

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:	17
6.3	SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:.....	24
6.4	SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	29
6.5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA	30
6.5.1	Grupo SIG y MIPG:	34
6.6	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:	36
6.7	SECRETARÍA GENERAL	37
6.7.1	Grupo Gestión Documental:.....	37
6.8	SUBGERENCIA CORPORATIVA:	38
6.8.1	Grupo TIC's:	38
6.8.2	Dirección de Capital Humano:	40
6.8.3	Dirección Administrativa y Financiera:	43
6.9	OFICINA DE CONTROL INTERNO:	48

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.

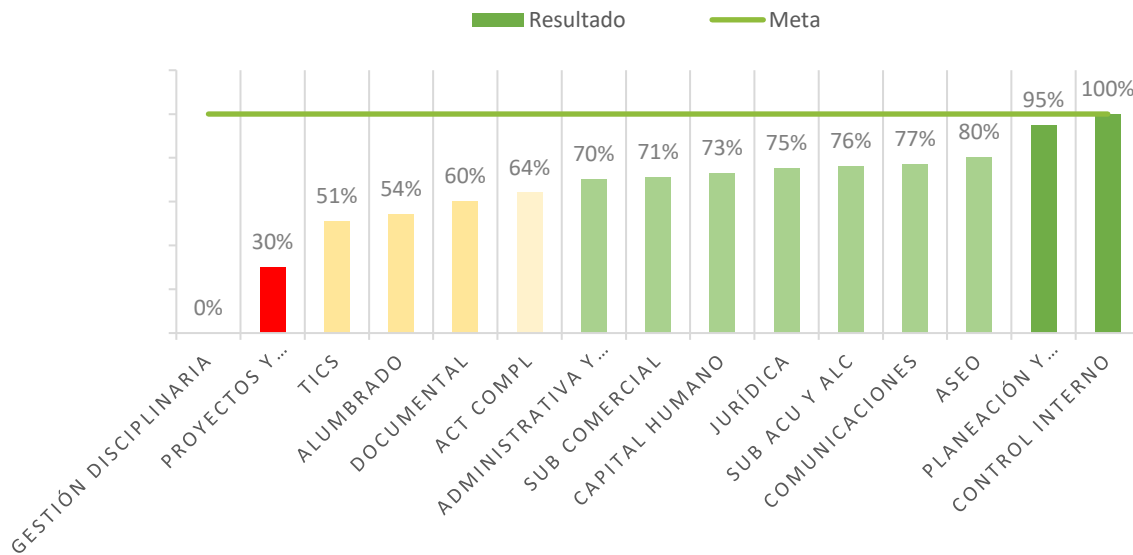
De igual manera, por Estructura Administrativa la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, es la encargada de efectuar las funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera la elaboración y formulación y es garante de la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

A continuación, se presentan los resultados alcanzados por cada uno de los procesos en el segundo trimestre de la vigencia 2024.

Area	Resultado	Estado
Control Disciplinario	0%	
Proyectos y Sostenibilidad	30%	
TICS	51%	
Alumbrado	54%	
Documental	60%	
Act Compl	64%	
Administrativa y Financiera	70%	
Sub Comercial	71%	
Capital Humano	73%	
Jurídica	75%	
Sub Acu y Alc	76%	
Comunicaciones	77%	
Aseo	80%	
Planeación y Regulación	95%	
Control Interno	100%	
Total	65.1%	

Como se observa en la tabla anterior se alcanzo un cumplimiento general a corte del segundo trimestre del 65.1% 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:

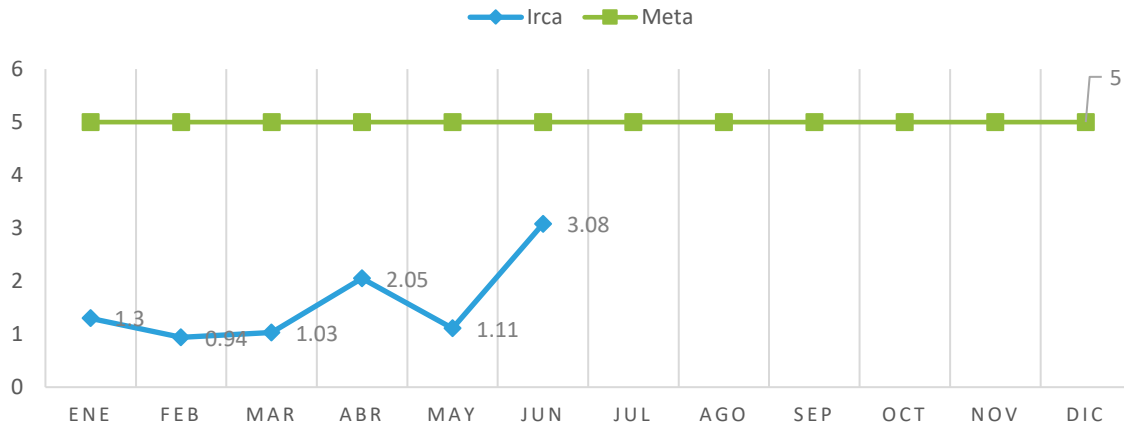
Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.

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
	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:

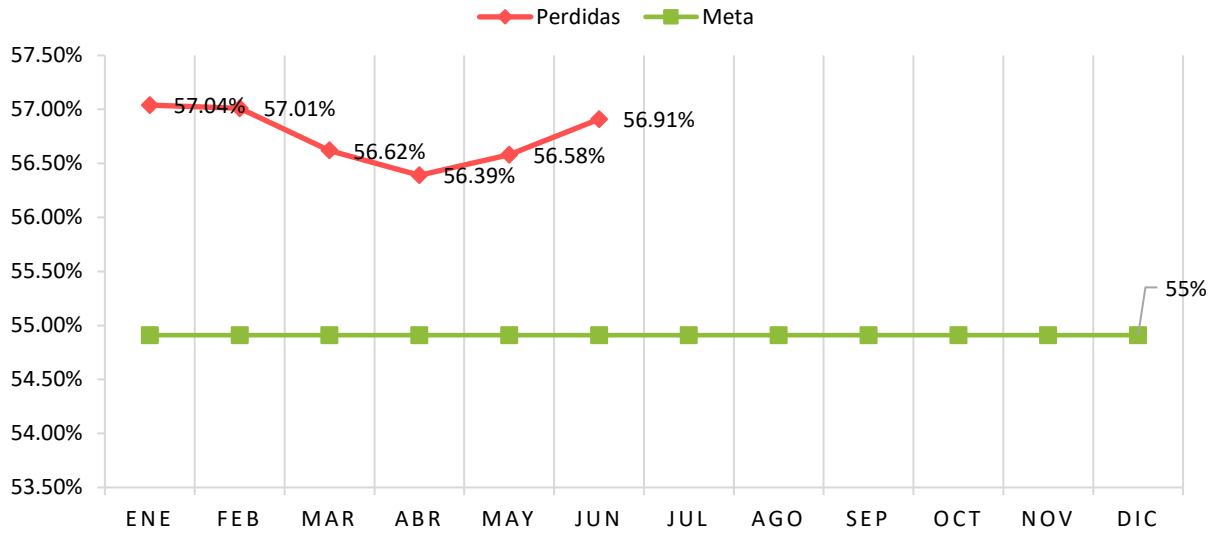
Indicador 1: Índice de riesgo de la calidad de agua (IRCA)



Se observa que durante el segundo 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 410 en el trimestre.
2. Mantenimiento correctivo de estaciones y pozos 116.
3. Mantenimiento de purgas en red 580.
4. Mantenimiento de puntos de muestreo 493.
5. Se recibió visita por parte de la Secretaría de Salud Distrital para evaluar el IRABApp donde se obtuvo una puntuación del 10% en las Plantas lo que corresponde a la categoría de Sin Riesgo.
6. Durante el mes de abril no se realizaron actividades de lavado y desarenado en las captaciones por la baja oferta hídrica, se tenía un déficit del 77% en la captación del Río Manzanares y del 42% para el Río Piedra.
7. En el mes de mayo en el mantenimiento de la planta de mamatoco se evidenciaron 9 seditubos fracturados.
8. A corte del 22 de mayo la ampliación de la planta el roble lleva un porcentaje de avance del 85%.
9. Ejecución del 100% del contrato 078 de 2023, finalizado el 1ro de Junio.
10. El proyecto de optimización de los filtros de la PTAP Mamatoco se reformuló y actualmente está en estudio de mercado.
11. Intervención del vertedero del módulo 2 de la PTAP Mamatoco. Detenido en proceso de reformulación.

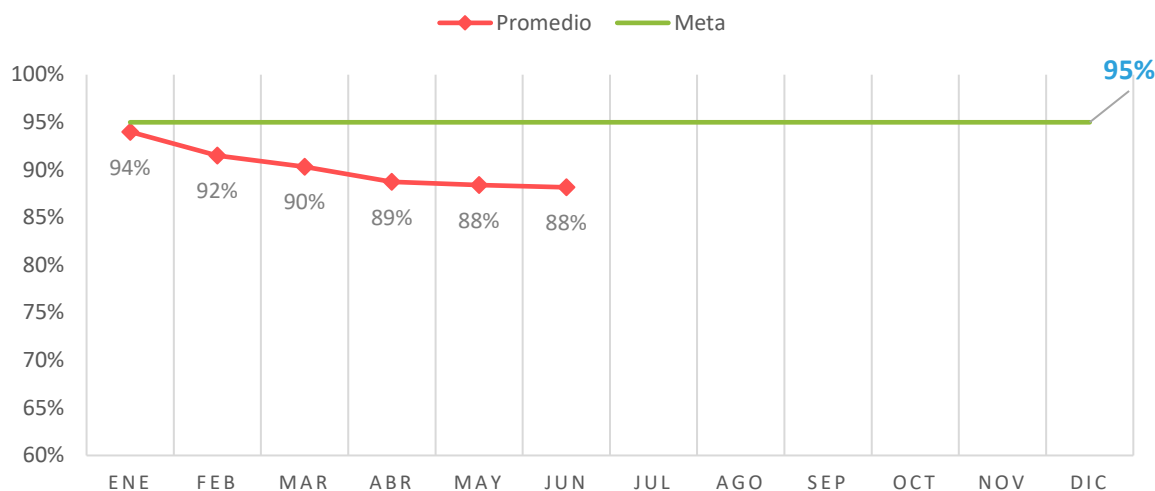
Indicador 2: Índice de agua no contabilizada (IANC)



En la gráfica anterior se puede observar que las pérdidas se han incrementado en este segundo trimestre. 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 el barrio san pedro se realizó a reposición de 50 metros lineales, buscando reducir las conexiones fraudulentas.
2. Barrio Villa Sara, se realizaron trabajos de instalación de nueva de red acueducto, aproximadamente 150 metros lineales de tubería, con estos trabajos se normalizaron 21 predios.
3. Barrio Divino Niño 2 sector Cra. 59B calle 9, donde se identificaron varios predios haciendo uso del servicio de manera informal los cuales presentaban derrames y fugas durante los operativos de distribución; se realizó un censo de usuarios y se hizo mejoramiento de acometidas con la instalación de 58 metros de red.
4. Se levantaron 19 actas de irregularidades por acciones de defraudación de fluidos, manipulación de conexiones y conexiones no autorizadas.
5. La recuperación efectiva proyectada por el levantamiento de las irregularidades durante el trimestre fue de \$16.901.275
6. Se ha ejecutado un total de 257 normalizaciones de usuario entre suscriptores y no abonados, dentro de los programas de mi calle de la alcaldía y la gobernación, así como actividades de mejoras y reposiciones de redes
7. No se ha iniciado el cobro de pilas públicas.

Indicador 3: Cumplimiento operativos de distribución.



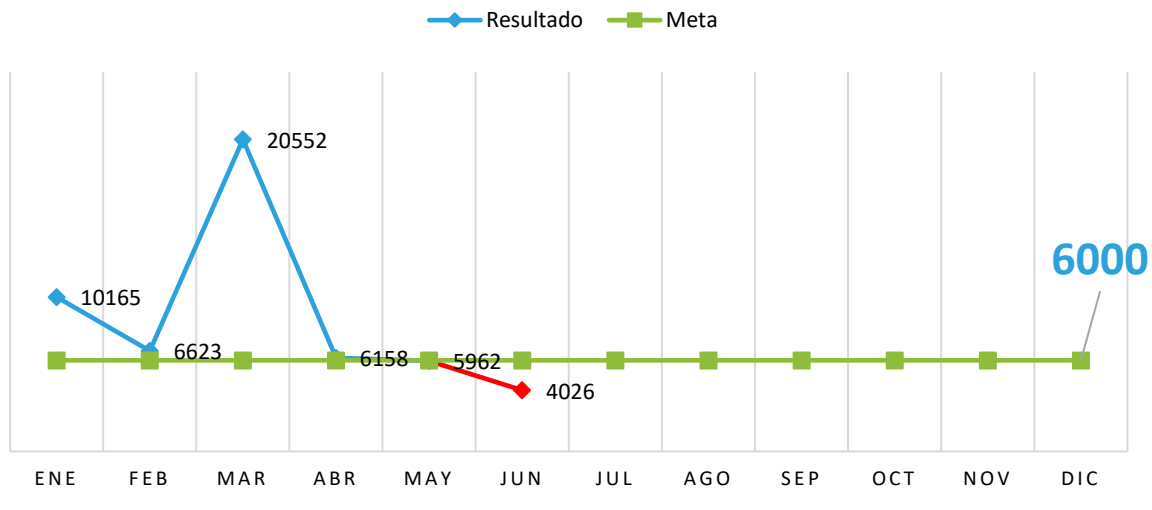
Se cumplieron en el 88% de los operativos de distribución durante el segundo trimestre de la vigencia 2024. No logrando alcanzar la meta establecida del 95% todos los meses. Se observa una tendencia a la baja, por lo que se hace necesario se implementen acciones para reducir el impacto en las comunidades.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Instalación de puntos de abastecimiento seguros consistentes en tanques de 10.000 litros o flautas para garantizar el abastecimiento y disminuir las conexiones antitécnicas. Aproximadamente 200 puntos seguros instalados.
2. Desde la ESSMAR, como parte del protocolo de verano 2024, se habilitaron 10 puntos de cargue de carrotanques.
3. La ESSMAR E.S.P, cuenta con una flota de 17 vehículos de suministro alternativo de agua potable.
4. Habilitación de pozos que se encontraban en stand by por operación y explotación, Pozo Boulevard del Rio y Pozo Bastidas.
5. Socialización de las acciones a implementar en la época de verano con comunidades, líderes, usuarios y JAC.
6. Para el primer trimestre del año no se instalaron válvulas con actuadores.

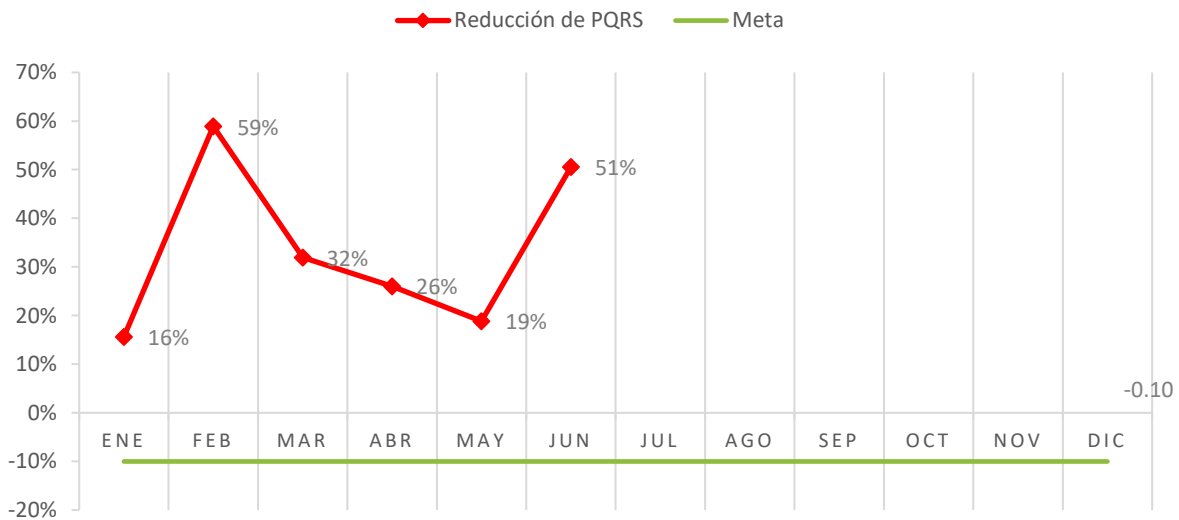
Alcantarillado:

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 16146 metro lineales, esto se debe a las solicitudes, quejas, amparos, tutelas y derechos de petición de los usuarios que solicitan limpieza de su red sanitaria.

