

PLAN DE ACCIÓN 2023

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

VICTOR MANUEL VELEZ MARULANDA

AGENTE ESPECIAL ESSMAR E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
3	ALCANCE.....	7
4	OBJETIVO.....	8
5	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA.....	9
6	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
7	ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN 2020 – ESSMAR ESP.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1	SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:.....	12
7.1.1	Dirección de Acueducto.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1.2	Dirección de Alcantarillado:.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2	SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD.....	14
7.3	SUBGERENCIA DE OTROS SERVICIOS.....	14
7.3.1	Energía y Alumbrado Público:.....	14
7.3.2	Actividades Complementarias y Servicios no Regulados:.....	16
7.3.3	Aseo y Aprovechamiento:.....	17
7.4	SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:.....	17
7.5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA.....	19
7.6	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:.....	20
7.7	OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	¡Error! Marcador no definido.
7.8	SUBGERENCIA CORPORATIVA:.....	21
7.8.1	Dirección de Capital Humano:.....	21
7.8.2	Dirección Administrativa y Financiera:.....	23
7.9	OFICINA DE CONTROL INTERNO:.....	25
7.10	SECRETARÍA GENERAL.....	25
7.10.1	Grupo Asuntos Disciplinarios:.....	¡Error! Marcador no definido.
7.10.2	Grupo Gestión Documental:.....	25
7.10.3	Grupo SIG y MIPG:.....	26
7.10.4	Grupo TIC's:.....	27

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.....	11
---	----

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; enfoca sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de la misión y visión institucional, por medio de su planeación estratégica y prospectiva, para lograr la satisfacción de sus usuarios.

En virtud de lo anterior, y bajo la responsabilidad que le confiere su objeto social, la ESSMAR E.S.P. adelanta acciones que le permitan, no sólo orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos y sus lineamientos estratégicos, sino también con el impacto positivo en la comunidad. Además, fortalecer sus procesos para que la calidad esté presente en la prestación de sus servicios.

Las acciones por áreas en su totalidad corresponden a la herramienta de planeación: Plan de Acción Institucional. 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 y las funciones de la entidad.

A continuación, se exterioriza el Plan de Acción Institucional vigencia 2023 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR ESP, que responde al cuarto año del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2023.

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



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.

RESPONSABILIDAD:

Este valor está representado en todos los que hacemos parte del equipo ESSMAR en aspectos como los siguientes: prontitud, sensatez, madurez y prudencia, asumiendo los objetivos de la institución como propios.

PARTICIPACIÓN:

Los funcionarios del ESSMAR promovemos con nuestros usuarios y comunidades la cultura del reciclaje, brigadas de aseo y todo complemento importante de servicio. Además, el funcionario debe desarrollar esta cultura en su entorno personal. Así mismo internamente impulsamos el trabajo en equipo y la distribución colectiva de las responsabilidades.

JUSTICIA:

En ESSMAR nuestras actuaciones y decisiones son ajenas a juicios previos, reconocemos las necesidades y conocemos la problemática de las comunidades en el tema de residuos sólidos, y aplicamos nuestra programación correspondiente sin excepciones.

EFICIENCIA:

Nos comprometemos en hacer buen uso de los recursos y racionalizar al máximo la materia prima y/o activos de la empresa, esto sin generar afectación a la consecución de los objetivos corporativos.

COMPROMISO:

Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la empresa.

HONESTIDAD:

Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia, de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.

RESPECTO:

Aceptamos y toleramos la diferencia, como principio base para una convivencia sana y pacífica.

LEALTAD:

Somos fieles a lo que nos comprometemos y profesamos, adhiriéndonos a principios y valores.



01
COMPROMISO EN EL SERVICIO
 Desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y partes interesadas, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejadas en la satisfacción de los usuarios.

MORALIDAD CORPORATIVA
 Buscamos desarrollar nuestra misión corporativa, con apego y cumplimiento a valores éticos, respeto al marco regulatorio, acciones transparente y relación de mutuo beneficio entre usuarios y partes interesadas.

02

03
COMPROMISO CON LA CALIDAD
 Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la gestión efectiva, eficiente y oportuna de los procesos y recursos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL
 A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de la población Samaria, apoyados en acciones responsables.

04

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

PILARES CORPORATIVOS



3 ALCANCE

El Plan de acción, tiene su fundamento normativo en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011¹, en donde se exterioriza que este instrumento de planeación en las Instituciones Públicas debe contener 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.

En este sentido, es de carácter obligatorio para todas las entidades oficiales del Estado, convirtiéndose en una estrategia de Direccionamiento Estratégico y Prospectivo que aplica a todos los procesos de la ESSMAR E.S.P., permitiéndole a su vez, una orientación para la prestación de servicios de forma eficiente, de calidad y seguro hacia sus usuarios.

El presente documento aplica para todos los procesos de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. bajo un esquema de trabajo integral, no sólo para su elaboración y formulación, sino también en su ejecución y el soporte de las evidencias en cada seguimiento que se realice.

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

Formular y elaborar del Plan de Acción de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. – 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 2023.

5 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, cuenta con Plan Estratégico para el cuatrienio 2020 - 2023, 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 encuentran 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, es la encargada de efectuar las funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera la elaboración y formulación y es garante de la ejecución y el seguimiento de las actividades para que se dé cumplimiento a las metas propuestas, el cual constituye parte Integral del sistema evaluativo de los compromisos institucionales y misionales de la Empresa.

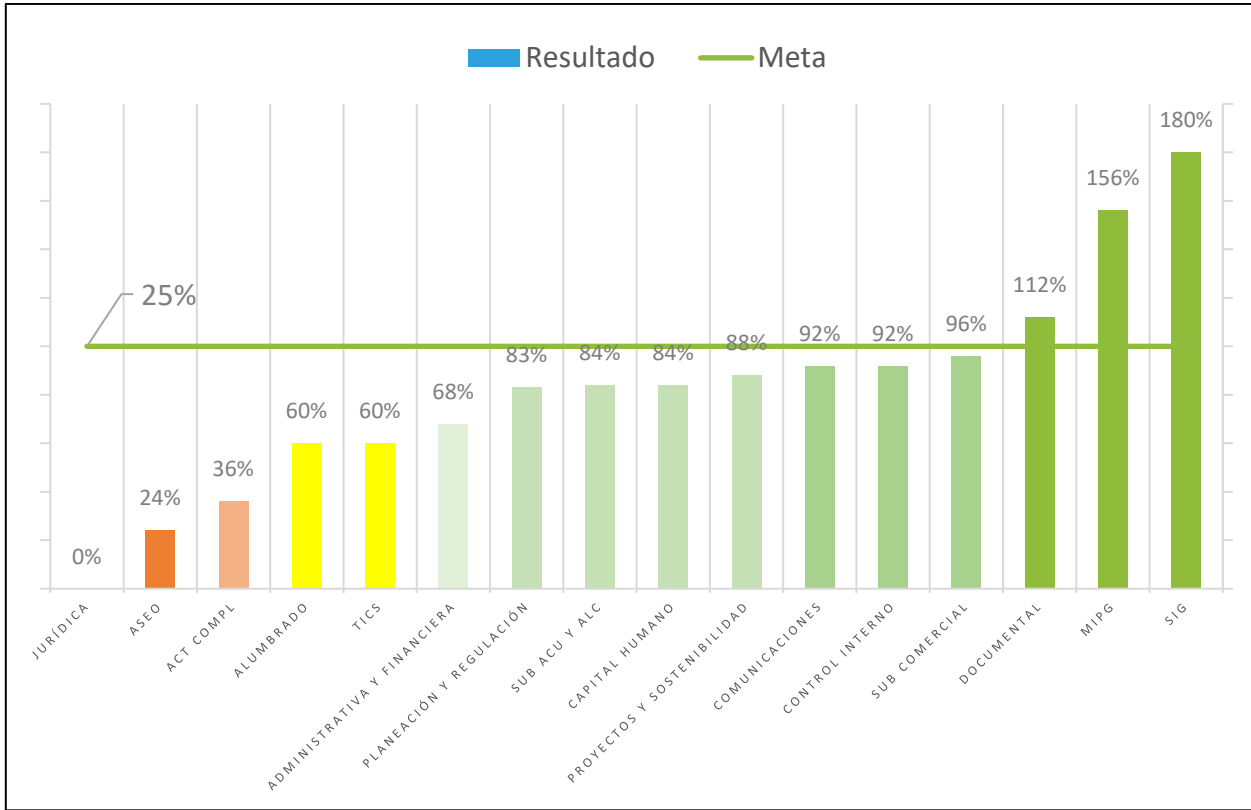
El seguimiento del Plan de Acción Institucional para el año 2023 se llevará a cabo trimestralmente y como resultado de ello se emite un informe que brinde la información sobre el avance de las acciones que se contemplaron en su elaboración y formulación.

