

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

JORGE HERNAN LOPEZ ECHEVERRI

APODERAO AGENTE ESPECIAL ESSMAR E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	4
2	ALCANCE	5
3	OBJETIVO	5
4	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA.....	6
5	RESULTADOS DE AVANCE SEGUNDO TRIMESTRE	7
6	RESULTADOS POR PROCESOS	8
6.1	SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:	8
6.2	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS	12
6.2.1	Aseo y Aprovechamiento:.....	12
6.2.2	Dirección de Energía y Alumbrado Público:	15
6.3	SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:.....	17
6.4	SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	22
6.5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA	23
6.5.1	Grupo SIG y MIPG:	25
6.6	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:	27
6.7	SECRETARÍA GENERAL	28
6.7.1	Grupo Gestión Documental:.....	28
6.8	SUBGERENCIA CORPORATIVA:	29
6.8.1	Grupo TIC's:	29
6.8.2	Dirección de Capital Humano:	30
6.8.3	Dirección Administrativa y Financiera:	32
6.9	OFICINA DE CONTROL INTERNO:	34

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.....	8
---	---

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 presentan los avances en la gestión de cada uno de los procesos institucionales, correspondientes al cuarto trimestre de la vigencia 2023.

2 ALCANCE

El Plan de acción, tiene su fundamento normativo en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011¹, 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.

3 OBJETIVO

Evaluar los resultados de los avances en la gestión de cada uno de los procesos de la entidad para definir las acciones de mejora que se deben implementar para alcanzar las metas definidas en el plan y el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que impactara en el mejoramiento continuo de la institución y en la calidad de la prestación del servicio.

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 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.

Durante la vigencia 2023 la entidad elaboró la actualización de su plan estratégico, con el apoyo y el direccionamiento de EPM como agente interventor, el plan fue aprobado el 29 de diciembre de 2023, mediante resolución 0230: “Por medio de la cual se aprueba y adopta el plan estratégico 2024 – 2027 de la empresa de servicios públicos del distrito de santa marta ESSMAR ESP”, este plan presenta los objetivos estratégicos de la entidad a 2027 y cuenta con la definición de los proyectos estratégicos que le permitirán a la organización alcanzar su punto de equilibrio, financiero, ambiental y social.

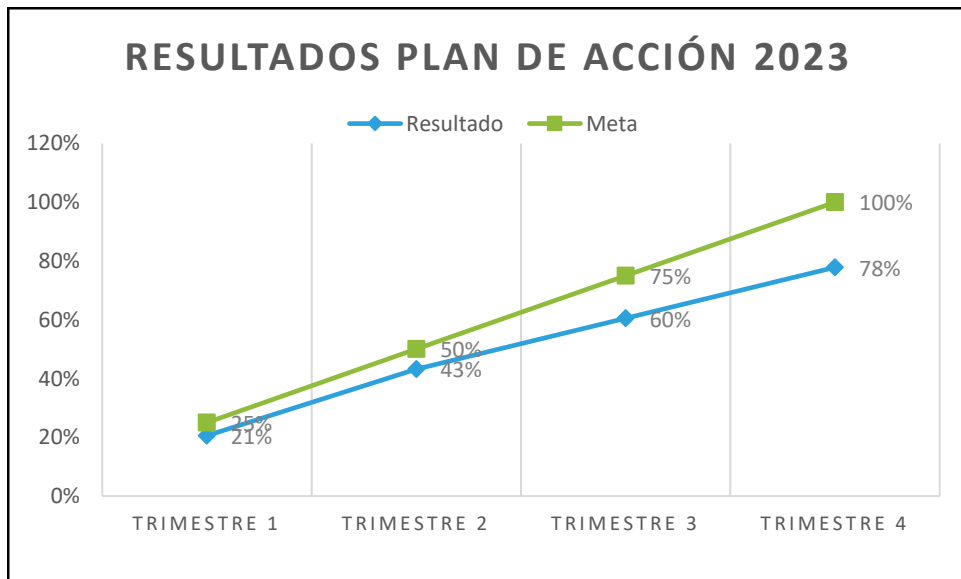
De igual manera, por Estructura Administrativa la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, es la encargada de efectuar las funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera la elaboración y formulación y es garante de la 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.

5 RESULTADOS DE AVANCE CUARTO TRIMESTRE

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

Área	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Jurídica	0%	0%	0%	0%
Alumbrado	15%	31%	30%	46%
Proyectos y Sostenibilidad	22%	64%	14%	50%
Actividades Complementarias	9%	19%	58%	59%
Documental	28%	55%	66%	70%
TICS	15%	36%	65%	73%
Administrativa y Financiera	17%	35%	73%	84%
Sub Comercial	24%	45%	67%	86%
MIPG	39%	67%	70%	90%
Comunicaciones	23%	50%	85%	93%
Sub. Acu. y Alc.	21%	47%	74%	98%
Capital Humano	21%	43%	75%	98%
Planeación y Regulación	21%	50%	75%	99%
Aseo	6%	50%	75%	100%
Control Interno	23%	48%	77%	100%
SIG	45%	52%	64%	100%

Como se observa en la tabla anterior se alcanzo un cumplimiento general a corte del cuarto trimestre del 79% de lo programado, como se observa en la siguiente grafica:



6 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:

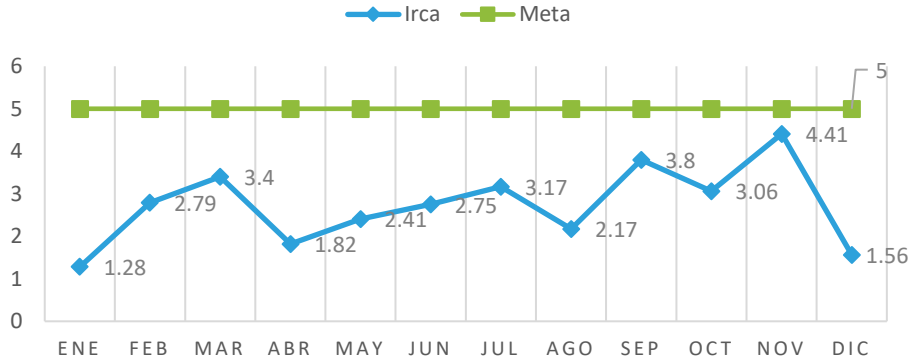
Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.

Proceso	Dependencia	N° de Indicadores por áreas
Gerencia	Comunicaciones	3
	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	3
	Jurídica	4
	Total	10
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	3
	Total	6
Subgerencia Corporativa	Dirección Administrativa y Financiera	8
	Capital Humano	3
	Total	11
Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Gestión comercial	8
	Total	8
Subgerencia Operación de Otros Servicios	Actividades Complementarias	3
	Aseo	4
	Alumbrado Público	4
	Total	11
Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad Ambiental	Proyectos y Sostenibilidad	2
	Total	2
Total general		57

6.1 SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

Acueducto:

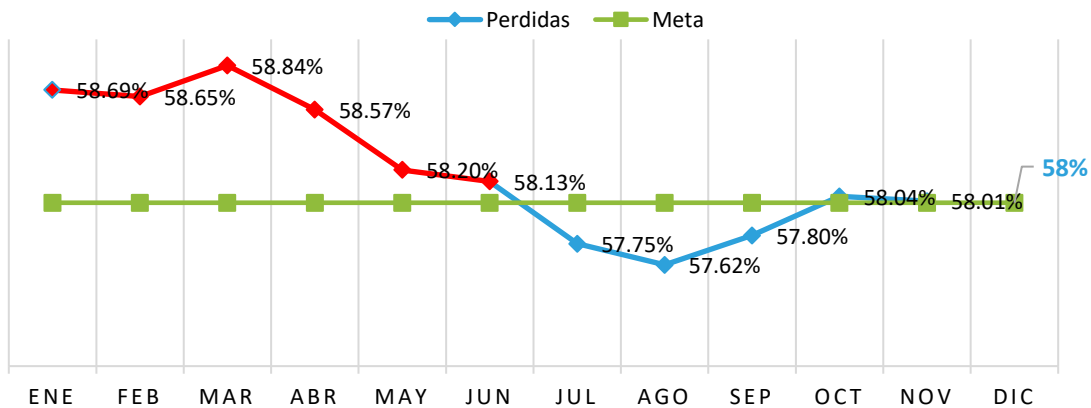
Indicador 1: Índice de riesgo de la calidad de agua (IRCA)



Se observa que durante los doce (12) meses del año 2023 se ha cumplido con la meta del índice de calidad de agua. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas

1. Durante el trimestre evaluado se realizaron un total de 45 mttos preventivos a estaciones y 42 a pozos.
2. Se realizaron 11 mttos correctivos a estaciones y 4 a pozos.
3. Se realizaron 1097 purgas a puntos de muestreo de 1160 programados.
4. Los mantenimientos programados en los tanques de almacenamiento se ejecutaron entre el mes de noviembre y diciembre, una vez adjudicado el contrato 071 - Lavado y desinfección de tanques de almacenamiento.
5. Los mantenimientos preventivos en las Plantas de Tratamiento Mamatoco y El Roble se han ejecutado de acuerdo con la programación establecida por el área de producción.
6. No se evidencian avances en la ejecución de proyectos para la optimización de plantas y estaciones de tratamiento.

Indicador 2: Índice de agua no contabilizada (IANC)

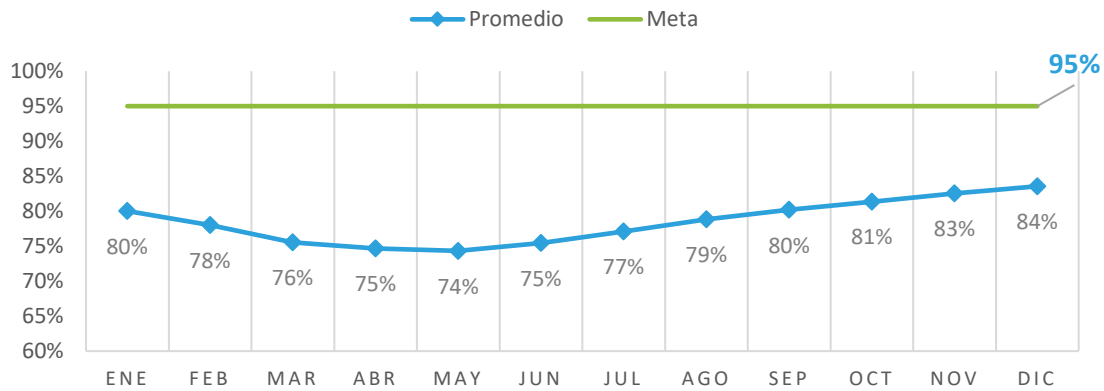


En la gráfica anterior se puede observar que el comportamiento de las pérdidas continúa siendo muy variable en el tiempo y no se logra percibir una tendencia a la baja en este indicador, el promedio de

Durante la vigencia 2023 las perdidas promedio en la entidad son del 58.01% alcanzando el 99% de la meta definida. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas

1. Se dio cumplimiento al 75% del plan de perdidas definido para la vigencia 2023.
2. A la fecha, no se inicia la materialización y cobro de pilas públicas en diferentes sectores de la ciudad.
3. En el trimestre evaluado se han levantado 192 irregularidades y normalización de usuarios clandestinos.