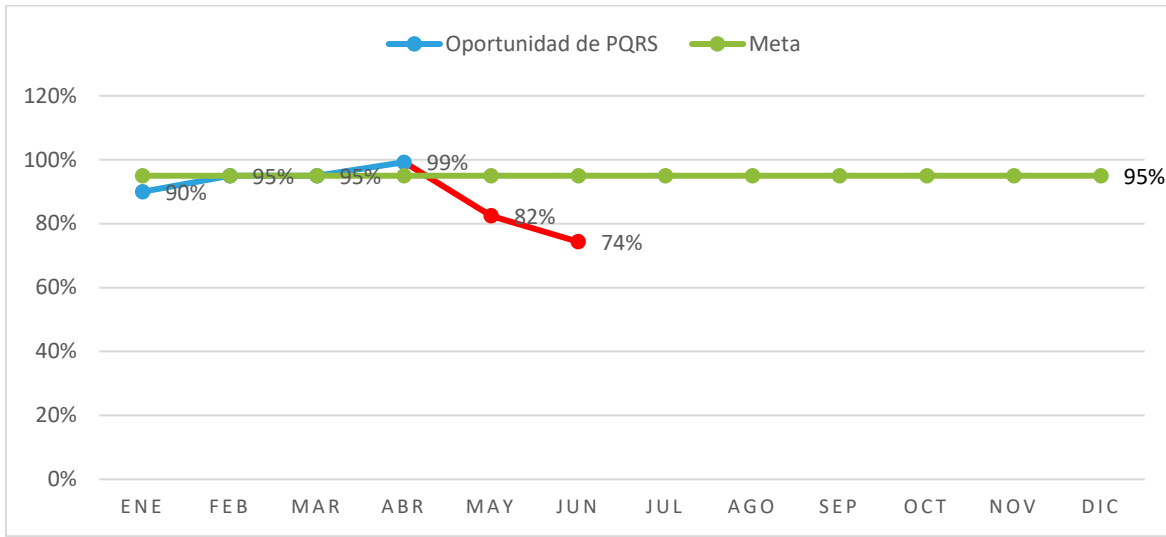
Indicador 2: Reducción de PQR.



En el primer trimestre se sugirió la implementación de una estrategia de segregación del número de PQR, es decir, separar aquellas PQR que son colocadas por el usuario de aquellas que son generadas por la gestión del proceso, de modo que se pueda observar si incrementan las quejas por la mala prestación del servicio o en su defecto disminuyen gracias a la gestión del proceso. ES NECESARIO REVISAR EL INDICADOR PORQUE AL CRECER SE ENTIENDE COMO UNA DESMEJORA EN EL SERVICIO Y NO LO CONTRARIO.

Se solicita durante el comité de MIPG del 2 de agosto, realizar los ajustes correspondientes a este indicador de modo que se puedan realizar las mediciones adecuadas al cumplimiento del mismo.

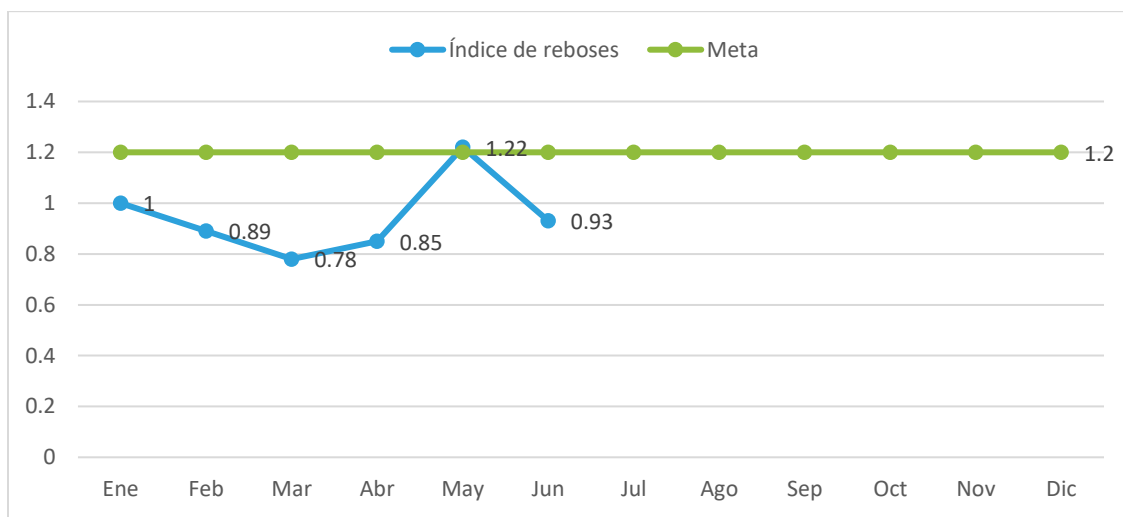
Indicador 3: Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado



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

El 85.32% de las órdenes de trabajo generadas de abril a junio 2024 se atendieron en un tiempo inferior a las 48 horas tras generarse y solo el 14.68% en promedio se atendieron en un tiempo superior a las 48 horas tras generarse. No alcanzando el 95% de cumplimiento definido como meta para este indicador, logrando solo el cumplimiento del 90%.

Indicador 4: Índice de reboses.

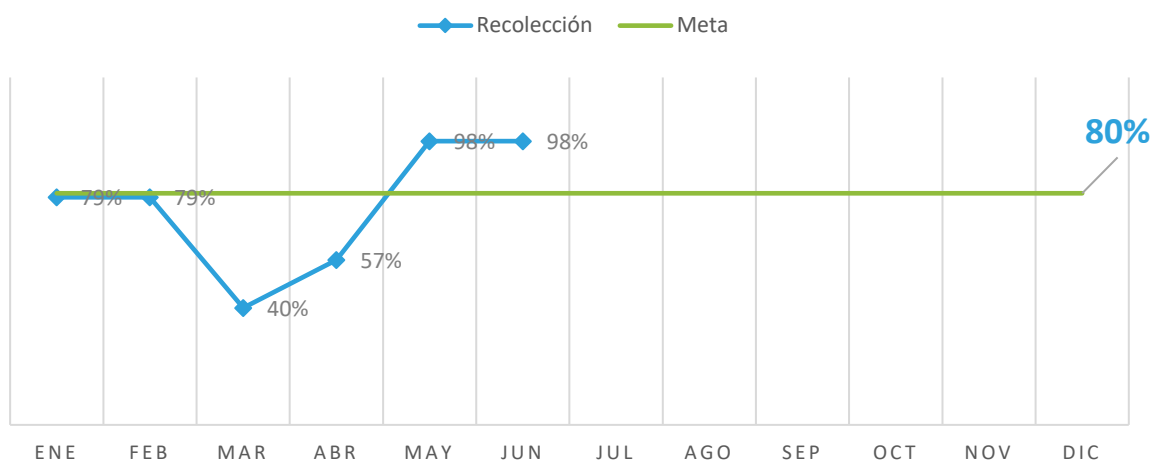


En el mes de mayo hubo un incremento del número de reboses en el sistema, incumpliendo con la meta propuesta, en general se aumentaron los reboses con respecto al trimestre anterior..

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)

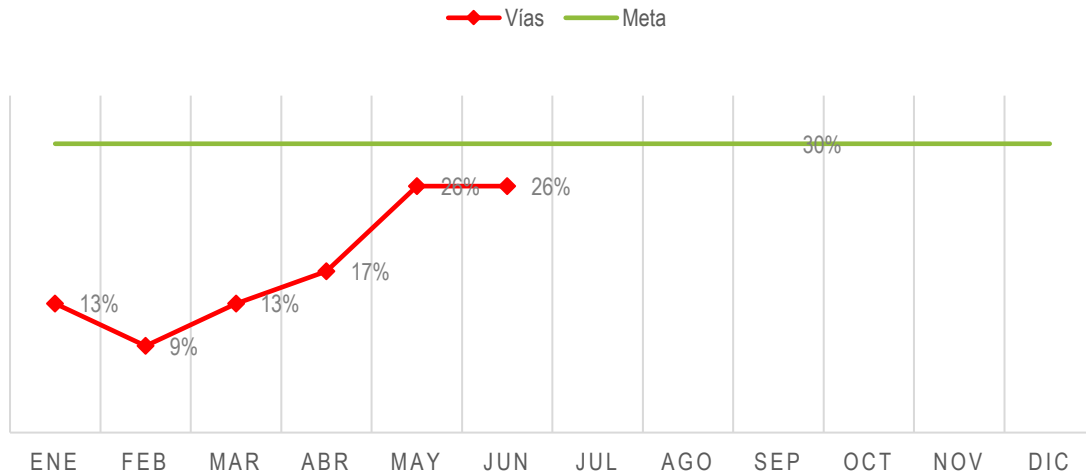


Para el segundo trimestre de la vigencia 2024 la dirección de aseo implementará el seguimiento al proceso de supervisión, con la implementación de dispositivos móviles, lo que permitirá mayor control y trazabilidad de las acciones ejecutadas.

Una vez revisado el informe se emitieron las siguientes observaciones, las cuales deben ser subsanadas en el próximo informe:

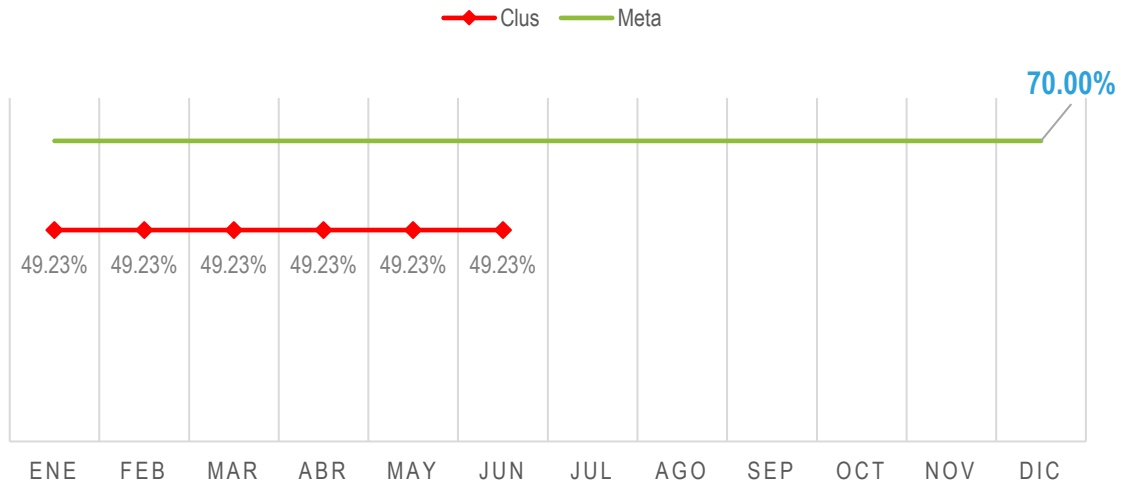
- El informe no presenta soporte o evidencia de rutas supervisadas.
- El informe no presenta número de rutas supervisadas por supervisor.
- El informe no presenta indicadores de productividad del personal operativo.
- El informe no presenta información precisa de rutas por mes con reporte de novedades de supervisión.
- No se reporta productividad de reportes o novedades encontradas por supervisor.

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



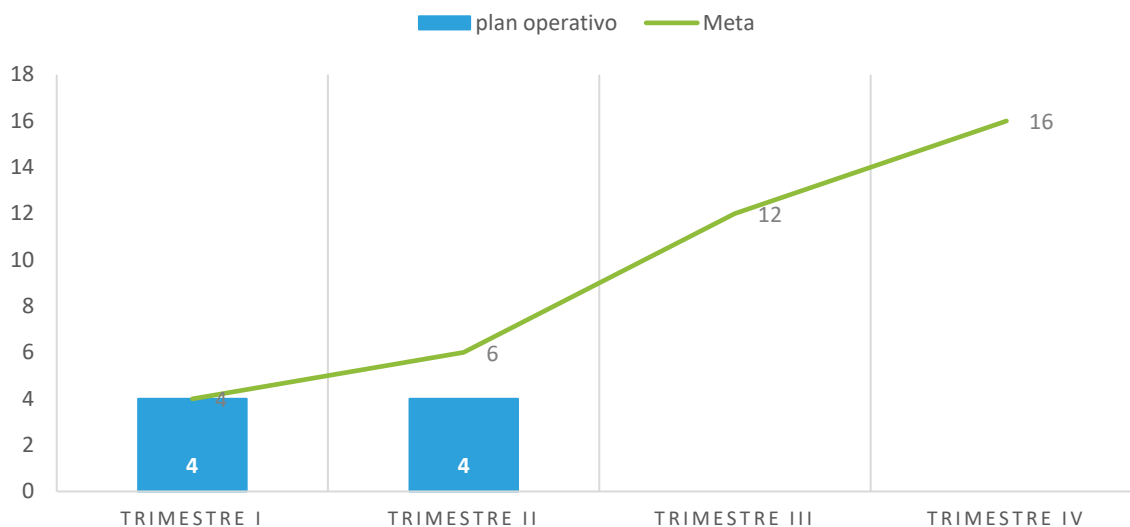
Se han supervisado un total de 3059 rutas de recolección durante el trimestre evaluado cumpliendo con el 40% de la meta.

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 segundo trimestre de 2024 se dio cumplimiento al 66% de las actividades programadas en el plan.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

Actividad 1 Playaton: se realizó en la playa el Aeropuerto previo a la Semana Mayor, se retiró alrededor de 1 toneladas de residuos.

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.

Actividad 3 Charla de manejo de residuos en limpieza de playa organizada por la Policía Nacional.

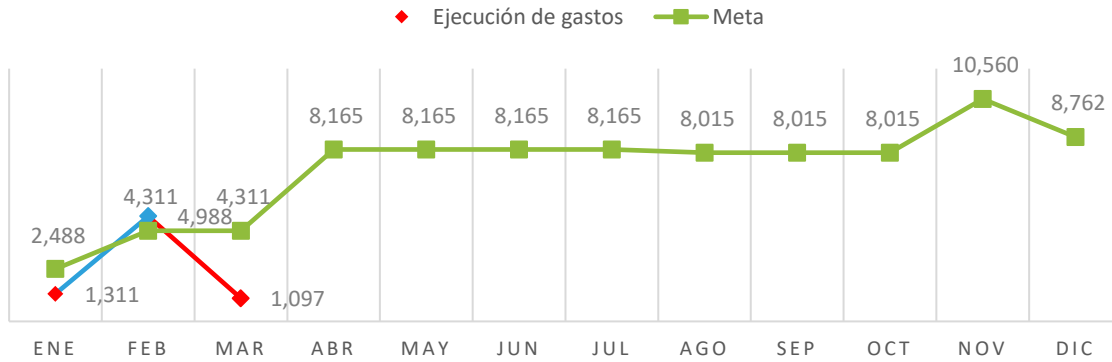
Actividad 4 Capacitación a los docentes del colegio de la policía, en gestión integral de residuos sólidos.

Pendiente: Jornada de Siembra y charlas de conservación del ambiente.

