

PLAN DE ACCIÓN 2024

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:	9
6.2	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS	14
6.2.1	Aseo y Aprovechamiento:.....	14
6.2.2	Dirección de Energía y Alumbrado Público:	16
6.3	SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:.....	22
6.4	SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	26
6.5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA	27
6.5.1	Grupo SIG y MIPG:	29
6.6	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:	30
6.7	SECRETARÍA GENERAL	31
6.7.1	Grupo Gestión Documental:.....	31
6.8	SUBGERENCIA CORPORATIVA:	32
6.8.1	Grupo TIC's:	32
6.8.2	Dirección de Capital Humano:	34
6.8.3	Dirección Administrativa y Financiera:	36
6.9	OFICINA DE CONTROL INTERNO:	41

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 primer trimestre de la vigencia 2024.

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 2024 - 2027, 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. 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.

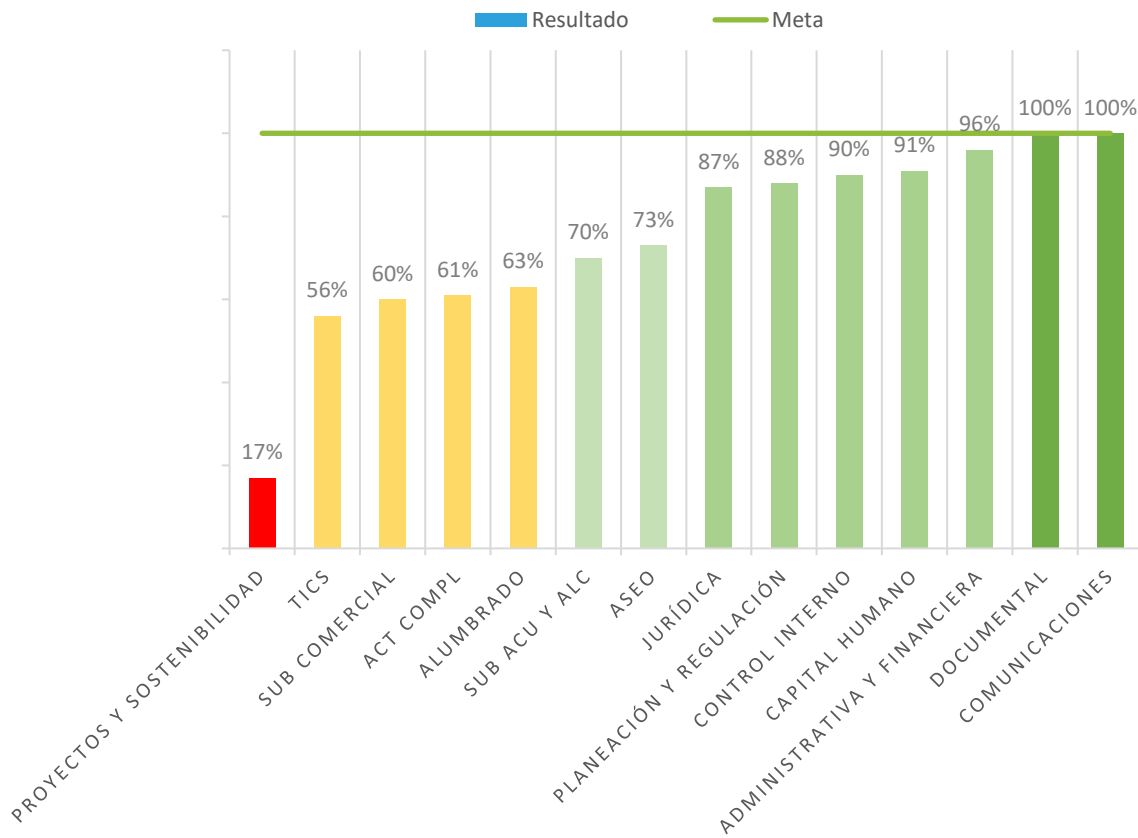
De igual manera, por Estructura Administrativa la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, es la encargada de efectuar las funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera la elaboración y formulación y es garante de la 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 primer trimestre de la vigencia 2024.

Area	Resultado	Meta	Cumplimiento	Avance
Proyectos y Sostenibilidad	17%	100%	17%	17%
TICS	56%	100%	56%	56%
Sub Comercial	60%	100%	60%	60%
Act Compl	61%	100%	61%	61%
Alumbrado	63%	100%	63%	63%
Sub Acu y Alc	70%	100%	70%	70%
Aseo	73%	100%	73%	73%
Jurídica	87%	100%	87%	87%
Planeación y Regulación	88%	100%	88%	88%
Control Interno	90%	100%	90%	90%
Capital Humano	91%	100%	91%	91%
Administrativa y Financiera	96%	100%	96%	96%
Documental	100%	100%	100%	100%
Comunicaciones	100%	100%	100%	100%
	78%	100%	78%	

Como se observa en la tabla anterior se alcanzo un cumplimiento general a corte del primer trimestre del 78% 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.

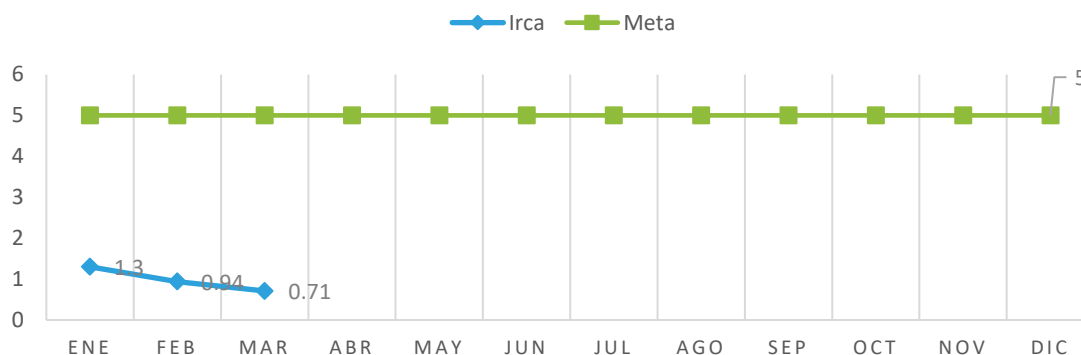
Proceso	Dependencia	N° de Indicadores por áreas
Gerencia	Comunicaciones	3
	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	14
	Jurídica	5
	Total	22
Gestión de Evaluación y control	Control Interno	1
	Total	1
Secretaría General	Gestión Documental	1
	TICS	3
	Total	4
Subgerencia Acueducto y Alcantarillado	Acueducto	3
	Alcantarillado	4

Proceso	Dependencia	N° de Indicadores por áreas
	Total	7
Subgerencia Corporativa	Dirección Administrativa y Financiera	6
	Capital Humano	3
	Total	9
Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Gestión comercial	8
	Total	8
Subgerencia Operación de Otros Servicios	Actividades Complementarias	3
	Aseo	4
	Alumbrado Público	6
	Total	13
Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad Ambiental	Proyectos y Sostenibilidad	5
	Total	5
Total, general		69

6.1 SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

Acueducto:

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

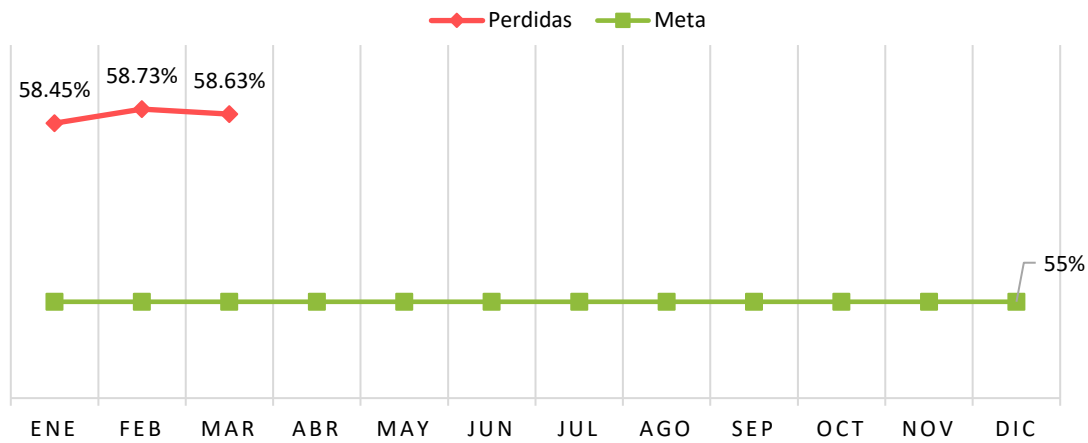


Se observa que durante el primer trimestre se ha cumplido con la meta del índice de calidad de agua. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas

1. Mantenimiento preventivo de estaciones y pozos 239 en el trimestre.
2. Mantenimiento correctivo de estaciones y pozos 124.
3. Mantenimiento de purgas en red 741.
4. Mantenimiento de puntos de muestreo 502.

5. Se realizó el mantenimiento y lavado del módulo 1 de la PTAP Mamatoco, incluyendo el tanque 1 y 2 de distribución.
6. Se realizó el mantenimiento y lavado del módulo 1 de la PTAP El Roble.
7. Suministro, montaje y puesta en servicio de los equipos para los sistemas de dosificación de las plantas de tratamiento de Mamatoco y El Roble.
8. Bajo el contrato 078 del año 2023 cuyo objeto es "SUMINISTRO, MONTAJE Y PUESTA EN SERVICIO DE LOS MOTORREDUCTORES PARA LA REHABILITACIÓN DE FLOCULACIÓN DE LA PTAP MAMATOCO" 23% de avances.

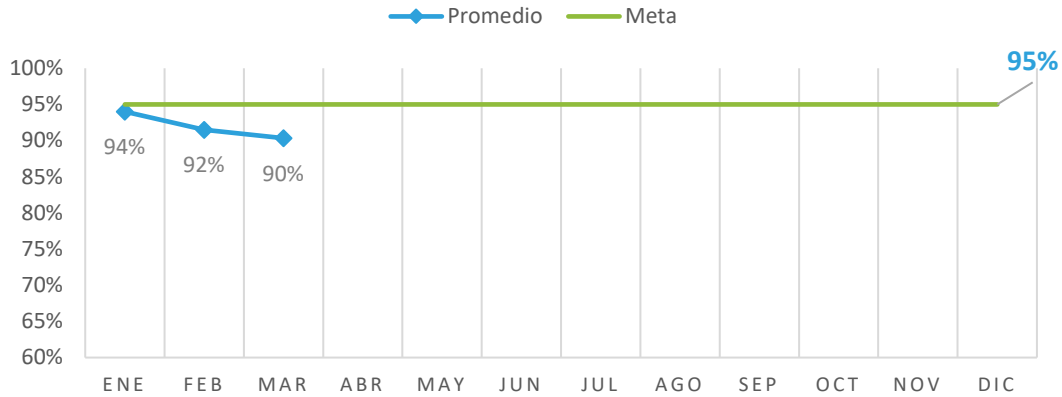
Indicador 2: Índice de agua no contabilizada (IANC)



En la gráfica anterior se puede observar que las pérdidas se han incrementado en este primer trimestre, con una pequeña mejora en el mes de marzo. La calificación de este indicador es de cero dado que las pérdidas están por encima de la línea base del año anterior de 58.17%. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. En altos de bahía concha se instalaron (36) metros de tubería PVC de 4" y 100 de tubería de Polietileno de 3". Se realizaron (2) transiciones (1) de polietileno de 3" a PCV de 3" con reducción a 2" en PVC y otra de polietileno de 3" a PVC de 4" instalando (2) uniones universales HD de 3" (1) unión simple PVC de 4" (1) buje de 4"*3" y (1) buje PVC de 3"*2"
2. Se han ejecutado un total de 257 normalizaciones de usuario entre suscriptores y no abonados.

Indicador 3: Cumplimiento operativos de distribución.



Se cumplieron en el 90.3% de los operativos de distribución durante el primer trimestre de la vigencia 2024. No logrando alcanzar la meta establecida del 95% todos los meses. Se observa una tendencia a la baja, por lo que se hace necesario se implementen acciones para reducir el impacto en las comunidades.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

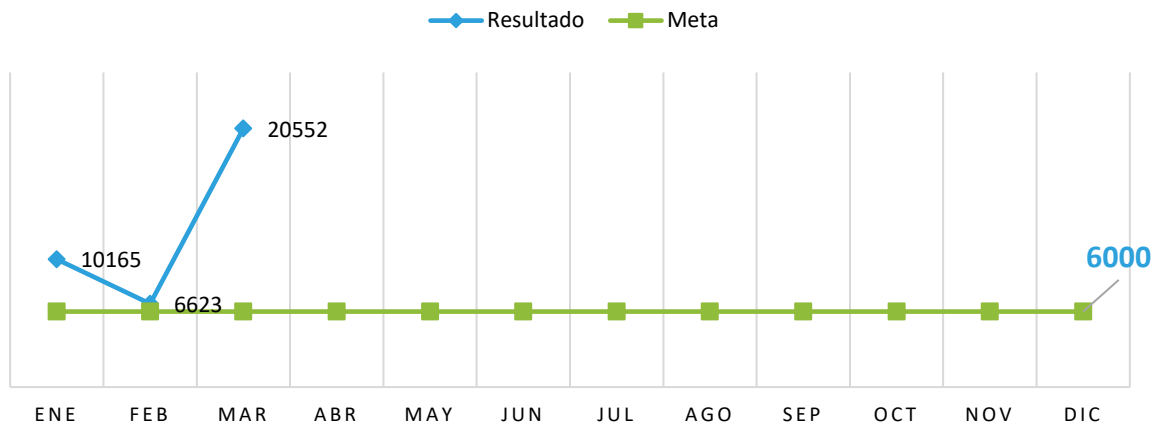
1. Revisión de las líneas de aducción de los Ríos Gaira, Piedra y Manzanares. Se cuenta con personal para realizar esta tarea en 3 turnos de 8 horas por día, es decir está cubierto 24/7.
2. Monitoreo diario de caudales de entrada y salida de las plantas de tratamiento Mamatoco y Roble, además de los niveles en los canales de captación de los ríos Piedra, Manzanares y Gaira.
3. Instalación de bomba de recuperación de caudal para la PTAP Mamatoco, con la cual se recuperarán entre 5 L/s - 6 L/s.
4. Se realizó el mantenimiento y limpieza de las captaciones los días 22, 23 y 29 de enero del 2024, removiendo hojas y sólidos que puedan presentar obstrucción en las tuberías de aducción y las rejillas.
5. Con apoyo del área de mantenimiento se han realizado reparaciones sobre la aducción de manzanares, donde se ha venido recuperando un importante caudal por fugas generadas por conexiones ilegales a la red.
6. Se ha instalado sacos en la micro central captación del río Gaira como retención y/o aumento de nivel, con el fin de recuperar y/o usar del máximo caudal posible.
7. Disponibilidad de puntos de carga para carrotanques: Desde la ESSMAR, como parte del protocolo de verano 2024, se habilitaron 10 puntos de cargue de carrotanques.
8. Flota de vehículos y de carrotanques: La ESSMAR E.S.P, cuenta con una flota de 17 vehículos de suministro alternativo de agua potable.
9. Suministro de agua potable por medio de carrotanques a los tanques de 10.000 litros: Como parte del protocolo de actuación de verano del 2024, se habilitan y abastecen los tanques, por medio de carrotanques de acuerdo con una programación y solicitud operativa por parte del área de acueducto.
10. Se entrego a la oficina de Jurídica de la empresa ESSMAR E.S.P. informe detallado de manipulación de válvulas del sistema de redes de distribución del servicio de acueducto por personal ajeno a la empresa, como parte del proceso de denuncia a

las constantes manipulaciones de dichas válvulas, lo cual repercute en las afectaciones y/o atrasos en los operativos de distribución.