6 RESULTADOS DE AVANCE PRIMER TRIMESTRE

A continuación, se presentan los resultados alcanzados por cada uno de los procesos en el primer trimestre de la vigencia 2023.

Area	Resultado	Meta	Cumplimiento
Jurídica	0%	25%	0%
Aseo	6%	25%	24%
Act Compl	9%	25%	36%
Alumbrado	15%	25%	60%
TICS	15%	25%	60%
Administrativa y Financiera	17%	25%	68%
Planeación y Regulación	21%	25%	83%
Sub Acu y Alc	21%	25%	84%
Capital Humano	21%	25%	84%
Proyectos y Sostenibilidad	22%	25%	88%
Comunicaciones	23%	25%	92%
Control Interno	23%	25%	92%
Sub Comercial	24%	25%	96%
Documental	28%	25%	112%
MIPG	39%	25%	156%
SIG	45%	25%	180%

Como se observa en la tabla anterior se alcanzo un cumplimiento general a corte del primer trimestre del 84% equivalente a un 21% del 25% programado, como se observa en la siguiente grafica:



7 RESULTADOS POR PROCESOS

En este apartado se exteriorizan los resultados por procesos, de acuerdo con los indicadores definidos por la entidad en el plan de acción institucional, el cual es el siguiente:

Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.

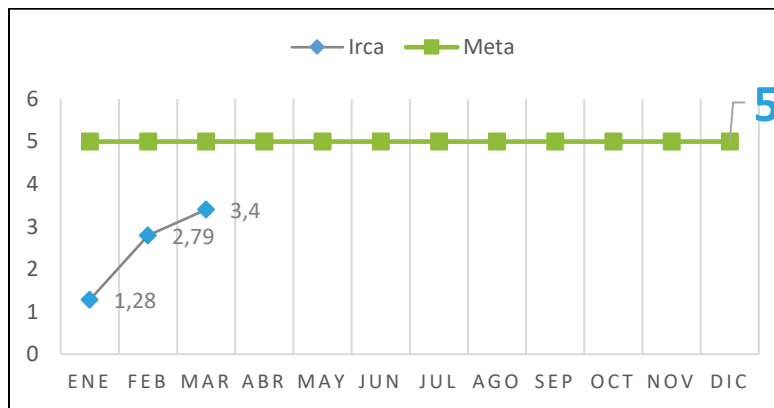
Proceso	Dependencia	N° de Indicadores por áreas
Gerencia	Comunicaciones	3
	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	3
	Jurídica	5
	Total	11
Gestión de Evaluación y control	Control Interno	1
	Total	1
Secretaría General	Gestión Documental	1
	MIPG	1
	SIG	3
	TICS	3
	Total	8
Subgerencia Acueducto y Alcantarillado	Acueducto	3
	Alcantarillado	1

	Total	4
Subgerencia Corporativa	Dirección Administrativa y Financiera	9
	Capital Humano	4
	Total	13
Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Gestión comercial	7
	Total	7
Subgerencia Operación de Otros Servicios	Actividades Complementarias	3
	Aseo	5
	Alumbrado Público	3
	Total	11
Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad Ambiental	Proyectos y Sostenibilidad	2
	Total	2
Total, general		57

7.1 SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

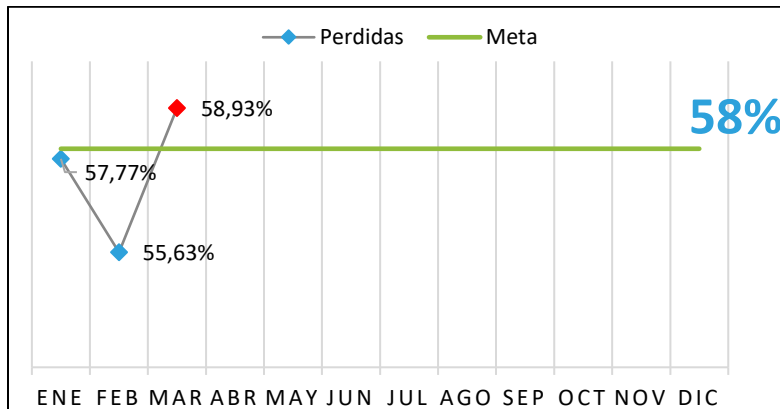
IRCA

- No se realizaron mttos preventivos a tanques por temporada de verano.
- 787 Purgas; 1156 mttos Puntos de muestreo.
- Se realizaron pruebas con los polímeros FLOPAMTM FO 4190 PWG y ULTRAFLOC 1084 en las plantas de tratamiento de agua potable.



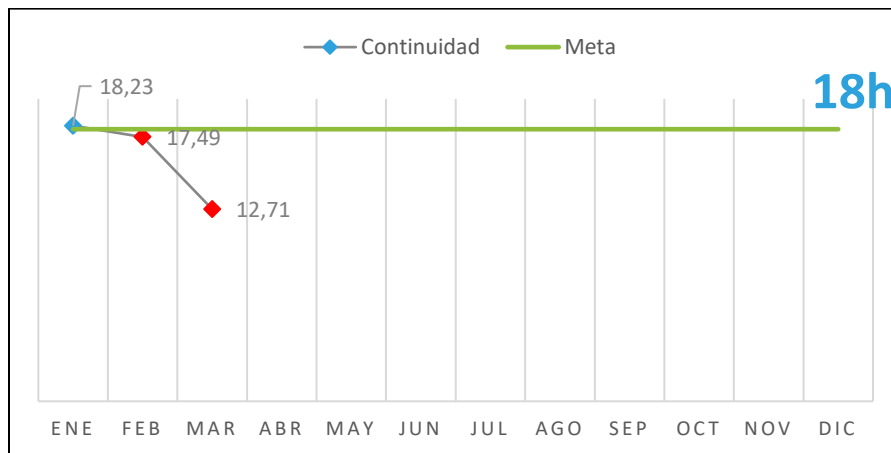
Perdida

- Se desarrollan en el primer trimestre 4 estrategias principales, Recaudo por Irregularidades, Seguimiento de facturación a predios normalizados, Seguimiento de facturación de lavaderos de autos y Seguimiento de facturación en medidores 0 m3.
- Obras de sectorización.