Pendiente: Cambio de bolsas de plásticos y entrega de bolsas ecológicas de tela.

6.2.2 Dirección de Energía y Alumbrado Público:

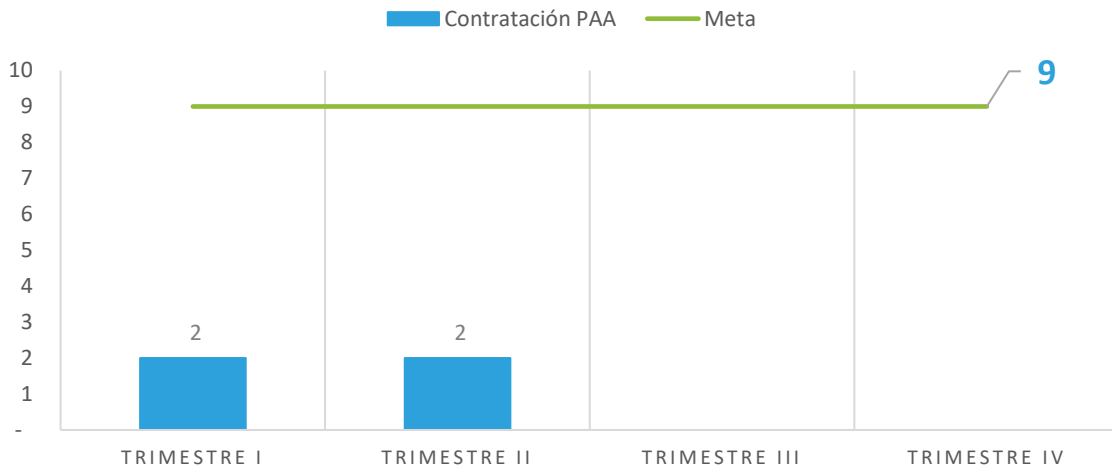
Indicador 1: Ejecución Presupuestal



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.

En el segundo trimestre 2024, la Dirección Financiera de la entidad no envió la información correspondiente pese a ser un compromiso mensual; sin embargo, desde la Unidad de Alumbrado Público no ha existido solicitud de modificación, cambio o ajuste a las disponibilidades presupuestales ni a los registros reportados.

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.

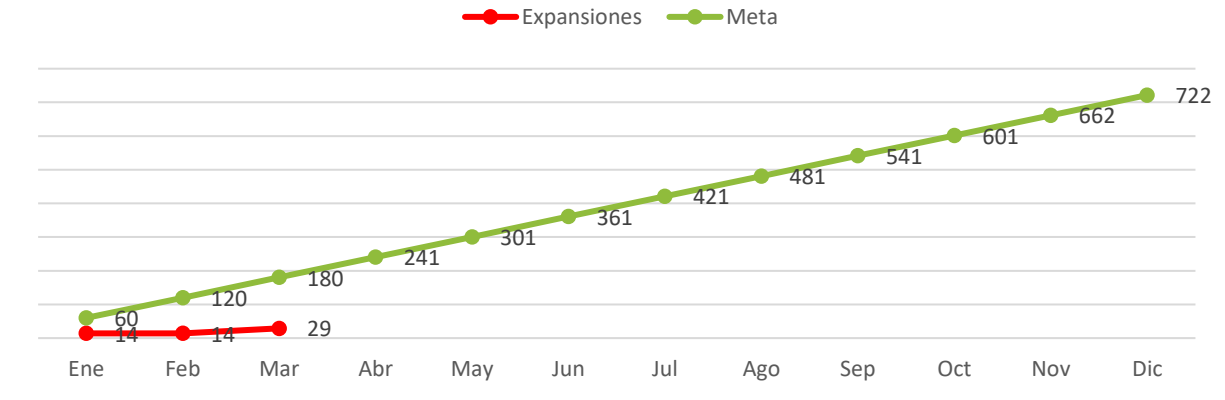
Indicador 3: Modernización.

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.

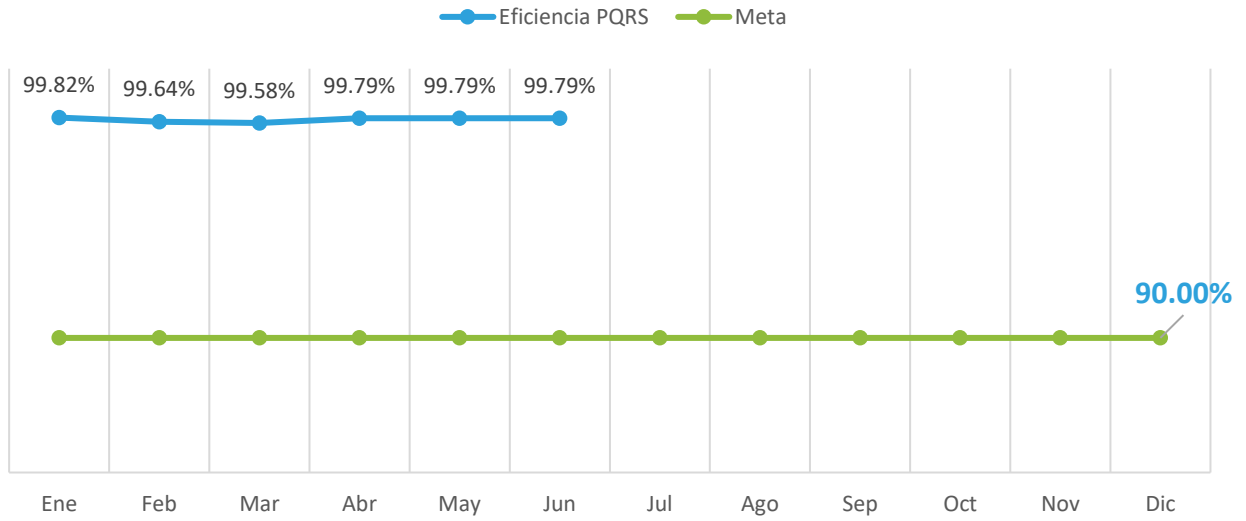


Para el cumplimiento del presente indicador se encuentra proyectado en el plan de modernización y expansión la instalación de 1.405 nuevos puntos luminosos en el Distrito de Santa Marta.

Sin embargo, durante la vigencia 2024 han sido reinstaladas luminarias en 28 puntos oscuros discriminados así:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Expansión y Reinstalación	14	0	9	5	0	0
Inventario total A Dic 2023 (36.086)	36.100	36.100	36.109	36.114	36.114	36.114
(Ampliación Luminarias/Total luminarias SALP)	0.0388%	0%	0.0249%	0,0138%	0,00%	0,00%

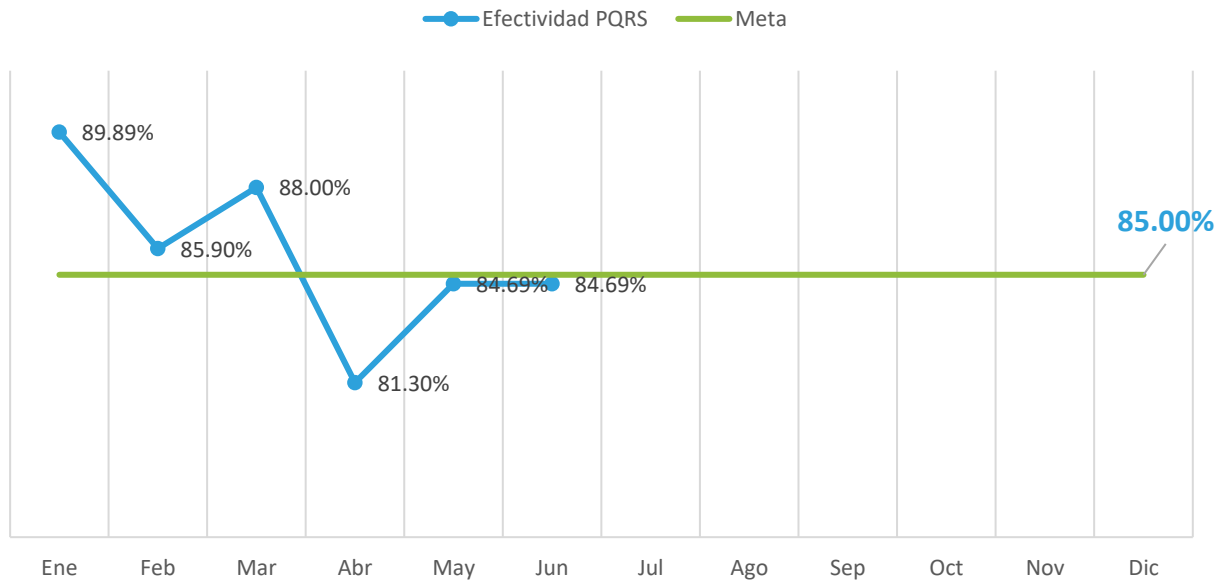
Indicador 4: Eficiencia de PQRS >90%



En el trimestre evaluado se han atendido un total de 1493 solicitudes de alumbrado público de 1496 recibidas.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total, solicitudes atendidas en el periodo	563	551	473	475	541	541
Total, solicitudes registradas en el periodo	564	553	475	476	542	542
% de cumplimiento	99.82%	99.64%	99.58%	99,79%	99,79%	99,79%

Indicador 5: Efectividad Atención PQR's >85%

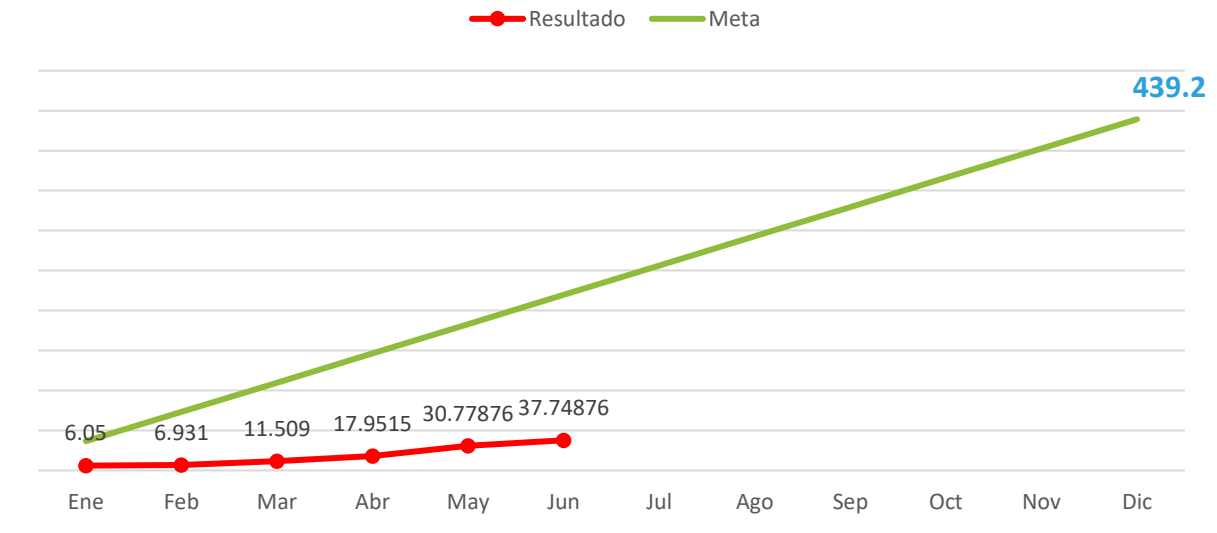


En el trimestre evaluado se han atendido un total de 1400 solicitudes de alumbrado público antes de las 24 horas de 1592 recibidas alcanzando un 88% de cumplimiento.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total, solicitudes atendidas en el periodo	507	475	418	387	459	459
Total, solicitudes registradas en el periodo	564	553	475	476	542	542
% de cumplimiento	89.89%	85.90%	88.00%	81,30%	84,69%	84,69%

6.2.3 Dirección de actividades complementarias:

Indicador 1: Cumplimiento venta de servicios.

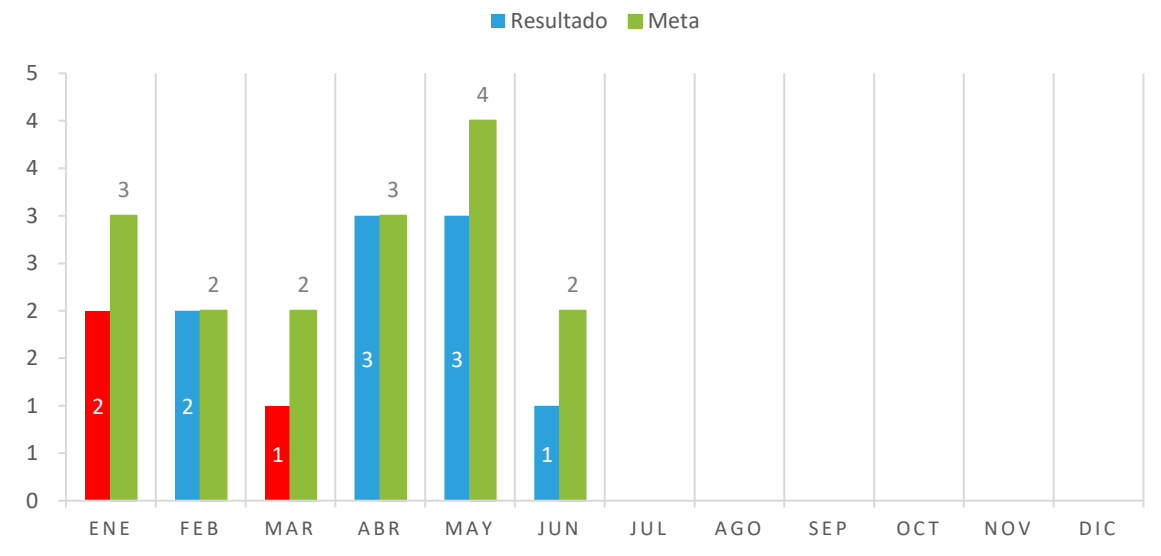


Del portafolio de servicios actual ingresó producto de la venta de recolección, transporte y disposición final un total de 26.24 millones de pesos en el trimestre.

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.

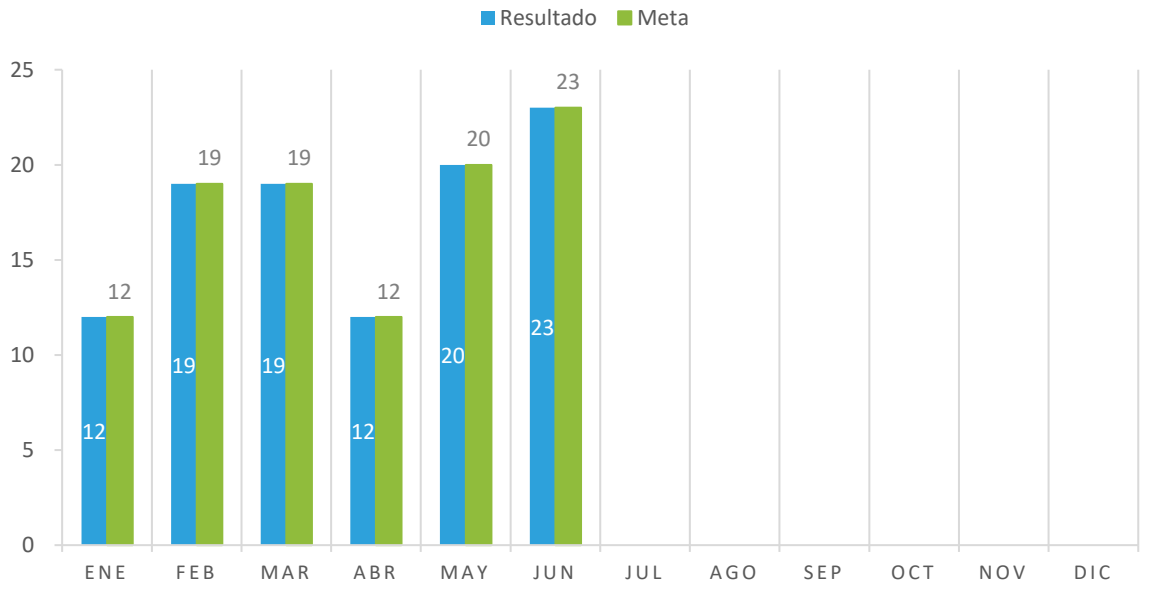
Indicador 2: Cumplimiento al Plan de Mantenimiento.



