

ACTA No. 7

ACTIVIDAD:	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO			
LUGAR:	AUDITORIO ESSMAR E.S.P.	FECHA:	28 DE DICIEMBRE DE 2018	
HORA DE INICIO:	04:00 pm	HORA FINAL:	06:00 pm	PRÓXIMA REUNIÓN: Por programar.

OBJETIVO

Dar a conocer el Último Informe de Avances del Plan de Acción 2018 y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.

ORDEN DEL DÍA

En Santa Marta D.T.C.H., a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de dos mil dieciocho (2018), siendo las 4:00 p.m., previa convocatoria, se reunieron en el Auditorio de la ESSMAR E.S.P., el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESSMAR E.S.P., con el fin de desarrollar el siguiente orden del día:

- Tercer Informe de Avance del Plan de Acción 2018.
- Tercer Informe de Avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.
- Temas varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA

Que constancia que asistieron a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad los siguientes miembros e invitados:

✓ CARLOS PÁEZ CANTILLO	Secretario General (Presidente)
✓ EDER OJEDA CARRANZA	Subgerente Corporativo
✓ GLADYS URQUIJO ARDILA	Jefe de Oficina Jurídica y de Gestión Contractual
✓ EMMA PEÑATE ARAGÓN	P.E. Planeación Estratégica y SIG (Secretaria Técnica)
✓ ORLANDO LEGUIA DE ANGELIS	P.U. Atención al Ciudadano
- YOLANDA CONSTANTE GONZALEZ	P.U. Talento Humano
✓ EDGAR PIMIENTA IBARRA	P.U. Servicios Financieros
✓ ZENaida ORTÍZ HERAS	P.U. Gestión Documental

Asisten como invitados las siguientes personas:

✓ Carlos Mario Redondo Burgos	Director de Aseo y Aprovechamiento
✓ Anderson Guzmán Rada	Director de Actividades Complementarias
✓ Luis Felipe Gutiérrez	Director de Acueducto
- Juan Carlos Salgado	Director de Alcantarillado
- Wilmer Ponce Obregón	P.E. Grupo PGIRS
✓ Luis Delgado Lozano	P.U. Servicios Administrativos

2. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

Una vez leído el orden día, los integrantes del comité estuvieron de acuerdo con el mismo.

### 3. ASUNTOS A TRATAR

#### 3.1. Tercer Informe de Avance del Plan de Acción 2018

Durante el desarrollo de la reunión, se recuerda a cada área el contenido del plan, iniciando por explicar cada uno de los indicadores, lo que se mide con éstos, la meta a la que se quiere llegar y el porcentaje de ejecución a corte de 31 de diciembre de 2018. Por otro lado, señala las actividades para lograr el porcentaje de avance de los indicadores de cada dependencia a realizar seguimiento y se solicita la entrega formal de las evidencias de cumplimiento de los indicadores del Plan de Acción para este primer cuatrimestre.

Por su parte, la profesional de Planeación Estratégica y SIG señala que una vez realizada la asesoría a cada una de las áreas para diligenciar las fichas técnicas de cada indicador, éstos manifestaron una fecha para la entrega de las evidencias de cumplimiento y en algunos casos, realizaron apreciaciones del por qué no pudieron cumplir con algunas actividades.

Así las cosas, procede cada uno de los líderes de procesos a realizar intervenciones con respecto a la entrega de las evidencias de cumplimiento, las dificultades presentadas para cumplir con algunos indicadores de gestión y la importancia de contar con la Alta Dirección para avanzar en las metas planteadas.

En este sentido, explica la líder de Planeación Estratégica y SIG, que se le precisó a cada líder de proceso lo que debían entregar para este cuatrimestre.

Por último, una vez mostradas las evidencias de avance del Plan de Acción para este segundo cuatrimestre, en lo que compete a cada una de las dependencias, evacuadas las inquietudes y escuchadas las solicitudes por la Alta Dirección, aclarando que el Plan fue construido en conjunto con cada uno de los líderes de procesos y que son éstos los responsables de realizar las gestiones tendientes a su cumplimiento.

Ahora bien, la proyección de cumplimiento para este último informe de avance, de 1° de septiembre a 31 de diciembre, quedo de la siguiente forma:

1. ASEO Y APROVECHAMIENTO: 8,6% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
2. ASEO Y APROVECHAMIENTO- PGIRS: 8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: 7,8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
4. ACUEDUCTO: 3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
5. ALCANTARILLADO: 7,3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.
6. GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
7. PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
8. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
9. GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
10. GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: 3% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
12. GESTIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
13. GESTIÓN DISCIPLINARIA: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.
14. GESTIÓN CONTRACTUAL: 1% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
15. GESTIÓN JURÍDICA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
16. GESTIÓN TIC: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.
17. GESTIÓN DOCUMENTAL: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.
18. CONTROL Y MEJORA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

Ahora bien, de acuerdo a los porcentajes de ejecución, se observa en términos generales cada uno de los líderes de procesos ejercieron las acciones necesarias para el cumplimiento de sus actividades. Por su parte, se destaca GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS, GESTIÓN DISCIPLINARIA, GESTIÓN JURÍDICA, GESTIÓN TIC, GESTIÓN DOCUMENTAL y CONTROL Y MEJORA, debido a que el porcentaje ejecutado para este último informe de avance lograron el porcentaje proyectado.