Indicador 3: Cumplimiento operativos de distribución.



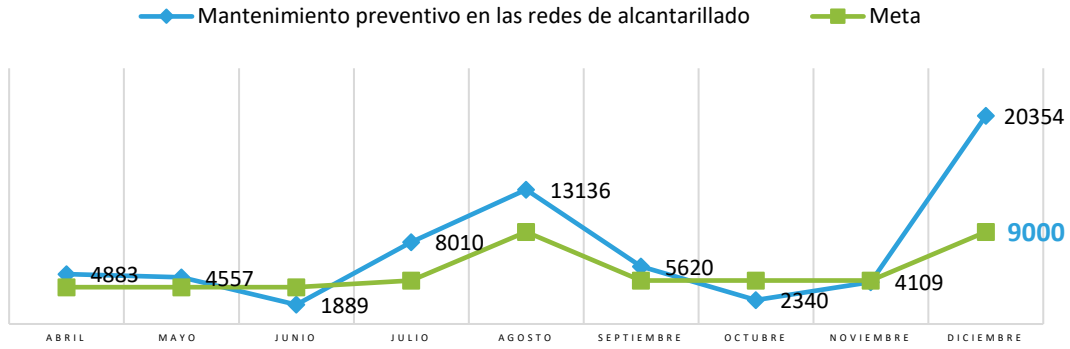
Durante la vigencia 2023 los operativos de distribución se cumplieron en el 84% en la entidad, sin embargo, durante el último trimestre del año el promedio de cumplimiento fue del 94%, por lo tanto, se alcanzó el 88% de cumplimiento de la meta definida para la vigencia 2023.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se logra el cumplimiento del 94% de los operativos de distribución en el periodo evaluado.
2. Se realizan en total 699 intervenciones sobre las líneas de acueducto con un porcentaje de atención superior al 95% de las órdenes que se reportan diariamente.
3. No se evidencian avances en la instalación de válvulas con actuador.

Alcantarillado:

Indicador 1: Cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo a redes de alcantarillado

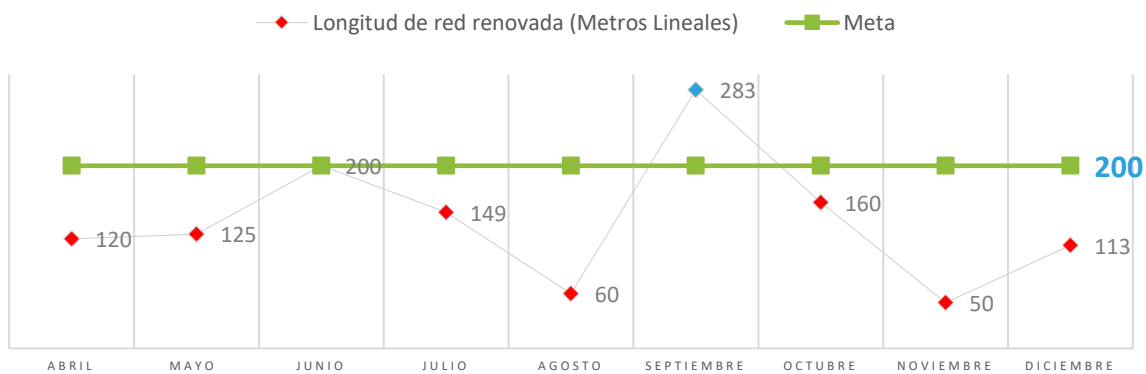


Durante la vigencia 2023 se cumplió con más del 100% de los mantenimientos de redes programados, durante el mes de diciembre se realizaron 20354 metros lineales de mantenimiento, muy por encima de los 9000 metros programados para este periodo, esto producto de la temporada de turismo que se presenta en la ciudad de Santa Marta, durante los meses de diciembre y enero.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se ha realizado mantenimiento preventivo a 26803 metros lineales a redes de alcantarillado. Sobre cumpliendo lo programado en cada periodo.
2. Se ejecutaron 22 mantenimientos preventivos a estaciones de bombeo de agua residual.
3. Se ejecutaron 7 mantenimientos correctivos a estaciones de bombeo de agua residual.
4. Se observan grandes variaciones en la cantidad de metros lineales programados de mantenimiento mensualmente.

Indicador 2: Plan de reposición de redes de alcantarillado.

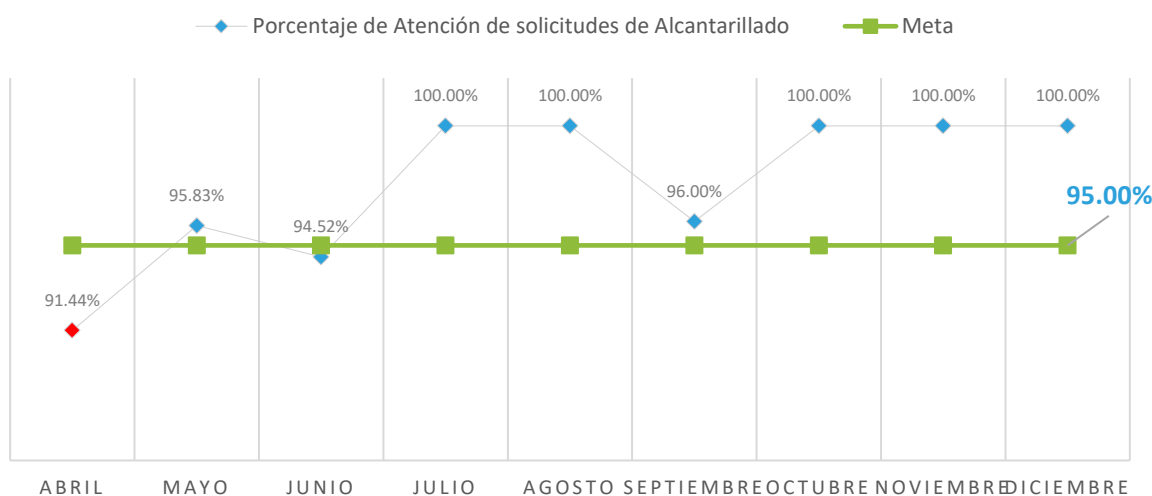


Actualmente se viene desde el área de alcantarillado se han venido realizando una serie de reposiciones de redes principales y colectores en la ciudad con el fin de disminuir los rebosamientos y las afectaciones que se dan a causa de estas problemáticas.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

Reposición de Metros lineales (Barrios)	Octubre	Noviembre	Diciembre
Rodadero - Cantilito Pradito - Villa Del Carmen - Santa Lucía.	160	-	-
Rodadero.	-	50	-
Jardín.	-	-	113

Indicador 3: Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado



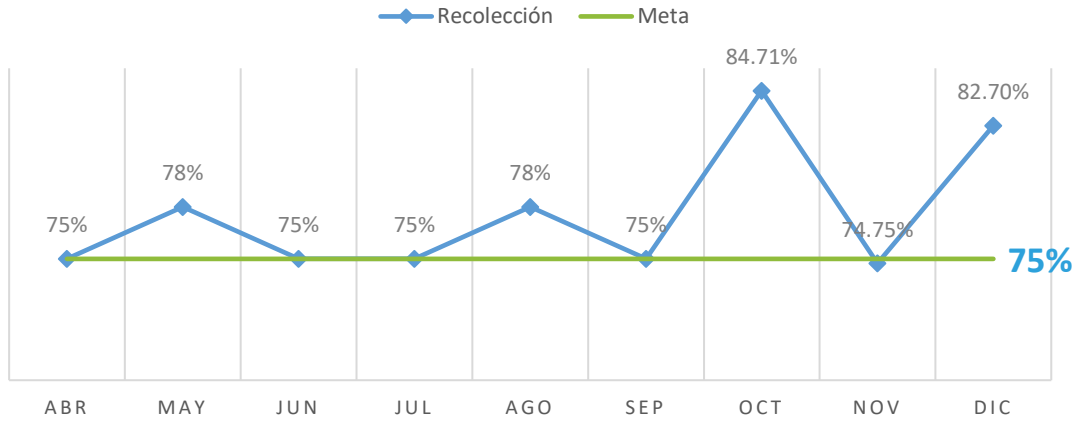
El indicador mide el porcentaje de atención de las solicitudes reportadas sobre las solicitudes atendidas durante el mes.

Solicitudes	Octubre	Noviembre	Diciembre
Número de solicitudes ingresadas	1039	860	647
Número de solicitudes atendidas	1039	869	647
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%

6.2 SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS

6.2.1 Aseo y Aprovechamiento:

Indicador 1: Supervisión de rutas de recolección. (Domiciliarias, bolsas de barrido, especial, contenedores, grandes generadores, clus)



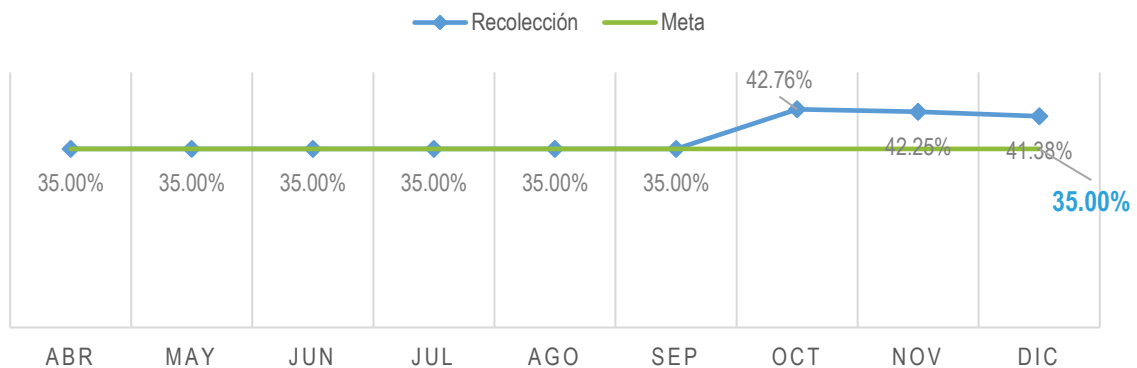
Como se observa en el gráfico anterior durante la vigencia 2023 la supervisión de rutas de recolección se cumplió por encima del 75%, cumpliendo con el 100% de la meta definida. La medición de este indicador inicio a partir del mes de abril, como una acción de mejora para controlar las actividades realizadas y evidenciar la gestión del área de aseo.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se han realizado supervisión a 2418 rutas programadas por el prestador. 156 rutas más que en el trimestre inmediatamente anterior.

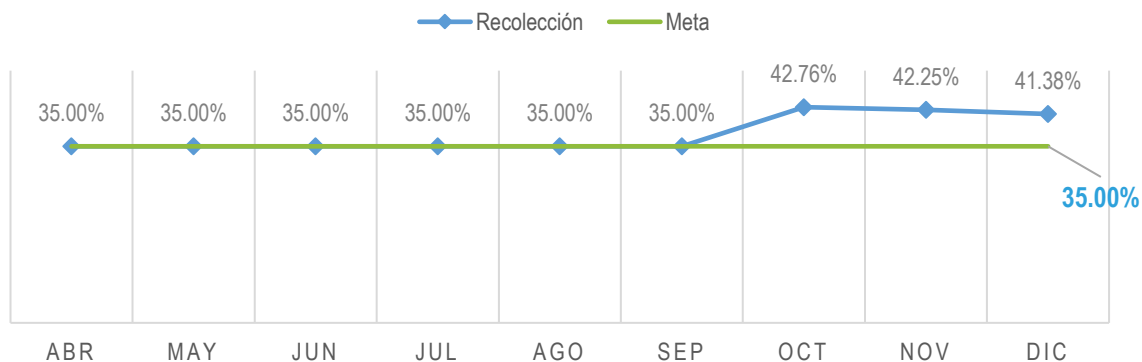
Se recomienda por parte de la oficina de planeación estratégica realizar un análisis de las novedades que se presentan en el proceso de supervisión, con el propósito de definir acciones de mejora con el prestador.

