

# 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

### **ANAXI PEÑA GALVAN**

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

### **JORGE HERNAN LOPEZ ECHEVERRI**

AGENTE ESPECIAL ESSMAR E.S.P.

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
3	ALCANCE.....	7
4	OBJETIVO.....	8
5	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA.....	9
6	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	10
7	ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN 2020 – ESSMAR ESP.....	11
7.1	SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:.....	12
7.1.1	Dirección de Acueducto.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1.2	Dirección de Alcantarillado:.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2	SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD.....	12
7.3	SUBGERENCIA DE OTROS SERVICIOS.....	12
7.3.1	Energía y Alumbrado Público:.....	12
7.3.2	Actividades Complementarias y Servicios no Regulados:.....	13
7.3.3	Aseo y Aprovechamiento:.....	13
7.4	SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:.....	13
7.5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA.....	14
7.6	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:.....	14
7.7	OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	15
7.8	SUBGERENCIA CORPORATIVA:.....	15
7.8.1	Dirección de Capital Humano:.....	15
7.8.2	Dirección Administrativa y Financiera:.....	15
7.9	OFICINA DE CONTROL INTERNO:.....	16
7.10	SECRETARÍA GENERAL.....	16
7.10.1	Grupo Asuntos Disciplinarios:.....	¡Error! Marcador no definido.
7.10.2	Grupo Gestión Documental:.....	16
7.10.3	Grupo SIG y MIPG:.....	16
7.10.4	Grupo TIC's:.....	17

## LISTA DE TABLAS

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

## 1 INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR ESP, encargada de prestar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público; enfoca sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de la misión y visión institucional, por medio de su planeación estratégica y prospectiva, para lograr la satisfacción de sus usuarios.

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

Las acciones por áreas en su totalidad corresponden a la herramienta de planeación: Plan de Acción Institucional. El Plan de acción es un instrumento de programación anual de las metas de la entidad, que permite a cada proceso y dependencia, orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos y las funciones de la entidad.

A continuación, se exterioriza el Plan de Acción Institucional vigencia 2024 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR ESP.

## 2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



### MISIÓN

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



### VISIÓN

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

#### RESPONSABILIDAD:

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

#### PARTICIPACIÓN:

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

#### JUSTICIA:

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

#### EFICIENCIA:

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

#### COMPROMISO:

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

#### HONESTIDAD:

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

#### RESPECTO:

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

#### LEALTAD:

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



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

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

**02**

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

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

**04**

**PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

**PILARES CORPORATIVOS**



### 3 ALCANCE

El Plan de acción, tiene su fundamento normativo en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, en donde se exterioriza que este instrumento de planeación en las Instituciones Públicas debe contener los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

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

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

---

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

## 4 OBJETIVO

Formular y elaborar del Plan de Acción de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. – ESSMAR ESP - como estrategia en marco del cumplimiento de su quehacer organizacional, donde todas y cada una de las áreas de la organización participan activamente en la programación, ejecución y seguimiento a las estrategias, actividades e indicadores asociados a los objetivos institucionales para el cumplimiento de los resultados previstos para la vigencia 2024.



## 5 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, cuenta con Plan Estratégico para el cuatrienio 2020 - 2023, herramienta que enmarca las directrices y lineamientos estratégicos proporcionando mayor claridad en el logro de los objetivos organizacionales. Contextualiza perspectivas de gestión dentro de las cuales se encuentran todas las dimensiones y grupos de interés que tiene la empresa; así mismo, establece unos objetivos estratégicos que contribuyen a la definición del camino a seguir para cumplir las metas presupuestadas.

De igual manera, por Estructura Administrativa la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, es la encargada de efectuar las funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera la elaboración y formulación y es garante de la ejecución y el seguimiento de las actividades para que se dé cumplimiento a las metas propuestas, el cual constituye parte Integral del sistema evaluativo de los compromisos institucionales y misionales de la Empresa.

El seguimiento del Plan de Acción Institucional para el año 2024 se llevará a cabo trimestralmente y como resultado de ello se emite un informe que brinde la información sobre el avance de las acciones que se contemplaron en su elaboración y formulación.