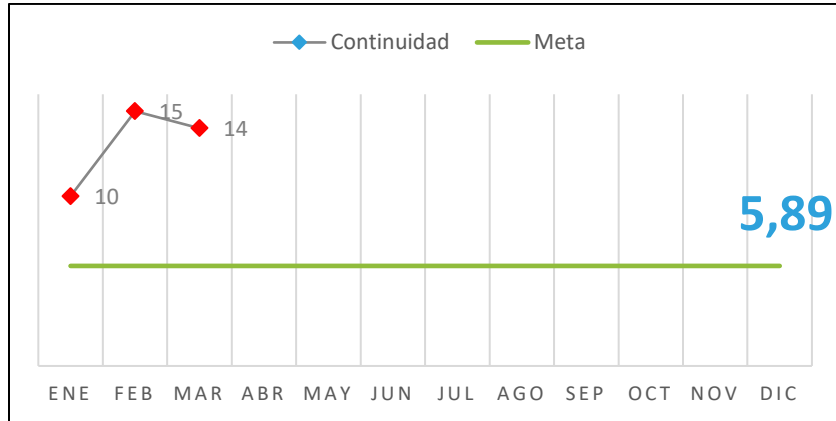
Continuidad Acueducto

- 100% de cumplimiento al plan de mto preventivo.
- Disminución de los costos por reparación y reemplazo de equipos, mto preventivo de pozos.



Continuidad Alcantarillado

- Limpieza de 25650 ML de red de alcantarillado.
- 499 ML de reposición de colectores.



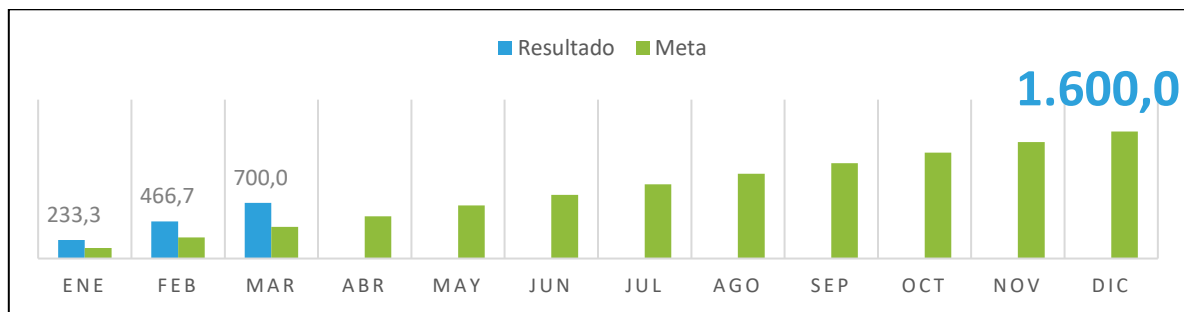
7.2 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Ejecución Presupuestal POIR Acueducto

- No se han ejecutado inversiones de acueducto durante el primer trimestre.

Ejecución Presupuestal POIR Alcantarillado

- Se reporta la ejecución e interventoría del proyecto Tamaca el cual inicio en la vigencia 2022 y se finalizó en el 2023, se adicionan estos recursos a lo presupuestado para 2023. Pasando de 900 M a 1600 M para Alcantarillado.

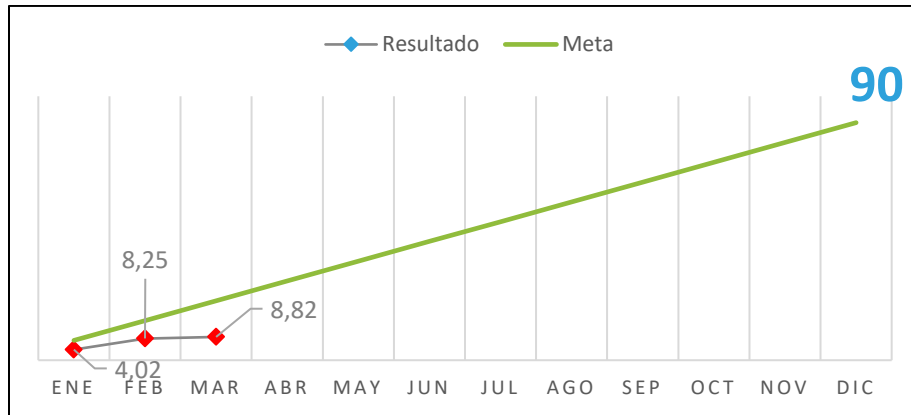


7.3 SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS

7.3.1 Dirección de Energía y Alumbrado Público:

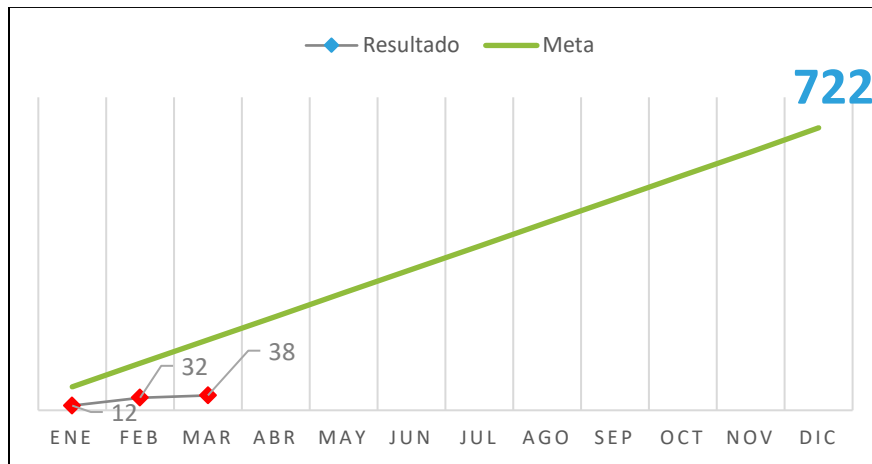
Ejecución Presupuestal

- No se alcanza la meta para el primer trimestre. La ejecución se debe cargar mensualizada.



Expansiones

- No se alcanza la meta para el primer trimestre.

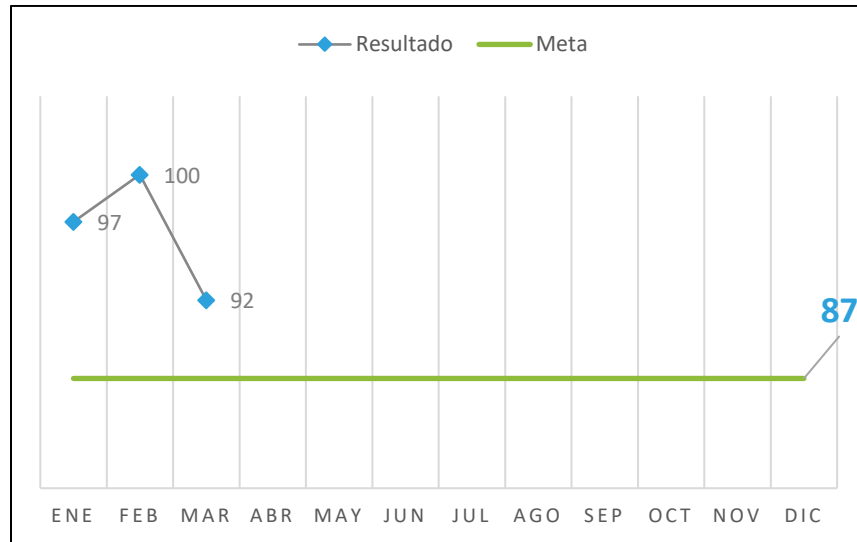


Modernización

- No ha iniciado el proceso de modernización, se encuentran aún en etapa contractual.