Indicador 2: Supervisión de limpieza de vías y áreas públicas.



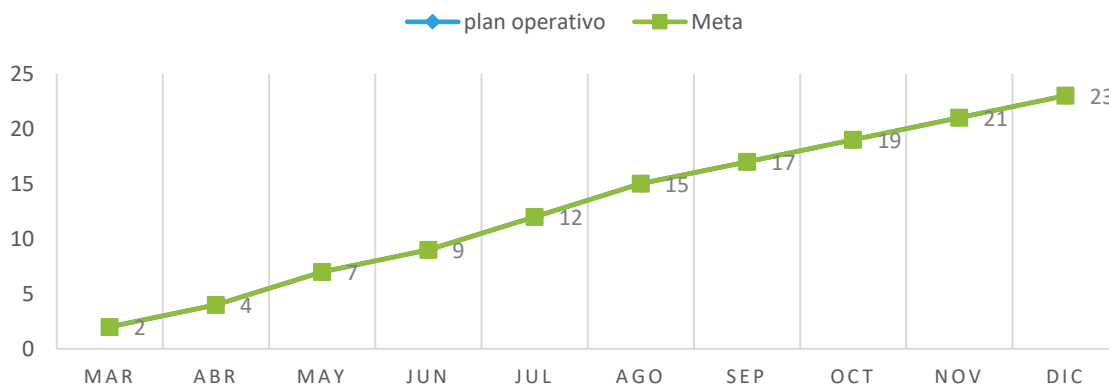
Se han realizado supervisión a 3896 rutas de las programadas por el prestador. 776 rutas adicionales, sobrecumplimiento la meta inicialmente establecida para el tercer trimestre. El incremento en la supervisión durante el último trimestre, se debe a que en el mes de octubre se conto con un supervisor adicional para realizar esta actividad, pasando de 2 a 3 supervisores.

Indicador 3: Supervisión de Clus (Barrido de playa, corte de césped, lavado de puente).



Se supervisa el servicio que presta el operador en las principales playas de Santa Marta (El Rodadero, Pozos Colorados, el Aeropuerto, Playa Salguero, Parque Acuático, Playa del Batallón y Camellón). Durante el trimestre evaluado se supervisan 720 rutas de las 1728 rutas programadas.

Indicador Clave n. ° 4: Cumplimiento del plan de trabajo de aprovechamiento



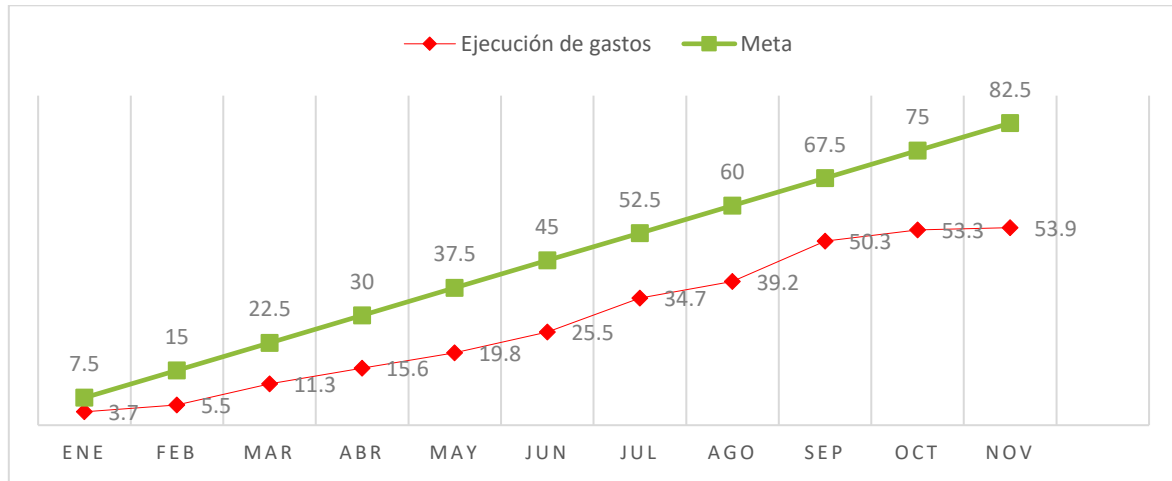
Durante la vigencia 2023 se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas en el plan.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se realizó jornada de limpieza en la playa Los Cocos denominada Playatón en se recogieron más de 34 toneladas de residuos vegetales y ordinarios.
2. Jornada de limpieza en la Urb. Villas de Alejandría a orillas del río Manzanares.
3. Se recolectaron cerca de 645 kilos de residuos submarinos en medio de la jornada de limpieza en la Bahía de Santa Marta.

6.2.2 Dirección de Energía y Alumbrado Público:

Indicador 1: Ejecución Presupuestal



En el marco de realizar un seguimiento eficiente a la ejecución presupuestal proyectada para la vigencia 2023 se ha hecho seguimiento de manera articulada con la dirección financiera al plan de adquisiciones de la vigencia, la mensualización del plan de inversiones y la programación para la entrega de la información de ingresos y gastos ejecutados mensualmente.

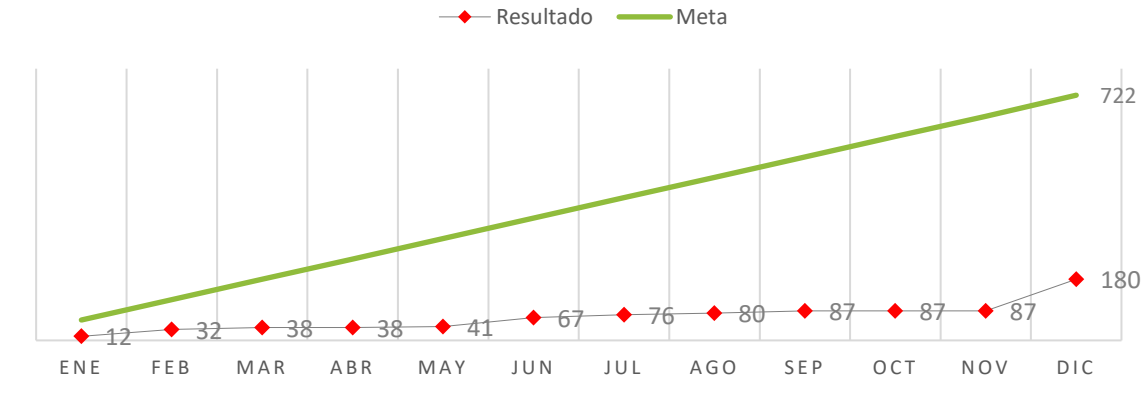
La ejecución de gastos de la unidad de alumbrado solo alcanzó un 54% de lo proyectado, esto debido en principal medida a el incumplimiento por parte del prestador Air-e en el traslado de los recursos del impuesto de alumbrado público, generando un flujo de caja insuficiente para el sostenimiento y desarrollo de los proyectos de inversión que estaban definidos para esta unidad de negocio.

Indicador 2: Modernización.

Durante la vigencia 2023 no se avanzó en la ejecución del proceso de modernización, esto producto de la situación de no traslado del impuesto por parte del prestador Air-e, encargado de realizar el recaudo. El estado del sistema sigue con un 63% de luces led y se espera que para la vigencia 2024 se pueda logre un acuerdo con el prestador Air-e y se cumplan con los traslados pendientes del impuesto de modo que la entidad pueda tener avances significativos en el cumplimiento de este objetivo.

	Actual	Etapa 1 - 2023						Etapa 2 - 2023				TOTAL
	FASES 1,2 Y 3	FASE 4	FASE 5	FASE 6	FASE 7	FASE 8	FASE 9	FASE 10	FASE 11	FASE 12		
MODERNIZACION	-	464	1.162	332	979	785	3.085	1.816	462	53	9.138	
EXPANSION	-	70	174	50	147	118	463	272	69	8	1.371	
TOTAL X FASES	-	534	1.336	382	1.126	903	3.548	2.088	531	61	10.509	
LUMINARIAS LED	23.270	23.804	25.140	25.522	26.648	27.550	31.098	33.186	33.718	33.779		
CENSO TOTAL	36.109	36.179	36.353	36.403	36.550	36.667	37.130	37.402	37.472	37.480		
% MODERNIZACION	64,44%	65,79%	69,16%	70,11%	72,91%	75,14%	83,75%	88,73%	89,98%	90,13%		

Indicador 3: Expansiones.

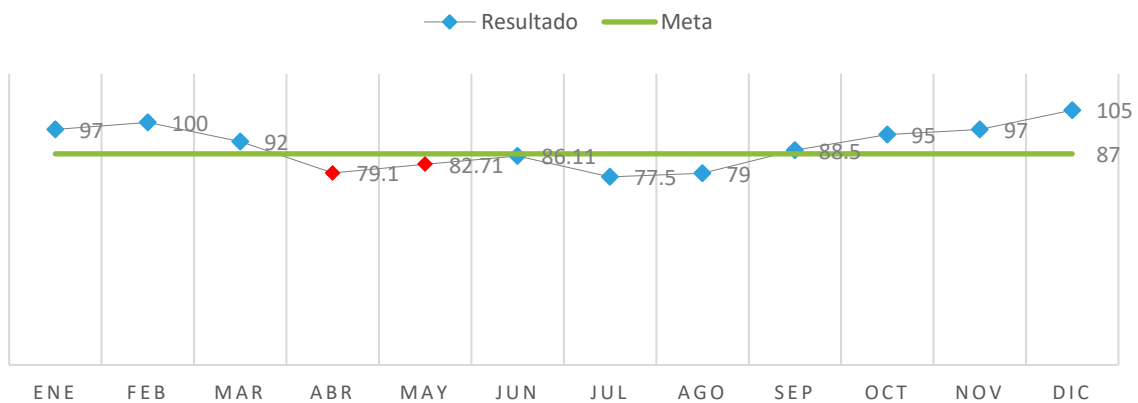


Para el cuarto trimestre del año se realizó un total de 93 expansiones correspondientes al proyecto carrera 5ta.

Para la vigencia 2023 se alcanzó un avance del 0.56% en materia de expansiones y reinstalaciones al sistema, pese a que la meta del periodo se situó en un 2% el no alcance de esta obedece a que por cumplimiento normativo fueron suspendidas las reinstalaciones de luminarias en sodio para cubrir los puntos identificados en el mapa de oscuridad, por lo que la meta en expansiones fue incorporada al proyecto de modernización el cual por razones de flujo de caja fue replanteado para su ejecución durante la vigencia 2024.