Durante el primer trimestre de 2024 se realizaron en total 7 mantenimientos preventivos a los vehículos de la entidad.

El informe solo se indican los mantenimientos realizados con respecto al uso, dejando de lado el estado de los vehículos o los efectos generados por el cumplimiento del plan. Se recomienda ampliar el análisis, incluyendo el estado actual de cada vehículo.

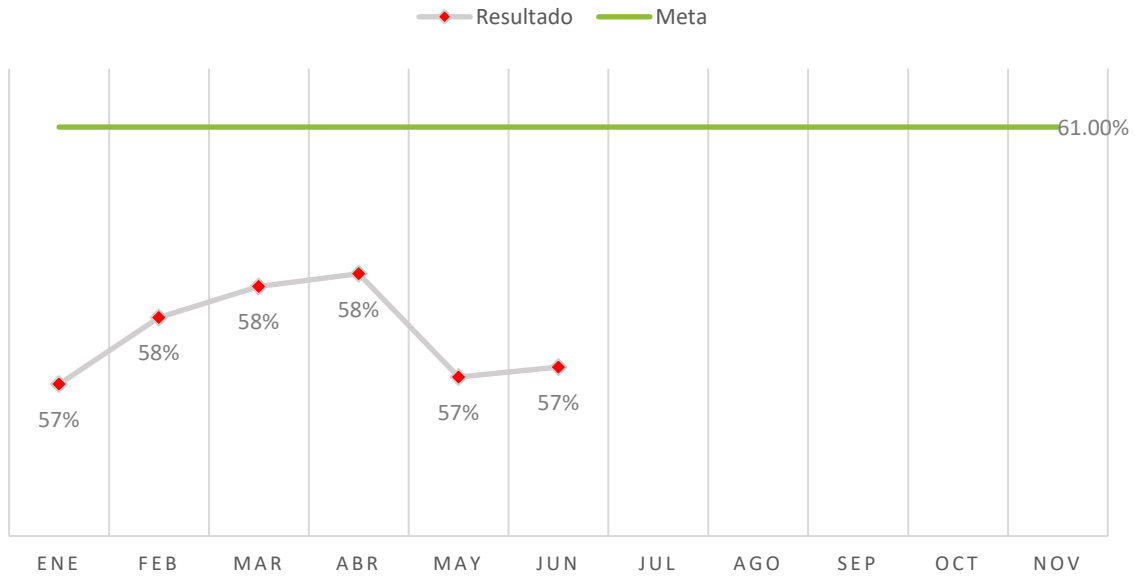
Indicador 3: Oportunidad de atención en apoyo operativo.



- Durante el trimestre se realizaron un total de 55 apoyos.
- Este indicador debe mejorar el registro de solicitudes ya que no se cuenta con un soporte claro de las solicitudes realizadas y no atendidas.
- El informe no incluyo el análisis de costos evitados solicitado en el segundo trimestre.

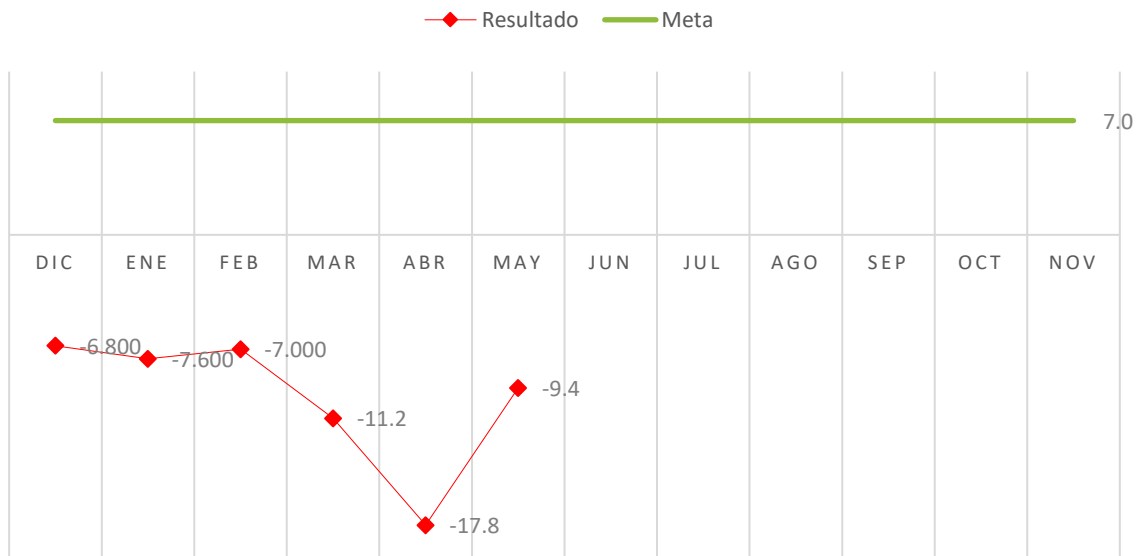
6.3 SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Indicador 1: Micromedición Efectiva.



- Para los meses de enero, febrero y marzo se realizó el mantenimiento a 539, 563 y 399 medidores respectivamente, para un total de mantenimientos de medidor de 1.501
- Se instalaron 390 medidores por essmar y 167 por parte de bylan para un total de 557.
- Se realizaron 106 reposiciones por essmar y 867 por parte de bylan para un total de 973.

Indicador 2: Incremento de facturación.

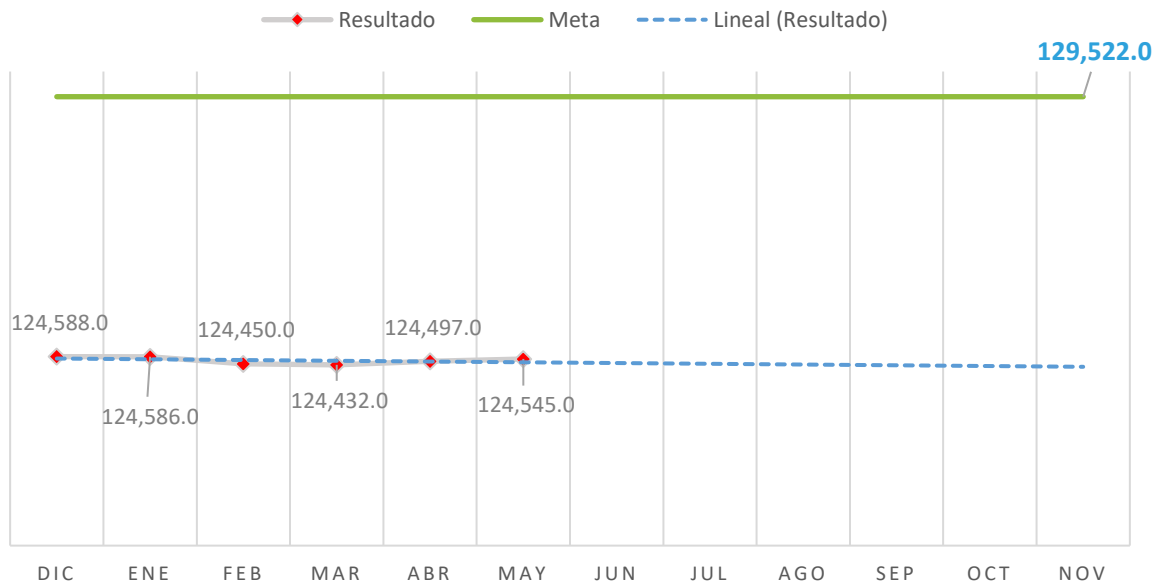


En el trimestre evaluado no se observa cumplimiento del incremento en la facturación de m3.

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

- Para incrementar la facturación se están adelantando los procesos de instalación, reposición y mantenimiento de medidores, así como también en el incremento de usuarios de acuerdo con la proyección de ingresos.
- En el trimestre evaluado no se observa cumplimiento del incremento en la facturación de m3.

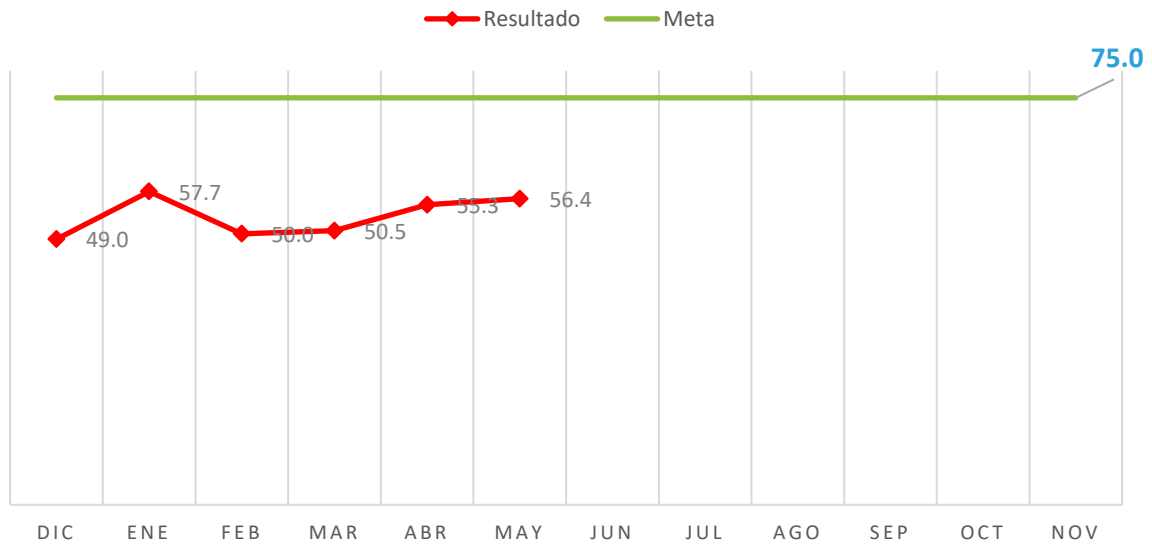
Indicador 3: Incremento de usuarios de acueducto.



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

1. En el mes de marzo, se realizaron 163 nuevas vinculaciones, para el mes de abril, se realizaron 195 vinculaciones, para el mes de mayo, se realizaron 94 vinculaciones.
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.

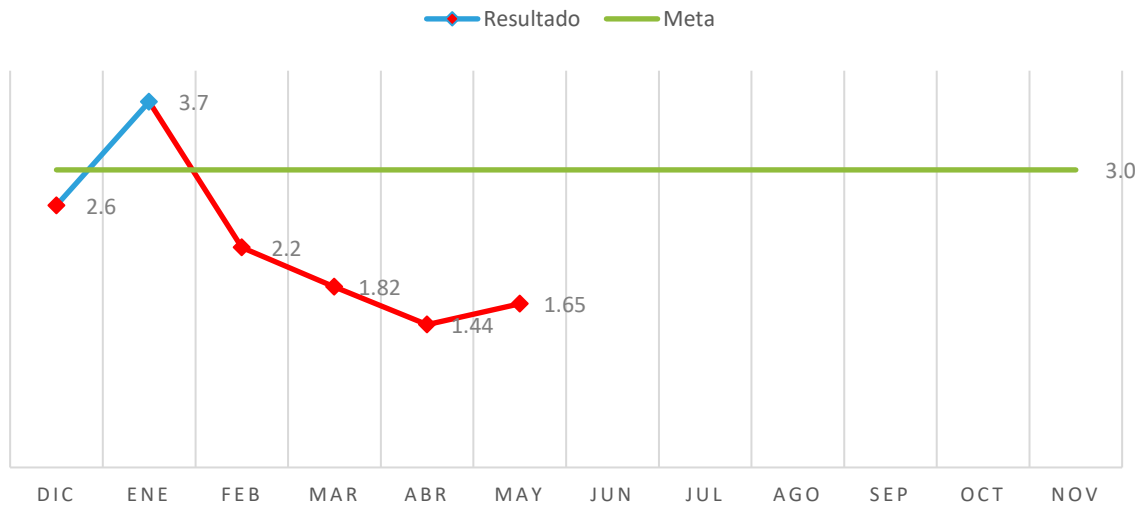
Indicador 4: Eficiencia del recaudo corriente.



A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se realizaron gestiones de recaudo a través del datáfono móvil, donde se realizaron 4.689 transacciones para un
2. Recaudo de \$1.071.536.719.
3. Se realizaron 11 brigadas comerciales en barrios como: Mamatoco, Santa Cruz, Parques de Bolívar, Reserva de
4. Curinca, entre otros, donde se logró recaudar \$94.784.040.
5. Se implementó una estrategia persuasiva en la cual los gestores visitan a los clientes cuya edad de mora es menor o igual a 2 facturas, el cual obtuvo como resultado un recaudo de \$398.103.918

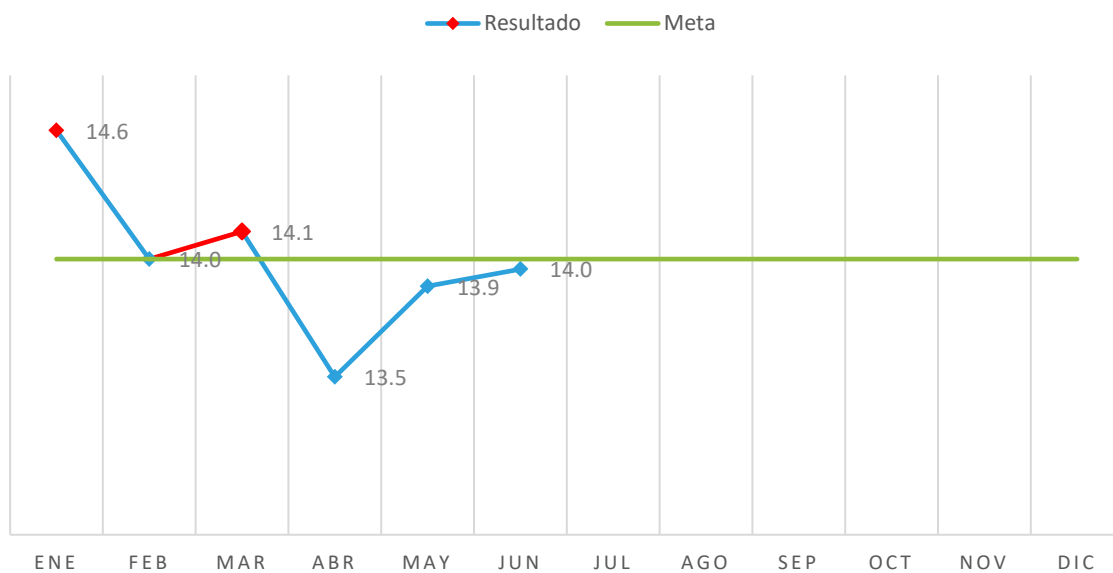
Indicador 5: Recuperación de cartera.



A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se realizaron 1.822 convenios, donde se recaudó \$411.770.987.
2. Se ha logrado evitar la suspensión de 804 convenios, recaudando \$112.028.241.
3. Se enviaron 2.450 cartas, donde se recaudó
4. \$106.392.711.
5. Se realizaron 4.521 Gestión Comercial de suspensión, y se logró un recaudo de \$844.576.424.
6. Se realizaron 2.813 suspensiones, donde se recaudó \$195.444.670.