PQRS

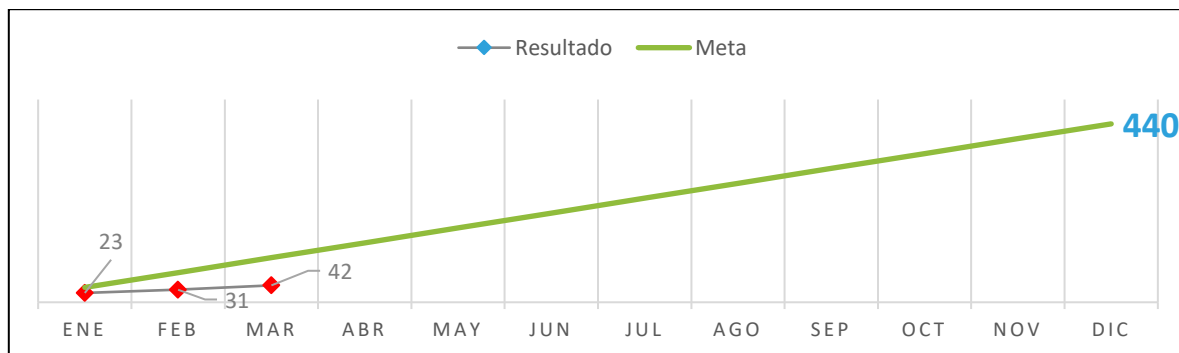
- Se sugiere que para cerrar las ordenes de trabajo se cargue una foto o evidencia, así como también la implementación de un proceso de auditoría.



7.3.2 Actividades Complementarias y Servicios no Regulados:

Ejecución Presupuestal

- Se recomienda mejorar el archivo de control de ingresos en Excel, modificar la digitación por hojas a una hoja de consolidado y otra hoja de reporte con filtros dinámicos.
- Se observa un bajo cumplimiento de la meta definida para el primer trimestre, se solicita definir las acciones de mejora para este indicador.
- En vez de cargar las facturas de los clientes, solicitar un reporte de ingresos certificados por la oficina de gestión administrativa y financiera.



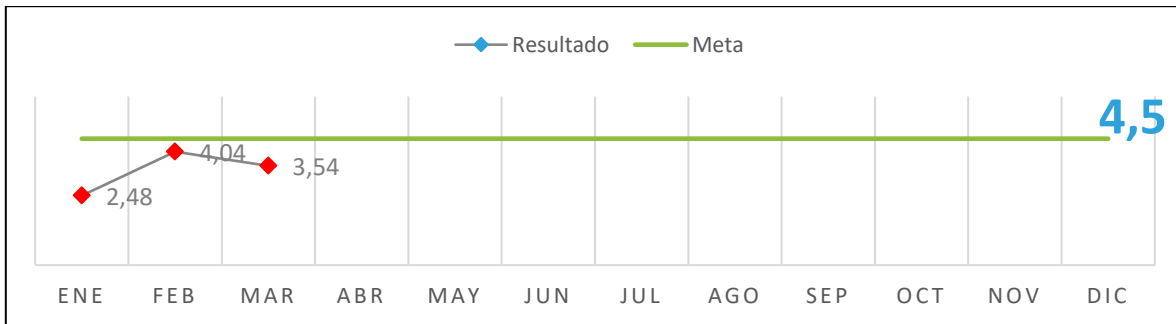
Continuidad ICTRI

- Indicador no cumple con las condiciones del servicio de aseo por lo que no efectiva su medición.
- Se recomienda incluir los siguientes indicadores, eficiencia del gasto; Disponibilidad de la maquinaria para la prestación de servicios en horas máquina.

7.3.3 Aseo y Aprovechamiento:

Aumento Residuos Sólidos Aprovechables

- Para lograr la meta de reciclaje del 4.5% del total de residuos en la vigencia, el reciclaje promedio durante todos los meses del año debe ser igual a 4.5 y los resultados evidencia que no se ha alcanzado este valor.



ICTRI

- El indicador no es calculado desde la subgerencia. El prestador no reporta información indicadores establecidos de la resolución CRA 315 de 2005

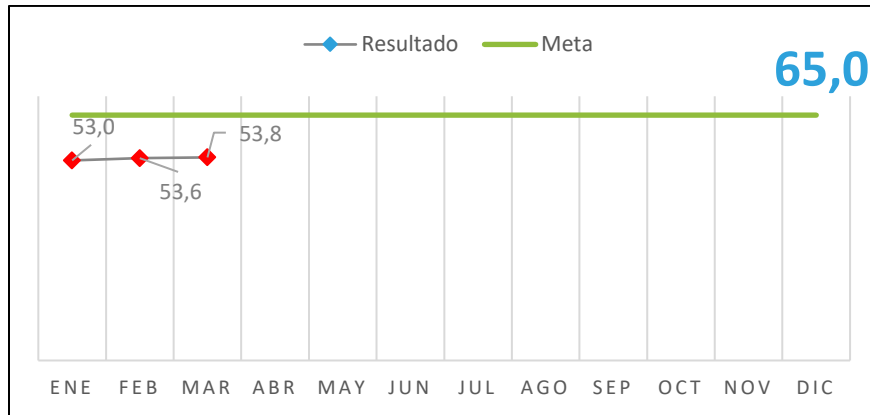
ICTBLI

- El indicador no es calculado desde la subgerencia. El prestador no reporta información indicadores establecidos de la resolución CRA 315 de 2005

7.4 SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:

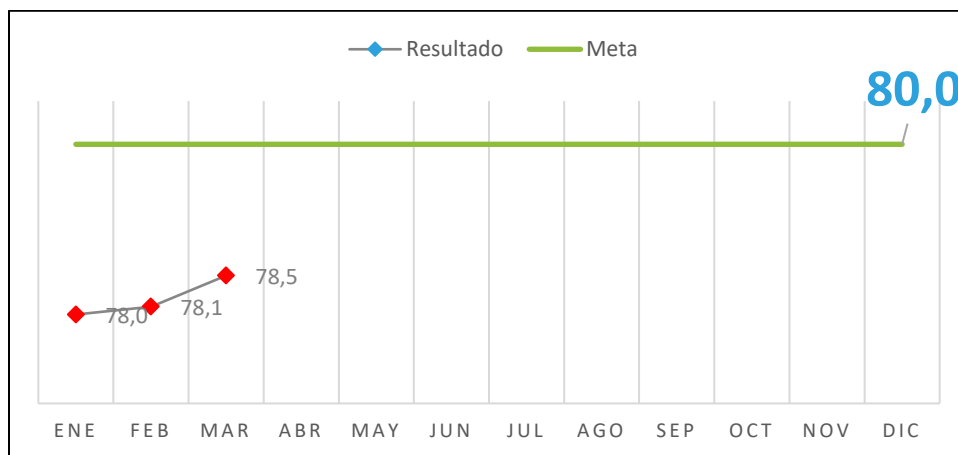
Micromedición Efectiva.

- No se ha dado continuidad al contrato vigente para la instalación de medidores.



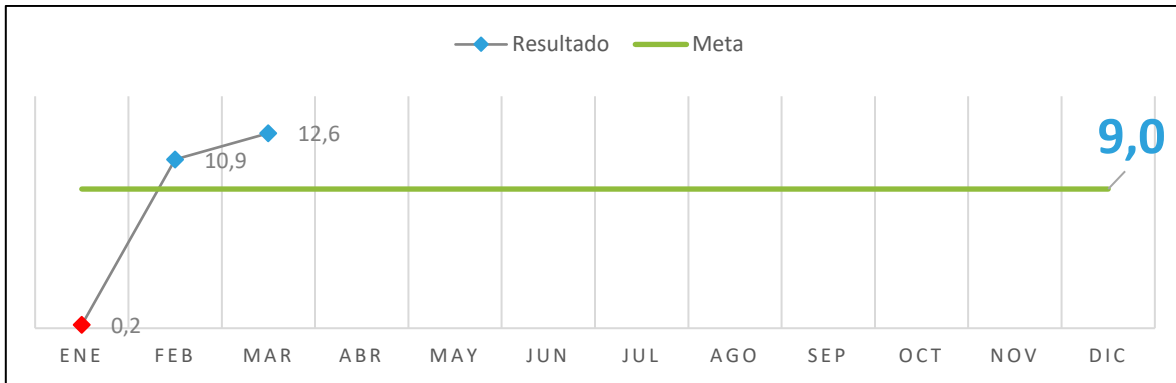
Cobertura

- Se observa una tendencia creciente.
- Se continua ejecutando el plan de vinculación de usuarios potenciales y se ha fortalecido el proceso de identificación de predios sin contrato.