Es oportuno mencionar que han sido reportadas al operador de red Air-e de manera oportuna estas expansiones.

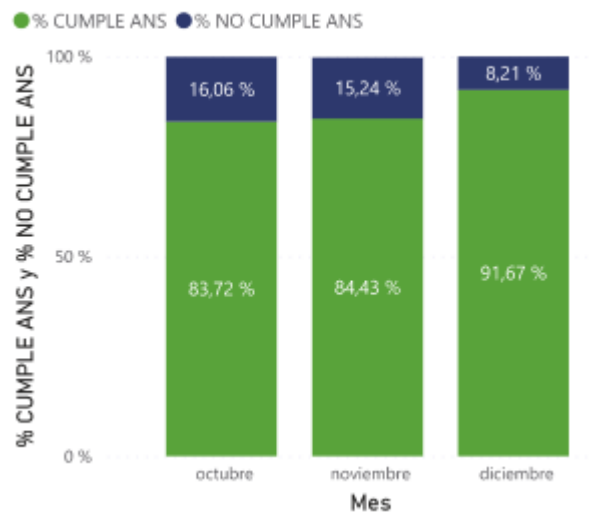
Indicador 4: PQRS



Para el cuarto trimestre del año el indicador se modificó de la siguiente manera, en vez de atención oportuna antes de 24 horas se modificó a 48.

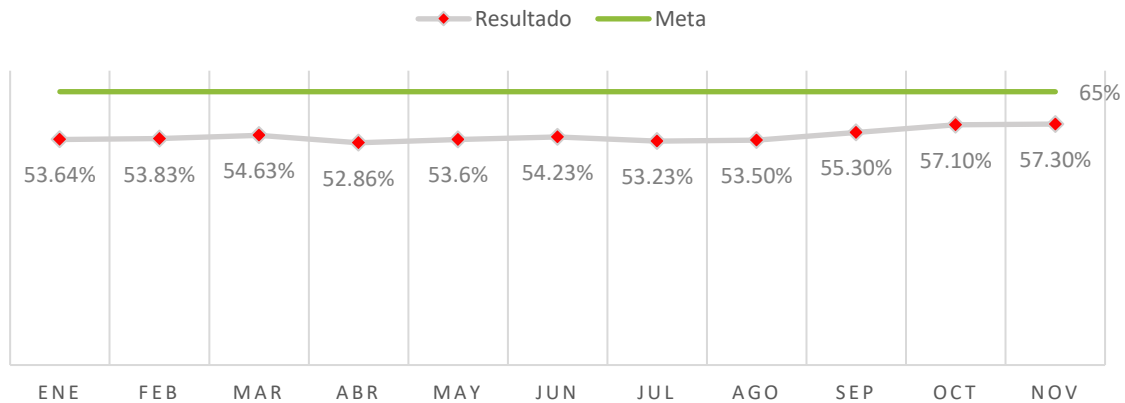
Durante el trimestre se recibieron un total de 2608 solicitudes de servicio, de las cuales se atendieron en los tiempos un total de 2252.

% CUMPLE ANS y % NO CUMPLE ANS por Mes



6.3 SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Indicador 1: Micromedición Efectiva.



Para el presente periodo no se logró la meta de la Micromedición efectiva, pero se continúa trabajando en el proceso de instalación de medidores, con el fin de aumentar la medición efectiva.

Para el mes de septiembre se proyectó instalar 544 medidores y se instalaron 802 para una efectividad del 147%

Para el mes de octubre se proyectó instalar 620 medidores y se instalaron 770 para una efectividad del 124%

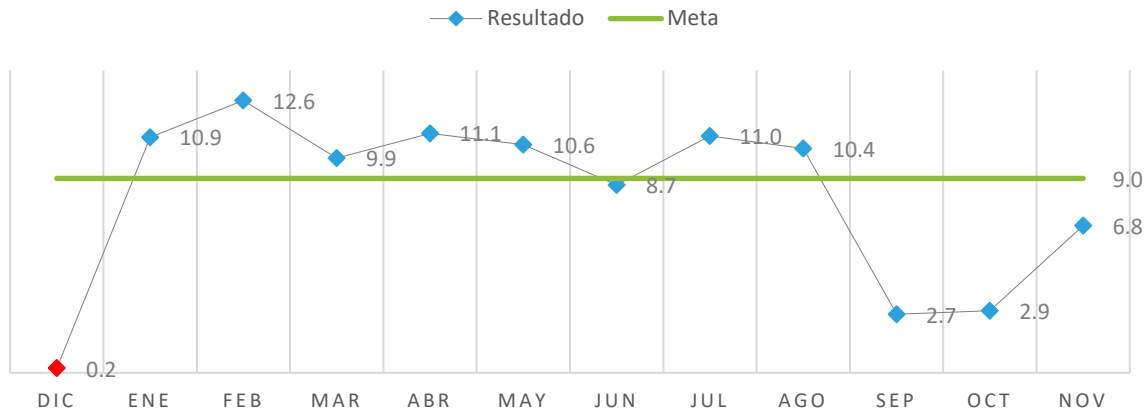
Para el mes de noviembre se proyectó instalar 602 medidores y se instalaron 731 para una efectividad del 121%

Para el mes de diciembre se proyectó instalar 588 medidores y se instalaron 192 para una efectividad del 33%

Como podemos observar a pesar de haber cumplido la meta de instalación de medidor, la efectividad de la micromedición no se cumplió. Uno de los principales motivos es el retiro del medidor por parte del usuario, el cual al verse con escases del servicio lo retira para colocar motobombas.

Adicional a la actividad de instalación de medidores, tenemos otras actividades que impactan positivamente en la micromedición entre las que podemos mencionar: revisión de medidores, reparación de fugas, cambio de válvula entre otros.

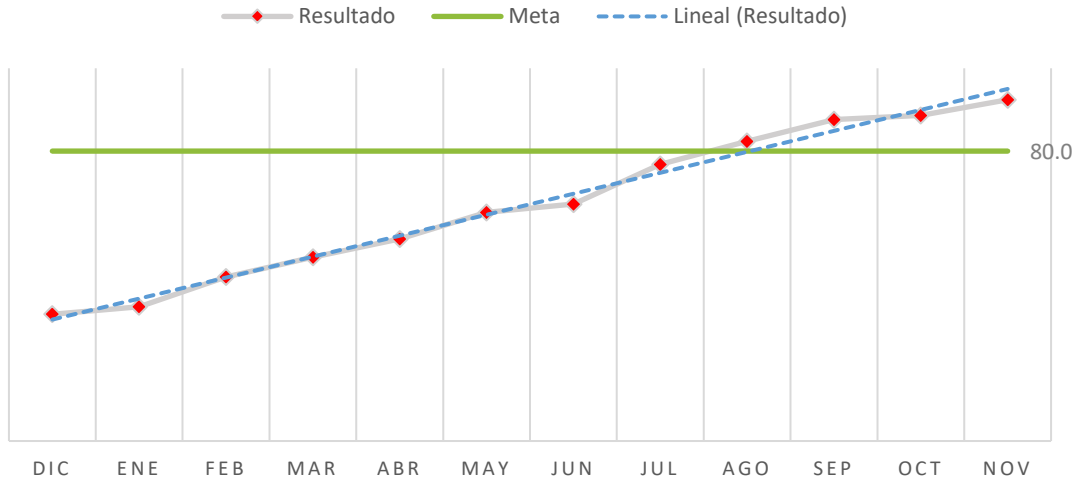
Indicador 2: Incremento de consumo.



Para este 4to periodo, no se logró alcanzar la meta establecida del 9% de incremento de metros cúbicos, esto obedece al ajuste de algunos consumos promedio facturados, los cuales se les aplica el de circunstancias similares por barrios, uso y estrato, con el fin de hacer más efectivo el cobro a estos usuarios, además de acuerdo con las estrategias de seguimiento y control en la calidad de datos donde se han depurado cobros por concepto de consumos los cuales son identificados en el proceso de crítica.

Cabe mencionar y resaltar que este indicador presenta disminuciones significativas en virtud de las malas prácticas de los usuarios a los cuales poseen medidor instalado y ellos mismos los retiran con el sustento de acceder de manera irregular al servicio de manera directa o con instalación de equipos de bombeo, por ello se presenta también consumos no registrados.

Indicador 3: Cobertura

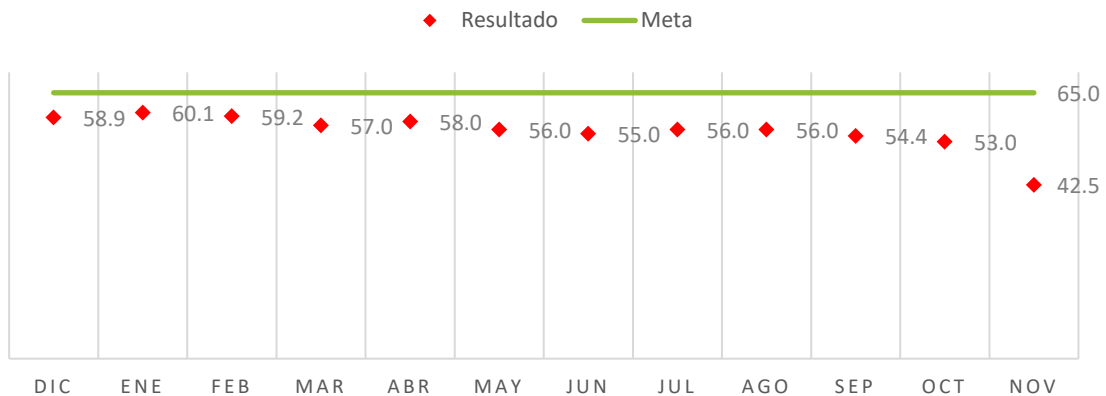


Durante este trimestre se logró alcanzar la meta del 80%, de cobertura de acueducto, gracias a las diferentes actividades que relaciono a continuación.

- En el mes de septiembre, se vincularon 341 predios, la mayoría corresponden a los estratos 6 y 3
- En el mes de octubre, se vincularon 89 predios, la mayoría en estrato 3
- En el mes de noviembre, se vincularon 3393 predios, la mayoría en estrato 4.
- En el mes de diciembre, se vincularon 151 predios, la mayoría en estrato 2.

Una de las acciones que contribuyen al aumento de la cobertura de acueducto corresponden a las vinculaciones provenientes por el área de proyectos de la empresa.

Indicador 4: Eficiencia del recaudo corriente.



Durante el presente trimestre no se logró la meta del recaudo corriente, sin embargo, se continúa realizando una serie de actividades que de una manera contribuyen con el ingreso de la empresa.