11. La subgerencia de acueducto y alcantarillado se encuentra realizando un mantenimiento estructural en los pozos de agua con el objetivo de incrementar el caudal de suministro.

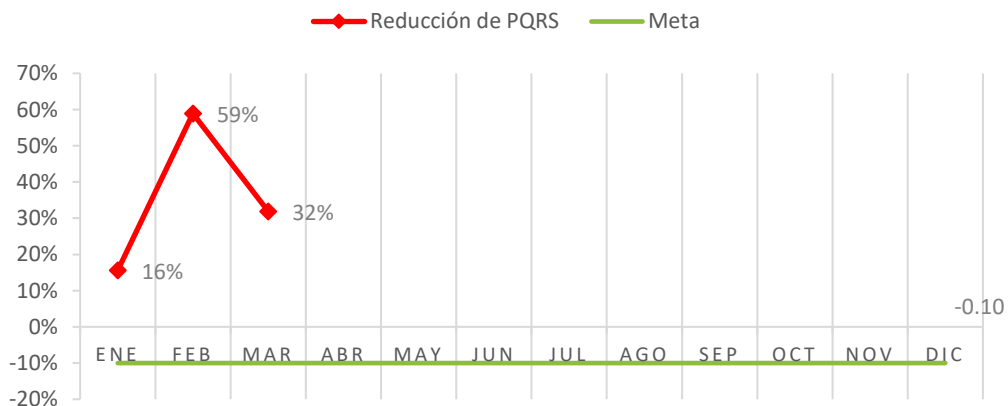
Alcantarillado:

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



Como se observa en el gráfico anterior en el trimestre evaluado se han ejecutado un total de 37340 metro lineales, superior a los 18 programados, esto se debe a las solicitudes, quejas, amparos, tutelas y derechos de petición de los usuarios que solicitan limpieza de su red sanitaria.

Indicador 2: Reducción de PQR.



Como se logra observar el primer trimestre de este año en comparación con 2023, los órdenes de trabajo han aumentado debido a la implementación de nuevas estrategias y/o actividades en el área definida relacionada con el Control Laboral, dentro de las cuales podemos destacar:

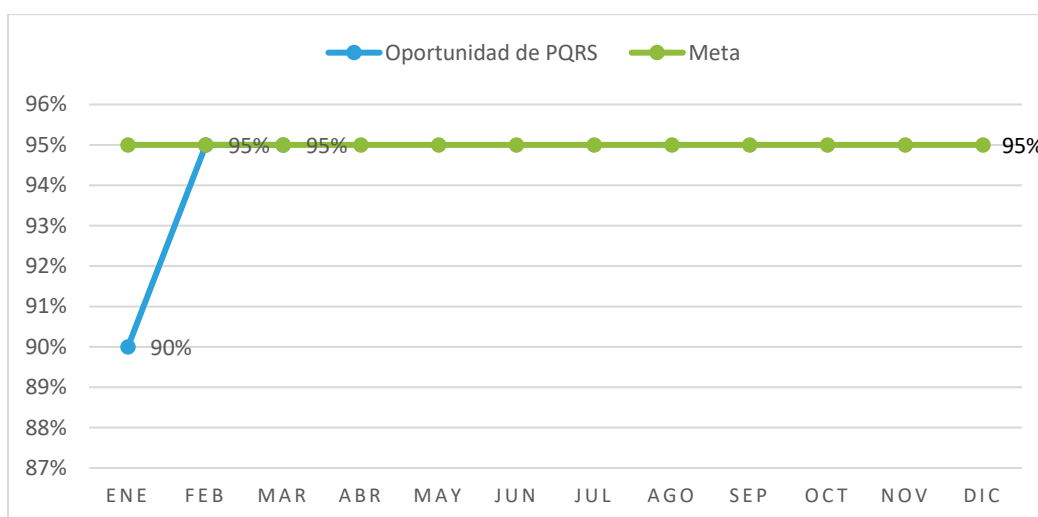
- Limpieza de rejillas: Se Implemento que por cada limpieza de rejillas en las diferentes estaciones de bombeo se debe generar un soporte creando así una orden de trabajo para el manejo de control y tiempos de actividad.

- Priorización de red: Se Implementó que por cada visita o reporte que se reciba del servicio de alcantarillado se crea una orden de trabajo para acciones preventivas y/o correctivas.

- Plan de Trabajo desarenado de Ebar: Este trimestre se adquirió nuevo equipo para el desarenado semanal de Ebar, donde las estaciones se desarenaron aproximadamente 2-3 veces por semana

Todas estas actividades implementadas se tuvieron en cuenta en el momento de analizar el aumento de las ordenes de trabajo generadas mensualmente ya que, aunque existió un incrementó estas órdenes se crearon con el objetivo de dejar soportado las operaciones y las actividades de control y mejoramiento.

Indicador 3: Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado



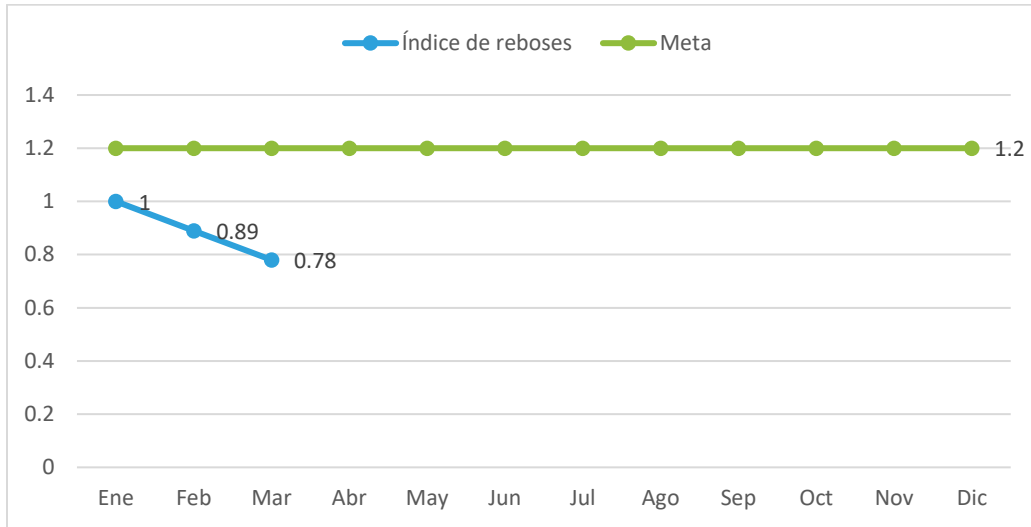
El indicador mide el porcentaje de atención de las solicitudes reportadas sobre las solicitudes atendidas durante el mes antes de 48 horas.

En condiciones normales de servicio la atención se realiza en un tiempo estimado que varía entre 11-18 horas para atender cualquier demanda, pero en temporadas especiales como los feriados, lluvias, vacaciones y fechas especiales, la atención varía debido a que el sistema se sobrecarga y cambia las condiciones habituales, ampliándose los tiempos de respuesta hasta 48 horas.

Mes	Orden de trabajo	Menor a 48h	Mayor a 48h	% Menor al 48h	% Mayor a 48h
Enero	763	686	77	90%	10%
Febrero	1012	964	48	95%	5%
Marzo	1058	1014	44	96%	4%

El 93% de las órdenes de trabajo generadas de enero a 2024 se atendieron en un tiempo inferior a las 48 horas tras generarse y solo el 6% en promedio se atendieron en un tiempo superior a las 48 horas tras generarse, esto indica que el porcentaje de atención de las ordenes generadas en la dirección de alcantarillado se ejecuta en los tiempos establecidos, porque diariamente se analizan las ordenes que ingresan y se planifica una ruta de trabajo para atenderla.

Indicador 4: Índice de reboses.

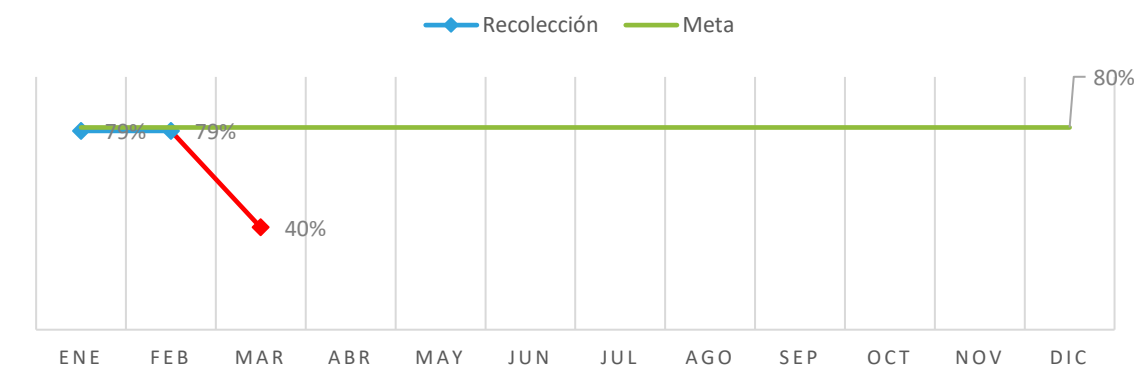


Se observa una reducción significativa en el número de reboses de alcantarillado durante el primer trimestre de la vigencia 2024.

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)



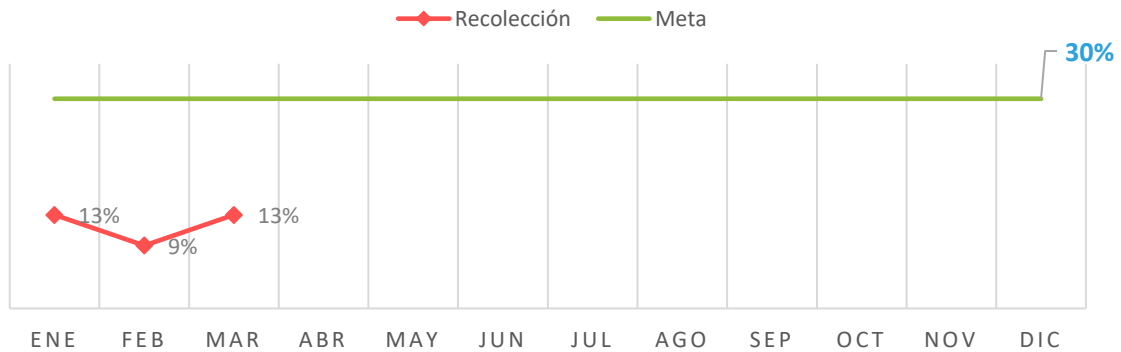
Para el segundo trimestre de la vigencia 2024 la dirección de aseo implementará el seguimiento al proceso de supervisión, con la implementación de dispositivos móviles, lo que permitirá mayor control y trazabilidad de las acciones ejecutadas.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se han supervisado un total de 1991 rutas de recolección durante el trimestre evaluado cumpliendo con el 82% de la meta.
2. Adquisición de dispositivos móviles y desarrollo de software para el proceso de supervisión.

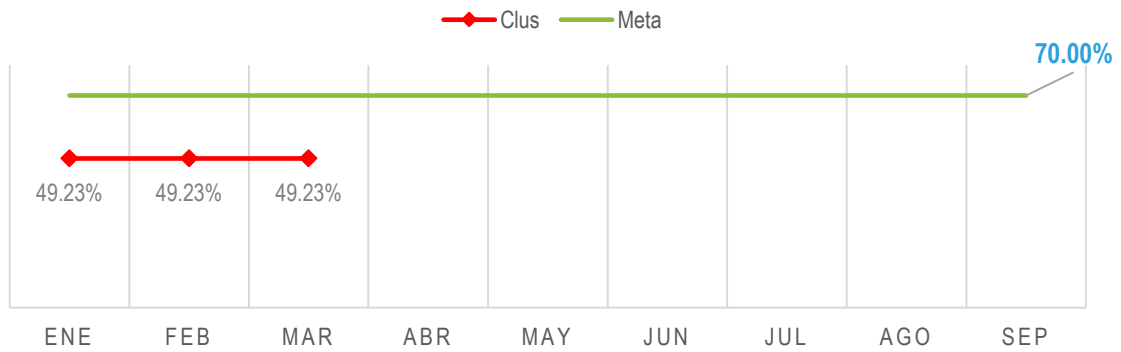
Se recomienda por parte de la oficina de planeación estratégica, realizar un análisis de las novedades que se presentan en el proceso de supervisión, con el propósito de definir acciones de mejora con el prestador.

