnica: esta acción se encuentra en proceso de ejecución, alcanzando un porcentaje del 70% en este segundo semestre.
- ✓ Controlar el **cumplimiento de los horarios y frecuencias de la recolección y barrido** en un 100%, se obtuvo mejora continua en el cumplimiento de esta acción.

8.2.3 Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano.

La subgerencias de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano es uno de los procesos más relevantes para la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta; desde ésta se gestionan y generan los ingresos de la entidad y es donde se tiene contacto directo y permanente con el usuario, recepcionando peticiones, quejas y reclamos, y novedades con la prestación de los servicios.

Así mismo se pueden diferenciar los hábitos en el comportamiento de pago de los usuarios, se gestiona el recaudo oportuno de cartera previendo que los ingresos de la entidad no se vean afectados. Adicionalmente, se realiza la actualización constante del catastro de usuarios lo cual permite tener información veraz y confiable al momento de facturar a cada uno de ellos.

En el segundo semestre de la vigencia 2021, alcanzó un porcentaje de ejecución del 84%, destacando las siguientes acciones:

- ✓ **Incrementar la gestión de cobro** a través de diferentes estrategias comerciales: brigadas de recuperación de cartera en diferentes barrios, normalización de cartera a través de convenios de pago, gestión de cobro a través de envíos de cartas a clientes por notificación de deuda, gestión de cobro telefónico, campañas de fidelización y suspensión de los servicios; permitió que el porcentaje de gestión del recaudo global se mantuviera en un 94% y el recaudo corriente en un 58%, esto debido a diferentes factores que se presentaron.
- ✓ **Incremento de los m³ facturados** para el segundo semestre el porcentaje de cumplimiento correspondió al 95%.
- ✓ Se logró cumplir con la meta proyectada mes a mes para **el Incremento en un 100% de los usuarios facturados**.

La calificación general de la vigencia 2021 para esta subgerencia fue del 85%.

8.2.4 Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad Ambiental

Esta subgerencia como unidad orgánica encargada de la ESSMAR ESP es la encargada de formular los estudios de pre-inversión y elaborar expedientes técnicos de los proyectos de inversión en concordancia con los lineamientos y políticas establecidas y la normatividad vigente.

En el marco de las acciones planificadas para el cumplimiento de la vigencia del Plan de Acción 2021, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento total del 77%:

- ✓ La **ejecución de las inversiones** se encuentra en un 100%, porque para el año 2021 no se tiene programado llevar a cabo inversiones con fuente de inversión de tarifas, de esta manera el cumplimiento sería 0 para el año en curso.
- ✓ Construir en un 100% una **interconexión Mamatoco – Gaira**; el objeto del contrato es realizar la instalación de los tramos establecidos y ubicados en la línea de conducción de agua potables en los sectores de Sena, Troncal y la Lucha, el valor del contrato es de \$2.584.511.598.
- ✓ Se cumplió con el 58% de las **obligaciones de las concesiones** de agua, no se ha pagado la Tasa por Uso de Agua Subterránea vigencia 2020 ante DADSA, no se ha realizado la instalación de los medidores, aunque algunos pozos cuentan con medidor ya instalado.
- ✓ Se cumplió con el 64% de las obligaciones de **licencia ambiental del Emisario** Submarino, no se han pagado las tasas ambientales a CORPAMAG, sin embargo, se realizaron unos acuerdos de pago; No se ha realizado el monitoreo de las presiones sonoras en la EBAR Norte.
- ✓ Avance en un 10% del 25% programada para la vigencia, en la **formulación de un Plan Maestro de Abastecimiento de agua potable Distrital**, se ha desarrollado el diagnóstico del sistema de acueducto, documento que contiene información de la descripción de la operación del sistema de la ciudad. El avance de este proyecto es poco debido a que se requiere de un presupuesto que se estima estaría alrededor de 60 mil millones de pesos.

8.3 PROCESOS ESTRATÉGICOS.

8.3.1 Oficina Asesora de Comunicaciones.

Esta oficina se consolida como área fundamental de toda la organización para estar en constante interrelación con sus partes interesadas, por lo cual se entiende que la comunicación juega un papel clave en la construcción y consolidación de las instituciones. La estrategia comunicacional inicia cuando se plantea una directriz inicial, desde la cual se imparten los lineamientos que permiten llevar a cabo una serie de pautas que conducen a la comunicación efectiva, a través de herramientas que permiten estructurar y ejecutar el plan de comunicaciones de una empresa.