Incremento de consumo.

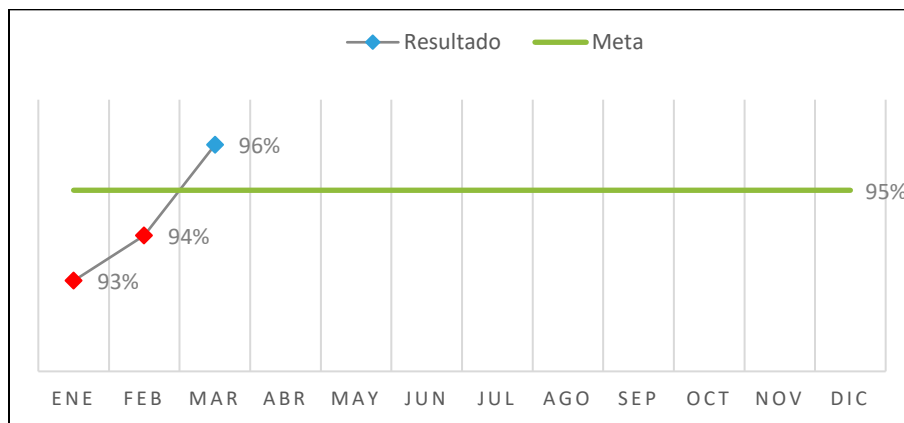
- Se han implementado acciones durante el primer trimestre que han impactado el crecimiento en el consumo como: Seguimiento a usuarios con consumo promedio, revisión de usuarios con consumo 0, Seguimiento a predios deshabitados y suspendidos.



7.5 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA

Cumplimiento Cargue SUI.

- Se evidencia un incremento en el cumplimiento de los formatos cargados en la plataforma SUI, gracias al seguimiento y envío oportuno por parte de los distintos procesos institucionales.

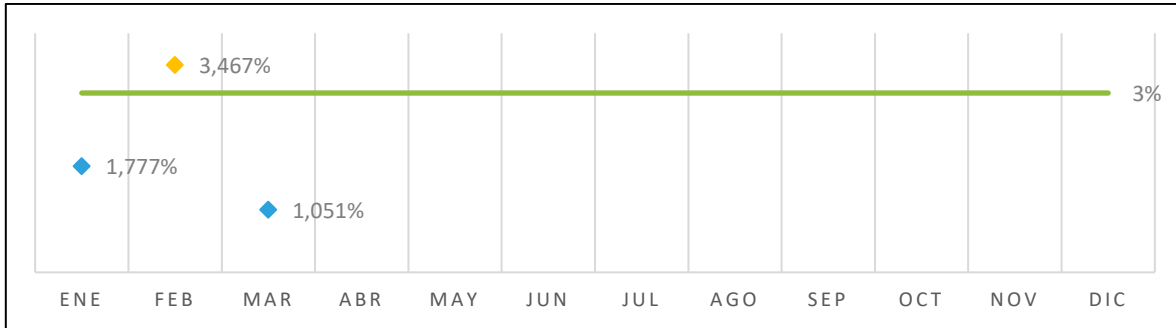


Cumplimiento publicación y seguimiento planes.

- Los planes se elaboraron y publicaron de forma oportuna antes del 31 de enero. Soporte Acta de aprobación MIPG.
- El seguimiento a los planes se realiza trimestralmente en comité de MIPG.

Actualizaciones tarifarias.

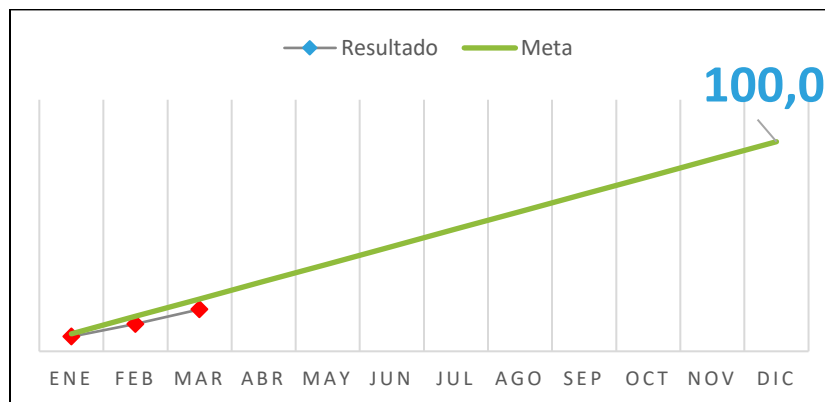
- Se realizó actualización a partir del 18 de febrero con el IPC acumulado de diciembre y en este mismo mes, el IPC se acumuló nuevamente por encima del 3%, por lo que se esperó el cierre de marzo para iniciar la nueva actualización.



7.6 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:

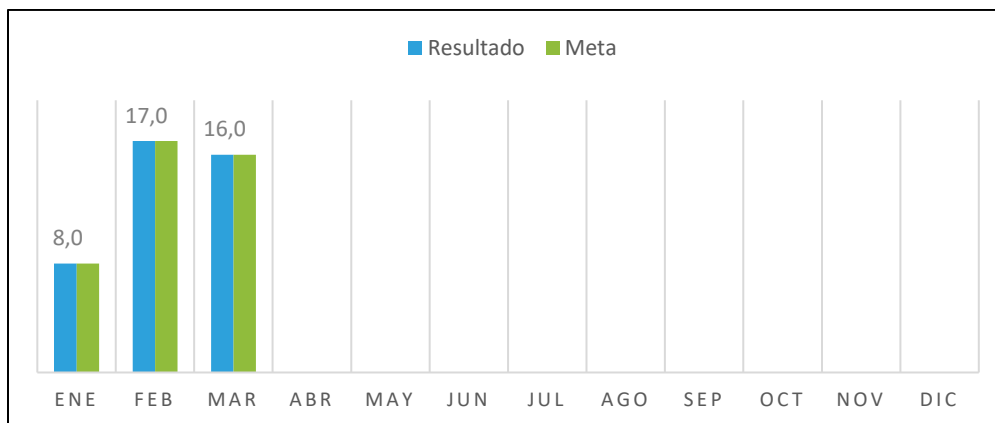
Eficiencia de la comunicación interna.

- Se sugiere implementar encuesta de percepción a los funcionarios de la entidad sobre la efectividad de los canales que se utilizan actualmente para socializar las distintas actividades y planes de la entidad e identificar el grado de asimilación de las diferentes temáticas tratadas por los distintos medios.



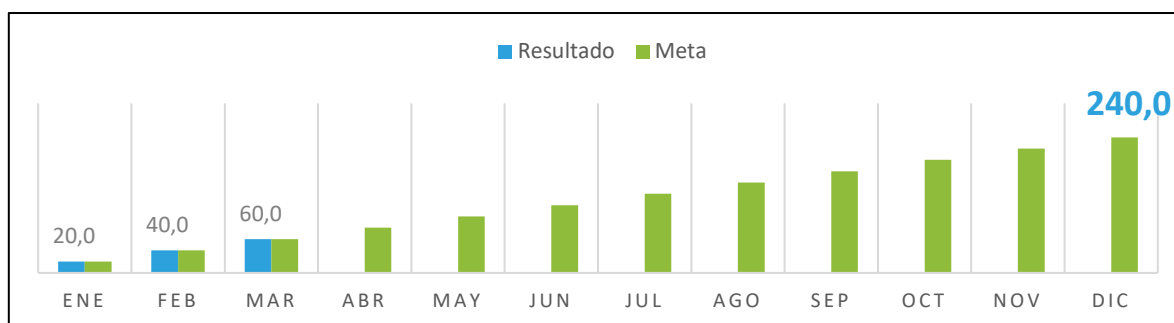
Oportunidad en la atención.