NOTA: Es importante tener en cuenta que para el mes de noviembre el recaudo aquí reportado no es el real, presenta una disminución y esto obedece a que existen unos inconvenientes con la plataforma

de PSE. Es decir, los dineros son recibidos en el banco, pero no en nuestro sistema. Para este periodo el valor asciende a \$1.200.000

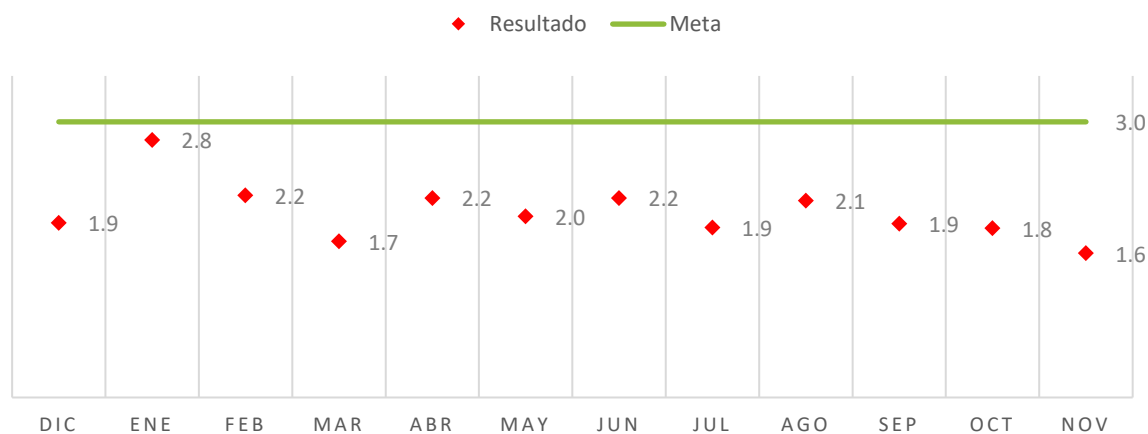
Gestión Comercial: Diariamente se realizan visitas a predios con el fin de persuadir a los usuarios para que pagar la factura corriente y así evitar la suspensión. Para este trimestre se realizaron 8.045 Gestiones, y se recaudó \$579.746.135

Datáfono Móvil: A través de este servicio se le brinda al usuario la facilidad de pagar su factura desde el lugar donde se encuentre y de esta manera evitamos que el usuario se caiga en su factura corriente.

Durante este trimestre se realizaron 3.555 transacciones por datafono, donde se recaudó \$719.974.298

Otra de las actividades realizadas mensualmente es el envío de las facturas a los entes oficiales, como alcaldía, gobernación y entes nacionales, con el fin de que estas generen a tiempo los respectivos pagos.

Indicador 5: Recuperación de cartera.



Como podemos observar en este trimestre no se logró la meta establecida del 3%, pero se realizaron una serie de actividades a mencionar:

Gestión Comercial: Diariamente se envía a nuestro personal a visitar aquellos predios que no han pagado sus facturas, con el fin de recordarle el pago oportuno de la deuda.

Convenios de Pagos: Para este trimestre se realizaron 1.671 convenios, y se logró el recaudo de \$425.426.583

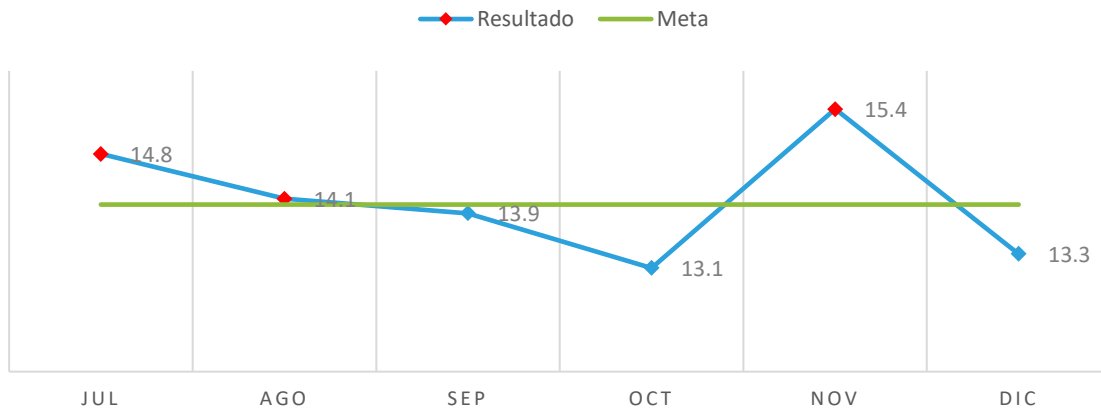
Suspensión: Con esta actividad se busca la normalización de la deuda del usuario. Teniendo en cuenta que muchos usuarios no reaccionan ante la suspensión convencional, se les viene realizando a algunos de ellos una suspensión drástica.

Durante el presente trimestre se realizaron 3.635 suspensiones convencionales y 310 suspensiones drásticas, para un recaudo total por suspensiones de \$181.487.495.

Se viene realizando una gestión agresiva en predios oficiales con deuda, la cual consiste, primero en enviarles directamente las facturas a la alcaldía, gobernación y entes del orden nacional. Luego de está gestión se les envió un oficio recordándoles lo delicado del no pago de sus compromisos como entes oficiales con copia a los entes de control fiscal y disciplinario.

A los predios de difícil recuperación, se les inició el respectivo proceso de cobro coactivo.

Indicador 7: Eficacia en la atención de las PQRS



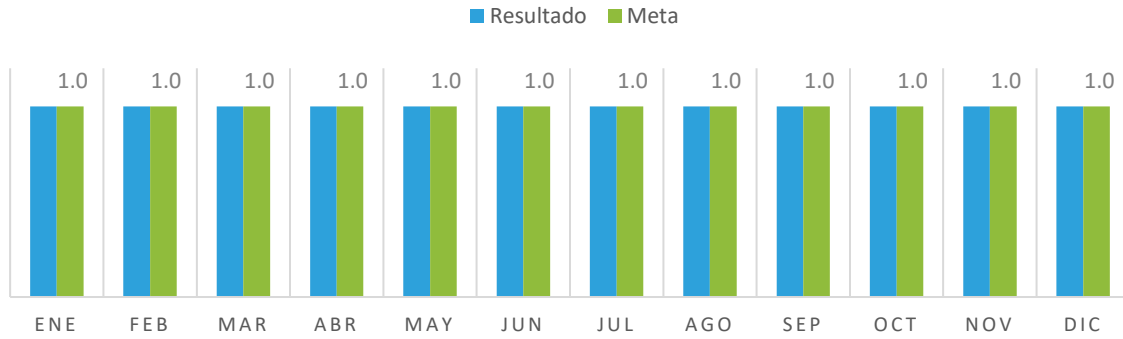
Octubre 2023: (943 PQR'S recibidas)
15.103/ 1.157 respondidas = 13 días hábiles.

Noviembre: (957 PQR'S recibidas)
13.964/ 905 respondidas = 15 días hábiles.

Diciembre 2023: (751 PQR'S recibidas)
12.944/ 976 respondidas = 13 días hábiles

Durante el tercer trimestre del año, se cumplió con la meta establecida que es la atención oportuna dentro del tiempo establecido y velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos.

Indicador 8: Oportunidad en la atención de las PQRS



Durante el cuarto trimestre del año, se cumplió con la meta establecida que es la atención oportuna dentro del tiempo establecido y velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos.

En el mes de octubre se recibieron 943 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 220, Escrita: 328, Correo Electrónico: 334 y Telefónica: 61. Se respondieron en este periodo 1.157 PQR'S Los motivos más relevantes durante este mes fueron: Cobro por promedio, Desviación significativa, Inconformidad con la medición entre otros.

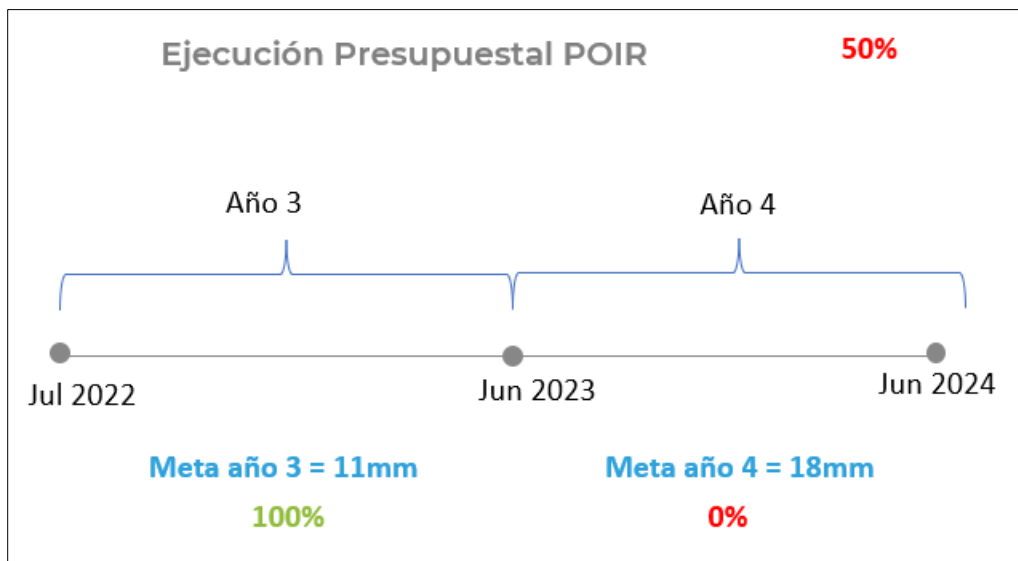
En el mes de noviembre se recibieron 957 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 300, Escrita: 309, Correo Electrónico: 307 y Telefónica: 41. Se respondieron en este periodo 905 PQR's Los motivos más relevantes durante este mes fueron: Desviación significativa, Inconformidad con la medición, Cobro por promedio, entre otros.

En el mes de diciembre se recibieron 751 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 228, Escrita: 263, Correo Electrónico: 239 y Telefónica: 21. Se respondieron en este periodo 976 PQR's Los motivos más relevantes durante este mes fueron: Desviación significativa, Inconformidad con la medición, Cobro por promedio, entre otros.

Muchos de estos motivos podrían disminuir en la medida que se aumente la Micromedición efectiva, la cual nos garantizará en cierta medida la disminución de estos reclamos.

6.4 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Ejecución Presupuestal POIR Acueducto

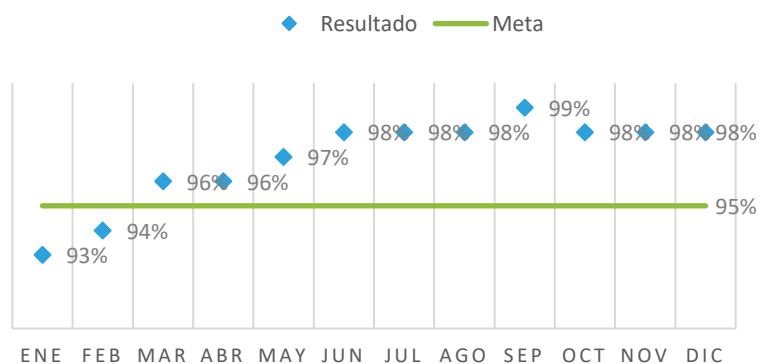


Como se observa en el gráfico anterior, se ejecuto el 50% de la meta definida para la vigencia 2023, y durante el segundo semestre de este año, no se presentaron avances en las inversiones POIR del año tarifario 4, lo que representa un atraso de 6 meses en el cronograma de ejecución de las obras de inversión.