Para la vigencia 2021, este proceso direccionó su gestión para apoyar la consecución de los objetivos organizacionales, alcanzando un porcentaje de ejecución de un 100%, destacando las siguientes acciones:

- ✓ **Diseño gráfico y divulgación del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)**, Se realizó video de socialización del PEC y se divulgó a todas las partes interesadas, se realizó jornada de capacitación a los funcionarios de la entidad con el apoyo de un taller virtual para evaluar los conocimientos aprendidos.
- ✓ **Diseñar e implementar una campaña de sensibilización** Estos artículos dirigidos a la prensa poseen una estructura informativa, manejando un lenguaje acorde a la ciudadanía, dejando clara la parte técnica de los proyectos ejecutados o las acciones correspondientes a cada área (Acueducto y Alcantarillado, Alumbrado Público, Actividades Complementarias y Aseo), permitiendo ser transparentes en la ejecución de los proyectos. Además de ser una estrategia de free press, que permite apariciones gratuitas en medios locales, regionales y nacionales, así como la publicación permanente en la página web institucional cumpliendo con los requerimientos exigidos por parte de los entes de control. Su emisión es diaria; Se realizó la emisión de un noticiero mensual donde se destacan las principales acciones realizadas por la entidad.
- ✓ **Diseñar campañas de posicionamiento de marca:** se han realizado campañas en redes sociales y la encuesta de medición del índice de satisfacción del usuario en la entidad.

8.3.2 Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

La gestión de la planeación, el direccionamiento estratégico y regulación de la ESSMAR E.S.P., trabaja como orientador del crecimiento institucional en todos los niveles de la organización. Este subproceso estratégico se constituye en la ruta de acción de la Alta Dirección que desarrollan el plan estratégico institucional a corto, mediano y largo plazo de la ESSMAR E.S.P, para que se generen las acciones pertinentes desde los responsables de cada una de las direcciones, lo cual permite hacer efectivo el cumplimiento de la misión institucional y objetivos corporativos, a través de la gestión de recursos, regulación de tarifas, relacionamiento efectivo con suscriptores de los servicios, seguimiento al cumplimiento del plan estratégico, metas, indicadores, acuerdos de gestión, planeación y seguimiento a proyecto estratégicos.

Esta oficina durante la vigencia 2021, alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 89% adelantando las siguientes acciones:

- ✓ Se analizó el [impacto en la empresa de los proyectos normativos en discusión y/o participación ciudadana](#), de los cuales hubo 40 requerimientos expedidos por los entes de control de Servicios Públicos Domiciliarios aplicables a la ESSMAR y en su totalidad fueron atendidos en la empresa.
- ✓ Se actualizó en un 100% el [Plan de Emergencia y Contingencias para la unidad de Acueducto y Alcantarillado 2021](#) a la luz de la Resolución 154 de 2014⁴ siendo cargado satisfactoriamente en el Sistema Único de Información – SUI el 19 de julio de este año.
- ✓ [Formular y actualizar las políticas de la compañía](#): Se elaboraron las políticas Corporativa amparado bajo los lineamientos de del Departamento de la función Pública (DAFP), esto involucró a miembros de los procesos que apliquen para el diseño y ajuste de las políticas, seguidamente la participación activa en convocar reunión de Comité de Gestión y Desempeño para hacer el respectivo seguimiento y aprobación y ajuste si es necesario para posteriormente hacer la publicación en la página web en el caso que Si aplique. Avanzando en un 88%; debido a que han sido elaboradas 7 de 8 programas, de las cuales, su totalidad fueron aprobadas por el comité de MIPG de la entidad.
- ✓ Realizar el [seguimiento a la publicación de los planes del decreto 612 de 2018](#)⁵: Se formularon los 12 planes institucionales de acuerdo con el artículo 1ro del decreto en mención y fueron publicados en la página web institucional de la ESSMAR ESP tal como se expone en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014⁶. Cabe mencionar que fueron articulados con el plan de acción 2021, por lo que su seguimiento se hará por medio de ello.
- ✓ Proyectar y consolidar el [plan estratégico corporativo](#) a través de mesas de trabajo con líderes de procesos: Este plan es el plan maestro que contiene todo el direccionamiento estratégico de la entidad del cuatrienio de 2021 – 2023.