- Definir acciones para mejorar el indicador.



Aumento de la visibilidad en redes.

- Se sugiere retomar medición de percepción de la marca en los medios de mayor impacto en la ciudad.
- Se sugiere indicador de reputación, realizar encuesta a grupos de valor para medir la percepción que tienen estos de los distintos componentes: como buen empleador, por su respaldo financiero, por la calidad de sus bienes y servicios, por su visión y liderazgo, por la apelación emocional que inspira, y por su responsabilidad social.



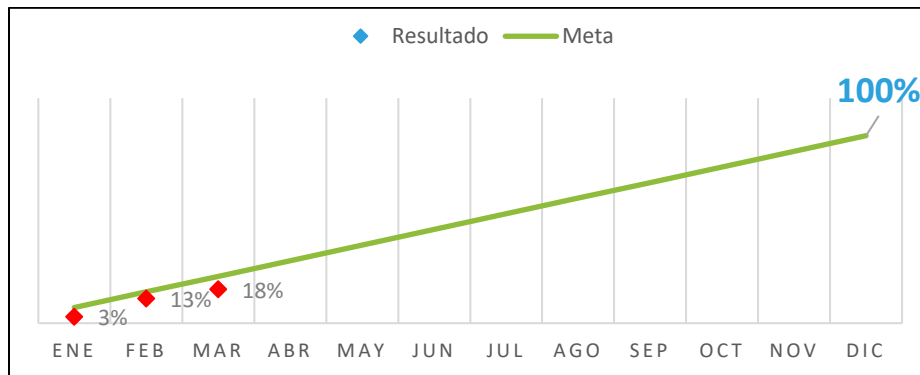
7.7 SUBGERENCIA CORPORATIVA:

7.7.1 Dirección de Capital Humano:

Plan institucional de Formación y Capacitación (PIFC)

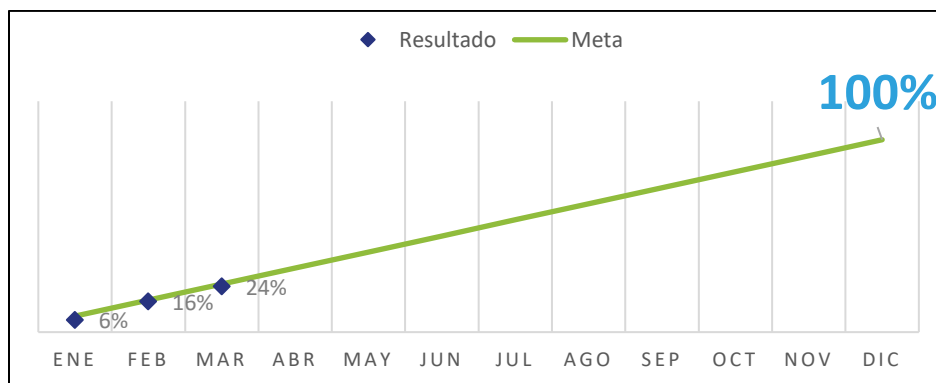
- El 80% de las actividades realizadas corresponden a los cursos dictados por SST en el campo de las capacitaciones, el 60% de estas dirigidas a todos los funcionarios y el restante a la parte operativa.
- No se identifica el alcance, es decir, el número de funcionarios que participaron de los distintos espacios, de las capacitaciones dictadas a todo el personal de la entidad.

- Durante el primer trimestre no se logro adelantar espacios de formación en cursos cortos, más de 20 horas, (Certificación SUI, Cualificación en normas ISO, Control Interno)
- Se sugiere diseñar una herramienta que le permita a cada funcionario conocer los procesos de formación a los que se ha vinculado. Diseñar programas de formación internos, que entreguen un certificado de las capacidades adquiridas y que agreguen valor al perfil del funcionario.



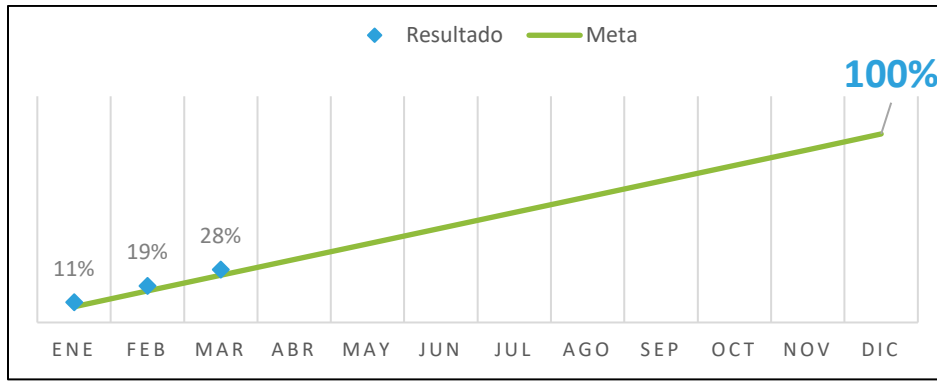
Plan de Bienestar e Incentivos Laborales (PBIL)

- Alcanzo el 96% de ejecución, se sugiere realizar actualización e incluir actividades realizadas o propuestas recientemente.



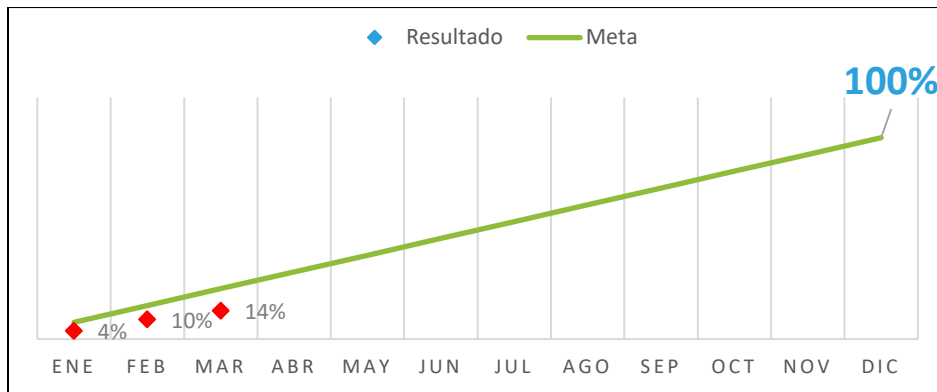
Plan de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)

- Se evidencia cumplimiento del plan de trabajo elaborado. Pendiente cargar algunas evidencias, solicitadas por correo.



Plan Estratégico de Capital Humano (PETH)

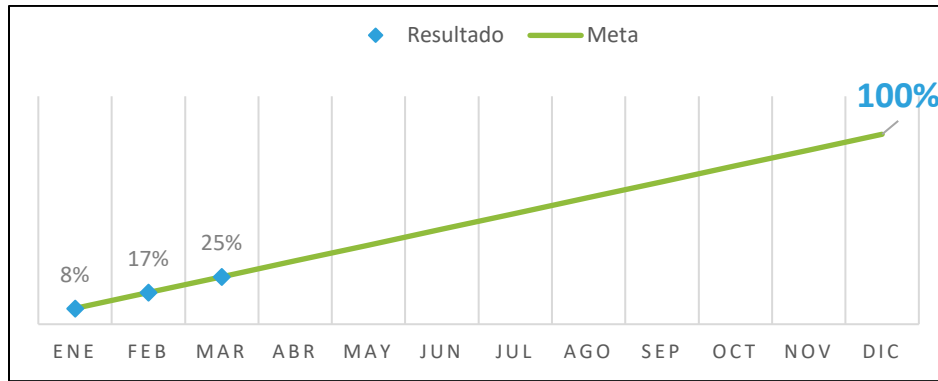
- Diseñar y estandarizar los procesos dirigidos a los funcionarios próximos a pensionarse. Pendiente actividades código de ética, pendiente evaluación de clima laboral.