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



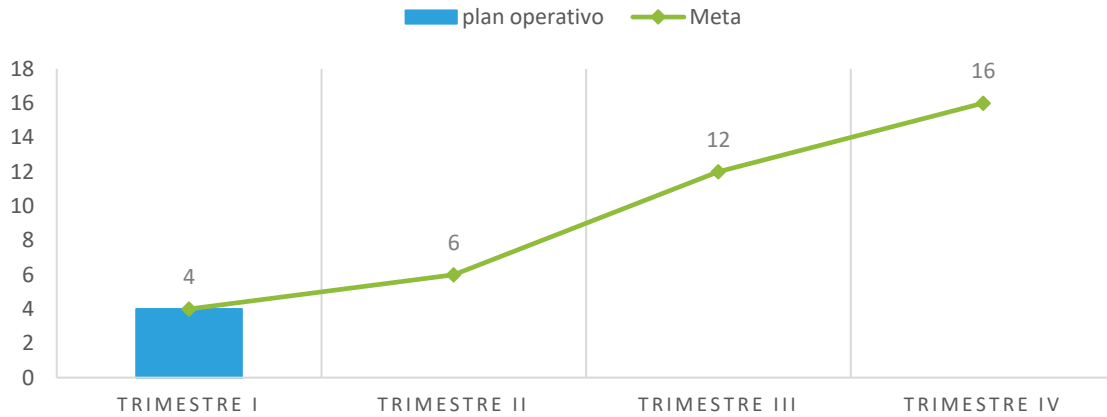
Se han supervisado un total de 3059 rutas de recolección durante el trimestre evaluado cumpliendo con el 40% de la meta.

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



Se han supervisado un total de 768 rutas de recolección durante el trimestre evaluado cumpliendo con el 70% de la meta.

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



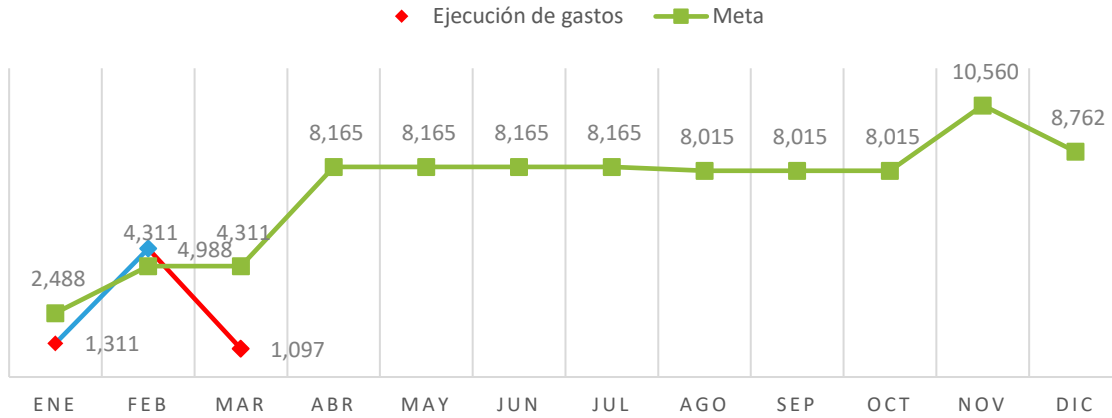
Durante el primer trimestre de 2024 se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas en el plan.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Actividad 1 Playaton: se realizó en la playa el Aeropuerto previo a la Semana Mayor, se retiró alrededor de 1 toneladas de residuos.
2. Actividad 2 Conmemoración del día del reciclador: Se realizó un desayuno y una jornada de tertulia con los representantes de los recicladores de Santa Marta.
3. Actividad 3 Charla de manejo de residuos en limpieza de playa organizada por la Policía Nacional.
4. Actividad 4 Capacitación a los docentes del colegio de la policía, en gestión integral de residuos sólidos.

6.2.2 Dirección de Energía y Alumbrado Público:

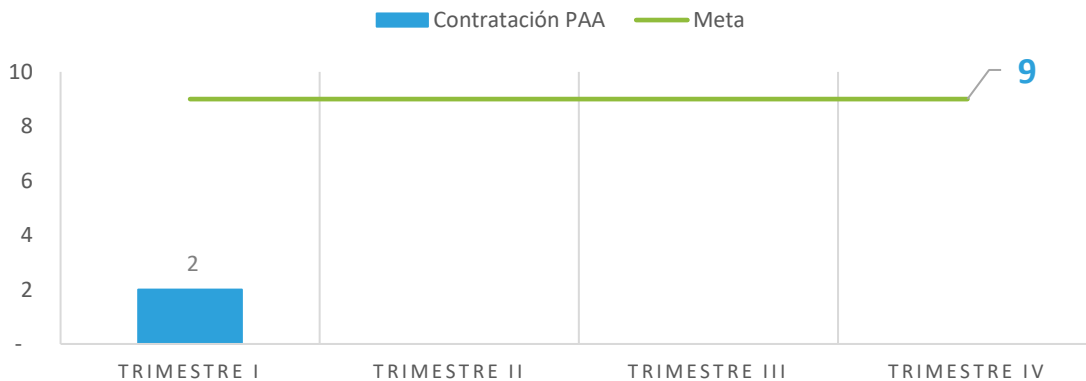
Indicador 1: Ejecución Presupuesta



Para la vigencia 2024 la Dirección de Energía y Alumbrado Público ha desarrollado una proyección de presupuesto de gasto por \$82.813.071.683 el cual se encuentra distribuido entre costos, gastos e inversiones asociados a la prestación del servicio de Alumbrado Público.

Para el primer trimestre 2024 se cuenta con la información para los meses enero y febrero, encontramos una ejecución efectiva del gasto en un 2.14% lo que equivale a \$1.776.110.932 correspondientes a pagos por concepto de Operación Administración y Mantenimiento del SALP y costos transversales administrativos.

Indicador 2: Cumplimiento a la contratación del PAA.



Los procesos de contratación correspondientes al primer trimestre se encuentran de la siguiente manera.

En etapa de ejecución.

1. Contrato 333 “Administración Operación y Mantenimiento del SALP”
2. NIC 8211529 “Servicio de Energía Eléctrica con Destino a la Prestación del Servicio de Alumbrado Público”.

En etapa de planeación.

1. Proyecto modernización transición LED (Se Anexa cronograma de contratación).
2. Proyecto de disposición final y sostenibilidad ambiental aplicada al salp plan de gestión ambiental y sostenibilidad para el tratamiento de los elementos retirados del SALP (Se Anexa soporte de etapa de planeación y estudios de mercado).

Por lo anterior se establece avance en un 22% sobre las metas 2024.

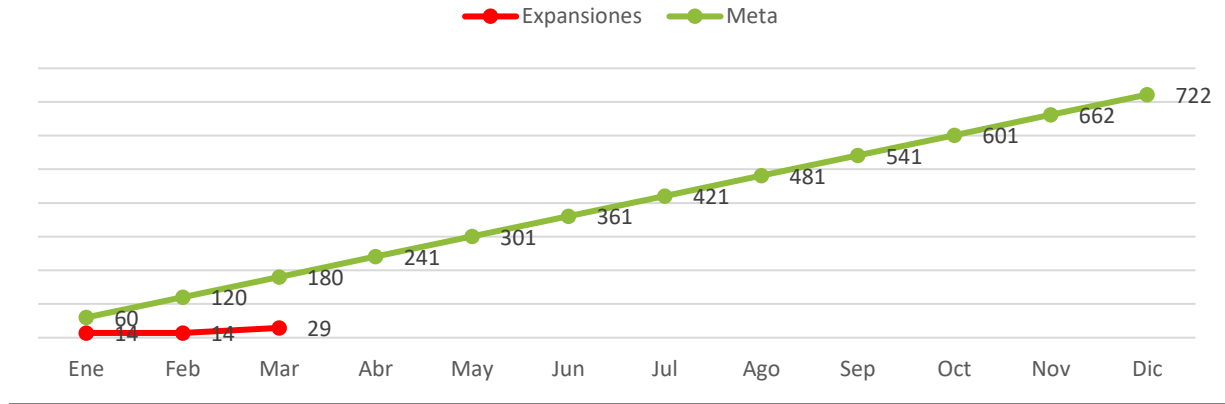
Indicador 3: Modernización.

Desde la Dirección de Energía y Alumbrado Público se ha establecido el objetivo de brindar una iluminación eficiente y sostenible en el Distrito de Santa Marta, mejorando la calidad de vida de nuestros ciudadanos y contribuyendo al cuidado del ambiente, por lo cual se busca asegurar que los puntos luminosos a instalar cumplan con los estándares de calidad y seguridad, la normatividad, se adapten al presupuesto establecido así como a las políticas de garantías y resolución de disputas requeridos por la ESSMAR.

Por lo anterior una vez establecida la dicha técnica y de caracterización de la necesidad a satisfacer con este proceso, se encuentra que el proyecto se compone de dos procesos contractuales así.

1. Proceso de suministro de luminarias, el cual se encuentra en etapa de planeación radicado ante la oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación; que, atendiendo a los dispuesto en los ANS propuestos en el modelo de cronograma del proceso de contratación, esta toma 5 días hábiles para su revisión y observaciones previo al inicio de la etapa de contratación tal como reza en el manual de contratación de la entidad.
2. Proceso de mano de obra, el cual comprende servicios de instalación y desmonte, cableado e instalación de redes eléctricas requeridas por punto luminoso, separación y disposición final de residuos RAEE y RESPEL, así como el diseño y certificación RETIE y RETILAP de las instalaciones realizadas. Este se encuentra en etapa de planeación bajo el diseño de los anexos técnicos requeridos.

Indicador 4: Expansiones.

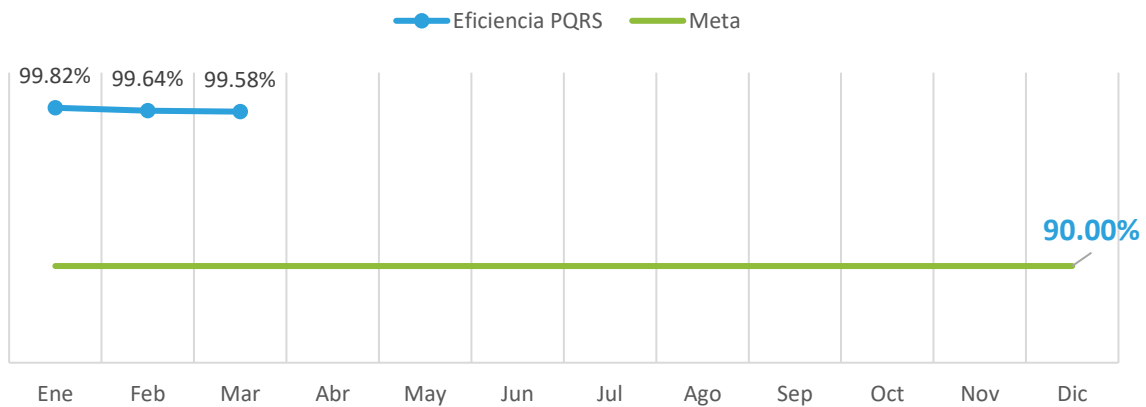


Para el cumplimiento del presente indicador se encuentra proyectado en el plan de modernización y expansión la instalación de 1.405 nuevos puntos luminosos en el Distrito de Santa Marta, el cual de acuerdo con el cronograma de ejecución se estima iniciar en el periodo abril 2024.

Sin embargo, durante el primer trimestre 2024 han sido reinstalados 23 puntos oscuros discriminados así:

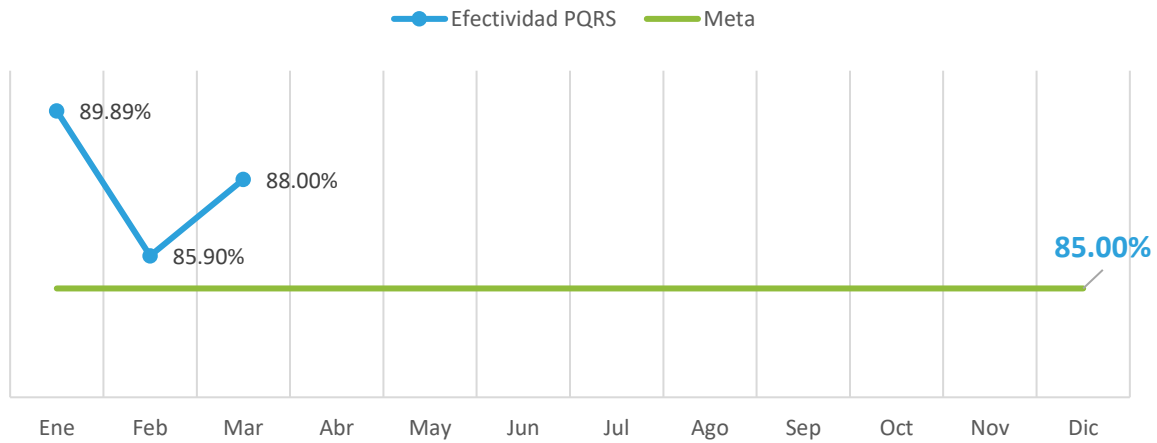
Acciones	Enero	Febrero	Marzo
Expansión y Reinstalación	14	0	9
Inventario total A Dic 2023 (36.086)	36.100	36.100	36109
(Ampliación Luminarias/Total luminarias SALP)	0.0388%	0%	0.0249%

Indicador 4: Eficiencia de PQRS >90%



En el trimestre evaluado se han atendido un total de 1587 solicitudes de alumbrado público de 1592 recibidas.