6.5 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA

Indicador 1: Cumplimiento cargue SUI

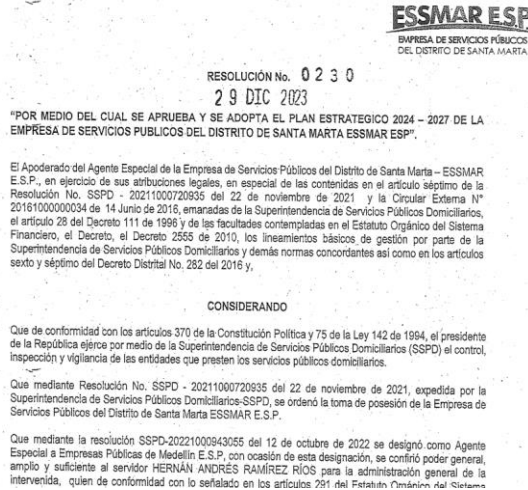
Durante el cuarto trimestre del año 2023 fueron cargados dentro de la plataforma SUI CIENTO VEINTIOCHO (128) formatos y/o formularios, de las vigencias 2020 a la 2023, pasando de un porcentaje de cargue del 95% al 98%.



Indicador 2: Cumplimiento publicación y seguimiento planes.

Las acciones realizadas en el 4to trimestre para el cumplimiento de las actividades de este indicador son las siguientes:

1. Aprobación plan estratégico.

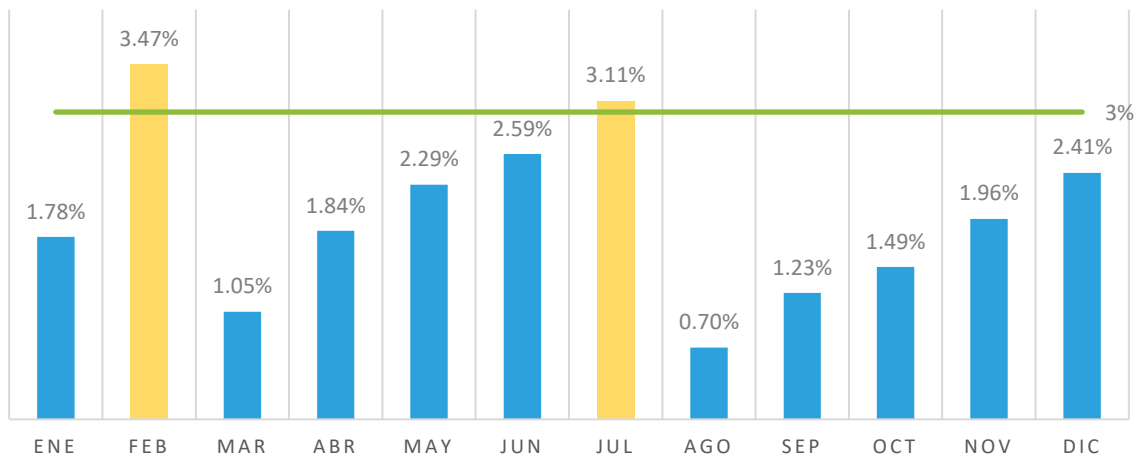


2. Revisión planes institucionales.
3. Elaboración plan de acción 2024.
4. Informes de seguimiento a control interno.

Indicador 3: Actualización de tarifas.

La ESSMAR E.S.P. desarrolló con éxito la audiencia presencial de la actualización de tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado el día 14 de septiembre del 2023.

Mediante resolución ES-2023-09-04-002 del 4 de septiembre de 2023 se aprueba actualización tarifaria y por costos particulares.

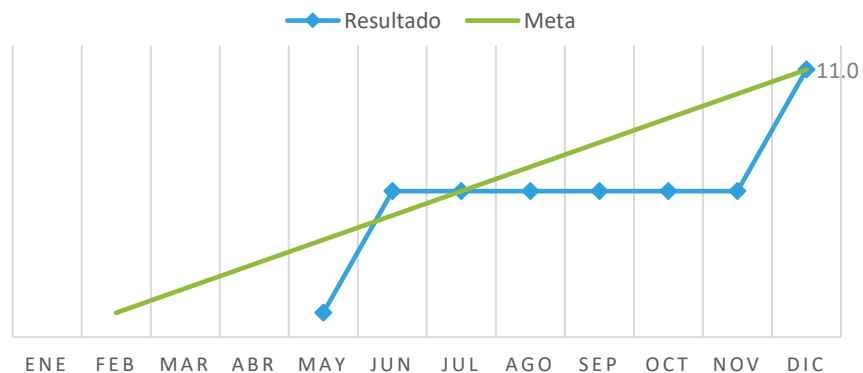




6.5.1 Grupo SIG y MIPG:

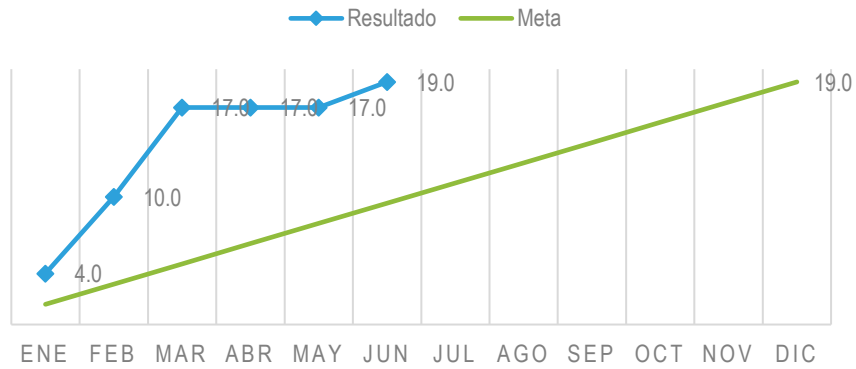
Plan de auditoria SIG

- Se realizó auditoria a los siguientes procesos: Control Interno, Planeación y Regulación, Capital Humano y SST, Comunicaciones y Gestión Social.
- Se elaboran los planes de mejoramiento de cada uno de los procesos auditados y el cronograma de seguimiento/acompañamiento a cada uno de estos para el mejoramiento continuo de los procesos.
- Se realiza la programación de las auditorias de los procesos misionales para el 4to trimestre. Las cuales se encuentran actualmente en proceso de ejecución.



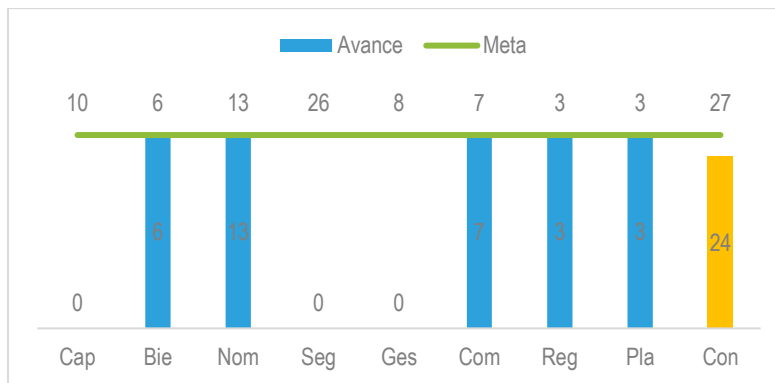
Plan de socialización SIG

- Se ha realizado socialización al 100% de los procesos de la entidad.
- Se elaboró borrador del procedimiento de inducción y reinducción en el cual se incluyen las temáticas correspondientes al grupo SIG y la oficina de Planeación Estratégica y Regulación.



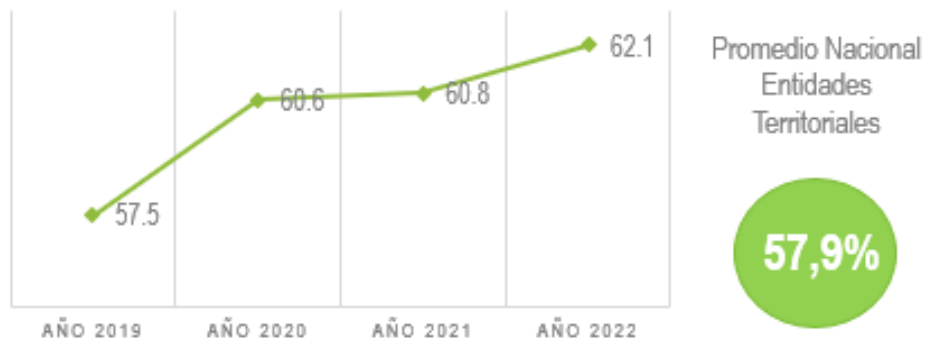
Seguimiento acciones correctivas

- Se presenta informe de seguimiento a las acciones correctivas implementadas por los procesos estratégicos. Alcanzando 54% de avance, principalmente por el proceso de SST que no presenta avances.



Plan de adecuación y sostenibilidad – MIPG.

- A continuación, se presenta el resultado FURAG de la vigencia 2023.

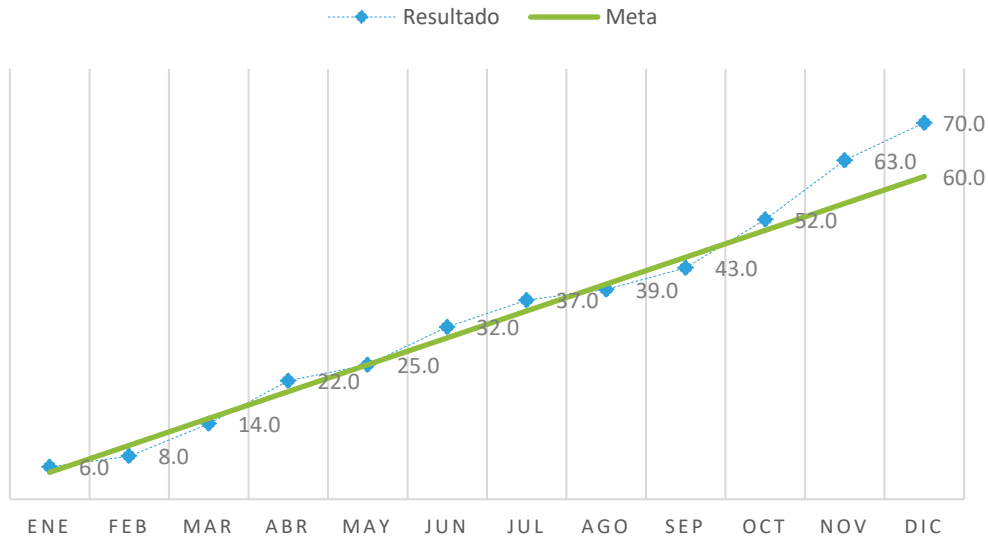


Los resultados de la evaluación Furag fueron publicados el 26 de octubre y se encuentra en proceso de construcción el plan de mejoramiento.