⁴ por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones

⁵ Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

⁶ “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

- ✓ Consolidar y hacer [seguimiento al plan de acción de la ESSMAR E.S.P.](#): Se formuló el plan de acción 2021 de acuerdo con lo expuesto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011⁷ con el cumplimiento de los 129 indicadores contemplados. El seguimiento de este plan fue semestral logrando un cumplimiento del 100%.

8.3.3 Grupo SIG y MIPG

El Sistema de Gestión Integral - SIG de la ESSMAR E.S.P. se creó con la finalidad de Integrar los sistemas de gestión de la empresa y enfocar las actividades de la organización para controlar integralmente y de forma efectiva las variables claves de los procesos, colocando como objetivo máximo el logro de una política integrada de gestión asegurando así la competitividad que permita responder a las exigencias de las partes interesadas.

8.3.3.1 Grupo SIG.

Obtuvo un porcentaje de ejecución de 80%, en donde se adelantaron las siguientes acciones:

- ✓ Se [documentó y estandarizó los procesos de la entidad](#) en un 100% de acuerdo a lo programado para la vigencia 2021, así como también se avanzó en el levantamiento de sus caracterizaciones obteniendo 19 de 19 programadas.
- ✓ Se realizaron [mesas de trabajo con los líderes de proceso](#) para guiar la formulación de la documentación de cada área.
- ✓ Se colocó en [funcionamiento el repositorio de información del SIG](#) accesible que lleva por nombre SIGES sigla que conjuga la unión de las siglas "SIG" y "ES", donde "SIG" Significa Sistema Integrado de Gestión y las siglas "ES" representan la abreviatura del nombre de la empresa "ESSMAR" en donde se encuentra información acerca de las políticas de calidad, objetivos de calidad, Mapa de procesos y demás información relevante en este sistema.
- ✓ No se han realizado [auditorías al sistema de gestión](#) durante la vigencia 2021, debido a que se continúa trabajando en la construcción de los procedimientos, manuales, guías e instructivos de la entidad.

8.3.3.2 Grupo MIPG

Con la implementación del [Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG](#); la ESSMAR E.S.P. buscó definir los lineamientos acogiendo los parámetros de la DAFP para hacer seguimiento y medición a la gestión y desempeño organizacional, esto con el fin de generar valor, satisfacción y confianza a las partes interesadas.

En el primer semestre del año 2021 se adelantó en un 100% en la gestión del plan de acción de este grupo, destacando lo siguiente:

⁷ "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

- ✓ Reportar periódicamente y de manera oportuna el seguimiento de las políticas públicas y de gestión de la empresa acorde al cronograma proyectado para el 2021, logrando de esta manera cargar el FURAG y SIGOB oportunamente durante el año. Así como también la adopción de temas transversales en el sector público por medio de la aprobación de políticas internas que permitan el cumplimiento de todo lo requerido.
- ✓ Se realizaron 5 comités de MIPG durante la vigencia 2021 para analizar toda la gestión de Gobierno Corporativo que se adelanta en la empresa, en donde se han aprobado temas concerniente a planeación y todo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

8.4 PROCESOS DE APOYO

8.4.1 Subgerencia Corporativa

8.4.1.1 Dirección de Capital Humano

Esta dependencia aporta en la estandarización de procesos de gestión corporativa y operativa, la transversalidad de procesos hacia todos los negocios, la desagregación de funciones, dar claridad en la asignación de roles y funciones y esclarecimiento de línea de jerarquía. Apoyando en que el cliente externo pueda identificar a la [Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR E.S.P.](#), como una sola empresa con diversos servicios para los usuarios de los servicios de: [acueducto](#), [alcantarillado](#), [aseo y alumbrado](#) y [actividades complementarias](#).

Durante la vigencia del 2021 este proceso apoyó el logro de los objetivos organizacionales lo que le permitió alcanzar un 70% de ejecución del plan de acción, destacando las siguientes acciones:

- ✓ Se dio cumplimiento en un 74% del plan institucional: [Plan de bienestar e incentivos laborales](#), lo que permitió ejecutar 37 actividades dentro de las cuales se pueden destacar: jornadas de bienestar y la conmemoración de los días especiales durante el primer semestre desarrolladas de forma virtual y presencial.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 81% del Plan Institucional: [Plan Institucional de Formación y Capacitación](#), lo que permitió la consecución de 57 actividades de las 71 programadas, lo cual se sustenta con los distintos talleres, seminarios, capacitación, cursos, jornadas de socialización y formación en distintos temas aplicables en las áreas de la entidad.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 80,7% del Plan Institucional: [Plan Anual de trabajo SGSST](#). Se resalta el avance de las siguientes acciones: trabajos acerca de la accidentalidad, Certificación Trabajo en Alturas, casos COVID, Jornada de pruebas y vacunación contra el COVID-19, programa de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos, Jornada de pausas Activas (AMI), Jornadas de Salud con el grupo vivir y Jornadas de Recreación.
- ✓ Se logró el cumplimiento del 100% en la [formación en competencias necesarias para los cargos](#), por lo que la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P. Actualmente cuenta con un total de 169 Certificaciones por Competencias Laborales, de las cuales 70 corresponden al personal adscrito la Dirección de Acueducto y el restante al personal adscrito a la Dirección de Alcantarillado.

- ✓ Desarrollo del [plan de Gestión del Conocimiento](#): Las actividades concernientes a la estructuración e implementación de este plan están supeditadas al seguimiento y cumplimiento de la programación estipulada en el documento Política Institucional 2021 Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual fue aprobada en el segundo comité de MIPG de este año. Así mismo, se desarrolló y culminó con éxito, la etapa de Autodiagnóstico, la cual está contemplada en la dimensión 6 del conocimiento y la innovación de MIPG.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 50% al Plan Institucional: [Plan Estratégico de Talento Humano](#), alcanzando la ejecución de 30 actividades; dentro de las cuales se encuentran: conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Realizan inspecciones sistemáticas a las instalaciones, maquinaria o equipos, con la participación del COPASST, Conformar las Brigadas de Emergencias y capacitarlas; entre otras.
- ✓ Definir/Implementar mecanismos para la [gestión integral de riesgos](#)

8.4.1.2 Dirección Administrativa

La ESSMAR E.S.P. Ha venido en un [proceso continuo de adecuación y mantenimiento de los espacios y locaciones administrativas](#), así como en la generación de fortalecimiento de seguimiento y control del manejo del inventario, vigilancia para el cuidado de los bienes muebles e inmuebles de la empresa.

En el 2021 se realizaron diferentes adecuaciones en la sede principal de la ESSMAR E.S.P. y sus sedes alternas, con el fin de brindar un ambiente óptimo y agradable para los funcionarios de la entidad. Así mismo, se fortaleció el proceso de preservación y custodia de los activos, así como también la preservación y custodia de los activos físicos de la empresa.

Para el segundo semestre de la vigencia 2021, este proceso direccionó su gestión para apoyar la consecución de los objetivos organizacionales obteniendo un porcentaje de ejecución del 97% en el plan de acción.

- ✓ Se dio cumplimiento en un 87.78% del plan institucional: [Plan Anual de Adquisiciones – PAA](#). Corresponde a un valor ejecutado por \$51.416.531.744 del 100% aprobado \$58.571.031.744.
- ✓ Se cumplió en un 100% en el [seguimiento y control de documentos reglamentarios](#) de los vehículos del parque automotor de la ESSMAR E.S.P.
- ✓ Se dio cumplimiento al [plan de mantenimiento](#) en un 100%, lo cual es resultante de la ejecución de los 4 contratos que se tienen para este objeto.
- ✓ Se avanzó en un 100% en el [nivel de vigilancia remota](#), con la instalación de las cámaras de vigilancia programadas.

8.4.1.3 Dirección Financiera

Esta Dirección tiene la responsabilidad económica de la empresa, dentro de sus funciones se encuentra la de realizar los pagos a los que está obligada, así como la gestión de las partidas de

los ingresos que tiene la misma. De este modo, se puede entender que esta dependencia es fundamental, puesto que esta Institución tiene entre sus objetivos crear valor a sus partes interesadas.

Los ingresos de la ESSMAR E.S.P, se generan principalmente por la prestación de servicios públicos domiciliarios en el distrito de santa marta, en las operaciones de Acueducto, Alcantarillado, Alumbrado público, servicios privados de recolección de escombros y los ingresos asociados al contrato de concesión para servicios de recolección de basuras con la empresa INTERASEO S.A. E.S.P.