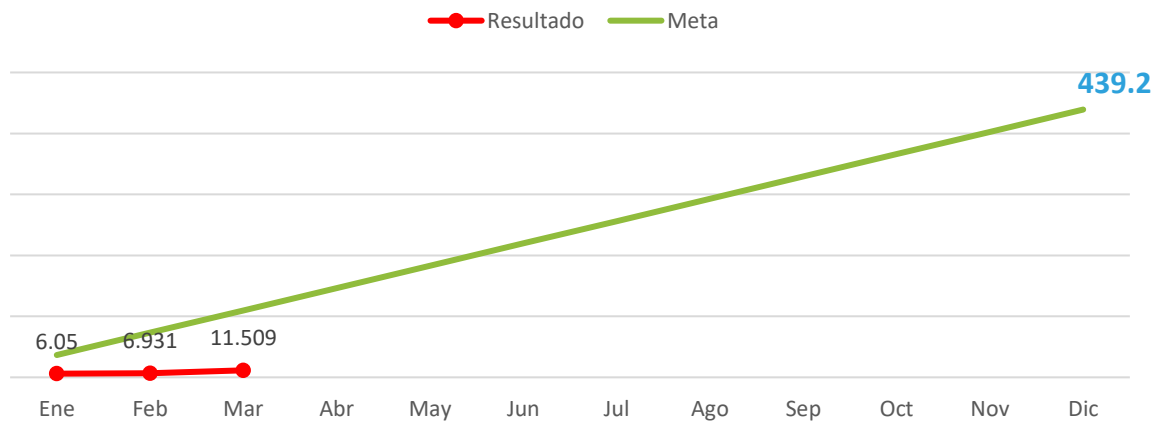
Indicador 5: Efectividad Atención PQR's >85%



En el trimestre evaluado se han atendido un total de 1400 solicitudes de alumbrado público antes de las 24 horas de 1592 recibidas alcanzando un 88% de cumplimiento.

6.2.3 Dirección de actividades complementarias:

Indicador 1: Cumplimiento venta de servicios.

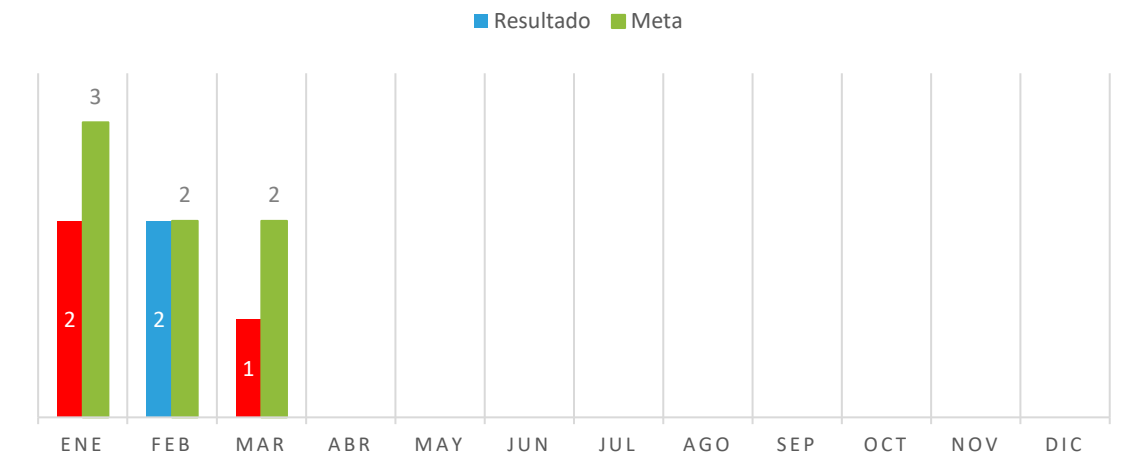


Del portafolio de servicios actual ingresó producto de la venta de recolección, transporte y disposición final un total de 11.5 millones de pesos en el trimestre.

Pendiente la reactivación del portafolio de servicios completo con que cuenta la unidad.

Actualmente nos encontramos en la etapa precontractual para la adjudicación del contrato del servicio de recepción y disposición final de residuos de demolición y construcción.

Indicador 2: Cumplimiento al Plan de Mantenimiento.

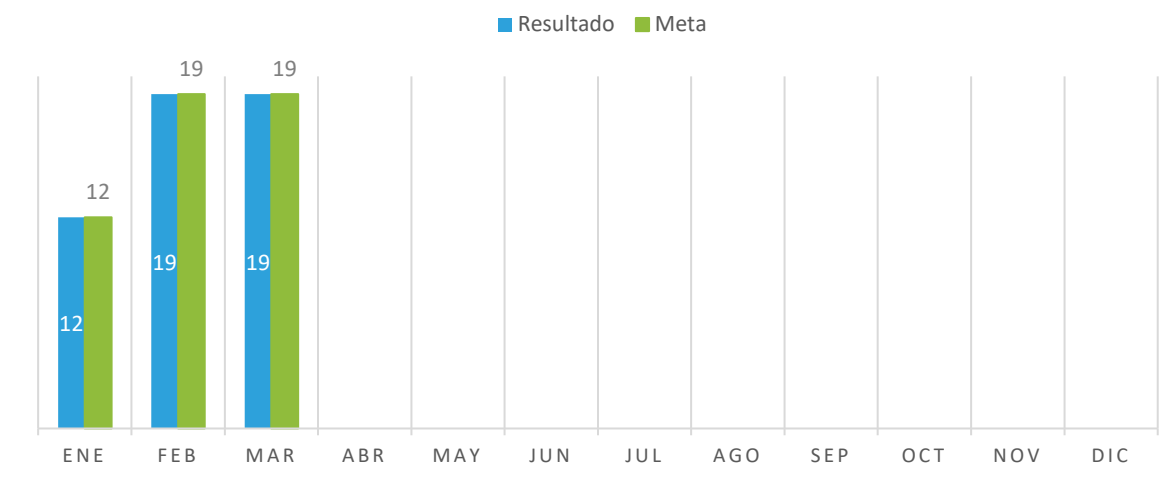


Durante el primer trimestre de 2024 se realizaron en total 5 mantenimientos preventivos a los vehículos de la entidad.

Se reporta que los vehículos: Retroexcavadora y Motoniveladora no son observables el control de hodómetros por lo que no se tiene control del uso de los equipos y por ende es posible que no se están realizando los mantenimientos preventivos de manera oportuna.

El vehículo OQE811 debió recibir mantenimiento preventivo en el mes de enero el cual no fue ejecutado, y se acumuló con el siguiente periodo lo que es un riesgo de avería de los equipos por el no cumplimiento de los mantenimientos preventivos.

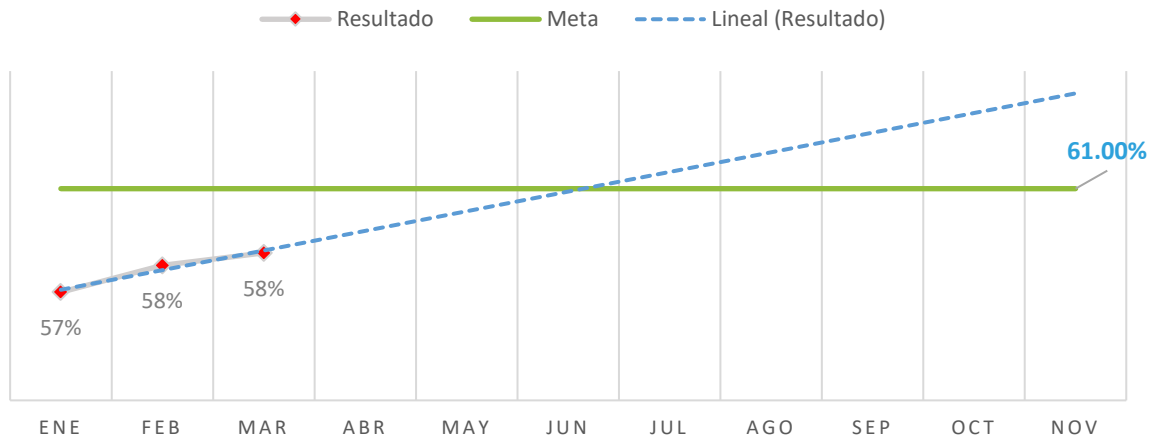
Indicador 3: Oportunidad de atención en apoyo operativo.



Se elaboro herramienta para registro de los apoyos otorgados por parte de la dirección de actividades complementarias como fuente de información para el análisis de costos evitados. Durante el primer trimestre se realizaron un total de 50 apoyos.

6.3 SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Indicador 1: Micromedición Efectiva.



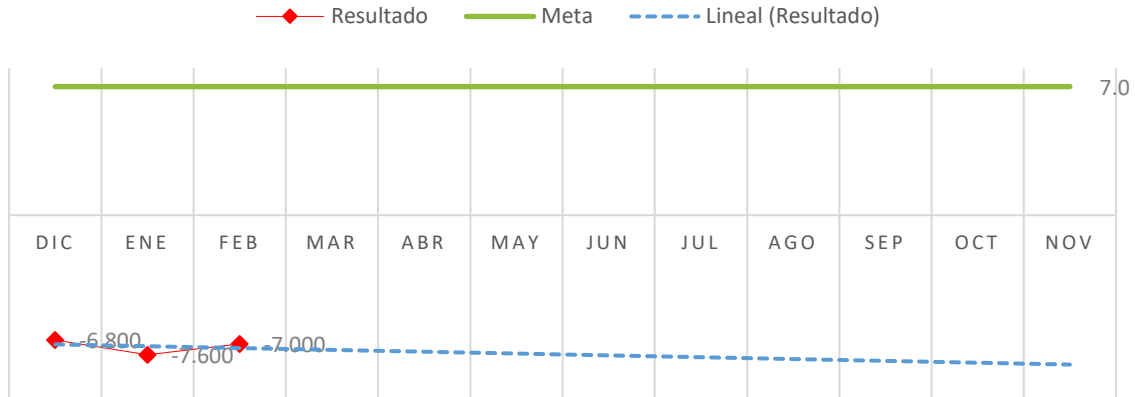
Para los meses de enero, febrero y marzo se realizó el mantenimiento a 541, 570 y 374 medidores respectivamente, para un total de mantenimientos de medidor de 1.485

Se instalaron 455 medidores, y se realizó la reposición de 770 medidores, actividades que impactan significativamente en la micromedición efectiva.

En lo que respecta a las reposiciones, se realizaron 97 reposiciones realizadas por personal de Essmar y 673 por parte del contratista, para un total de reposiciones de 770.

En cuanto a la proyección y ejecución de instalaciones de medidor medidores para el año 2024, se tiene una meta a instalar de 9.000 medidores. Durante el presente trimestre se han instalado un total de 1.225 para una efectividad del 14%.

Indicador 2: Incremento de facturación.



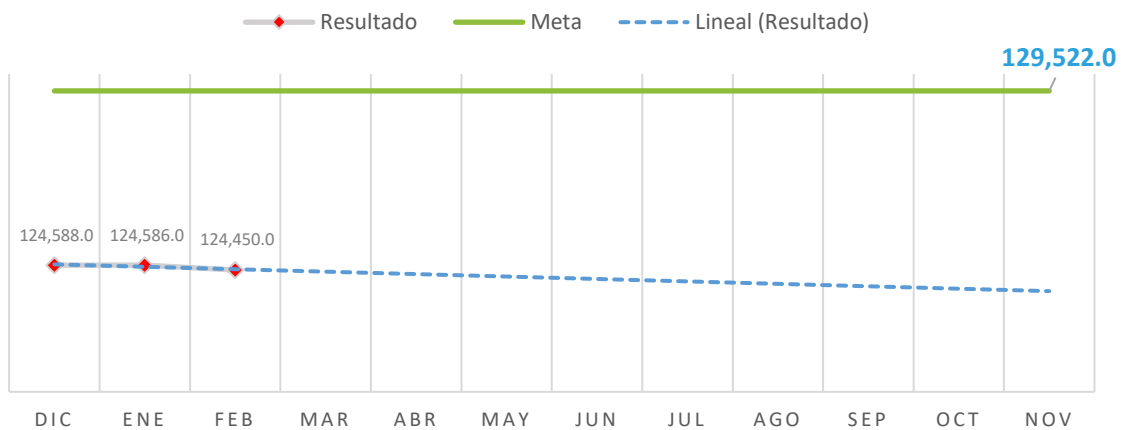
A pesar de las acciones realizadas en recuperación de m3 facturados, las acciones de ajustes en la facturación han reducido significativamente la facturación en este trimestre evaluado. El fenómeno del niño.

En el trimestre evaluado no se observa cumplimiento del incremento en la facturación de m3.

Algunas de las acciones realizadas para reducir el impacto de los ajustes realizados son las siguientes:

1. Recuperación de lecturas, 2590 m3 recuperados en el trimestre.
2. Ejecución del plan perdida, el cual consiste en generar inspección a los predios que vienen con más de un periodo con consumo 0 para verificar su estado. Para esto trabajamos con 3 ciclos: 1,2,7. Se realizaron 1.250 visitas las cuales nos generó una recuperación de 1.724m3

Indicador 3: Incremento de usuarios de acueducto.