6.6 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:

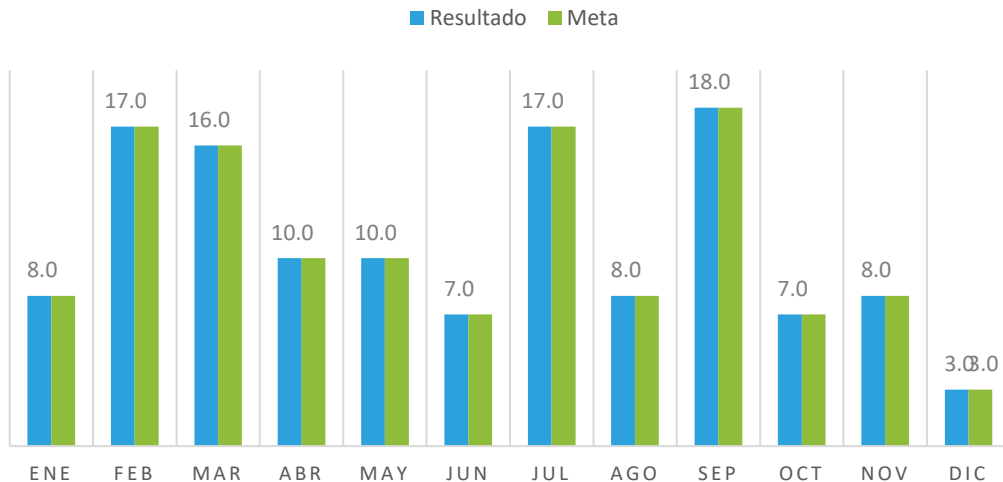
Eficiencia de la comunicación interna.

- Se ha implementado un mecanismo de comunicación interna llamado “BIENESSMAR”, espacio diseñado para visibilizar las actividades desarrolladas por el área de capital humano, el cual es difundido a través de correo electrónico, grupos oficiales de la entidad y pantallas internas.



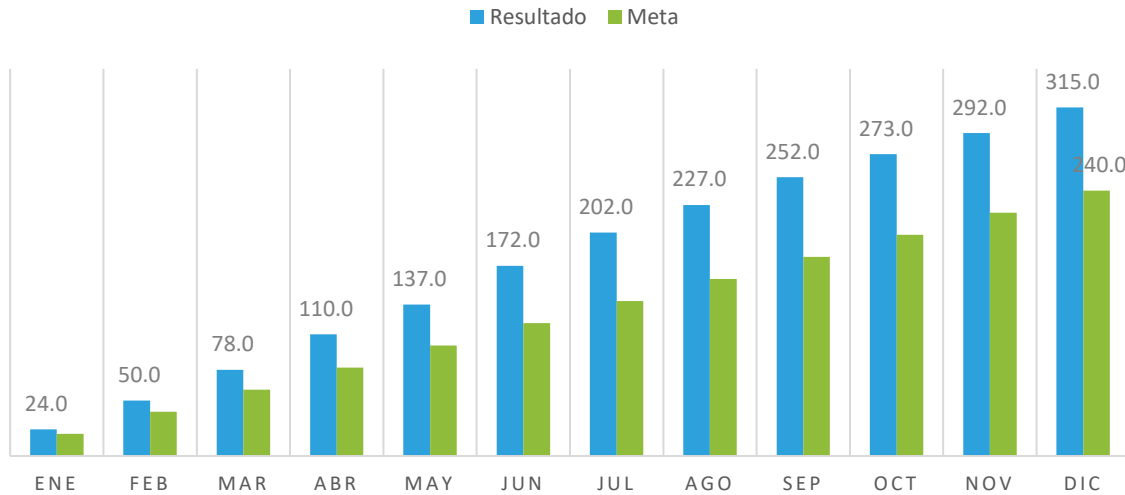
Oportunidad en la atención.

- Se creó una herramienta para el control de las solicitudes.
- Se definieron los ANS (Acuerdos de niveles de servicio) por tipo de solicitud.



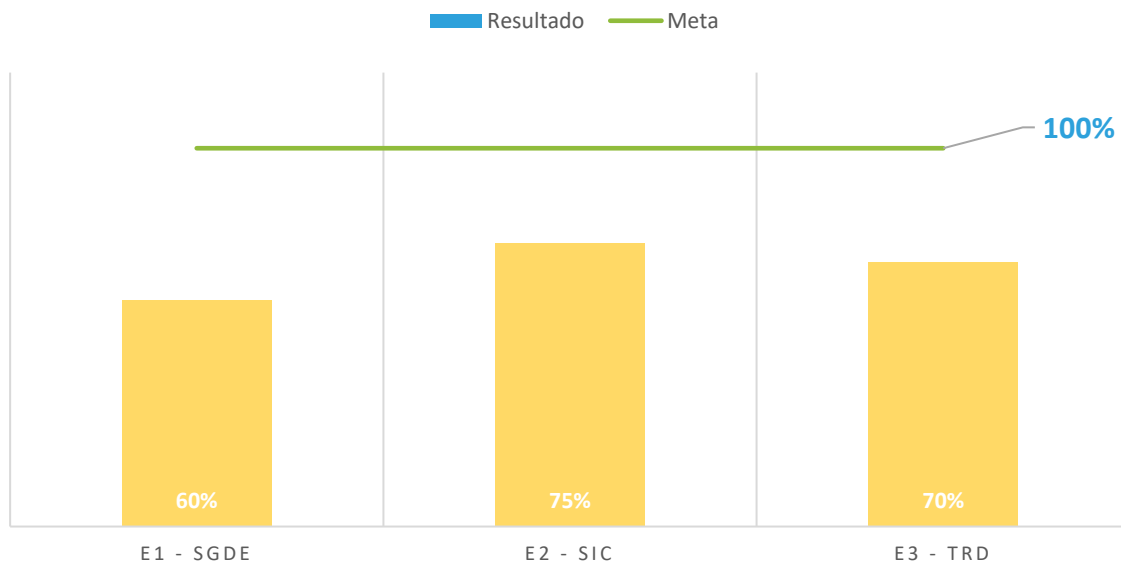
Aumento de la visibilidad en redes.

- La divulgación y socialización de las campañas desarrolladas por la ESSMAR E.S.P. Se realiza a través de las diferentes redes sociales de la entidad. Ej: “ESSMAR AVANZA“
- Publicaciones de las diferentes actividades misionales de la ESSMAR E.S.P.
- Divulgación de boletines de prensa a través de la página institucional de la ESSMAR.



6.7 SECRETARÍA GENERAL

6.7.1 Grupo Gestión Documental:



Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos.

1. Se avanzó en la definición de los criterios funcionales del software.
2. Pendiente proceso de contratación.

Sistema Integrado de Conservación.

1. Se terminaron de trasladar los archivos inactivos al nuevo depósito destinado para el archivo central y se unificó.
2. Se solicitó los elementos para la implementación del sistema.
3. Se solicitó EPP
4. Se solicitó equipos tecnológicos
5. Se solicitó terminar de acondicionar las instalaciones de la bodega.

Tablas de Retención Documental.

En este tercer trimestre se levantó la TRD:

- TRD - Dirección de Acueducto.
- TRD - Dirección de Alcantarillado.
- TRD - Dirección de Operaciones.

Pendiente elaborar aprobación.

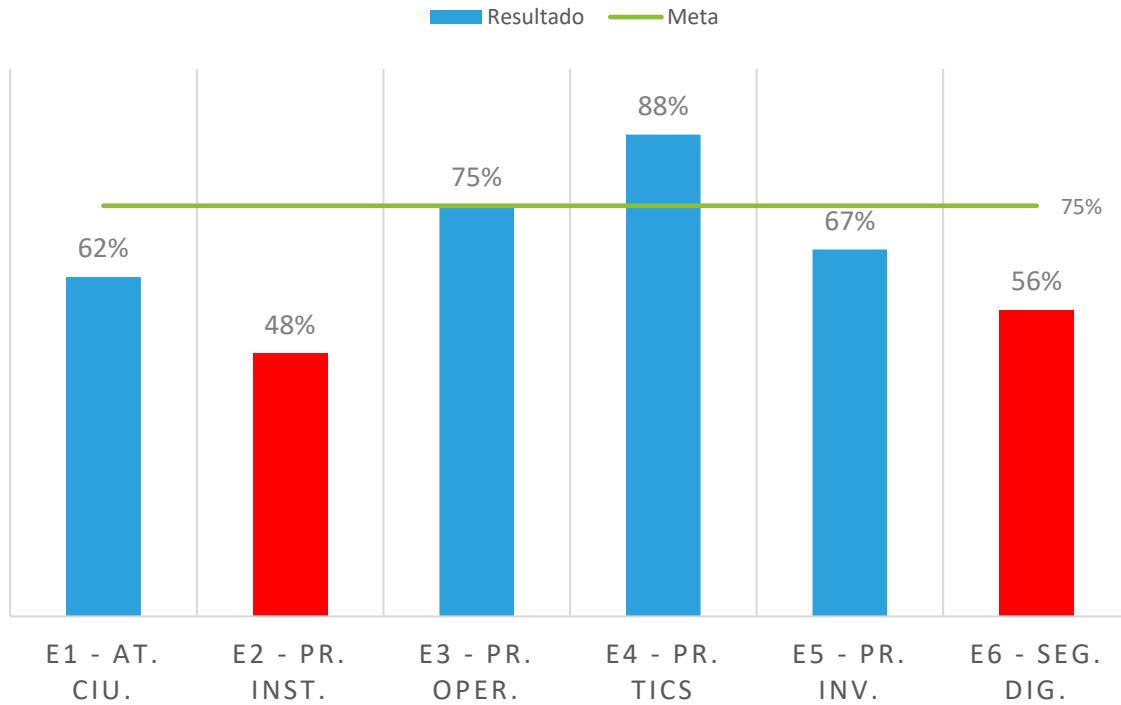
6.8 SUBGERENCIA CORPORATIVA:

6.8.1 Grupo TIC's:

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)

1. Se presentan evidencias de avances en la creación del chat box en la página web, avance del 40% en el desarrollo. E1
2. Se avanzó en el desarrollo de un sistema de cobranza por correo electrónico y por Whatsapp. E1
3. Se presentan avances en el desarrollo e implementación de la intranet institucional y los servicios a prestar. E2
4. Se evidencia soporte y mantenimiento al sistema de correos electrónico corporativo (Ampliación de espacios, backups de correos). E2
5. Se presentan informes de supervisión de contratos que evidencian cumplimiento por parte de las obligaciones de los distintos proveedores. E3
6. Se evidencia registro de las atenciones de la mesa de ayuda. E4
7. Se evidencian avances en el desarrollo del sistema de tiques para la solución de servicios de TI. E4
8. Se evidencian avances en el desarrollo del chat corporativo interno. E4
9. Se adjunta reporte de la plataforma tecnológica que administra y controla el inventario de equipos de la entidad. E4
10. El proceso de adquisición de licencias se encuentra publicado y a espera de ofertantes para realizar la contratación. E5
11. Se realizó informe de brechas y controles bajo la ISO 27001. E6

- 12. Pendiente procesos para adquisición de equipos. E5
- 13. Pendiente proceso nuevo ERP. E5
- 14. Pendiente estructurar procedimientos para implementar política de seguridad digital. E6

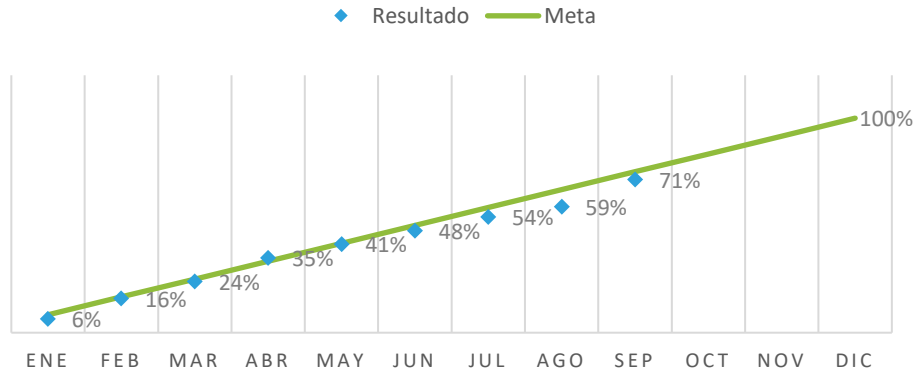


6.8.2 Dirección de Capital Humano:

Plan institucional de Formación y Capacitación (PIFC)