## 6 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

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



## 7 ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN 2024 – ESSMAR ESP

Las acciones contempladas en el Plan de Acción de la ESSMAR ESP de la vigencia 2024 en total son: 57 indicadores. A continuación, se relaciona el direccionamiento estratégico de cada área con respecto a la estructura del Plan:

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

Proceso	Dependencia	N° de Indicadores por áreas
Gerencia	Comunicaciones	3
	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	3
	Jurídica	5
	<b>Total</b>	<b>11</b>
Gestión de Evaluación y control	Control Interno	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Secretaría General	Gestión Documental	1
	MIPG	1
	SIG	3
	TICS	3
	<b>Total</b>	<b>8</b>
Subgerencia Acueducto y Alcantarillado	Acueducto	3
	Alcantarillado	1
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Subgerencia Corporativa	Dirección Administrativa y Financiera	9
	Capital Humano	4
	<b>Total</b>	<b>13</b>
Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Gestión comercial	7
	<b>Total</b>	<b>7</b>
Subgerencia Operación de Otros Servicios	Actividades Complementarias	3
	Aseo	5
	Alumbrado Público	3
	<b>Total</b>	<b>11</b>
Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad Ambiental	Proyectos y Sostenibilidad	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>Total, general</b>		<b>57</b>

Los indicadores que componen el Plan de Acción de la ESSMAR ESP son las siguientes:

### 7.1 SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Acueducto	IRCA.	Inferior al 5%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto.	PGR
Misional	Acueducto	IANC.	Inferior al 54.91%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto.	PGR
Misional	Acueducto	Cumplimiento operativos de distribución	100%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto.	OTRO
Misional	Alcantarillado	Cumplimiento al plan de mtto preventivo de redes de alcantarillado	100%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO
Misional	Alcantarillado	Reducción de PQR	Superior al 10%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO
Misional	Alcantarillado	Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado.	Superior al 95%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO
Misional	Alcantarillado	Índice de rebose	Inferior a 1.2	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO

### 7.2 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Proyectos y Sostenibilidad	Cumplimiento en la ejecución de inversiones POIR.	100%	Subgerente de Proyectos y Sostenibilidad	POIR

### 7.3 SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS

#### 7.3.1 Dirección de Energía y Alumbrado Público:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Alumbrado Público	Ejecución del presupuesto de Alumbrado Público.	Superior al 100%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO
Misional	Alumbrado Público	Ejecución del plan de compras	Superior al 90%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO
Misional	Alumbrado Público	Ejecución del proyecto de modernización.	Superior al 75%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO
Misional	Alumbrado Público	Ampliación de la cobertura.	Superior al 2%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO

Misional	Alumbrado Público	Oportunidad en la Atención de las PQRS de Alumbrado Público.	Superior al 85%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO
----------	-------------------	--	-----------------	---	------

### 7.3.2 Actividades Complementarias y Servicios no Regulados:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Actividades Complementarias	Incremento del recaudo por la prestación de los servicios de Act Complementarias.	Superior a \$440.000.000	Subgerente de Otros Servicios/Director de Actividades Complementarias	OTRO
Misional	Actividades Complementarias	Cumplimiento al Plan de Mantenimiento	Superior al 90%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Actividades Complementarias	OTRO
Misional	Actividades Complementarias	Efectividad en la atención de apoyos operativos.	Superior al 90%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Actividades Complementarias	OTRO

### 7.3.3 Aseo y Aprovechamiento:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Aseo	Supervisión de rutas de recolección. (Domiciliarias, bolsas de barrido, especial, contenedores, grandes generadores, clus)	Superior al 75%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Supervisión de limpieza de vías y áreas públicas.	Superior al 11%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Supervisión de CLUS (Costos de limpieza urbana por suscriptor; Podas, playas, lavado de puentes, lavado y mantenimiento de cestas)	Superior al 35%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Cumplimiento del plan de trabajo de aprovechamiento.	100%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO

### 7.4 SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Gestión Comercial	Incremento de la micromedición efectiva.	Superior al 61%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Incremento de M3 facturados.	Superior a un 7%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Incremento de nuevos usuarios	100% de lo proyectado (129522)	Subgerente de Gestión comercial	PGR