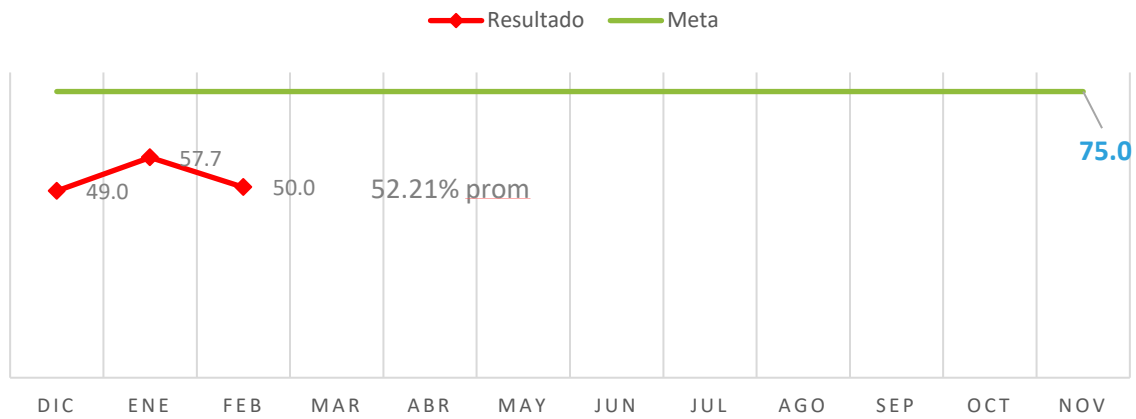


El gráfico anterior se observa que no hemos crecido en el número de suscriptores, sino, que, por el contrario, estos se han reducido, esto debido a la depuración y ajustes que se han venido desarrollando en las bases de datos del proceso comercial.

Algunas de las acciones realizadas para incrementar el número de suscriptores son:

1. En enero se han realizado 54 nuevas vinculaciones, en febrero se han vinculado 126 suscriptores.
2. Se viene revisando la base de datos con el fin de normalizar y depurar aquellos predios que no tienen el servicio o no existen.
3. Se recomienda revisar la meta de suscriptores de acueducto, dadas las revisiones y/o procesos de depuración que está teniendo la base de datos actual. Ya que esta proyección.

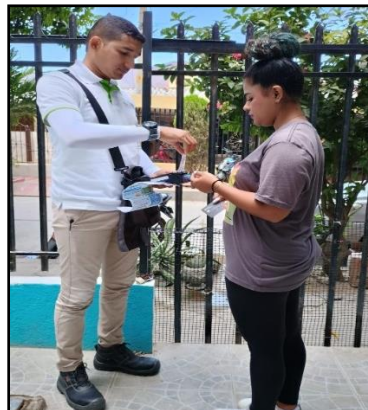
Indicador 4: Eficiencia del recaudo corriente.



Durante los meses de diciembre, enero y febrero, la eficiencia del recaudo corriente fue de 48,95%, 57,72% y 50,0% respectivamente.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se realizaron gestiones de recaudo a través del datáfono móvil, donde se realizaron 4.679 transacciones para un recaudo de \$868.291.752.

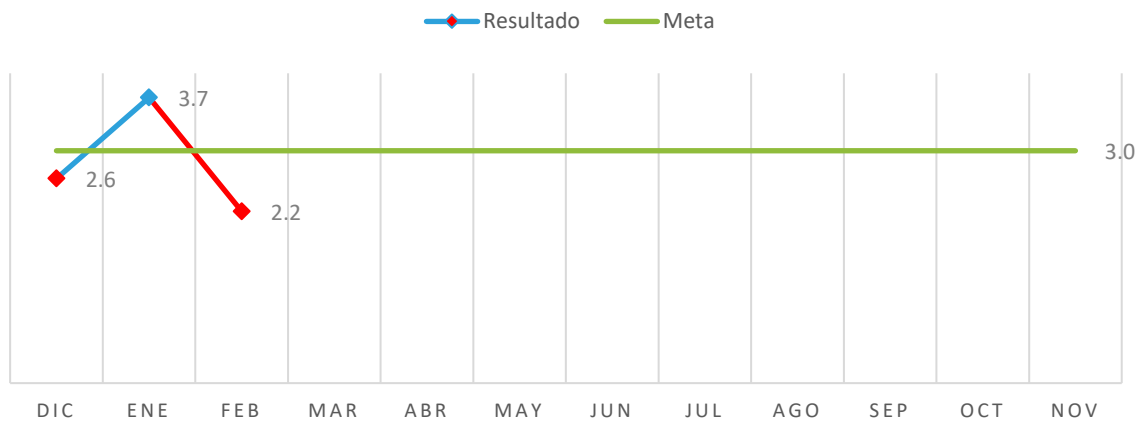


2. Se realizaron 10 brigadas comerciales en barrios como Ciudad Equidad, Bavaria, Rodadero, Marbella, Jardín y Gaira, donde se logró recaudar \$123.447.692.



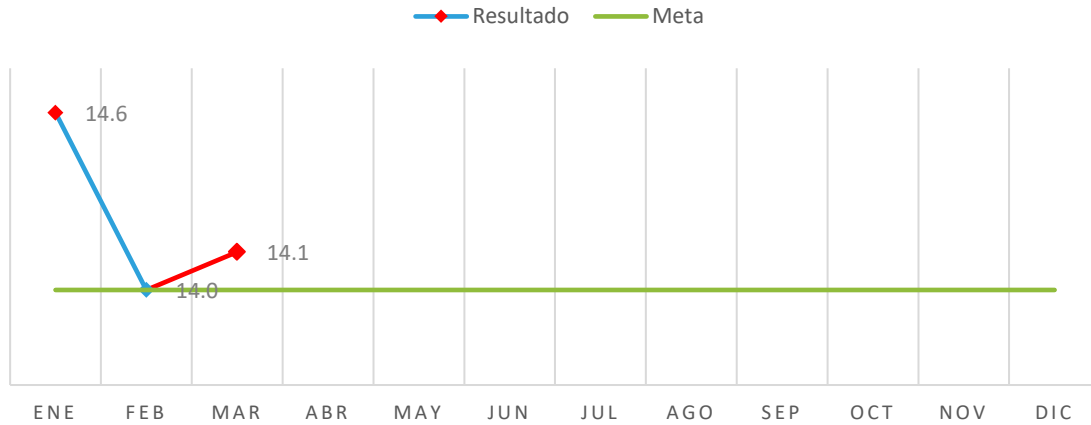
3. Durante el presente trimestre se realizaron 4.523 gestiones de cobro persuasivo. Donde se recaudó un total de \$154.170.244.

Indicador 5: Recuperación de cartera.



1. Durante el presente trimestre se realizaron 3.916 suspensiones, donde se recaudó \$175.832.863.
2. Se realizaron 1.821 convenios, donde se recaudó \$390.260.591.
3. Seguimiento a los predios que tienen más de 2 periodos caídos en la cuota de convenio, logrando un recaudo de \$53.293.987.
4. Gestión de predios de difícil cobro y dentro del plan anti-prescripción, logrando un recaudo de \$634.905.980.
5. Para el mes de marzo, se adoptó en nuevo Manual de cartera, en el cual se flexibilizaron las condiciones de acceso a la suscripción de convenios de pago, lo cual permite que mayor número de usuarios puedan acercarse a la empresa y cancelando cuotas iniciales módicas, puedan negociar el pago de su obligación vencida.

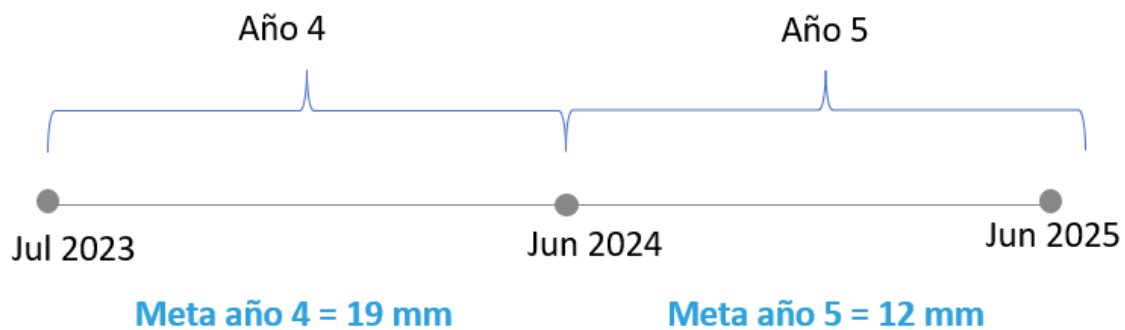
Indicador 7: Eficiencia en la atención de las PQRS



1. En el mes de enero se recibieron 771 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 276, Escrita: 231, Correo Electrónico: 228 y Telefónica: 36. Se respondieron en este periodo 734 PQR's.
2. En el mes de febrero se recibieron 785 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 257, Escrita: 242, Correo Electrónico: 242 y Telefónica: 26. Se respondieron en este periodo 789 PQR's.
3. En el mes de marzo se recibieron 689 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 236, Escrita: 228, Correo Electrónico: 211 y Telefónica: 14. Se respondieron en este periodo 674 PQR's.

6.4 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Indicador 1: Ejecución Presupuestal POIR Acueducto y Alcantarillado



1. No se evidencian avances en la ejecución de los proyectos POIR del año tarifario 4.
2. A partir del segundo semestre de la vigencia 2024 inicia el periodo tarifario 5 y la entidad ya debería contar con la planeación de los proyectos a ejecutar en este periodo. (No se presentan avances en la planeación de proyectos).

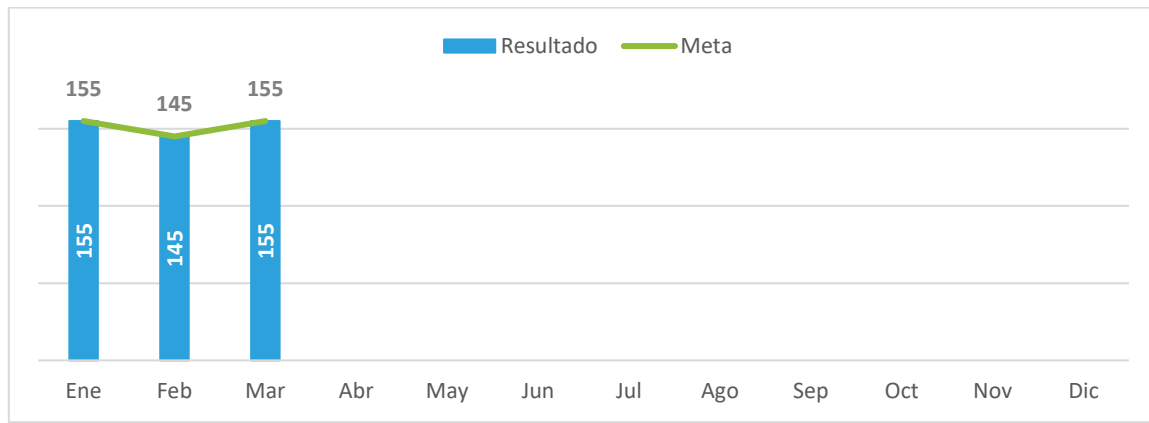
Indicador 2: Cumplimiento de la documentación de los proyectos del POIR.

1. No se presentan evidencias del estado de la documentación de los proyectos ejecutados de POIR del plan.
2. Resolución 688 en el artículo 50 menciona los requisitos que deben cumplir los proyectos.

Indicador 3: Eficiencia atención de solicitudes de Disp. Mayores a 5 Und.

1. No se presentan soportes del cálculo del indicador de disponibilidades ni soportes de solicitudes resueltas o pendientes por resolver.

Indicador 4: Cumplimiento # de muestras recolectadas en red de distribución.



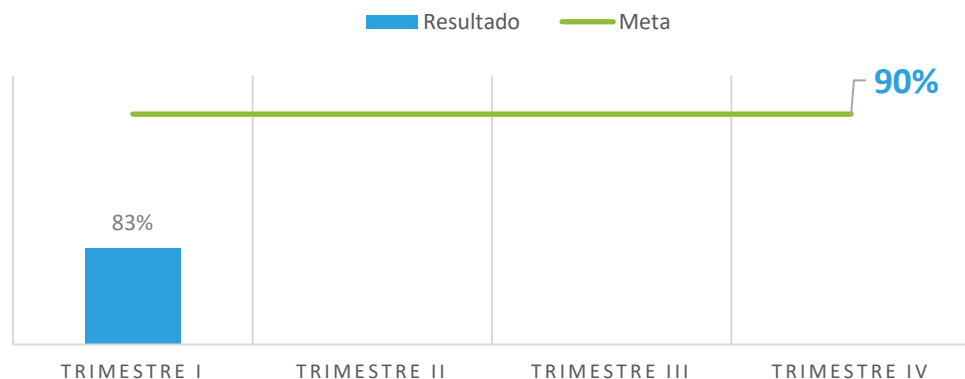
Se da cumplimiento al número de muestras exigidas por la Resolución 2115 de 2007.

Indicador 5: Cumplimiento Cuota de Energía Renovable.

1. No se evidencian avances en el indicador de ahorro de energía, por medio de la implementación de energías renovables.

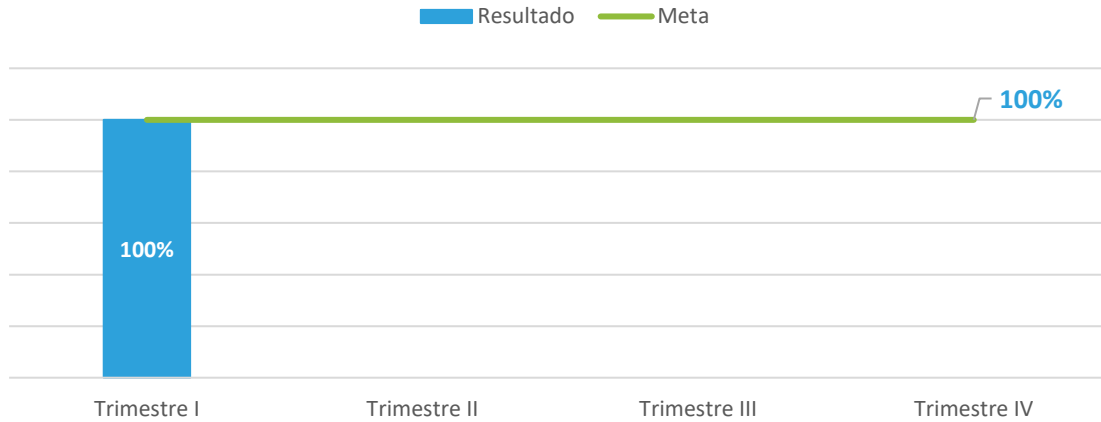
6.5 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA

Indicador 1: Cumplimiento cargue SUJ



Según el cronograma regulatorio para el primer trimestre del año 2024, se debían reportar CIENTO CINCUENTA Y CUATRO (154) formatos y/o formularios dentro de la plataforma SUI, de los cuales fueron habilitados dentro de la misma CIENTO VEINTIUNO (121) y, así mismo, reportados y certificados CIEN (100) formatos.