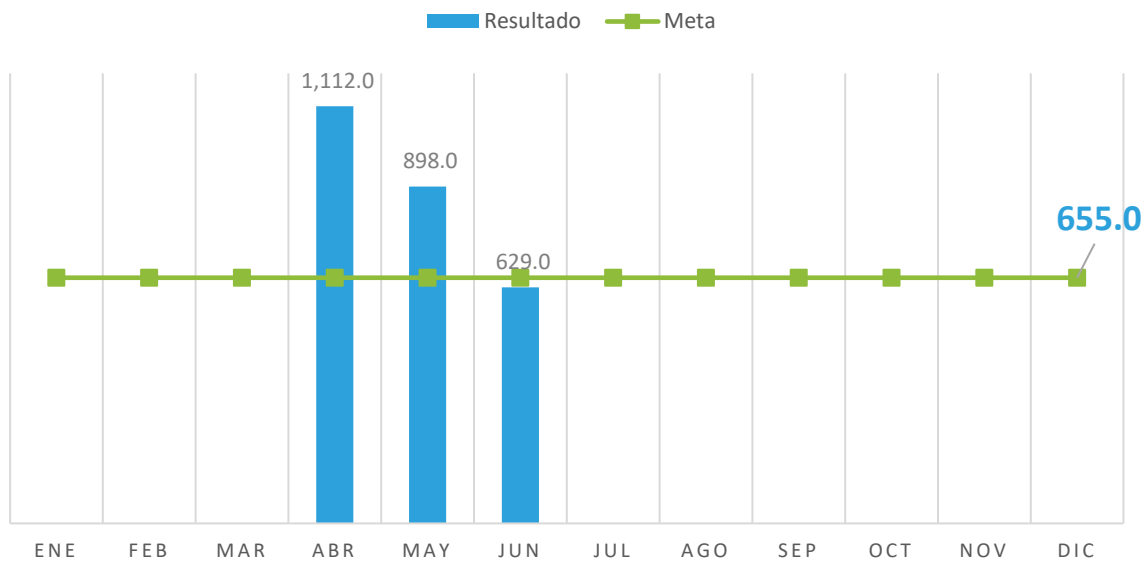
Indicador 7: Eficiencia en la atención de las PQRS



A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. En el mes de abril se recibieron 820 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 192, Escrita: 331, Correo Electrónico: 291 y Telefónica: 6. Se respondieron en este periodo 820 PQR's.
2. En el mes de mayo se recibieron 705 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 136, Escrita: 304, Correo Electrónico: 236 y Telefónica: 30. Se respondieron en este periodo 802 PQR's.
3. En el mes de junio se recibieron 569 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 135, Escrita: 246, Correo Electrónico: 170 y Telefónica: 18. Se respondieron en este periodo 550 PQR's.

Indicador 8: Cumplimiento plan de gestión social.

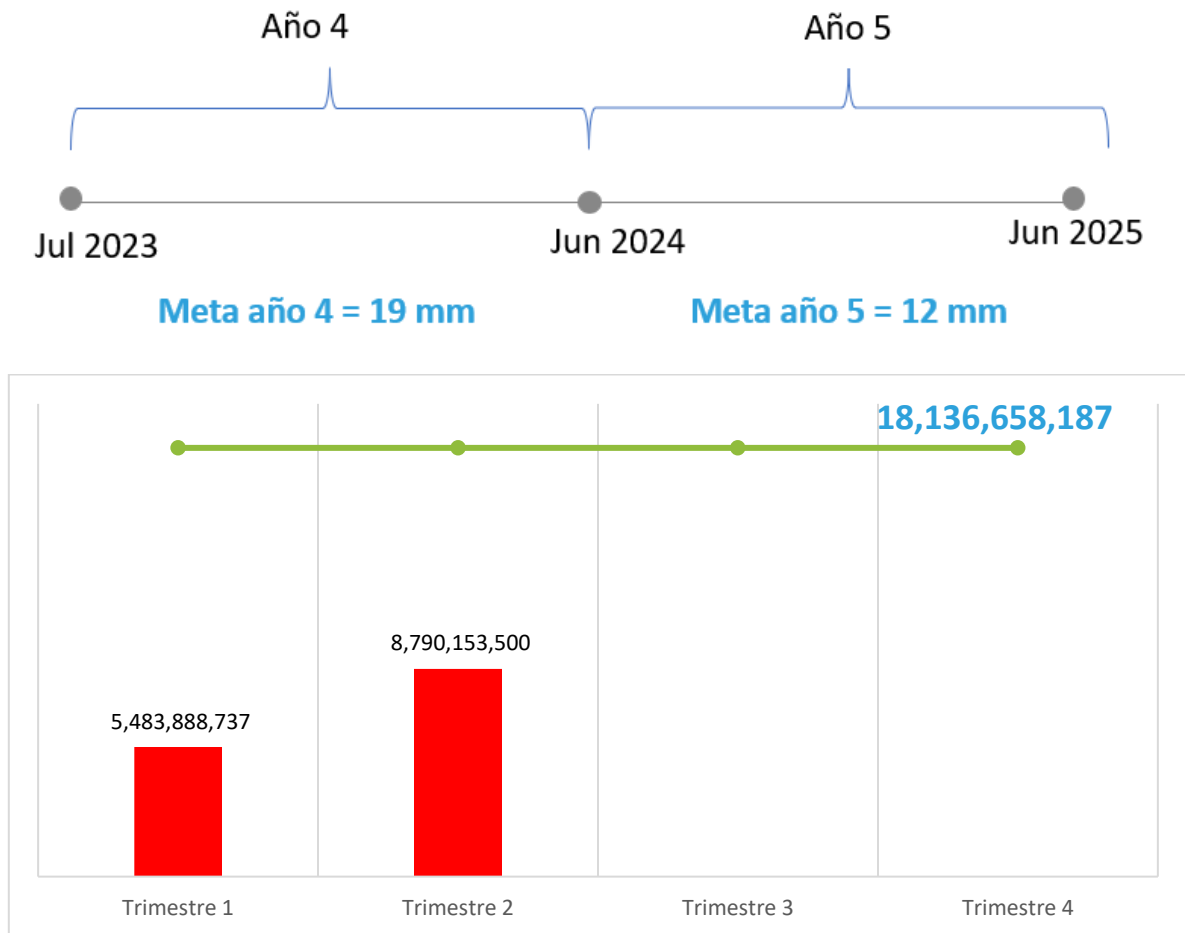


A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Para los meses de abril, mayo y junio se proyectó la realización de 1.350 seguimientos y atenciones a la comunidad. Donde se ejecutaron 1.648.
2. Adicionalmente se proyectaron 495 campañas de generación de conciencia acerca del uso adecuado del agua, y se ejecutaron 751.
3. Para el presente trimestre se proyectó realizar 120 y se ejecutaron 240 acompañamientos.

6.4 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Indicador 1: Ejecución Presupuestal POIR Acueducto y Alcantarillado



A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

Se encuentran en ejecución un total de 6 proyectos y 2 completamente ejecutados, por valor de 8,8 miles de millones durante la vigencia 2024.

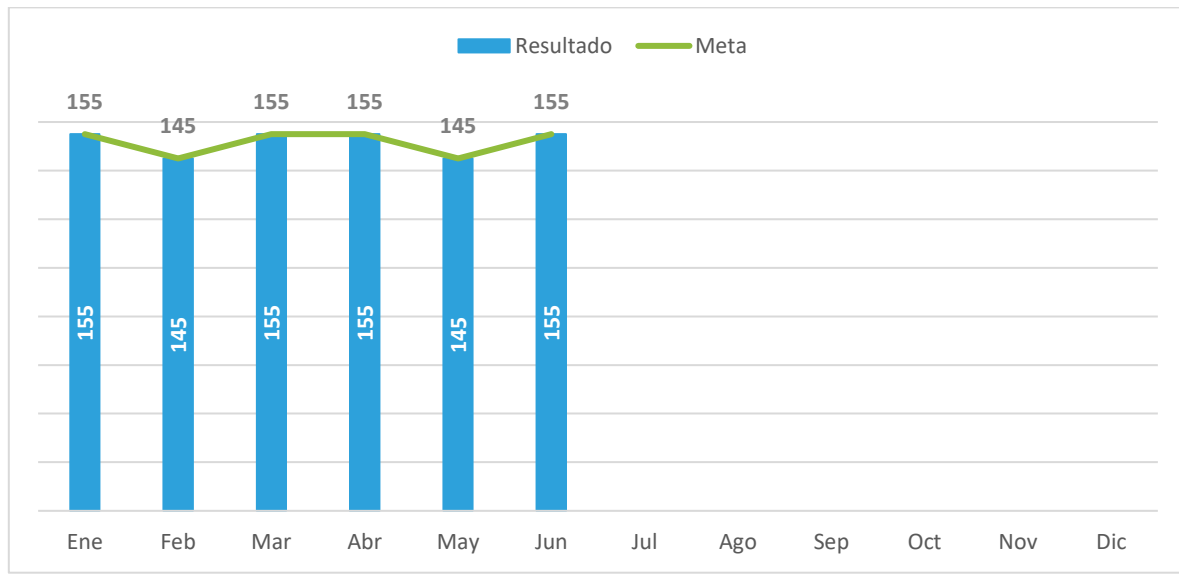
Indicador 2: Cumplimiento de la documentación de los proyectos del POIR.

1. No se presentan evidencias del estado de la documentación de los proyectos ejecutados de POIR del plan.

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.



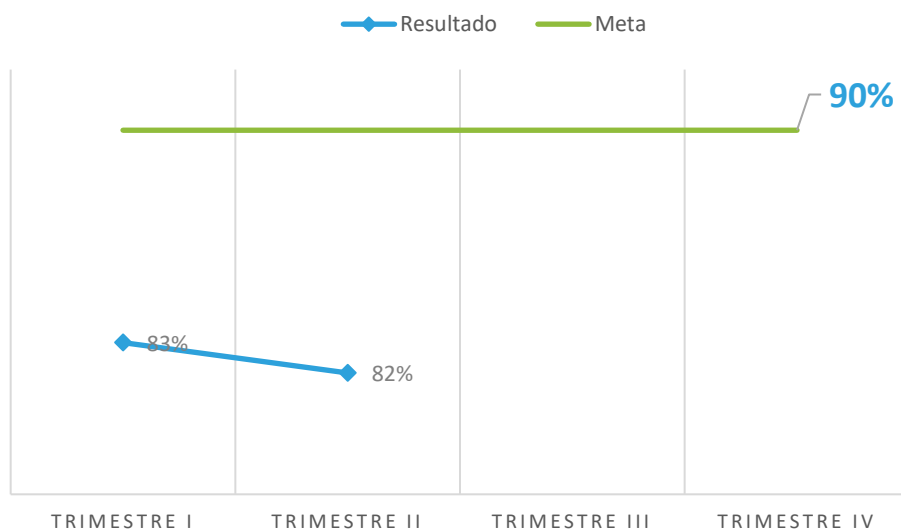
Se da cumplimiento al número de muestras exigidas por la Resolución 2115 de 2007.

Indicador 5: Cumplimiento Cuota de Energía Renovable.

1. Se encuentran en formulación una serie de proyectos de energías renovables y a la vez se están gestionando recursos para financiarlos por medio de la SSPD.

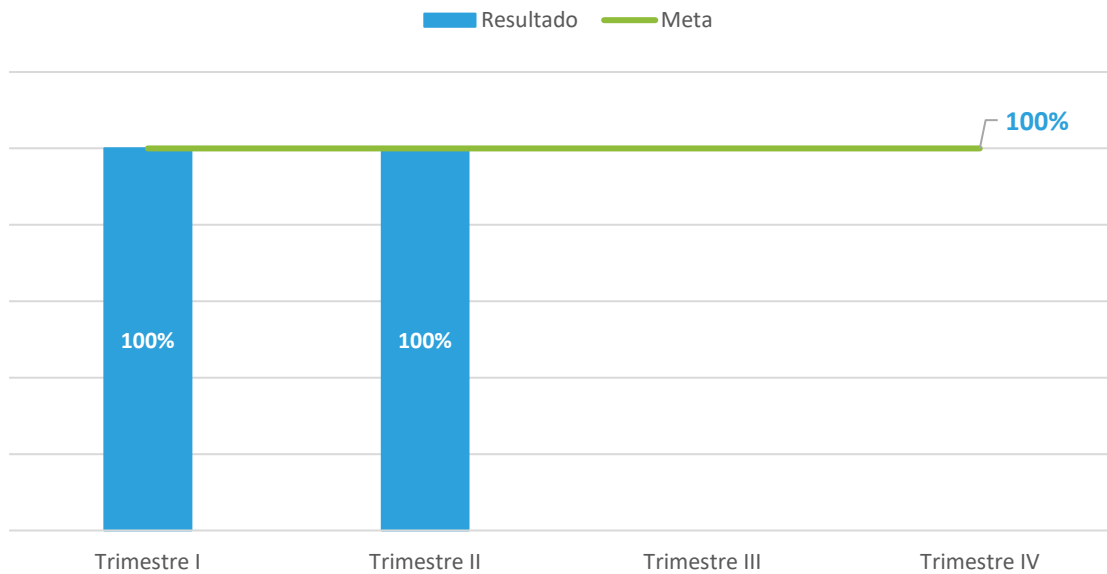
6.5 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA

Indicador 1: Cumplimiento cargue SUI.



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.

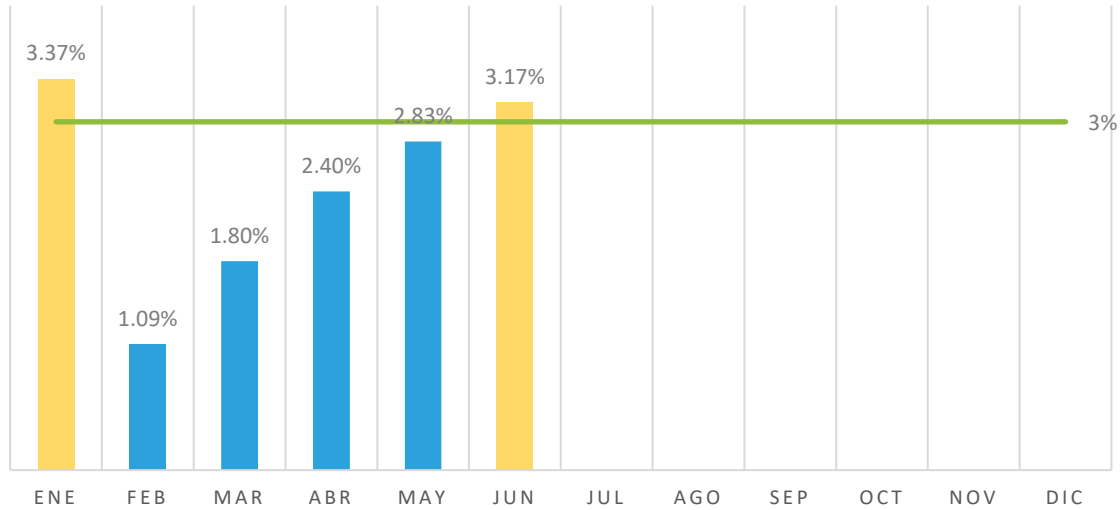
Indicador 2: Cumplimiento publicación y seguimiento planes.



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


1. Seguimiento primer trimestre plan de acción, actas de comité.

Indicador 3: Actualización de tarifas.




Dentro de los cumplimientos tarifarios la Oficina de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria y en su afán de avanzar en las actualizaciones tarifarias, se estima realizar la actualización por variación a partir del mes de julio de 2024, teniendo en cuenta que para este segundo trimestre de acuerdo con lo publicado a través de la página web del DANE, se acumuló el índice de precios al consumidor – IPC entre el mes de enero y junio de 2024 en un 3,17%.

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



FUNCIÓN PÚBLICA



Fecha generación : 2024-04-10

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

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 factura debido al cambio de proveedor de servicios.	Acceso por medio de la página web al duplicado de facturas, reducción la cantidad de trámites 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.	