Para el segundo semestre del año 2021, la calificación obtenida correspondió al 72%, con una calificación total para la vigencia del 70%, resaltando las siguientes observaciones:

- ✓ Se elaboraron 2 **informes de recaudo de cartera** correspondientes a los últimos trimestres del año.
- ✓ Elaboración de 2 **informes y análisis de ejecución presupuestal de ingresos y gastos** cumplimiento con la meta proyectada.
- ✓ Se realizó 1 **informes de estados financieros**, de 2 proyectados, teniendo en cuenta que estos se realizan con periodicidad trimestrales, no se presenta el correspondiente al último trimestre del 2021, debido a que el cierre de este, se ejecuta al final del mes de enero 2022.
- ✓ En la acción de **estructurar el sistema de costeo ABC**, se avanzó en la estructuración de los centros de costo en las distintas unidades de la empresa.
- ✓ Bajo la actual situación de intervención por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a la ESSMAR E.S.P., la acción de **Plantear escenarios viables para la transformación de la empresa que permitan la inversión por parte del ente territorial**, se recomienda replantear o validar el paso a seguir para el cumplimiento de esta acción, de acuerdo a las directrices de la actual administración.
- ✓ Durante el primer semestre, respecto a la acción de **relación de Inventario de activos físicos y bienes de consumo**, se avanzó en el proceso de actualización de acuerdo con las políticas definidas en el procedimiento de control y seguimiento de activos fijos, sin embargo en el segundo semestre, no se evidenció avances.
- ✓ En cuanto a la **trazabilidad de entradas y salidas de bienes e insumos**: durante el primer semestre se definió un procedimiento, el cual permite controlar y tener trazabilidad de los insumos solicitados y entregados. Se recomienda la creación de una herramienta, que permita identificar la trazabilidad de los diferentes bienes e insumos que ingresan o salen del almacén, para que no se lleve el control de forma manual.
- ✓ Se logró con el cumplimiento de algunos **reportes financieros** a las distintas entidades de vigilancia que sean competentes alcanzando un 70% de cumplimiento de esta acción.

8.4.2 Grupo TIC´s

El área de las Tecnologías de la Información y Comunicación tiene como objeto **generar estrategias para el mejoramiento continuo a nivel tecnológico** de la ESSMAR E.S.P., gestionando herramientas que coadyuven a mantener la integridad de la información y optimización de los

recursos tecnológicos de todas las áreas, teniendo en cuenta la proyección de cada dependencia, se buscan herramientas tecnológicas que faciliten y optimicen sus procesos, mejorando así los resultados alcanzados de cada una y la protección de la información fundamental para el futuro de la entidad.

Para el segundo semestre alcanzó una ejecución del 95% en su plan de acción, se resaltan las siguientes observaciones:

- ✓ Se realizó el Plan Institucional: [Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- PETI 2021](#), cumpliendo con la ejecución en un 100%, de los objetivos programados que fueron en total 22.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 100% del Plan Institucional: [Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2021](#).
- ✓ Se dio cumplimiento en un 100% al Plan Institucional: [Plan de Seguridad Privada de la Información 2021](#), se realizó la ejecución de los 3 objetivos programados.
- ✓ Se adoptó una [metodología de desarrollo y escritura de código](#) con la cual se implantaron todas las soluciones futuras para la puesta en marcha de manera robusta y mejora continua, entre los casos vigentes se encuentran la APP para dispositivos móviles, portal de pagos en la página web y portal cautivo.
- ✓ Se logró la [actualización de servidor de aplicaciones multipropósitos](#): Las especificaciones técnicas requeridas para dicho servidor son: Procesador INTEL XEON GOLD 6210u, Memoria RAM 192 GB, Disco Duro 12 TB (12000 GB) + 4000 GB SSD y Administración remota con plataforma web UpLINK: 40 Mbps. Este proceso se encuentra en la etapa 3 (licitación), para lo cual se adjudicó el contrato de arrendamiento 033 para la adquisición del servidor virtual.
- ✓ Se logró cumplir con el 100% de lo programado para la acción de [actualización de la página web de la ESSMAR E.S.P.](#).
- ✓ Se realizaron 180 [Backups a los equipos de cómputo de la ESSMAR E.S.P.](#) cumplimiento del indicador en un 100%.
- ✓ Avance en la [compra de equipos de cómputo](#) para las diferentes áreas de la ESSMAR E.S.P. Se adquirió un total de 52 equipos nuevos con base a las necesidades identificadas en las áreas, logrando así un cumplimiento del 100% del indicador.
- ✓ No se evidenció avances en la [implementación de software de gestión documental](#) con respecto al primer semestre.
- ✓ [Diagnóstico y definición recomendaciones sobre la infraestructura tecnológica](#) se logró el 100% de los diagnósticos proyectados para el cumplimiento de esta acción.
- ✓ Avance en la [compra de licencias de software de ofimática](#): Adquiriendo licencias, antivirus y windows 10 para cada equipo de la ESSMAR E.S.P

8.4.3 Grupo Gestión Documental

La Gestión documental y de archivo del ESSMAR E.S.P. es el proceso mediante el cual se gestiona la información física (Documentos) de la organización, así como también la custodia de estos en cumplimiento a la ley de archivos (Ley 594 de 2000). Este proceso tiene la tarea de custodiar la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, administración de los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por los usuarios internos y externos.