7.7.2 Dirección Administrativa y Financiera:

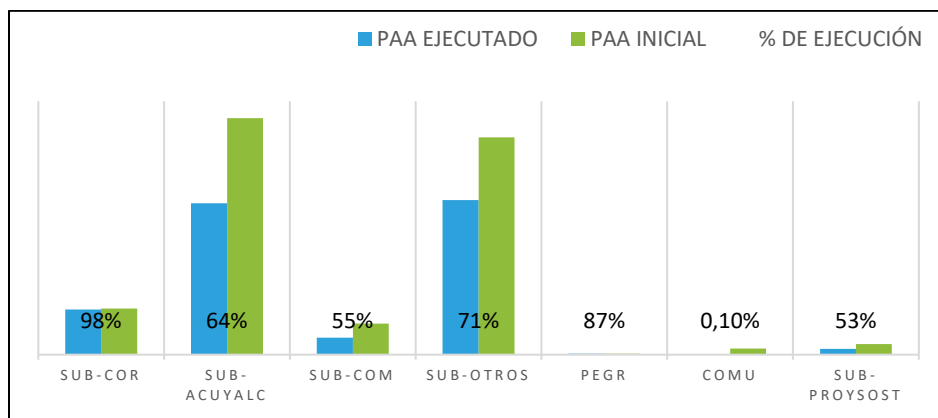
Informes Financieros Internos y externos.

- Se cumple con la presentación de todos los informes financieros definidos en el plan de acción de manera oportuna.



Cumplimiento del PAA.

- Se observa un cumplimiento inferior al esperado en algunos procesos, comunicaciones el 10%, acueducto y alcantarillado 64%, subgerencia comercial 55%.

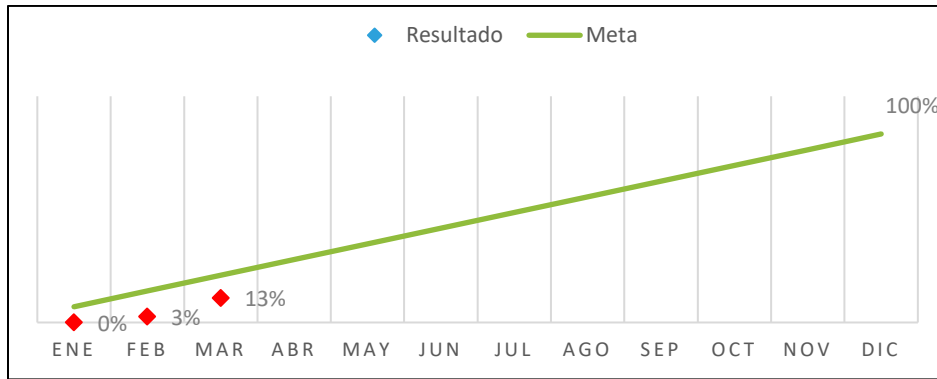


Cumplimiento Plan de Mtto Parque automotor

- Definir acciones para mejorar el indicador.

Cumplimiento Plan de Mtto Locativo

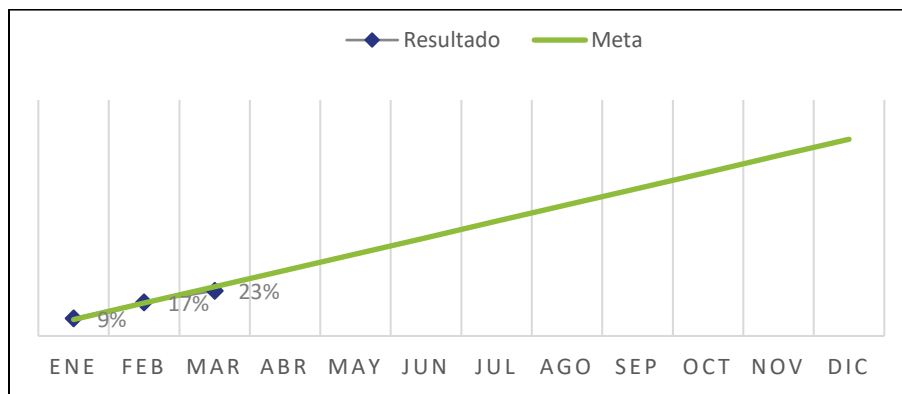
- Se observa un cumplimiento inferior al programado para el primer trimestre de la vigencia.
- Se sugiere definir un plan acorde con la capacidad del proceso y un alcance para cada periodo de evaluación.



7.8 OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

- Se da cumplimiento a lo programado.



7.9 SECRETARÍA GENERAL

7.9.1 Grupo Gestión Documental:

Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos.

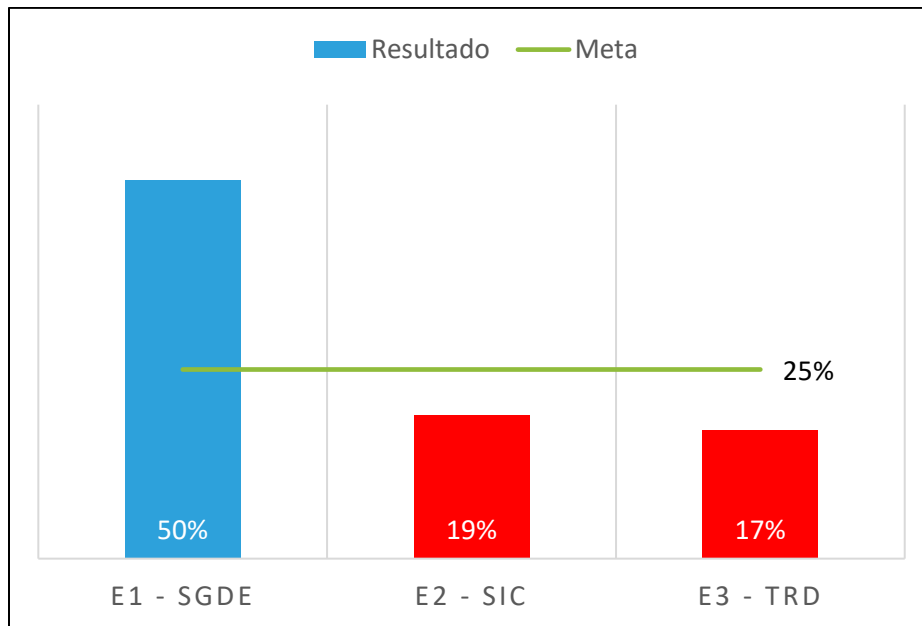
- Pendiente proceso de contratación.

Sistema Integrado de Conservación.

- Pendiente realizar las fumigaciones proyectadas.

Tablas de Retención Documental.

- Pendiente elaborar las TRD de: Dirección actividades complementarias, Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado, Dirección de Acueducto, Dirección de Alcantarillado, Dirección de Operaciones.