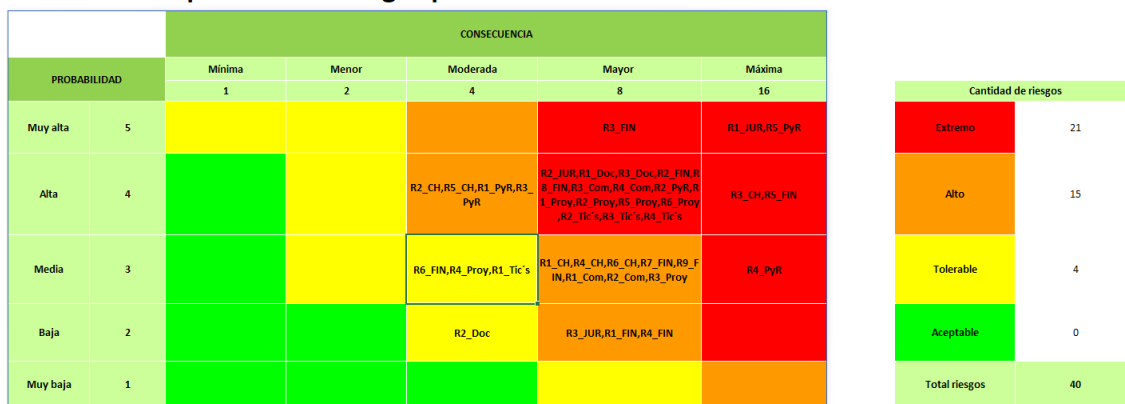
Se elaboró el plan de racionalización de trámites de la vigencia 2024, el cual consta de la sistematización y automatización del trámite duplicados de facturas.



Se da cumplimiento a la ejecución de esta acción definida en el plan de racionalización de trámites.

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.

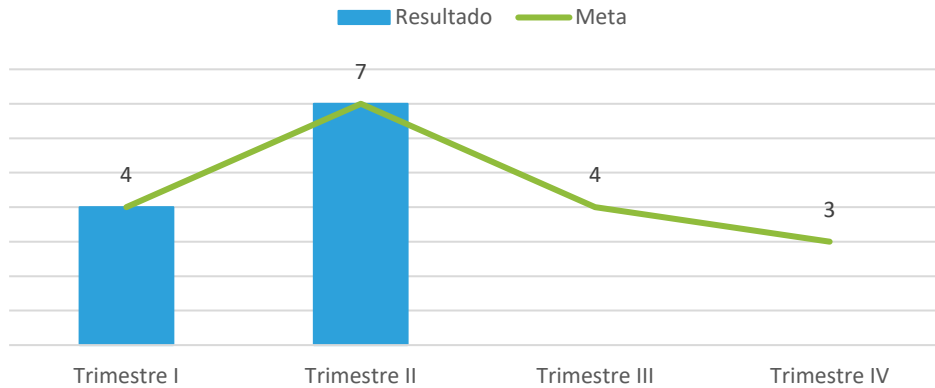
COMPONENTES	CATEGORÍAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE ACTUAL	ACCIONES A IMPLEMENTAR
Planeación	Identificación del conocimiento más relevante de la entidad	Identificar el estado actual de la entidad en la identificación, manejo y control de la gestión del conocimiento.	Identificar: capturar, clasificar y organizar el conocimiento explícito de la entidad en medios físicos y/o digitales.	80	Validación de la caracterización del proceso: Que esté completa de acuerdo a los lineamientos del SIG.
			Contar con un inventario del conocimiento explícito de la entidad actualizado, de fácil acceso y articulado con la política de gestión documental.	60	1. Procedimientos identificados del proceso y documentados . 2. Procedimientos identificados del proceso y no documentados . 3. Instructivos, guías, manuales y/o formatos identificados y documentados . 4. Instructivos, guías, manuales y/o formatos identificados y no documentados .
			Identificar: clasificar, priorizar y gestionar el conocimiento relevante para el logro de la misionalidad de la entidad.	20	SIGES
			Identificar los riesgos relacionados con la fuga de capital intelectual de la entidad y llevar a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	20	Hacer un diagnóstico a los procesos (Se iniciará con los misionales como piloto), para identificar el conocimiento más relevante que contribuya al cumplimiento de los objetivos misionales y los estratégicos.
			Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas anualmente por el personal de la entidad, posteriormente, evalúa e implementa acciones de mejora.	0	Identificar los riesgos asociados al proceso y a la fuga del conocimiento.
			Contar con una persona o grupo que evalúa, implemente, haga seguimiento y lleve a cabo acciones de mejora al Plan de Acción de Gestión del Conocimiento y la Innovación, en el marco del MIPG.	80	Plan de Capacitación Anual: Como se identifican las necesidades de cada área en materia de capacitación??

Se elaboró el plan de trabajo para ejecutar durante el segundo semestre.

ESMARESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARÍA		PROCESO	Gestión del Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	SIF-05
		FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	00
ACTA DE REUNIÓN					
FECHA:			HORA:		
LUGAR:					
PROCESO QUE CONVOCA:					
TEMA					
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
Se hizo reunión analizando la estructura de alto nivel de las ISO (9001-14001-45001)					
OBSERVACIONES					
No	COMPROMISOS	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	
1	Ajustar la matriz de alto nivel definiendo productos por Niveles		Grupo SIG		
2	Crear en Google Drive carpeta para adjuntar entregables PFI N.		Grupo SIG.		
3	Programar reunión para definir responsables		Grupo SIG.		
4					

Se definieron por medio de mesas de trabajo los compromisos a desarrollar por parte de los responsables de cada sistema.

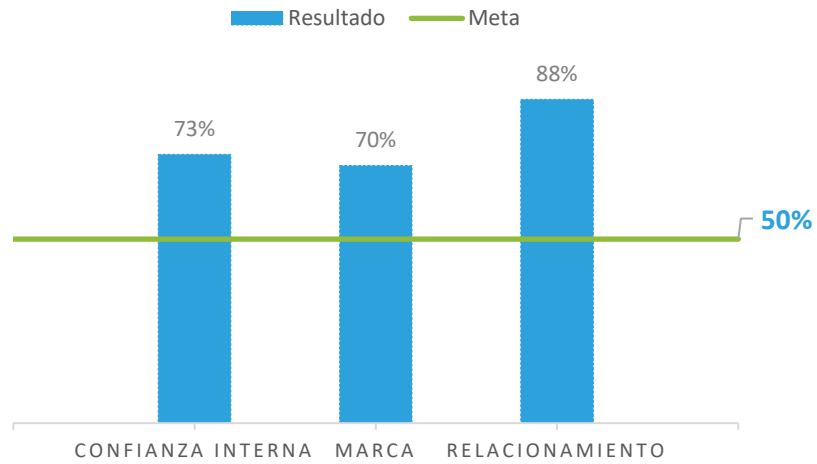
Indicador 8: Plan de adecuación y sostenibilidad – MIPG.



Se realizaron las siguientes actividades:

1. Se realizaron capacitaciones a los líderes de políticas.
2. Se realizó la socialización en el comité MIPG de la metodología de diligenciamiento furag para la vigencia 2023
3. Se realizaron mesas de trabajo con los diferentes líderes de política de manera colaborativa para reportar y cargar la información en el aplicativo furag.
4. En este punto se adjunta el certificado emitido por el departamento administrativo de la función pública del cargue oportuno del aplicativo furag de la vigencia 2023.

6.6 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:



Indicador 1: Construcción de confianza interna.

- Durante el segundo trimestre se han ejecutado 5 reuniones del café con el gerente.
- Se han cubierto 7 actividades internas como: Días de la madre y el padre, Días de la mujer y del hombre, entre otras.

Indicador 2: Posicionamiento de marca.

- Se han desarrollado 5 diseños y emisiones del producto NotiEssmar. Infografía.
- Se han emitido 3 videos de NotiEssmar 60 seg.

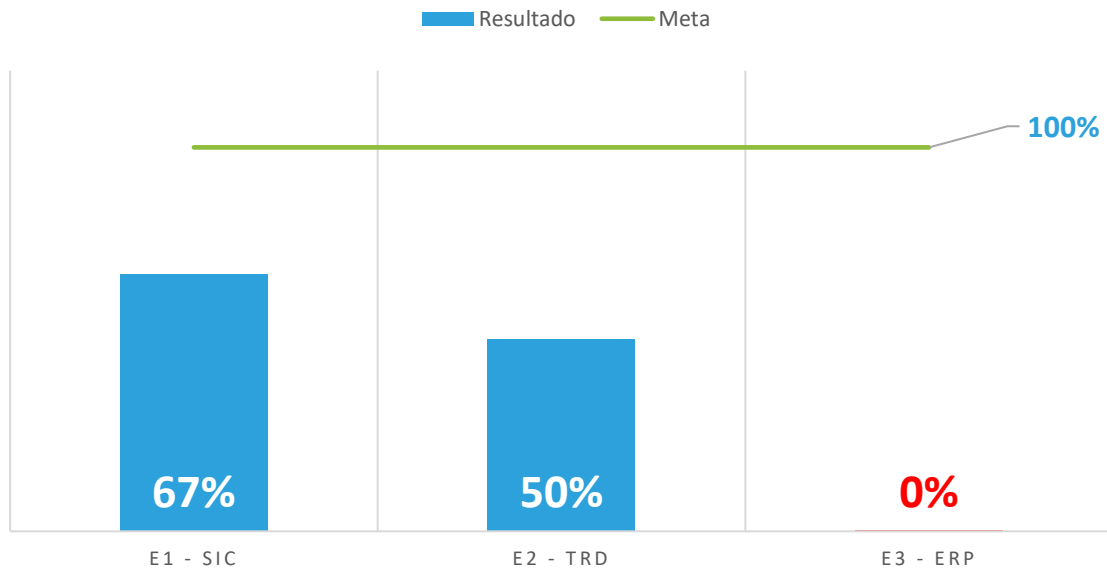
Indicador 3: Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés.

- Se han ejecutado 2 ruedas de prensa en el trimestre.
- 3 encuentros de carácter pedagógico o informativo.

6.7 SECRETARÍA GENERAL

6.7.1 Grupo Gestión Documental:

Indicador 1: Cumplimiento del PINAR.



SIC

- Diagnostico Integral de Archivo.
- Se requiere personal como apoyo a la intervención de más de 2200 unidades de conservación
- Programa de inspección y mantenimiento.
- No se cuenta con los insumos necesarios para el re-almacenamiento de las unidades documentales afectadas.
- Programa de limpieza de áreas de archivo.
- No contamos con la totalidad de los EPP necesarios
- Programa de saneamiento ambiental.

TRD

- Memoria Descriptiva.
- Cronograma de transferencia documentales.

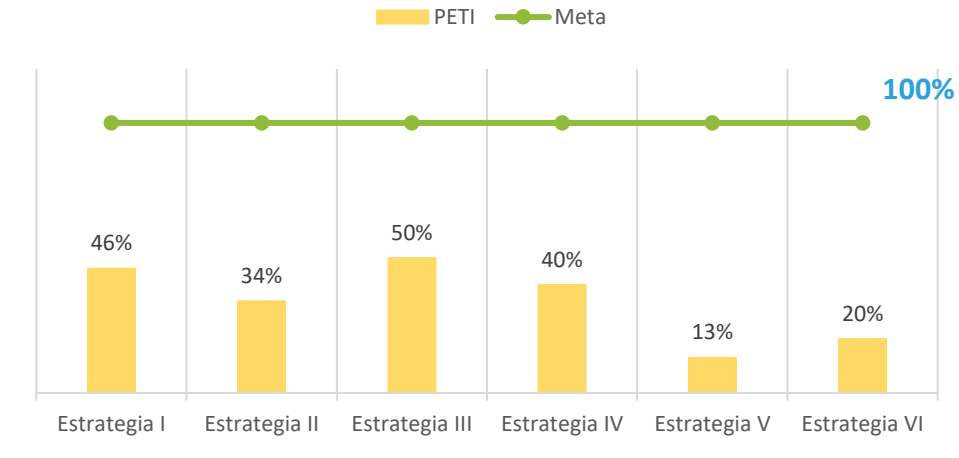
ERP

- Se han realizado las transferencias documentales conforme a la clasificación de las TRD con el fin de velar por la organización y disponibilidad de la información.
- La empresa contratista no ha iniciado actividades

6.8 SUBGERENCIA CORPORATIVA:

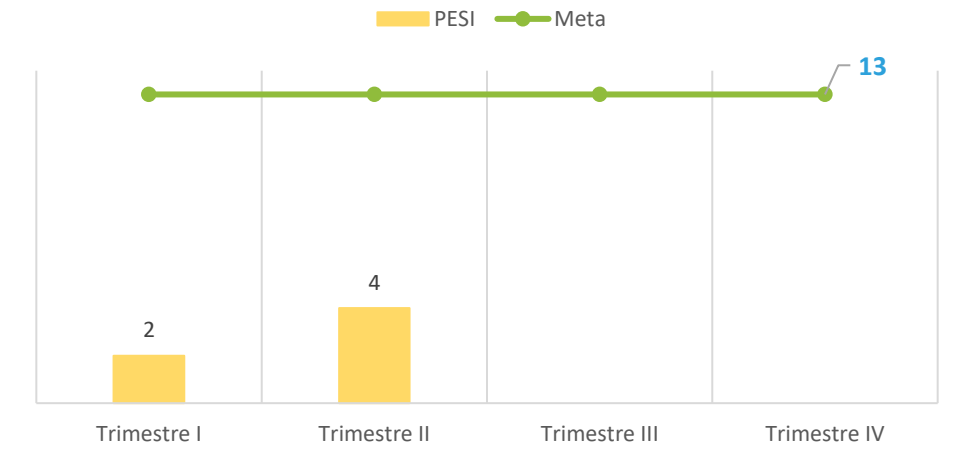
6.8.1 Grupo TIC's:

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



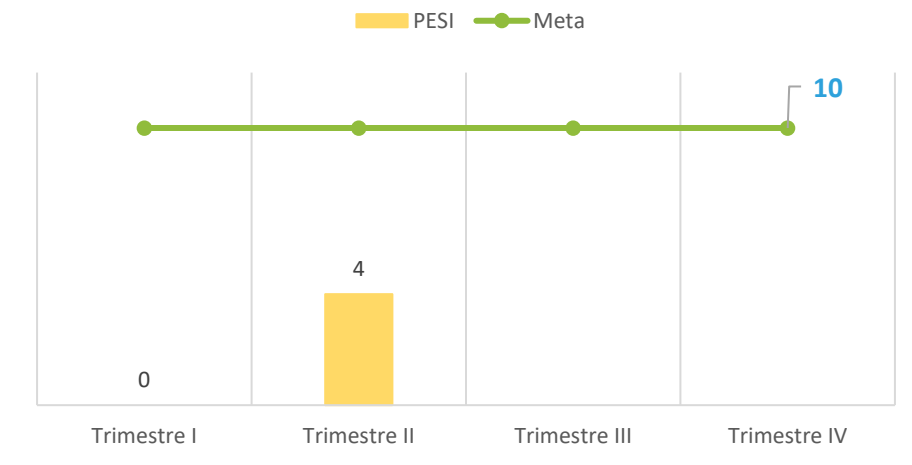
1. De manera permanente se da atención a las solicitudes de actualización de información en la página web realizadas por los responsables de esta. En el trimestre se han realizado 48 actualizaciones.
2. Se realizó la actualización de la pasarela de pagos y se habilitó la reimpresión de facturas por medio de la página web.
3. Pendiente: Inteligencia artificial para la atención al ciudadano.
4. Pendiente: Sistema web de PQR integrado.
5. Chat empresarial por medio de team.
6. Unificación de dominios.
7. Software de capital humano en precontratación.
8. Intranet: Programado para noviembre.
9. Capacitaciones pendientes.

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



1. Se realizan las copias de seguridad trimestralmente.
2. Informe de análisis de tipo de información.
3. No se presentan los procedimientos elaborados.
4. Pendiente capacitaciones.