Misional	Gestión Comercial	Eficiencia del recaudo corriente	Superior al 75%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Recuperación de cartera	Superior al 18%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Eficiencia en la Atención de PQR'S	Menor a 14	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Indice de satisfacción de atención al cliente.	Superior a 3	Subgerente de Gestión comercial	OTRO
Misional	Gestión Comercial	Cumplimiento plan de gestión social	100%	Subgerente de Gestión comercial	OTRO

### 7.5 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Cumplimiento en la recopilación y cargue de información en las plataformas SUI y PGR.	97%	Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	OTRO
Estratégico	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Cumplimiento en la elaboración, publicación y seguimiento de planes institucionales.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	OTRO
Estratégico	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Cumplimiento en el seguimiento de los indicadores claves de gestión KPI de la entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	OTRO

### 7.6 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	Comunicaciones	Construcción de confianza desde el interior de la organización.	100%	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	OTRO
Estratégico	Comunicaciones	Posicionamiento de la marca essmar frente a sus grupos de interés.	100%	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	OTRO
Estratégico	Comunicaciones	Fortalecimiento del relacionamiento con estado, gremios, colegas, aliados y medios de comunicación.	100%	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	OTRO

## 7.7 OFICINA ASESORA JURÍDICA

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Jurídica	Eficiencia en la atención de los conceptos jurídicos solicitados al área.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO
Apoyo	Jurídica	Eficiencia en la atención de las acciones de tutela e incidentes interpuestos en contra de la entidad.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO
Apoyo	Jurídica	Eficiencia en la atención de las asesorías contractuales solicitadas por las áreas.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO
Apoyo	Jurídica	Eficiencia en la atención de reclamaciones rce en curso en contra de la entidad	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO
Apoyo	Jurídica	Efectividad en la presentación de informe de procesos litigiosos (Para la provisión contable)	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO

## 7.8 SUBGERENCIA CORPORATIVA:

### 7.8.1 Dirección de Capital Humano:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	Capital Humano	Cumplimiento del Plan Institucional de Formación y Capacitación.	100%	Subgerente corporativo/Director de Capital Humano	Decreto 612
Estratégico	Capital Humano	Cumplimiento del plan de bienestar e incentivos laborales.	100%	Subgerente corporativo/Director de Capital Humano	Decreto 612
Estratégico	Capital Humano	Cumplimiento del plan anual de trabajo SGSST	100%	Subgerente corporativo/Director de Capital Humano	Decreto 612

### 7.8.2 Dirección Administrativa y Financiera:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento en la Presentación de informes financieros.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento del PAA.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de requerimientos normativos planta y equipos. Soat y Seguros.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento en la presentación de informes de obligaciones tributarias.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento del flujo de caja.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Confiabilidad del inventario.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO

### 7.9 OFICINA DE CONTROL INTERNO:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Control	Control Interno	Cumplimiento Plan anual de auditorías.	100%	Asesor de Control Interno	OTRO

### 7.10 SECRETARÍA GENERAL

#### 7.10.1 Grupo Gestión Documental:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Gestión Documental	Cumplimiento del PINAR	100%	Secretario General/Técnico de Gestión Documental	Decreto 612

#### 7.10.2 Grupo SIG y MIPG:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	SIG	Plan de implementación SIGES	100%	Secretario General/Profesional SIG	OTRO
Estratégico	SIG	Plan de auditorías SIGES	100%	Secretario General/Profesional SIG	OTRO
Estratégico	MIPG	Cumplimiento del plan de sostenibilidad de MIPG.	100%	Secretario General/Profesional MIPG	FURAG



7.10.3 Grupo TIC's:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	TICS	Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI)	100%	Secretario General/Profesional TICS	Decreto 612
Apoyo	TICS	Cumplimiento del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información (PESI)	100%	Secretario General/Profesional TICS	Decreto 612
Apoyo	TICS	Cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	100%	Secretario General/Profesional TICS	Decreto 612

**NOTA:** El Plan de Acción Institucional de la ESSMAR E.S.P. para la vigencia 2024 con los indicadores y todo su componente estratégico se anexa en un archivo en Excel.