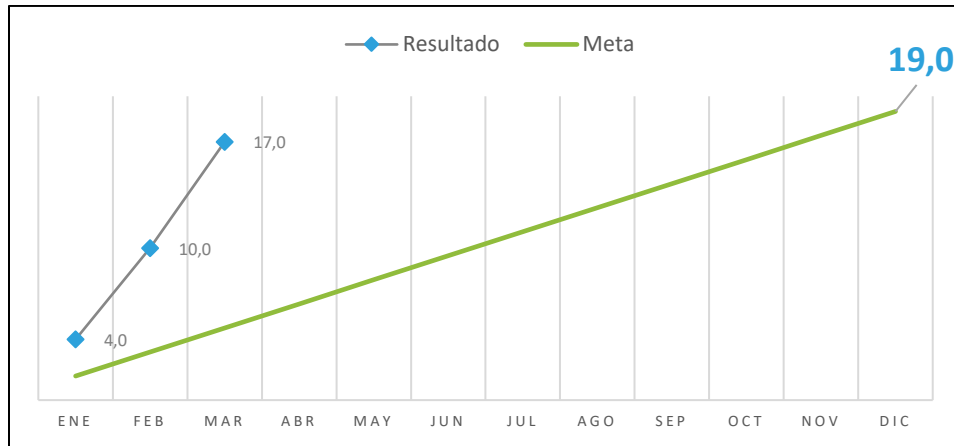
7.9.2 Grupo SIG y MIPG:

Plan de auditoria SIG

- Programado para el segundo trimestre.

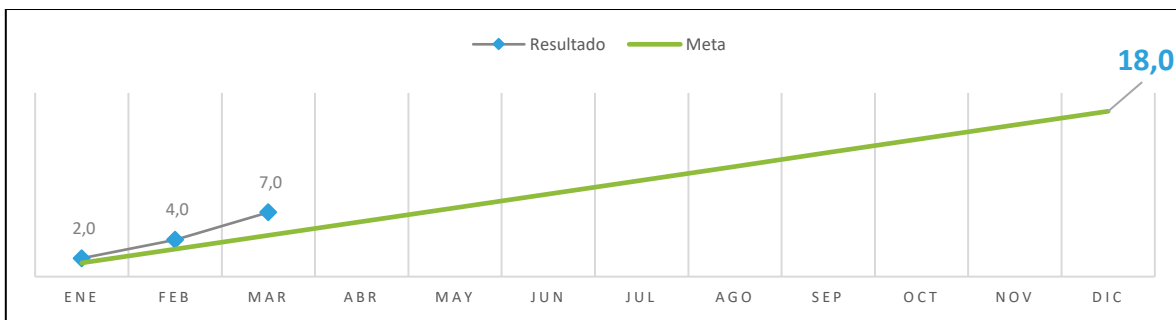
Plan de socialización SIG

- Se ha realizado socialización al 89% de los procesos de la entidad.
- Se recomienda incluir dentro de la inducción institucional todo lo relacionado al SIG.
- Se sugiere redefinir las metas y los indicadores del proceso.



Plan de adecuación y sostenibilidad – MIPG.

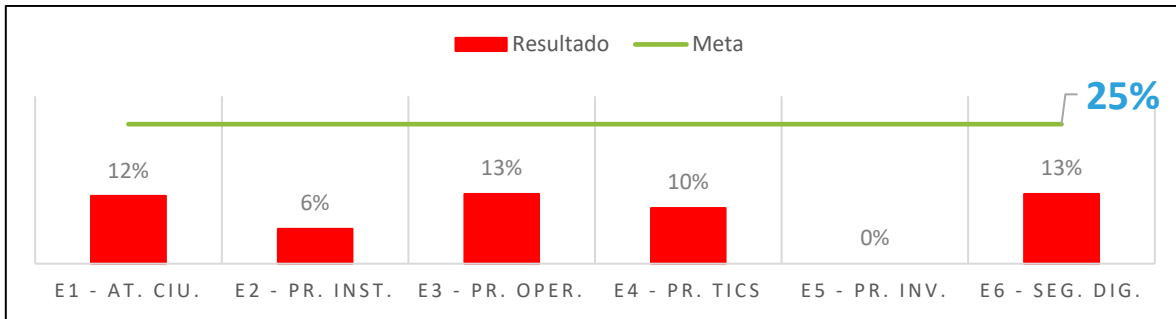
- Definir acciones para mejorar el indicador.



7.9.3 Grupo TIC's:

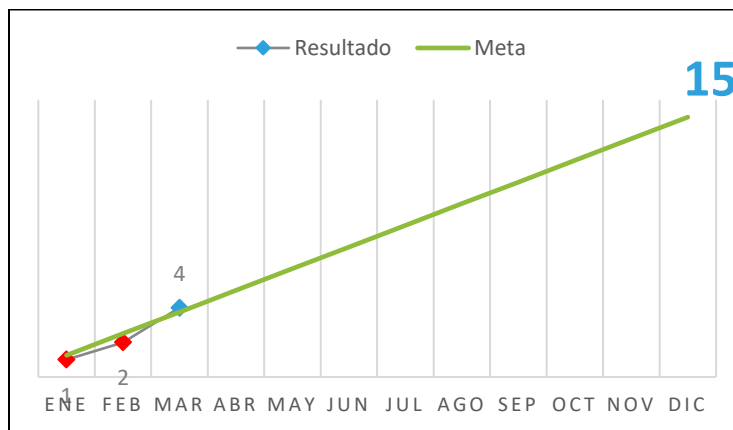
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)

- No se presentan evidencias de las actualizaciones realizadas a la pasarela de pagos. E1
- No se presentan avances en sistema de gestión de cobranza automática con SMS y/o Correo electrónico. E1
- No se presentan avances en la implementación del software de gestión documental ni el de recursos humanos. E2
- No se presentan avances en la implementación de una intranet. E2
- No se evidencias avances en Bot de mensajes de WhatsApp ni en el chat corporativo. E4
- No se evidencian avances en la implementación de tiques. E4
- No se presentan avances en la adquisición de equipos de cómputo, adquisición de licencias de software, implementación de nuevo ERP. E5
- La E6 corresponde al PESI.



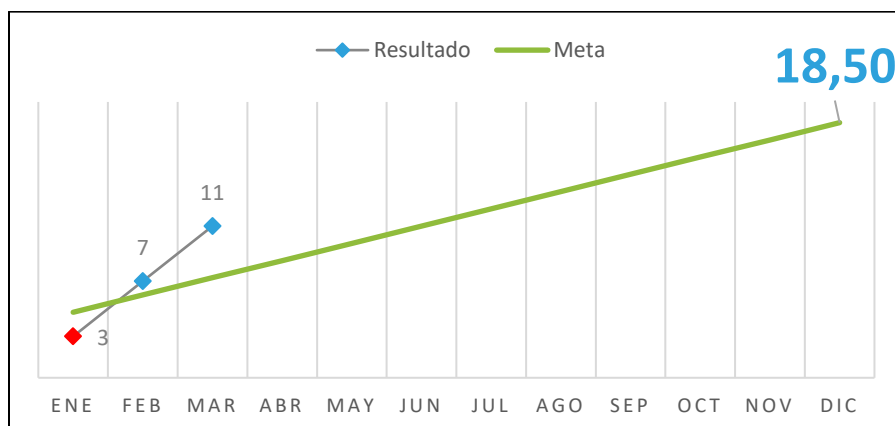
Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI)

- Pendiente elaborar procedimientos.
- No presenta avances en la implementación del SGSI.
- Pendiente la definición de controles.



Plan de tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información (PTRSI)

- No se evidencia la construcción de una matriz de riesgo de seguridad de la información, de acuerdo con la metodología definida por MINTIC.



8 CONCLUSIONES

- Los indicadores del plan de acción se deben ajustar para medir el desempeño de los procesos, eficiencia, eficacia o efectividad.
- La oficina de planeación estratégica invita a los procesos a buscar apoyo en la construcción de sus indicadores y de herramientas de medición. Somos un aliado para los distintos procesos.
- Invitamos a los procesos a seguir comprometidos con el cumplimiento de sus indicadores de gestión.
- Las evidencias deben justificar las acciones que se ejecutan e impactan el resultado de los indicadores.
- Los incumplimientos deben estar justificados y presentar un análisis de los factores que han impedido su logro.