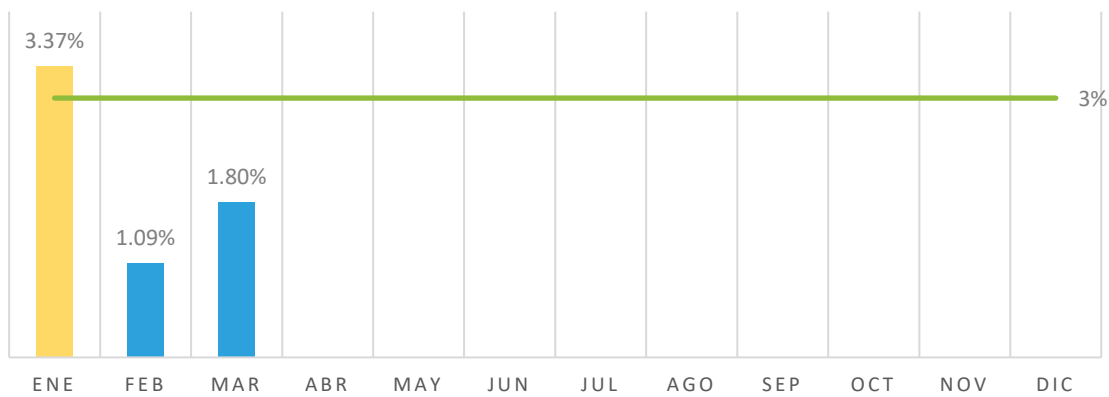
Indicador 2: Cumplimiento publicación y seguimiento planes.



Las acciones realizadas en el 1er trimestre para el cumplimiento de las actividades de este indicador son las siguientes:


1. Aprobación de planes institucionales vigencia 2024.

Indicador 3: Actualización de tarifas.




En este primer trimestre se logró realizar con éxito la actualización por variación del índice de precios al consumidor - IPC acumulado desde julio de 2023 a enero de 2024 de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.

Indicador 4: Elaboración y seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites.



FUNCIÓN PÚBLICA



Fecha generación : 2024-04-10

Nombre de la entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA

Sector administrativo: NO APLICA

Departamento: MAGDALENA

Municipio: SANTA MARTA

Orden: TERRITORIAL

Año vigencia: 2024

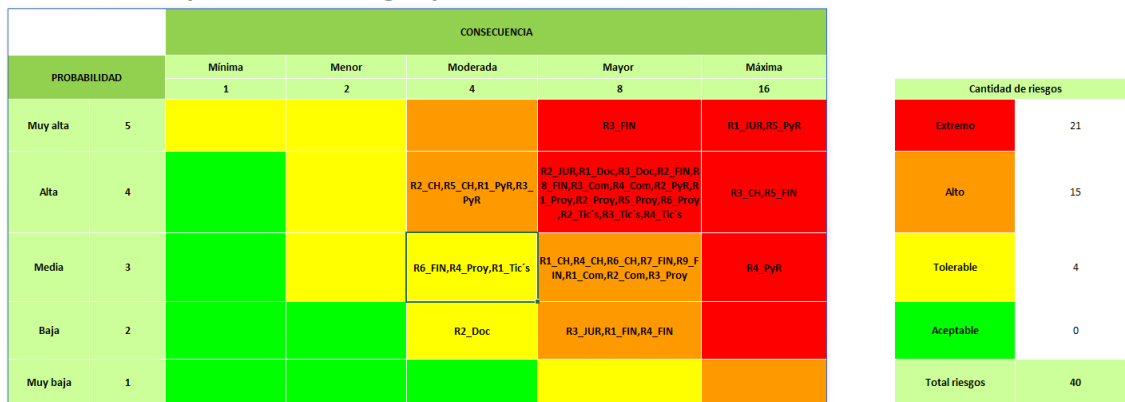
Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Planilla Único - Hijo	8369	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	La página web institucional no permite realizar el duplicado de facturas de tránsito que se realizan de manera presencial o por medio de correo electrónico.	Acceso por medio de la página web al duplicado de facturas de tránsito que se realizan de manera presencial o por medio de correo electrónico.	Agilidad del proceso, reducción de tiempos para acceder al duplicado de la factura, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Trámite total en línea	01/02/2024	30/09/2024	TICS - Área de tecnologías.	

Se elaboró el plan de racionalización de trámites de la vigencia 2024, el cual consta de la sistematización y automatización del trámite duplicados de facturas.

Indicador 5: Elaboración y seguimiento a la matriz de riesgos por procesos.

Mapa de Calor Riesgos por Procesos Essmar E.S.P.



Se elaboró la actualización de la matriz de riesgos por procesos, el seguimiento a las acciones de mejora se realizará de manera semestral.

6.5.1 Grupo SIG y MIPG:

Indicador 6: Mantenimiento del SIG.

- Se realizaron las jornadas de sensibilización del sistema de gestión corporativo "SIGES" lineamientos de elaboración y control de documentos a los líderes de procesos.
- Se emitió circular interna sobre la socialización de lineamientos para el fortalecimiento de los procesos institucionales en el marco de: SIG, MIPG y Plan de acción.
- Se creó la herramienta para diagnóstico documental por procesos.
- Se realizó el diagnóstico documental a procesos a todos los procesos de la entidad.

Indicador 7: Integrar los sistemas de gestión.

ESMAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA		MACROPROCESOS Y SUBPROCESOS ASOCIADOS																			
Fecha de actualización: 20230228		Medida de Pago: Log Góndola	Unidad de Medida: % (Cada tres meses) (00000-10000)																		
REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS			SALVABARE	PROCESOS ESTRATÉGICOS				PROCESOS MISIONALES				PROCESOS DE APOYO				PROCESO DE					
ESTRATEGIA DE ALTO NIVEL ANEXO 52			DESCRIPCIÓN APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS "CÓDIGO APLICATIVO DE LOS PROCESOS"	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
CAPÍTULO DEL PLANEAR																					
4.1	4.1.1	4.1.1.1	Se ha medido la internalización del sistema que pueden generar cambios en el sistema de gestión de la entidad implementando el cumplimiento de la medida de pago de la política de integración y gestión de sistemas (MIGS) (Código APLICATIVO "MIGS")	1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
4.2	4.2.1	4.2.1.1	Se ha medido la internalización del sistema que pueden generar cambios en el sistema de gestión de la entidad implementando el cumplimiento de la medida de pago de la política de integración y gestión de sistemas (MIGS) (Código APLICATIVO "MIGS")	1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
4.3	4.3.1	4.3.1.1	Se ha medido la internalización del sistema que pueden generar cambios en el sistema de gestión de la entidad implementando el cumplimiento de la medida de pago de la política de integración y gestión de sistemas (MIGS) (Código APLICATIVO "MIGS")	1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
4.4	4.4.1	4.4.1.1	Se ha medido la internalización del sistema que pueden generar cambios en el sistema de gestión de la entidad implementando el cumplimiento de la medida de pago de la política de integración y gestión de sistemas (MIGS) (Código APLICATIVO "MIGS")	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

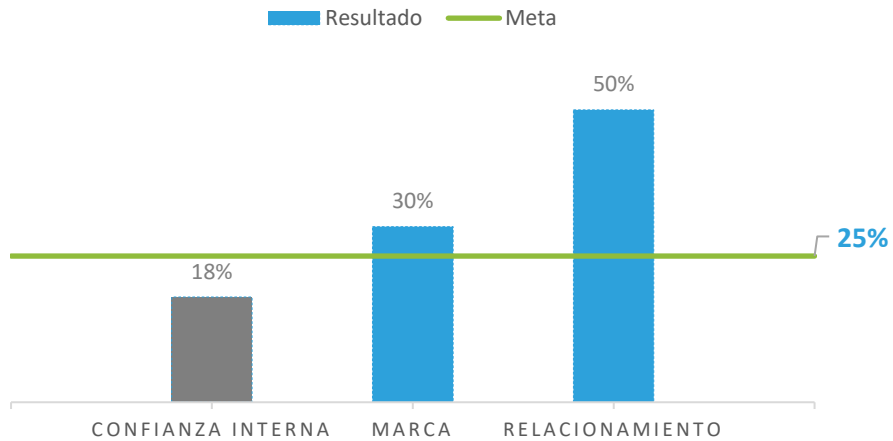
1. Se elaboro Matriz de diagnóstico de estado de los sistemas de gestión de la entidad.

Indicador 8: Plan de adecuación y sostenibilidad – MIPG.

Se realizaron las siguientes actividades:

1. Acompañamiento en elaboración de los planes institucionales (Decreto 612 de 2018); Garantizar la Realización de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño según lo establecido en la Resolución 111 de 2019; Realizar plan de mejoramiento FURAG vigencia anterior; Realizar plan de mejoramiento ITA.

6.6 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:



Indicador 1: Construcción de confianza interna.

- Durante el primer trimestre se ha implementado un espacio denominado Un Café con el gerente.
- El primer trimestre 2024 la Oficina Asesora de Comunicaciones ha realizado cubrimiento de actividades internas y emitió el producto BienEsamar.

Indicador 2: Posicionamiento de marca.

- Se han desarrollado el diseño y emisión del producto NotiEssmar. (Carteleras y correos electrónicos)
- Durante el primer trimestre se ha desarrollado y emitido a través de la plataforma de medios (redes sociales) el producto NotiEssmar 60 seg.

Indicador 3: Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés.


- Durante el primer trimestre del año en curso se cumplió con el desarrollo de la rueda de prensa el día 25 de enero.
- Se socializo con comunidades de manera informativa los trabajos, avances, protocolos de actuación de las diferentes actividades y prestación de los servicios públicos.
- Durante el primer trimestre del año en curso, se han desarrollado espacios con Cotelco el día 5 de febrero y el Comité Intergremial del Magdalena el día 14 de febrero, donde se socializo el protocolo de actuación frente al fenómeno del niño.

6.7 SECRETARÍA GENERAL

6.7.1 Grupo Gestión Documental:

Indicador 1: Cumplimiento del PINAR.

- Se actualización del Diagnóstico Integral de Archivo.

 <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA</p>	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL				CÓDIGO	GD-F08
	FORMATO	DIAGNOSTICO INTEGRAL DE ARCHIVO				VERSIÓN	2
1.	Fecha de elaboración del Diagnóstico:						
	NOMBRE(S) DE QUIEN(ES) REALIZA(N) EL DIAGNOSTICO						
	1. Andrés Felipe Maldonado Valencia						
	2. Heidy Lopez Orozco						
	3. María Henríquez Nuñez						
2.	DATOS GENERALES DE LA EMPRESA A LA QUE PERTENECE EL ARCHIVO						
2.1	Nombre razón social: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA						
2.2	Fecha de creación de la empresa: 24 11 1992						
2.3	Tipo de sociedad:						
	Sociedad Anónima (S.A)	Sociedad por acciones simplificadas (S.A.S)	Sociedad de Responsabilidad Limitada (LTDA)	Sociedad comanditaria Simple o por Acciones	Sociedad colectiva	Sociedad sin animo de lucro	
						X	
2.4	Sector de la economía al cual pertenece:						
2.5	Carácter de la empresa:						
	Pública	Privada	Mixta	Privada con funciones públicas	Privada de interés cultural	Familiar	
	X						
	Otra. Cuál?						
2.6	Nivel:						
	Nacional	Departamental	Municipal	Distrital	Extranjera	Multinacional	

- Implementar Programa de limpieza de áreas de archivo.



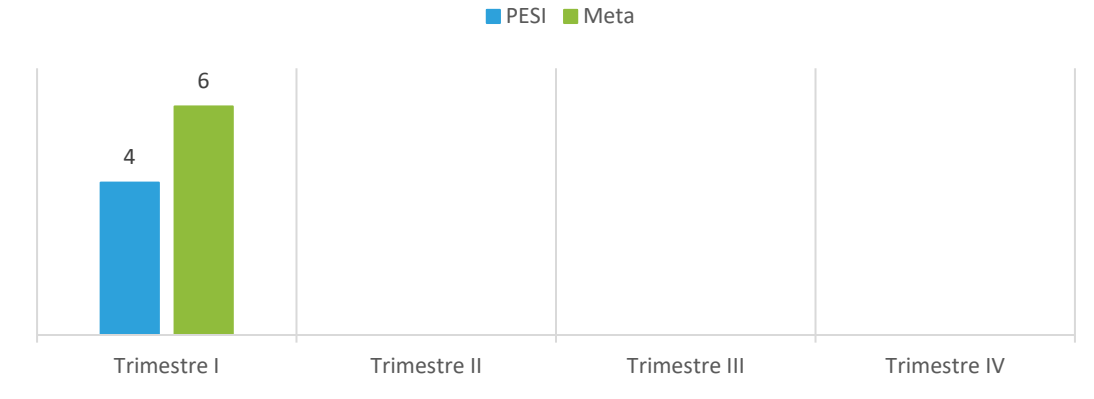
- Se elaboro el documento memoria descriptiva.