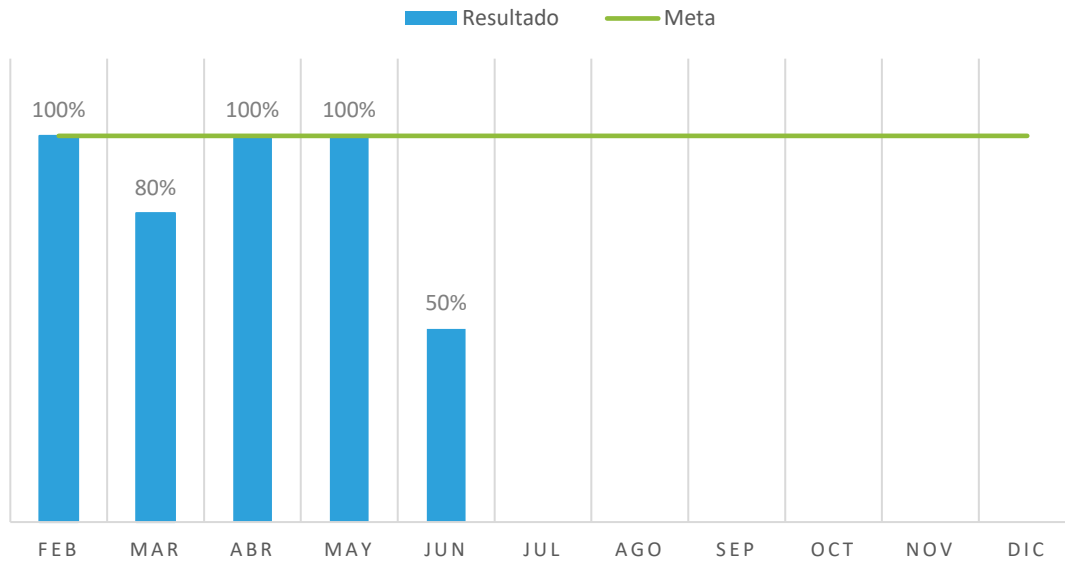
Indicador 3: Cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información (PTRSI).



1. Realizar revisiones periódicas a procesos de seguridad, IP locales, claves de equipos, usuarios administradores en los sistemas de información y correos institucionales.
2. Analizar logs de salida de los sistemas de seguridad implementados.
3. No se presentas soportes de actualización servidores de la seguridad de la información de la ESSMAR E.S.P.

6.8.2 Dirección de Capital Humano:

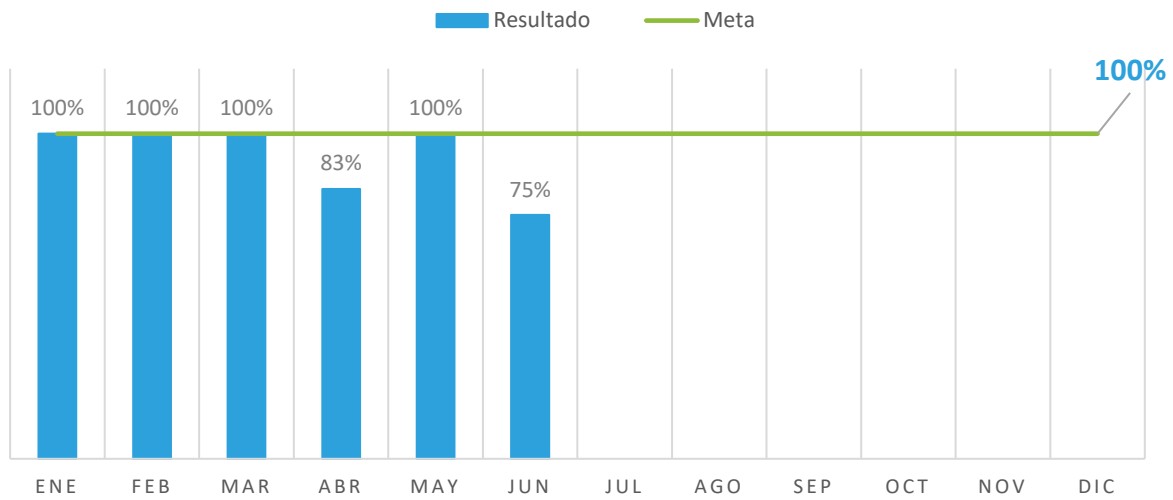
Indicador 1: Cumplimiento del Plan institucional de Formación y Capacitación (PIFC)



Se da cumplimiento a las actividades programas en plan:

- Sistema de Vigilancia Epidemiológico de Desordenes Musculo Esquelético.
- Socialización Política Integral, Objetivos estratégicos e indicadores.
- Riesgo Público.
- Capacitación en accidentalidad vial.
- Uso adecuado y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal.
- Pendiente: Excel básico, intermedio, avanzado.
- Pendiente: Curso de capacitación y cualificación en normas ISO.

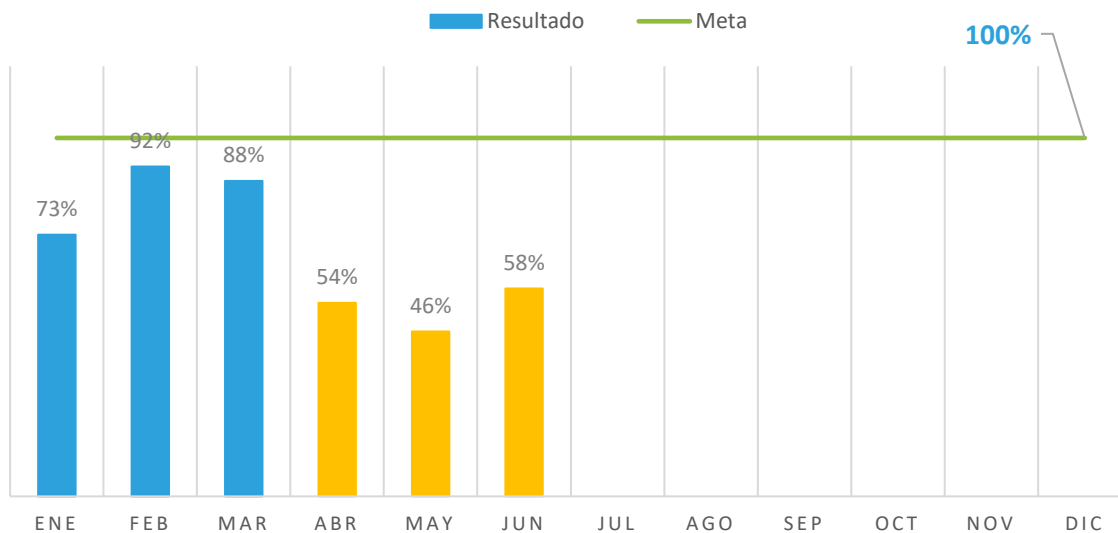
Indicador 2: Cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos (PBIL).



Se da cumplimiento a las actividades programas en plan:

- Celebración día de la secretaria
- Celebración día de la madre
- Celebración día del padre
- Día de la Familia
- Caminatas Ecológicas
- Día del servidor publico
- Actividad del código de integridad
- Tardes de viernes (Organizar actividades de integración)
- Promoción de la salud
- Realizar actividades que promuevan el autocuidado y autoprotección (eps)-(Arl)
- Pendiente: Campaña de difusión de información sobre inclusión, diversidad y equidad.
- Pendiente: Torneo de ajedrez en línea.
- Pendiente: Talleres de manejo del tiempo libre.
- Pendiente: Promover el uso de la bicicleta.

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

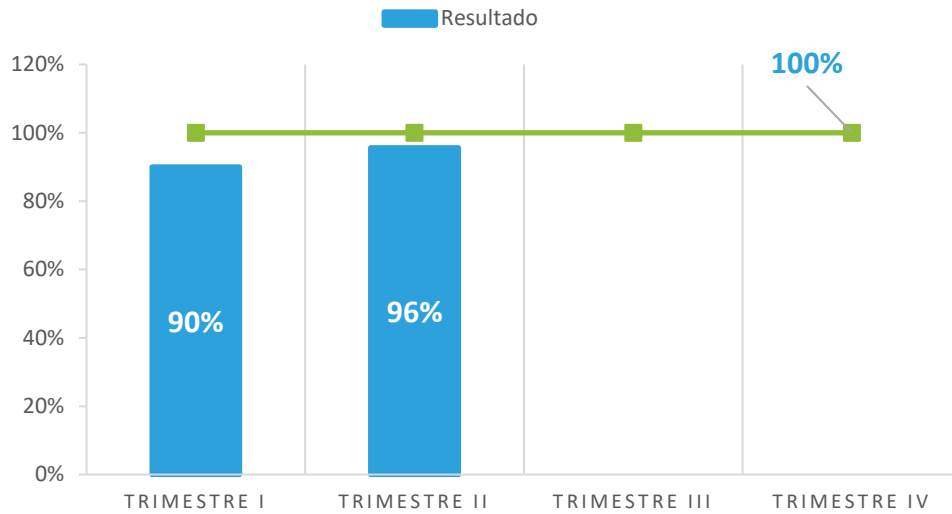


Se realizaron las siguientes actividades:

- Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para desordenes musculoesqueléticos.
- Seguimiento a casos médicos.
- 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 elementos de primeros auxilios con participación del COPASST
- Realizar inspecciones de elementos de protección personal.
- Entrenamiento a las Brigadas de Emergencias.
- Ejecución de actividades relacionadas a prevenir la materialización de Riesgo Psicosocial
- Seguimiento a ausentismo laboral
- Seguimiento matriz de elementos de protección personal
- Realizar inspecciones de elementos de protección personal.
- Pendientes: Dotar a las Brigadas de Emergencias.
- Pendientes: Actualizar el plan de emergencia.
- Pendientes: Elaborar mapa de riesgo de las instalaciones donde se identifique áreas y salidas de emergencias.

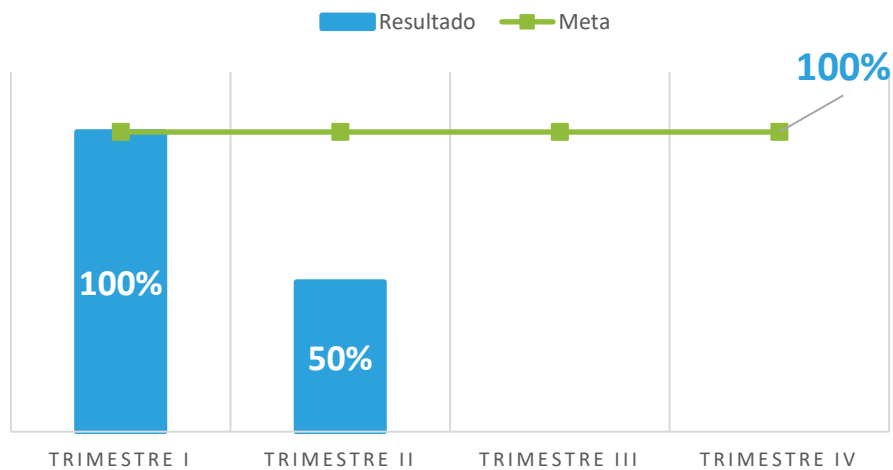
6.8.3 Dirección Administrativa y Financiera:

Indicador 1: Informes Financieros Internos y externos.

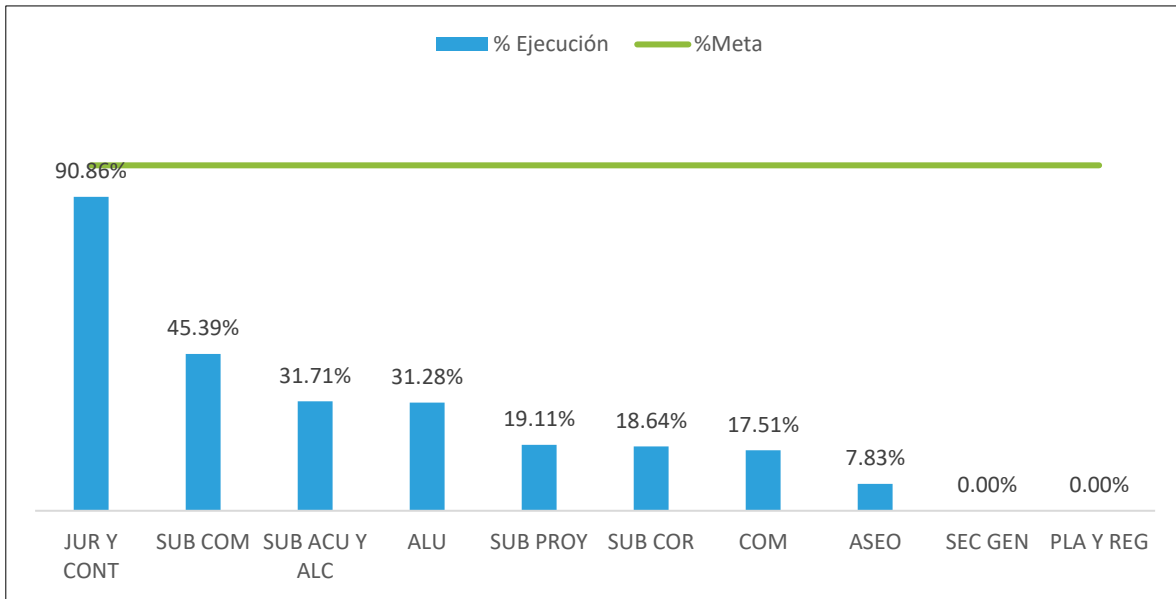


- Se cumple con la presentación de los informes de acuerdo con lo programado.

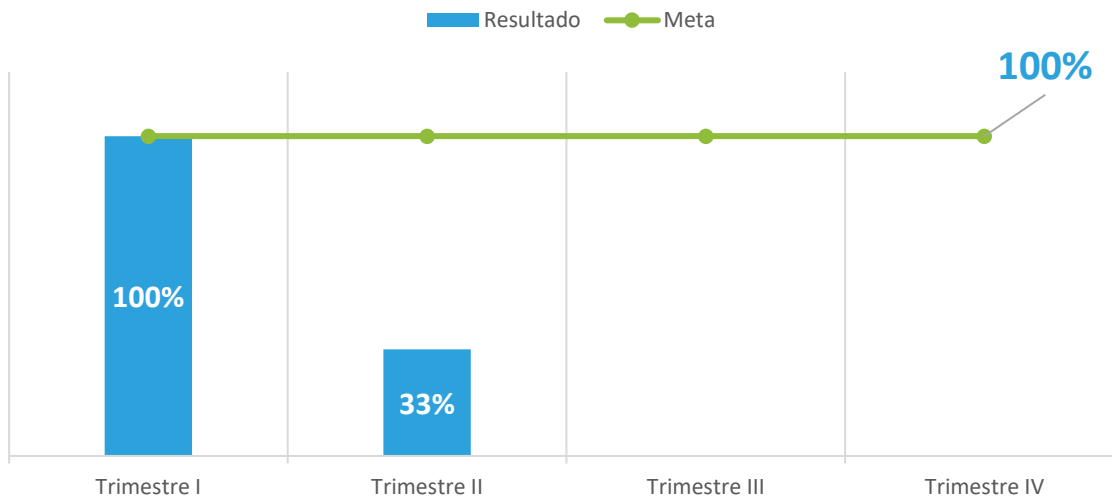
Indicador 2: Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones PAA.



- Se presenta cuadro de conciliación a la ejecución del PAA donde se observa una ejecución del 32% a corte del mes de junio.
- No se relacionan evidencias de un seguimiento periodo a las áreas, para identificar las causales de incumplimiento o retraso en los procesos de adquisición.