Para el cumplimiento de esto, el proceso adelantó durante durante la vigencia 2021 las siguientes actividades que le permitieron alcanzar un 66%:

- ✓ Avance en un 55% en la [Actualización de las Tablas de Retención Documental-TRD y Tablas de Valoración Documental-TVD](#) e identificar todo el material que sea susceptible de eliminación: Al cierre del año 2021, se han ejecutado 11 de 19 series documentales programadas.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 75% al Plan Institucional: [Plan Institucional de Archivos de la Entidad \(PINAR\)](#), lo cual permitió lograr que todas las dependencias hicieran el levante del inventario de sus archivos de gestión diligenciando el formato único de inventario documental, Se desarrollarán procedimientos, formatos e instructivos para la Gestión de la correspondencia que permita un mayor control de las trazabilidades de las comunicaciones, se logró que se recuperaran los fondos acumulados aplicando los criterios archivísticos; entre otras actividades.
- ✓ Avance en un 100% en la [digitalización de las historias laborales cerradas y activas](#): Se realizó la digitalización de 701 historias laborales, tal como se tenía programado.
- ✓ Avance en un 100% de las [capacitaciones a los funcionarios](#) para el buen uso de las herramientas tecnológicas destinadas a la administración de la información de la entidad; ejecutando 12 tal como se tenía programado para el 2021.

8.4.4 Oficina Asesora Jurídica y contractual

La oficina de asesoría jurídica y contractual representa judicial y extrajudicialmente a la ESSMAR E.S.P. en los procesos y actuaciones que se instaure en su contra o que éste deba promover, mediante poder o delegación, y supervisar el trámite de estos. Además de lo anterior, esta área le proporciona a la empresa una salvaguardia jurídica y contractualmente, para ello durante el primer semestre de la vigencia 2021 adelantó las siguientes acciones que le permitieron obtener una ejecución del 60% de su plan de acción:



- ✓ **Gestión en minimizar los riesgos jurídicos en la toma de decisiones administrativas, judiciales y de contratación:** No se evidencia avance en la implementación del manual de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico, pero sí lo relacionado con la actualización del manual de contratación de acuerdo con la regulación vigente.
- ✓ **Reportar los contratos y órdenes de servicios celebrados en la plataforma SECOP:** Se reportaron en la plataforma de SECOP un total de 163 contratos, que representan el cumplimiento del 100% del Indicador para la vigencia.
- ✓ **Reportar los contratos y órdenes de servicios celebrados en la plataforma SIA OBSERVA:** Se reportaron en la plataforma SIA Observa un total de 156 contratos, que representa un 95,7% de cumplimiento.
- ✓ **Avance en la trazabilidad de defensa jurídica en el periodo (Fallos a favor y en contra):** Al cierre del mes de junio 2021, fueron notificadas 70 acciones de tutelas: 49 fallos favorables, 16 fallos desfavorables en primera instancia, 7 impugnados, 5 pendientes de fallo en primera instancia, 1 pendiente de fallo en segunda instancia y 6 fallados a favor en segunda instancia.

8.4.5 Grupo Asuntos Disciplinarios

Este grupo tiene a su cargo ejercer vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos de la Entidad, esto es, adelantar la acción disciplinaria e investigar de manera integral y absolver o sancionar disciplinariamente en primera instancia a los funcionarios, conforme a los parámetros dados por el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002 – a partir del 1 de julio de 2021 el Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019 –, además de realizar actividades orientadas a la prevención de la comisión de faltas disciplinarias, todo con el fin de preservar el orden interno y verificar la adecuada conducta de quienes son el medio para cumplir los fines de la entidad.