6.8 SUBGERENCIA CORPORATIVA:

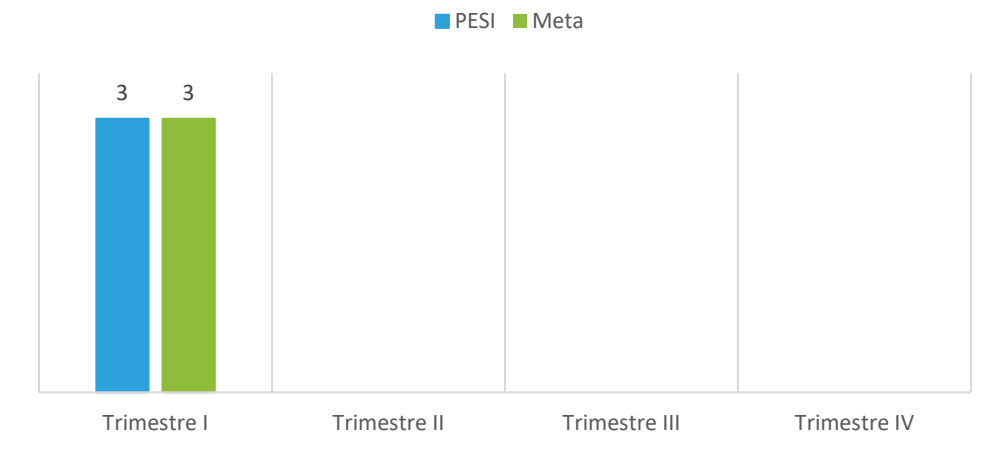
6.8.1 Grupo TIC's:

Indicador 1: Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).



1. De manera permanente se da atención a las solicitudes de actualización de información en la página web realizadas por los responsables de esta. En el trimestre se han realizado 65 actualizaciones.
2. Se realizó la unificación de los correos corporativos en la entidad con el dominio essmarsantamarta.gov.co
3. Se presentan los informes de supervisión de los contratos asignados al área donde se reporta 100% de cumplimiento por parte de estos.
4. Se anexa imagen con gráficos del comportamiento de los tickets, lo que demuestra que el sistema esta implementado, pero no se relaciona informe u análisis del comportamiento y estado del servicio.
5. Se anexa imagen con gráficos del comportamiento del inventario, lo que demuestra que el sistema esta implementado, pero no se relaciona informe u análisis del comportamiento y estado del servicio.

Indicador 2: Cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI).



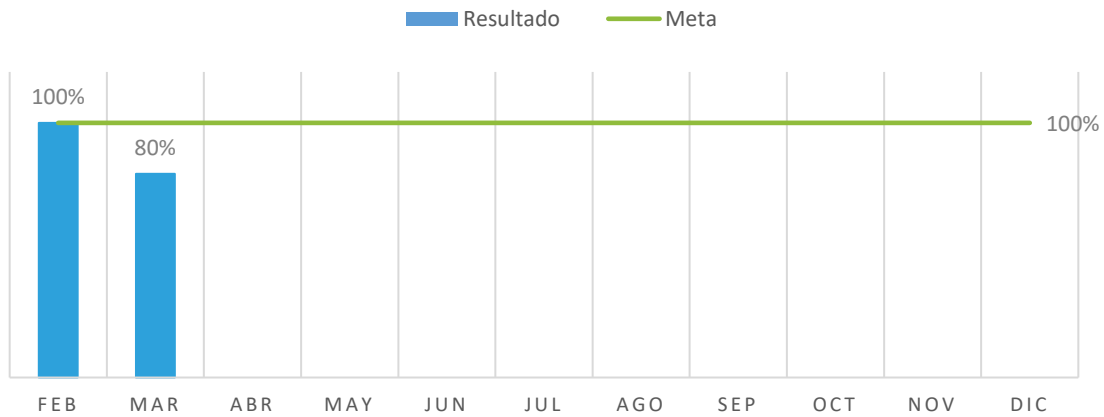
1. Este proceso se actualizo de acuerdo con la automatización de las copias de seguridad de los almacenamientos en la nube de la herramienta OneDrive de las licencias Office365.
2. No se evidencian avances en la elaboración de procedimientos.

Indicador 3: Cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información (PTRSI).

1. El proceso debe elaborar los informes de las actividades realizadas por cada indicador con su análisis y resultados.

6.8.2 Dirección de Capital Humano:

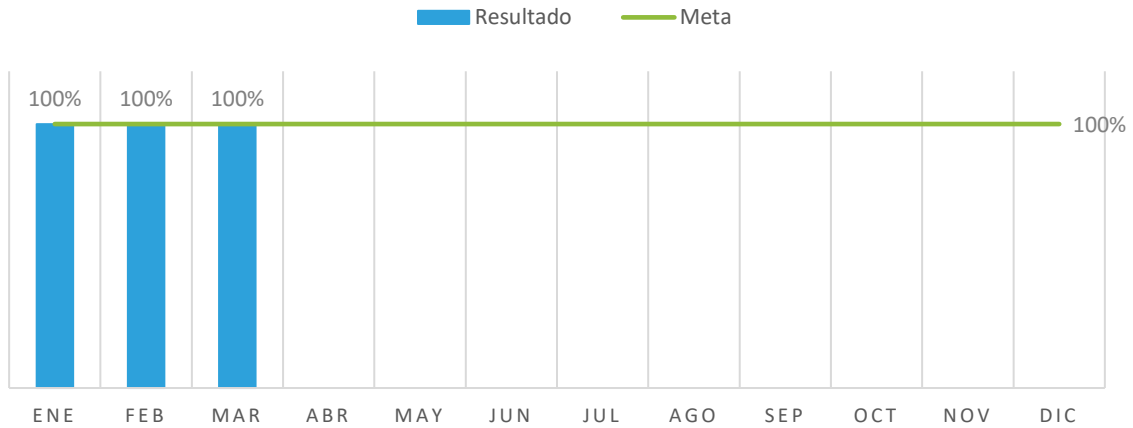
Indicador 1: Cumplimiento del Plan institucional de Formación y Capacitación (PIFC)



Se da cumplimiento a las actividades programadas en plan:

- Metodología para análisis de riesgos.
- Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- Tareas de alto Riesgo.
- Inducción/Reinducción.
- Comunicación interpersonal.
- Socialización PESV.
- Capacitación en Investigación de Accidentes Viales.

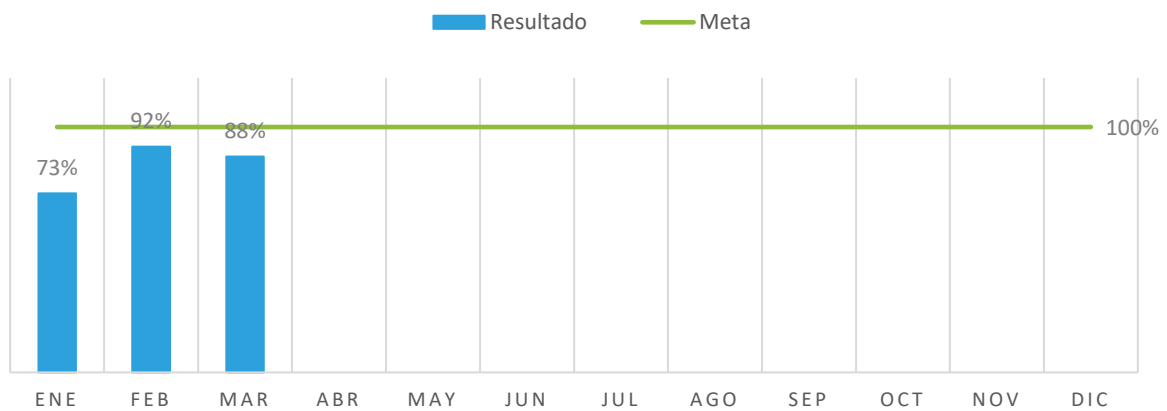
Indicador 2: Cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos (PBIL).



Se da cumplimiento a las actividades programadas en plan:

- Realización de capacitaciones con entidades promotoras de salud (Eps)
- Talleres con el apoyo de administradoras de fondos de pensiones y cesantías.
- Celebración día de la mujer.
- Celebración día del hombre.
- Taller para Pre-Pensionados.
- Talleres de manejo del tiempo libre (Desconexión laboral)
- Semana Santa – Feria del dulce.

Indicador 3: Cumplimiento del Plan de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)



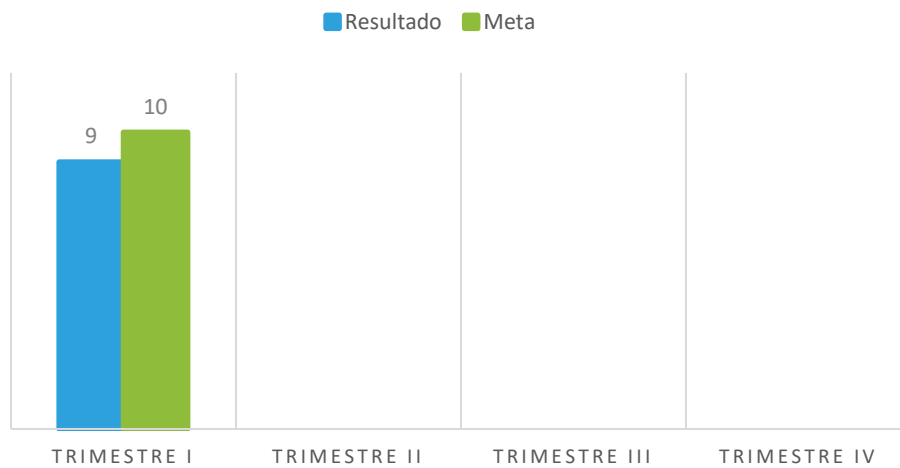
Se realizaron las siguientes actividades:

- 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.

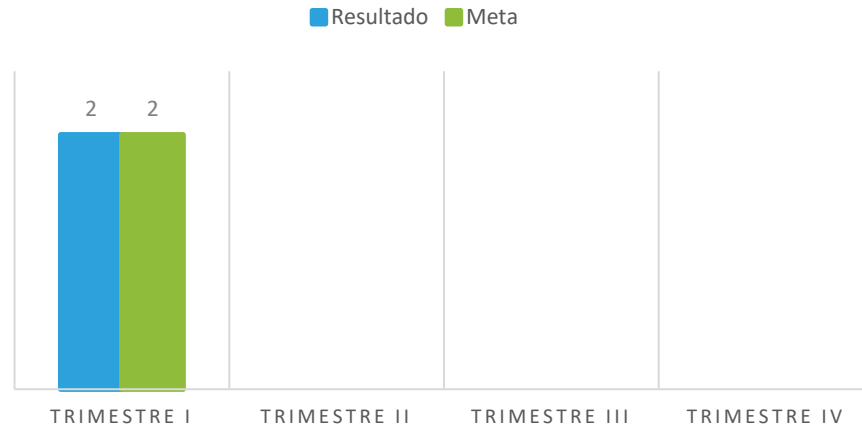
6.8.3 Dirección Administrativa y Financiera:

Indicador 1: Informes Financieros Internos y externos.



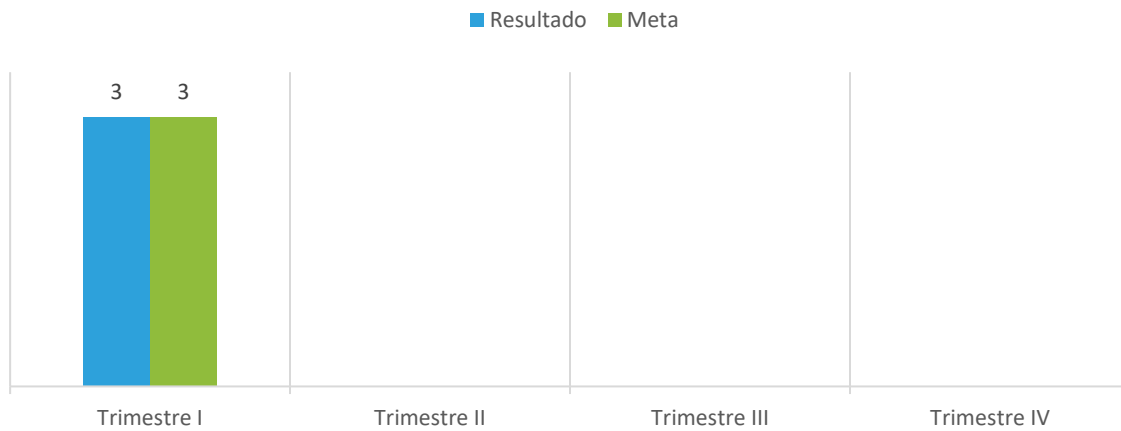
- Se cumple con la presentación de los informes de acuerdo con lo programado.
- El 13 de marzo se entregó para presentación a la SSPD la información financiera especial correspondiente al 4to trimestre del 2023, al área de regulación; sin embargo, por problemas en la plataforma no se pudo certificar, por lo que fue solicitada una mesa de ayuda, a la fecha se está a la espera de respuesta.

Indicador 2: Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones PAA.