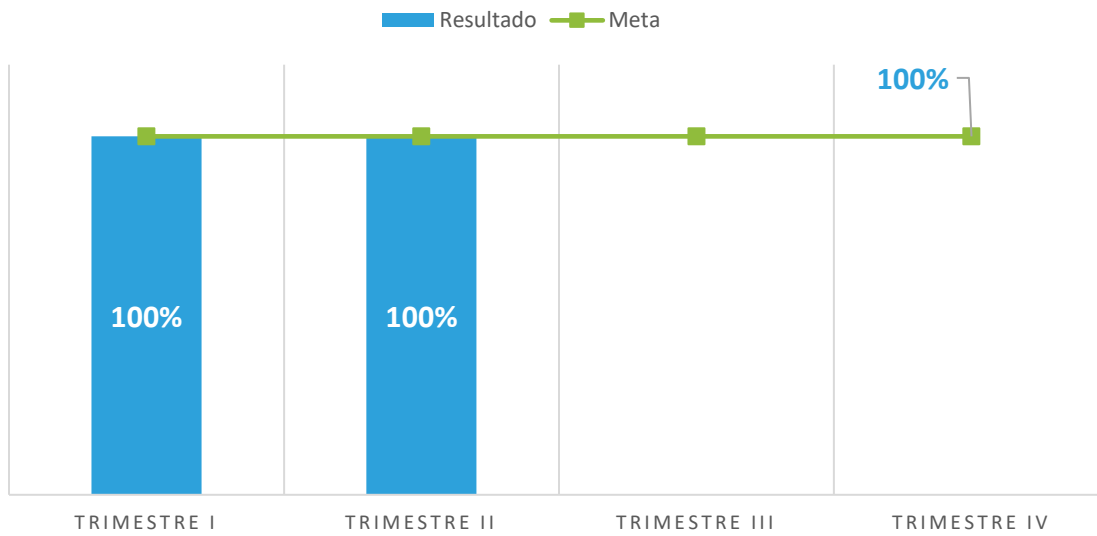


Indicador 6: Cumplimiento toma de Inventarios.



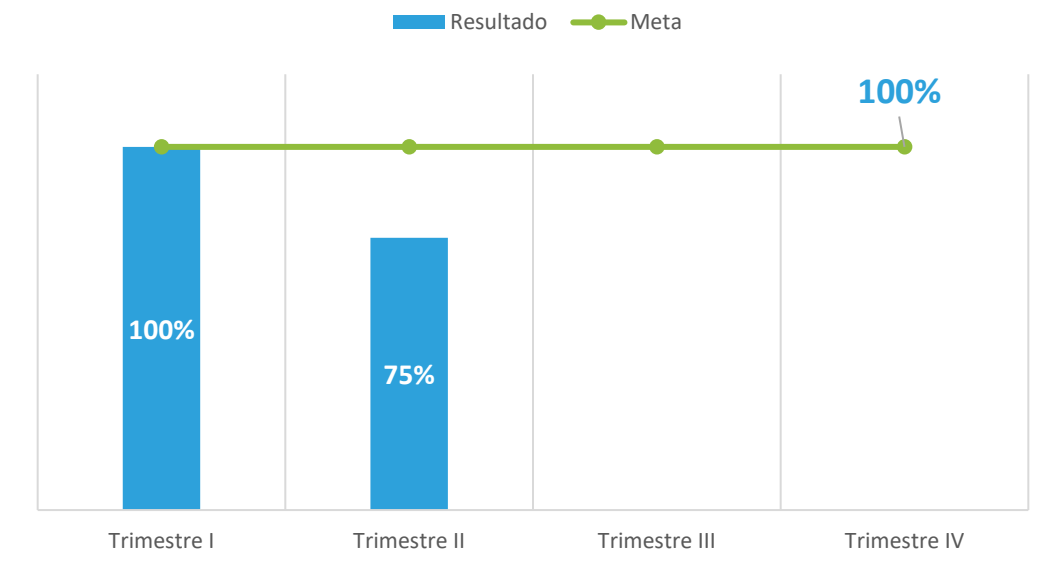
- Se realizó el inventario general de mitad de año.
- No se presentan los inventarios periódicos de abril y mayo.
- Recomendación: Software de inventario.

Indicador 4: Cumplimiento de informes de obligaciones tributarias.



- Se reporto la información exógena por el año gravable 2023 el 09 de mayo de 2024.
- Las obligaciones fiscales nacionales y territoriales se están presentando y pagando mensualmente según los plazos establecidos.

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

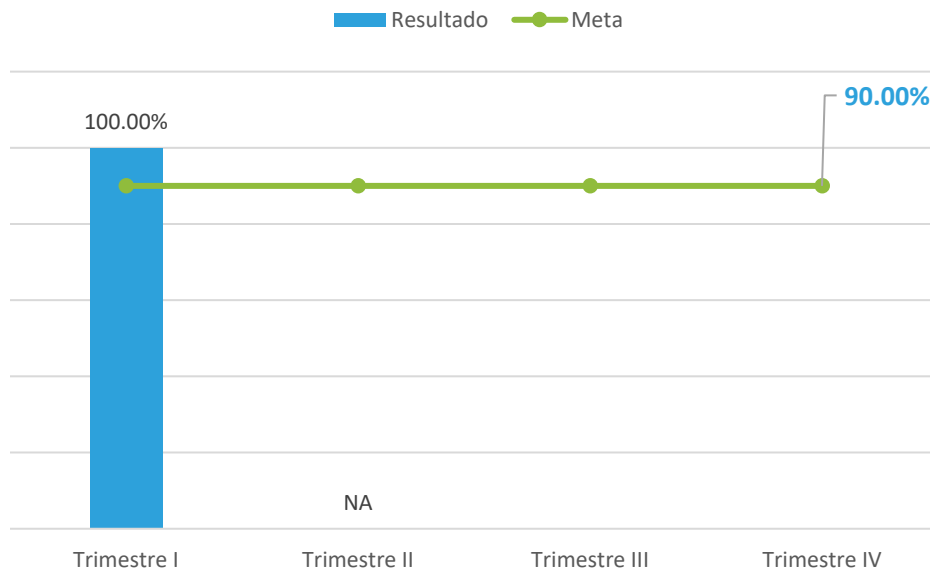


- Se elaboró el flujo de caja de la entidad de acuerdo con las políticas definidas por la dirección administrativa y financiera.
- Se presenta el flujo de caja ejecutado mes a mes de acuerdo con las fechas de registro y vencimiento de las facturas.

- No se presenta informe de gestión para identificar posibles problemas de liquidez y tomar medidas para evitar crisis financieras.

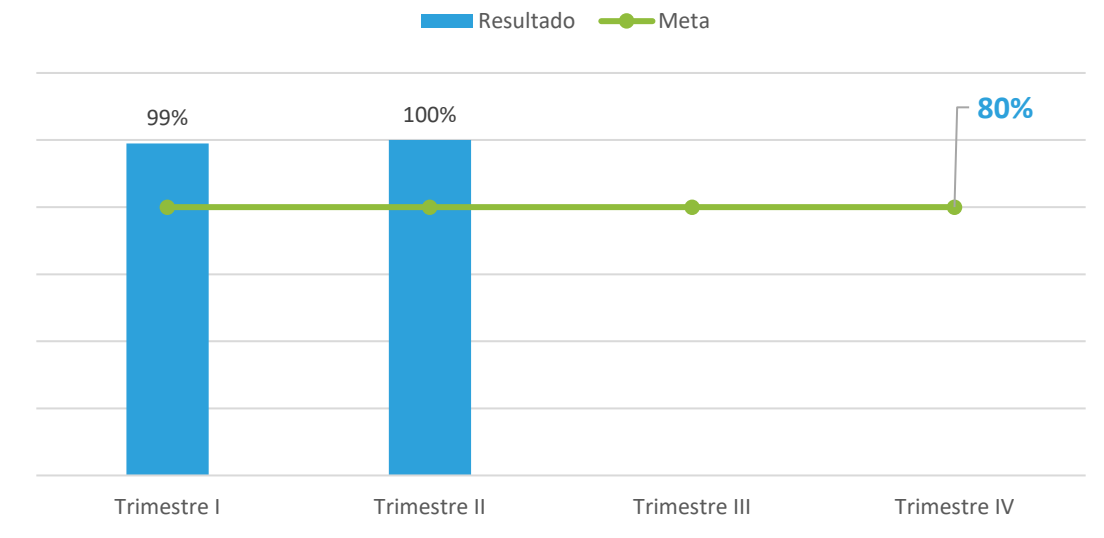
6.9 OFICINA DE JURIDICA Y CONTRATACIÓN:

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



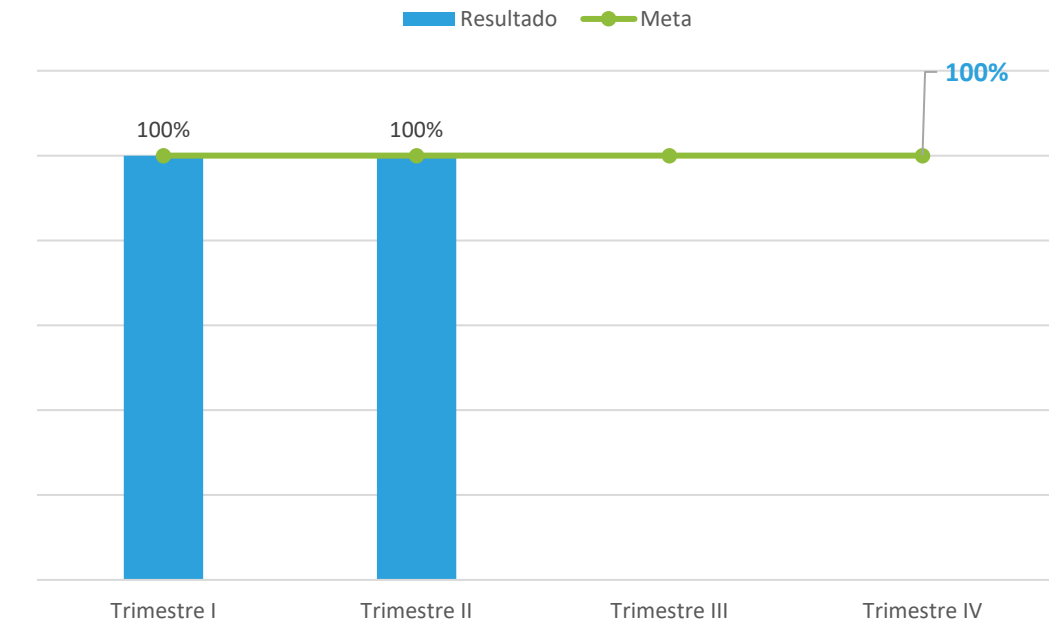
- Durante el período (abril, mayo y junio) la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y de Contratación de ESSMAR E.S.P. no se recibió solicitud de concepto jurídico.

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



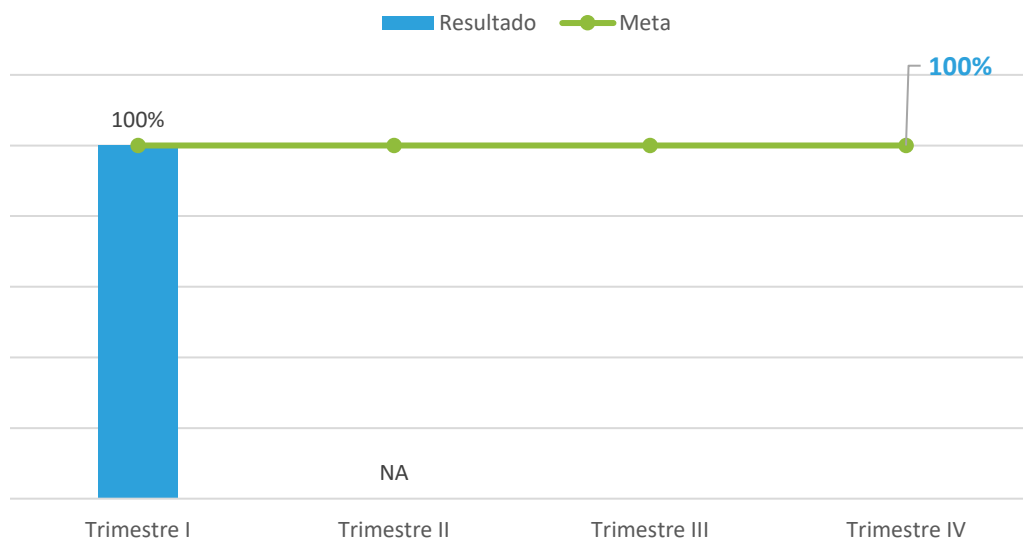
- Durante el período rendido (abril, mayo, junio) la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y de Contratación de ESSMAR E.S.P. recibió 34 solicitudes de contratación.

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



- Se atendieron con oportunidad un total de 20 solicitudes de acciones de tutela e incidentes, las cuales fueron atendidas con debida diligencia y oportunidad dentro del término perentorio.

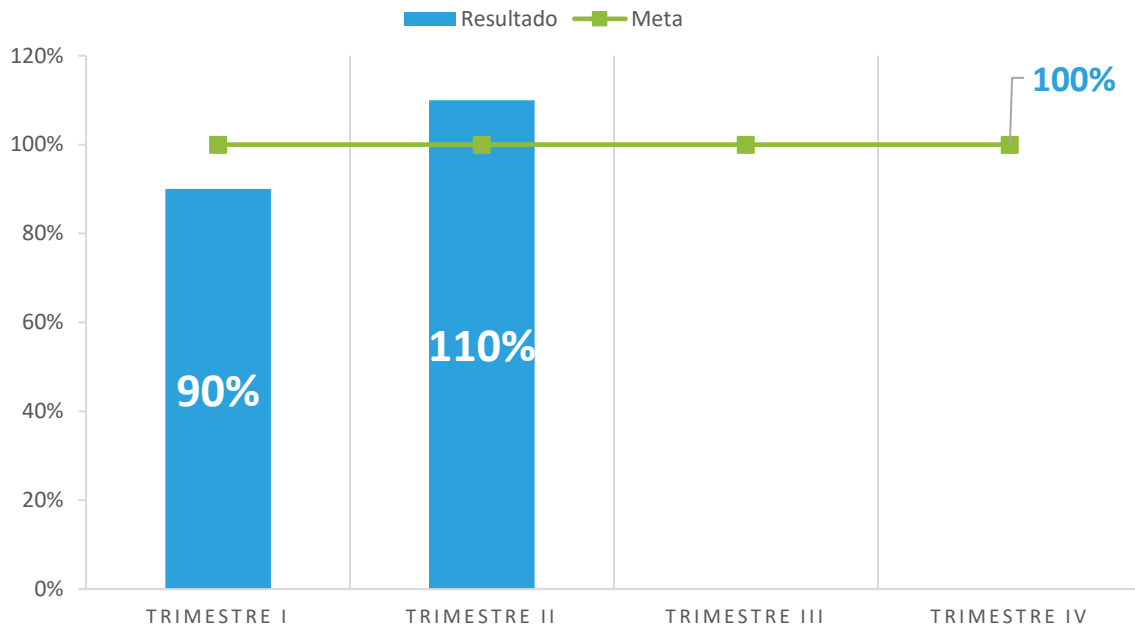
Indicador 4: Eficacia en la atención de reclamaciones RCE en contra de la entidad.



- Durante el período (abril, mayo y junio) la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y de Contratación de ESSMAR E.S.P. no se recibió reclamaciones RCE.

6.10 OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Indicador 1: Cumplimiento del Plan anual de auditorías.



Durante el segundo 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. Informe de austeridad del gasto.
30. Informe bimensual de impuestos.

7 Conclusiones

Se observa un desmejoramiento en los resultados del plan de acción, pasando de un cumplimiento en el primer trimestre de 78% al 65.1% en el segundo trimestre, donde el mayor impacto se da por el incumplimiento en la presentación del informe de avances por parte del subproceso de gestión disciplinaria y el incumplimiento en la ejecución de proyectos del POIR.

Se emite informe de observaciones sobre los incumplimientos presentados por cada uno de los procesos por medio de correo electrónico institucional interno, se levantan actas de compromiso para subsanar las mismas, las cuales se emiten como anexos del presente informe.