En virtud de lo anterior, este proceso adelantó gestiones que le permitieron alcanzar un porcentaje de ejecución de un 83% en su plan de acción, destacando lo siguiente:

- ✓ Se realizó la impresión y entrega de 200 volantes para socializar a funcionarios [estrategias de prevención y sensibilización a funcionarios](#) relacionadas con asuntos disciplinarios.
- ✓ Se realizaron 2 jornadas de capacitación a un total de 51 funcionarios [sobre el Código Disciplinario Único CDU](#) en el segundo semestre del año.
- ✓ Se avanzó en la trazabilidad y estado de las sanciones disciplinarias llevadas a cabo en el periodo.

8.5 PROCESOS DE EVALUACIÓN

La oficina de Control Interno es un órgano de vigilancia y en virtud de ello, realiza verificaciones para exteriorizar recomendaciones de mejora para las diferentes áreas. En el primer semestre de la vigencia 2021 este proceso apoyó en la consecución de los objetivos organizacionales con un avance del 50% de su plan de acción, por medio de las siguientes actividades:

- ✓ **Diseño, elaboración, implementación y actualización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021:** Este plan fue formulado teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Su contenido se basa en los siguientes componentes:



- ✓ **GESTIÓN DE RIESGO:** Se realizó la actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción de la entidad e identificación de Riesgos de Corrupción.
- ✓ **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE:** Se realizó una política de racionalización de trámites, un inventario de trámites y se encuentran en simplificación para posterior cargue en el sistema único de información de trámites – SUIT.
- ✓ **RENDICIÓN DE CUENTA:** Se han realizado reuniones zonales con grupos de interés, en la página institucional y a través de la redes sociales se publica de manera constante información relevante sobre avances de gestión de la entidad.
- ✓ **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO E IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Se evidenció en el estudio de satisfacción del 2021, una disminución del índice con respecto al 2020 en la mayoría de las áreas revisadas.
- ✓ **Sensibilización de planes, programas y proyectos,** mediante mecanismos de divulgación variados.

9 CONCLUSIONES

La ejecución del plan de acción 2021 se cumplió en un 82% sobre un 100% de lo programado, el porcentaje restante (18%), por lo general, no se cumplió, debido a que algunas áreas se plantearon cumplir acciones que hacen parte al Plan de Desarrollo Distrital, como es el caso de la subgerencia de otros servicios, la cual para el cumplimiento de algunas de sus acciones se requiere de una fuerte financiación, por lo que en la actual condición financiera de la ESSMAR ESP no es viable el cumplimiento y/o avance de estos proyectos.

En lo concerniente al porcentaje ejecutado, se observa que el 33% de las áreas tuvo un porcentaje mayor a 90% en su nivel de ejecución; dentro de las cuales se destacan: Dirección de Alcantarillado, Grupo TIC's, Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, Oficina de Comunicaciones, Grupo de gestión administrativa y Control Interno.

Las áreas que cuyo porcentaje quedó inferior al 80% (correspondiente al 44% del total de las áreas) de sus acciones fueron: Subgerencia de otros servicios, Capital Humano, Dirección Financiera, Gestión Documental y Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación.

10 RECOMENDACIONES

- ✓ Se invita a los líderes de proceso junto a su equipo de trabajo, a participar activamente en el cumplimiento de las acciones que se planean ejecutar durante cada vigencia del Plan de acción, de tal modo que se definan estrategias o acciones específicas, mensurables, alcanzables, relevantes y objetivas, encaminadas al logro del plan estratégico de la entidad.
- ✓ Es importante tener claro que el Plan de Acción no debe verse como una actividad más dentro del día a día, sino como **la hoja de ruta** que nos permite trabajar de manera objetiva y estructurada para minimizar las necesidades de cada área y enfocar los esfuerzos para el fortalecimiento de cada uno de los procesos de la entidad.
- ✓ Se exhorta a todas las áreas a elaborar el plan de acción de la próxima vigencia de manera integrada y participativa, a revisar los indicadores del proceso e identificar las acciones que le apuntan al mejoramiento continuo, definir estrategias retadoras y exigentes frente a la gestión a realizar.
- ✓ Todos los indicadores a evaluar deben contar con su respectivo soporte en cumplimiento de la política de gobierno corporativo definida por la entidad y en garantía del cumplimiento de dichas acciones, es importante cumplir con los plazos establecidos para la entrega de la información, debido a que este informe es de vital importancia para la compañía y su publicación debe realizarse en cada seguimiento en el enlace de transparencia de la página web oficial de la entidad.