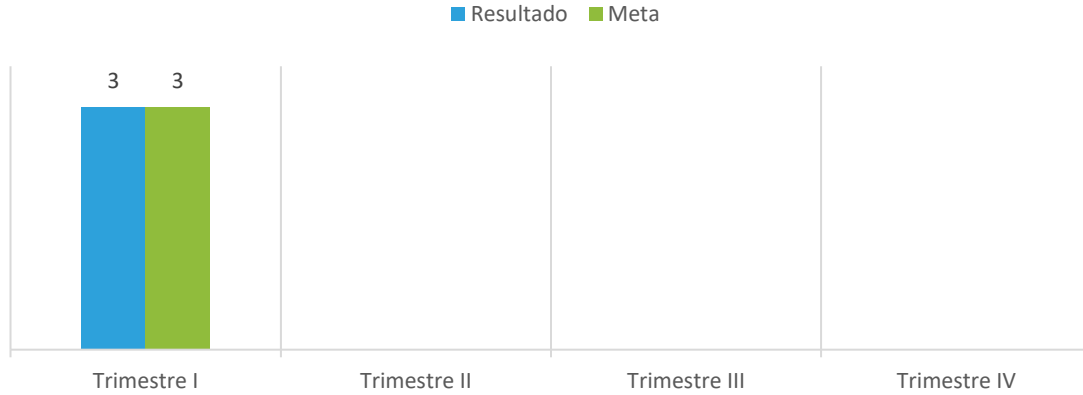
- Se elaboro y aprobó el PAA vigencia 2024.
- Se presenta el informe de seguimiento a la ejecución del PAA donde se observa una ejecución del 29% a corte del mes de marzo.

Indicador 6: Cumplimiento toma de Inventarios.



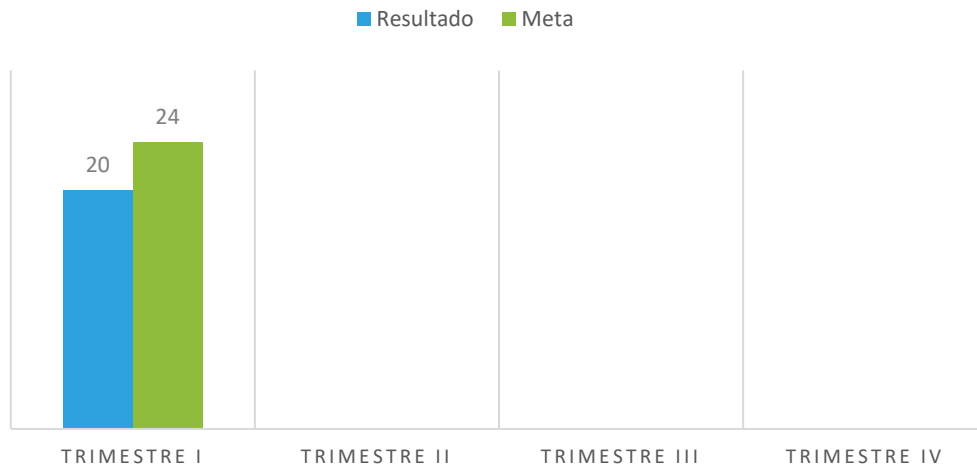
- *Se realizan y aceptan en la dirección financiera el reporte de los inventarios mensuales realizados.

Indicador 4: Cumplimiento de informes de obligaciones tributarias.



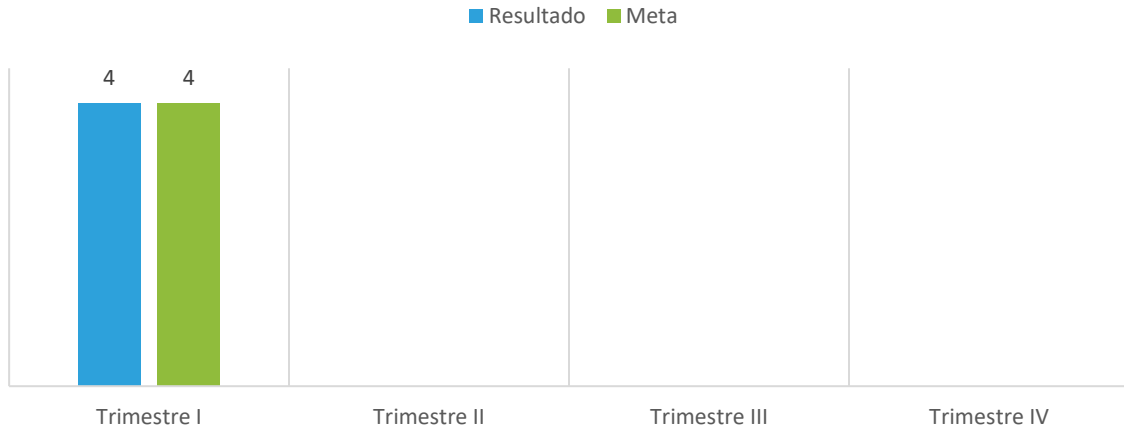
- La fecha máxima para reportar la información exógena por el año gravable 2023 es el próximo 09 de mayo de 2024.
- Las obligaciones fiscales nacionales y territoriales se están presentando y pagando mensualmente según los plazos establecidos.

Indicador 5: Adquirir el 100% de los seguros para planta y vehículos.



- Actualmente los vehículos pertenecientes al parque automotor de la empresa cuentan con los documentos reglamentarios y se le hace seguimiento contante para generar alertas que eviten el incumplimiento.
- A 31 de marzo la ESSMAR E.S.P contaba con plan de seguros generales que cubría responsabilidad Civil Extracontractual, Multirriesgo daños materiales y hurto, maquinaria amarilla o de construcción, manejo de funcionarios públicos, Automóviles y daños ambientales. Actualmente nos encontramos trabajando en el contrato para la vigencia 2024 con el fin de blindar a la compañía.

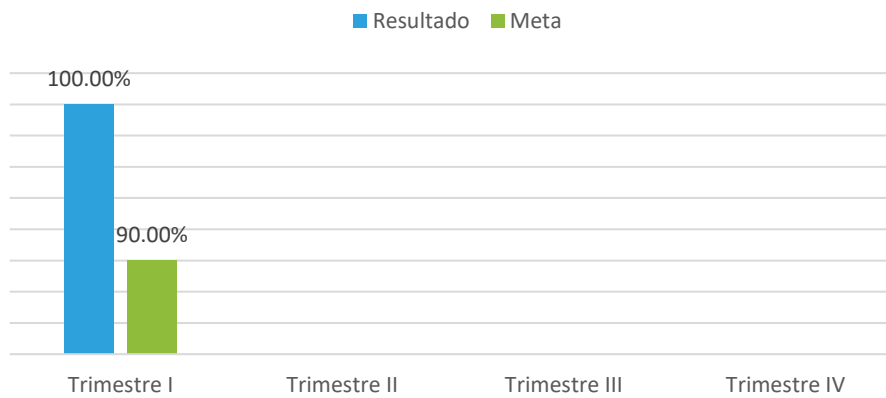
Indicador 6: Seguimiento al Flujo de caja de la entidad.



- Se elaboró el flujo de caja de la entidad de acuerdo con las políticas definidas por la dirección administrativa y financiera.
- Se presenta el flujo de caja ejecutado mes a mes de acuerdo con las fechas de registro y vencimiento de las facturas.

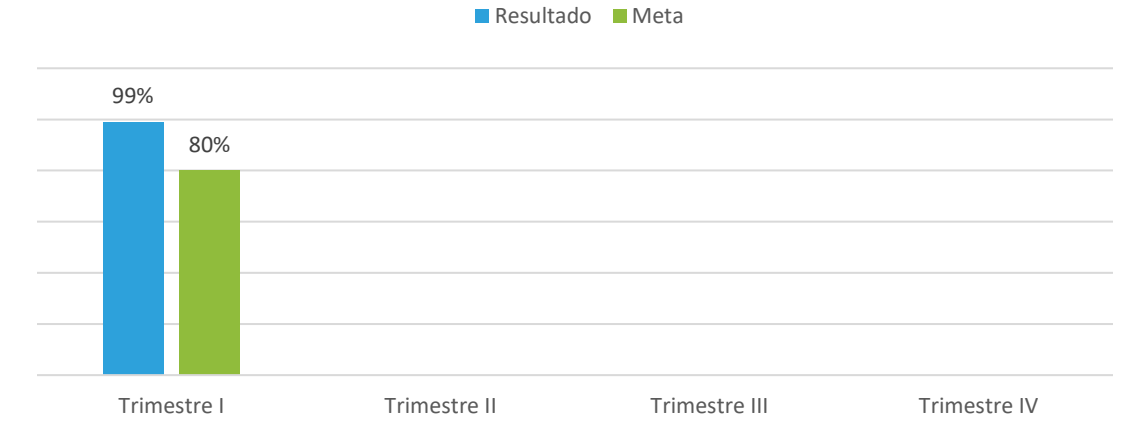
6.9 OFICINA DE JURIDICA Y CONTRATACIÓN:

Indicador 1: Eficiencia en la atención de los conceptos jurídicos solicitados al área.



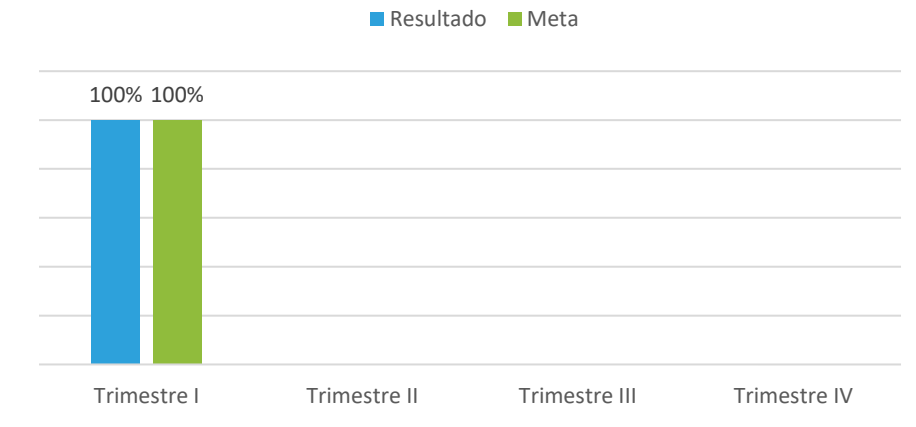
- Se atendieron con oportunidad un total de 18 solicitudes de conceptos jurídicos durante el trimestre.

Indicador 2: Eficiencia en la atención frente a las solicitudes de contratación.



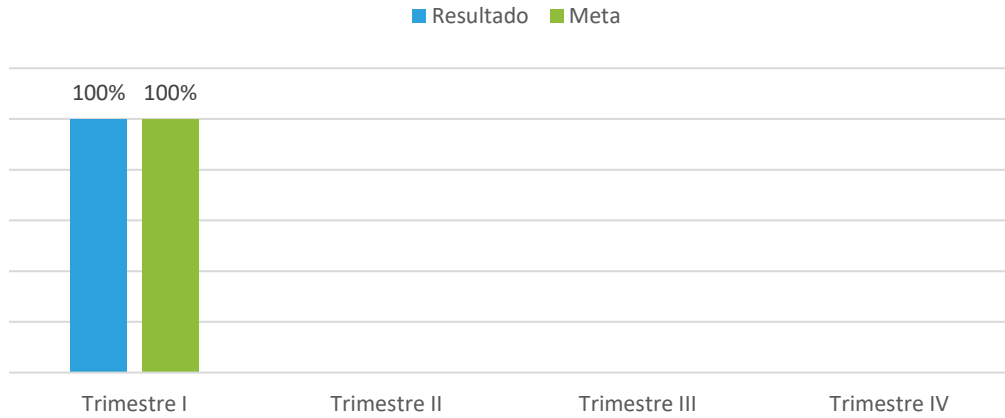
- Se atendieron con oportunidad un total de 79 solicitudes de contratación de 80 que fueron radicadas a la oficina.

Indicador 3: Eficacia en la atención de tutelas en contra de la entidad.



- Se atendieron con oportunidad un total de 60 solicitudes de acciones de tutela e incidentes.

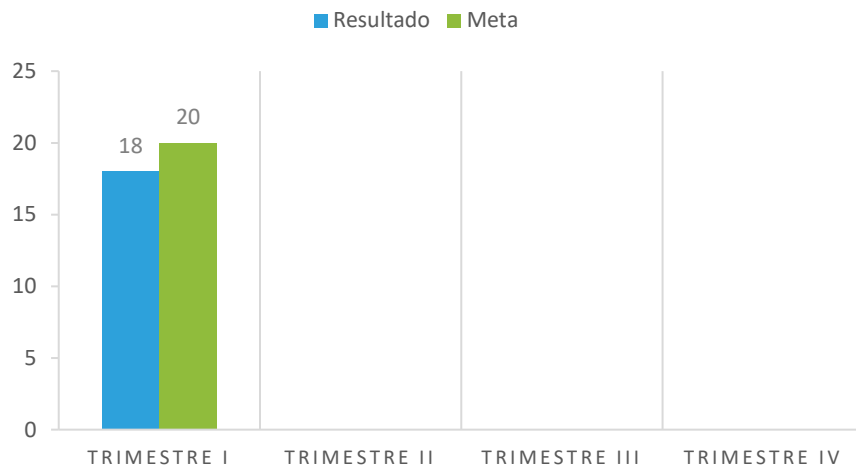
Indicador 4: Eficacia en la atención de tutelas en contra de la entidad.



- Se atendieron con oportunidad un total de 13 reclamaciones RCE durante el trimestre.

6.10 OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Indicador 1: Cumplimiento del Plan anual de auditorías.



Durante el cuarto trimestre se dio cumplimiento a las siguientes actividades definidas en el plan anual de auditorías:

1. Sia observa y Secop
2. ITA
3. SIGEP
4. SUI
5. 2.2 Generales
6. Riesgos por proceso
7. Cajas menores
8. Cartera
9. Conciliaciones bancarias

10. Impuestos
11. Financieros a entes de control
12. Seguridad social
13. 2.3 Internos
14. 2.4 Entes de control
15. 3. Informes
16. Austeridad
17. Evaluación independiente
18. PQRS
19. MECI - FURAG
20. Rendición contraloría
21. Control interno contable
22. Derechos de autor software
23. CGR Personal y Costos
24. Anticorrupción
25. Corrupción
26. Plan de mejoramiento archivístico
27. Comité de conciliación
28. Daño antijurídico
29. Pendiente cargar el informe de austeridad del gasto.
30. Pendiente informe bimensual de impuestos.