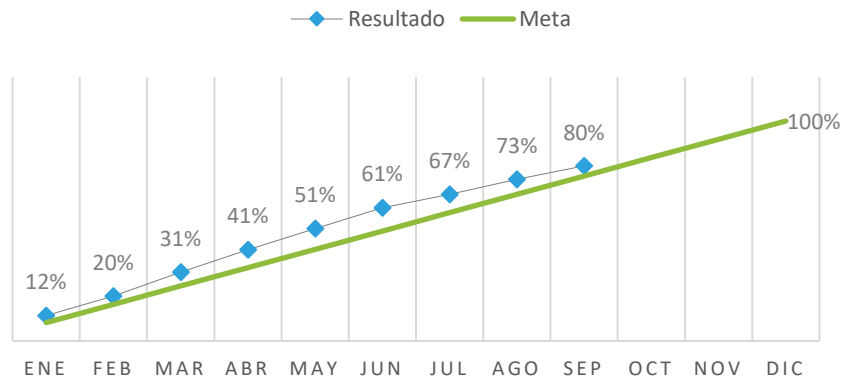
- Se realizaron las siguientes actividades de formación durante el trimestre: *Metodología para la elaboración de inventarios y transferencias documentales; Roles, responsabilidad y funciones del COPASST, COCOL; Sustancias químicas; Inducción / Reinducción; Alcohol y Drogas; Certificaciones por Competencias Laborales – SENA; Curso de trabajo seguro en alturas; Código Nacional de Tránsito.

Plan de Bienestar e Incentivos Laborales (PBIL)



- Se realizaron las siguientes actividades: Brigadas de salud; Brigadas de afiliación; Reuniones con la Caja de Compensación familiar Cajamag; Celebración de Cumpleaños; Talleres de Pre- Pensionados; Capacitación de Comunicación Asertiva; Actividad Física Cultural; Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo; Actividades Cognitiva de Salud Mental; Actividades de Adquisición de Vivienda.

Plan de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)



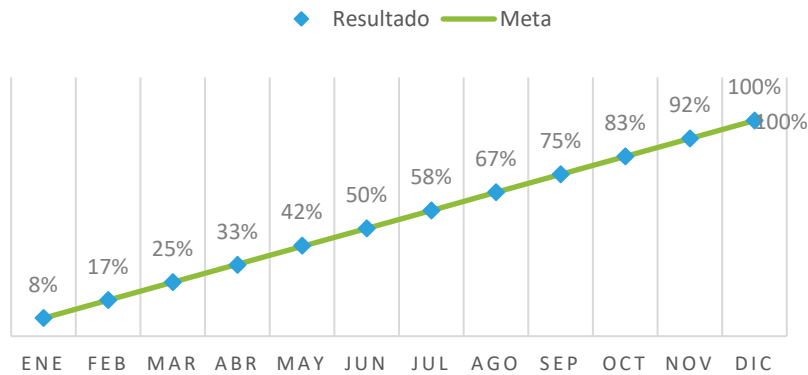
- Se evidencia cumplimiento del plan de trabajo elaborado, el cual consta de las siguientes actividades principales:

Elaborar la caracterización de las condiciones de salud; Elaborar la descripción sociodemográfica de los trabajadores; Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para desordenes musculoesqueléticos; Seguimiento a casos médicos; Seguimiento a ausentismo laboral; Realizan inspecciones sistemáticas a las instalaciones, maquinaria o equipos, con la participación del COPASST; Realizar inspecciones de seguridad de extintores y redes contra incendio con participación del COPASST; Realizar inspecciones de seguridad señalización y demarcaciones con participación del COPASST; Realizar inspecciones de elementos de protección personal.

6.8.3 Dirección Administrativa y Financiera:

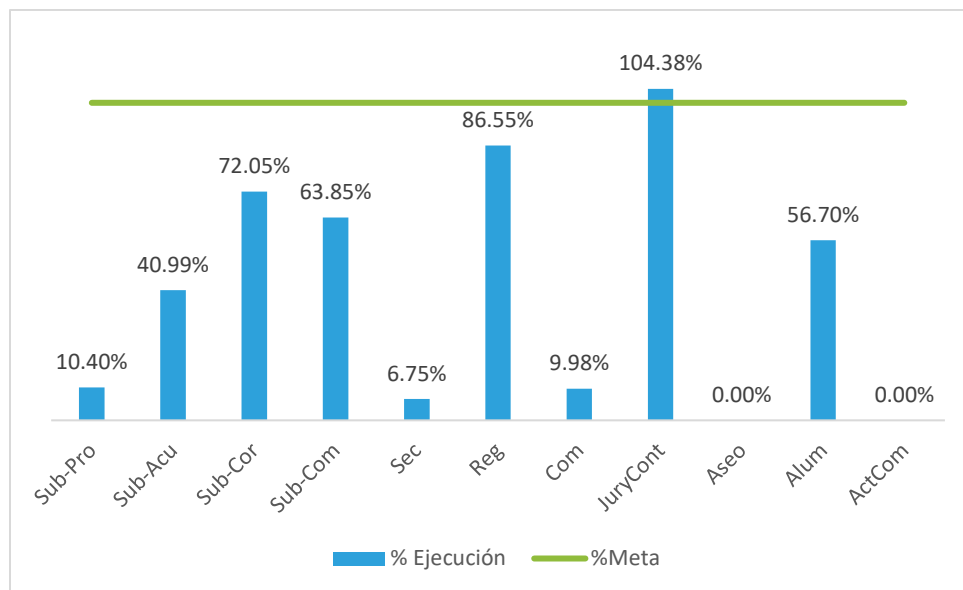
Informes Financieros Internos y externos.

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



Cumplimiento del PAA.

- A corte del cuarto trimestre de 2023 se ha ejecutado el 48.02% de las compras contempladas en el PAA (Plan anual de adquisiciones)

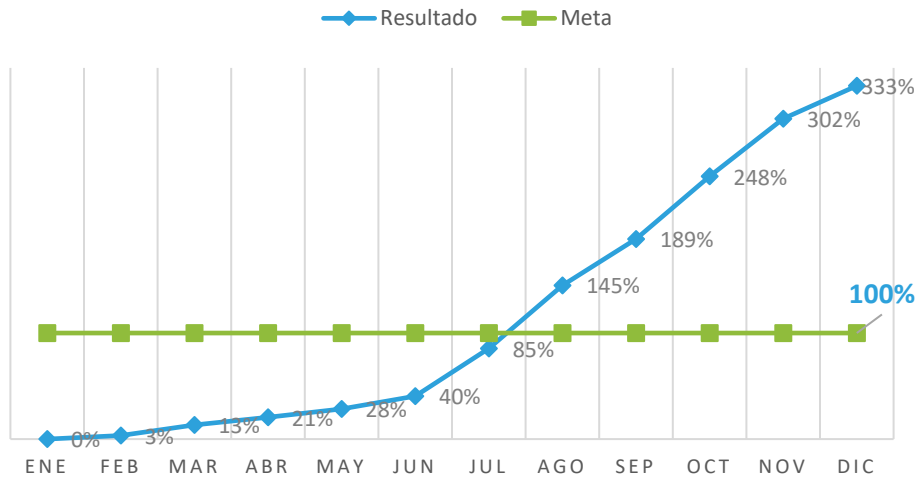


Cumplimiento Plan de Mtto Parque automotor

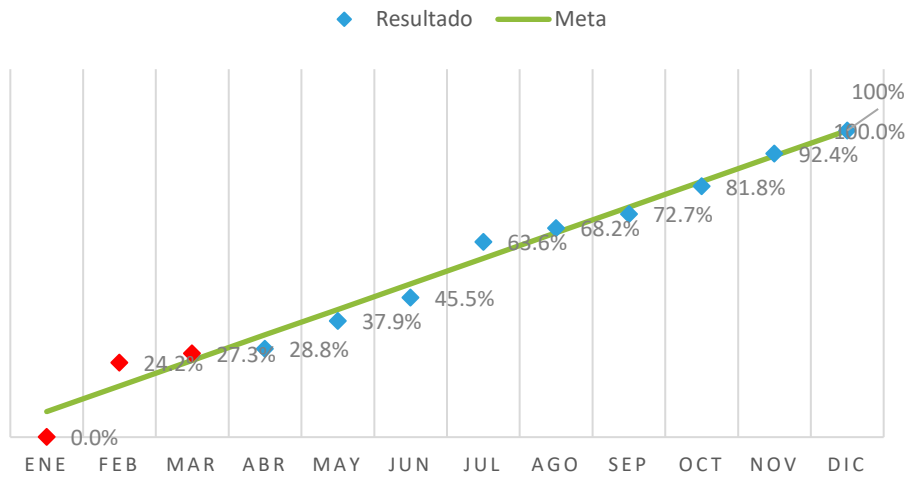
- No se cuenta con plan de mtto preventivo al parque automotor de vehículos livianos.

Cumplimiento Plan de Mtto Locativo

Se realizó un diagnóstico de las condiciones de las áreas pertenecientes a la ESSMAR y se programaron actividades controladas, evaluadas para el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa. Diariamente se realizan acciones de mejora priorizando de acuerdo con la operatividad con el fin de satisfacer oportunamente los casos presentados por las diferentes áreas.



Seguimiento y control de documentos reglamentarios de los vehículos del parque automotor de la ESSMAR



En el área administrativa contamos con un cronograma con los vehículos de la empresa y las fechas de vencimiento de los documentos reglamentarios los cuáles se les hace seguimiento mensual para poder expedir dicho documento a tiempo.

6.9 OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

- Durante el cuarto trimestre se dio cumplimiento a las siguientes actividades definidas en el plan anual de auditorías:
- ✓ Informes de seguimiento a la plataforma de SIA OBSERVA que corresponden a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023
- ✓ Informes de seguimiento a las plataformas SECOP II, que corresponden a los meses de septiembre octubre y noviembre de 2023.
- ✓ Informe de seguimiento contable y financiero 2023
- ✓ Tercer seguimiento a las cajas menores 2023
- ✓ Informe auditoria contratación 2023
- ✓ Informe seguimiento pago seguridad social y parafiscales 2023
- ✓ Informe de seguimiento a pagos de impuestos quinto bimestre 2023
- ✓ Informe seguimiento contable y financiero 2023
- ✓ Informe de seguimiento PQRS tercer trimestre 2023
- ✓ Informe de auditoría capital humano 2023
- ✓ Segundo informe autocontrol 2023
- ✓ Comunicaciones de solicitud de información para informe tercer cuatrimestre Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
- ✓ Comunicaciones de solicitud de información para informe cuarto trimestre austeridad en el gasto 2023
- ✓ Comunicaciones de solicitud de información para informe comité de conciliación segundo semestre 2023