Ahora bien, ACUEDUCTO y GESTIÓN CONTRACTUAL presentaron porcentajes de cumplimientos muy por debajo del porcentaje pretendido. Los líderes de estos procesos aclararon que el cumplimiento fue bajo debido a que el cumplimiento de

las actividades para el caso de la Dirección de Acueducto dependía de la voluntad del Gobierno Nacional, la Alcaldía Distrital y VEOLIA, que se hicieron todas las acciones tendientes a impulsar el cumplimiento de las metas proyectadas pero la decisión final dependía de los entes señalados.

En cuanto a Gestión Contractual, señala la Jefe Jurídica y de Gestión Contractual, que se trata de un indicador que no mide la gestión del área, que nada pudo hacer para su modificación al tiempo que adquirió el cargo y que, pese a que se trata de la eficacia en los tiempos de publicación de los contratos en el SECOP, esto se entiende subsanado con la mera publicación independientemente del tiempo sugerido por Colombia Compra Eficiente.

Por último, en cuanto a los demás procesos, a pesar de tener un avance de ejecución por debajo de lo proyectado su rendimiento fue aceptable.

**Decisión:** De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros muestran estar de acuerdo con lo explicado.

### 3.2. Tercer Informe de Avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Una vez finalizado el tema del Plan de Acción, se procede por parte del área de Planeación estratégica y SIG a explicar lo concerniente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, recordando a cada una de las áreas el contenido del plan, iniciando por explicar cada una de las actividades y sus respectivos indicadores, lo que se mide con éstos, la meta a la que se quiere llegar y el porcentaje de ejecución a corte de 31 de diciembre de 2018. Por otro lado, señala cada una de las acciones para lograr el porcentaje de avance de los indicadores de cada dependencia a realizar seguimiento y se solicita la entrega formal de las evidencias de cumplimiento de los indicadores del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Igualmente se señala que, una vez realizada la asesoría a cada una de las áreas para diligenciar las fichas técnicas de cada indicador, éstos procedieron a mostrar las evidencias de avance del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, en lo que compete a cada una de las dependencias, quedando la proyección de cumplimiento para este último informe de avance, de 1° de septiembre a 31 de diciembre, de la siguiente forma:

1. GESTIÓN DE RIESGO: 25% ejecutado sobre el 25% total programado.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE: 17% ejecutado sobre el 25% total programado.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS: 25% ejecutado sobre el 25% total programado.
4. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO E IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: 20% ejecutado sobre el 25% total programado.

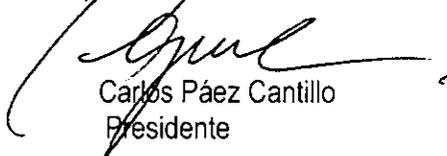
**Decisión:** De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros muestran estar de acuerdo con lo explicado.

### 4. PROPOSICIONES Y COMPROMISOS

No se presentaron.

### 5. CIERRE

No siendo otro el objeto de la presente sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, siendo las 6:00 p.m., se da por terminada la misma. La presente acta se discutió y aprobó en sesión del Comité. En fe de lo anterior, firman la presente acta,

  
Carlos Páez Cantillo  
Presidente

  
Emma Peñate Aragón  
Secretaria Técnica

ACTA No.

ACTIVIDAD:

REUNIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

LUGAR:

Auditorio ESSMAR E.S.P.

FECHA: 28/12/2018

HORA DE INICIO:

4:00 pm

HORA FINAL:

6:00 pm

PRÓXIMA REUNIÓN:

No.	Nombre y apellidos	Dependencia	Cargo	Celular	Correo	Firma
1	Cecilia CABALLERO	CONTEO	Asesor Control	3008000325	cecaballero@essmar.gov.co	
2	Luis Alberto Delgado	Subg corporativa	P.U. servicios Admin	3004946070	luisadelgado@essmar.gov.co	
3	Emma Patricia Aragón	Planeación Extra.	P.E. Planeación E.	3013532390	emmapatricia@essmar.gov.co	
4	Zenaida Ortiz Heias	Subg. Corporativa	P.U. Gestión Doc.	3157464869	zenaidaortiz@essmar.gov.co	
5	Blanca Constante Gonzalez	Sub. Corporativa	P.U. Talento Humano	3172836998	blancaconstantegonzalez@essmar.gov.co	
6	Carlos A. Gomez	Secretaría General	Secretaría General	3018110133	carlosagomez@essmar.gov.co	
7	ANDRESOY GORMAN RAYA	ACTIVIDADES COMP.	DIRE. AET COM	3165211067	andresogorman@hclm.com	
8	Luis Felipe Gutierrez C	Sub Técnica	DIRE. Operativos	3108448743	luisfelipe@essmar.gov.co	
9	Carlos Mario Pedraza	Dir. Aseo Aseo	Dir. Aseo	3103181090	carlosmariopedraza@essmar.gov.co	
10	Orlando Leguia De A.	Atm. Esclucha	P.U. Atm. Cuid.	3186909910	orlandoleguia@essmar.gov.co	
11	Wilma Ponce O.	Aseo y Aseo	Psic	3014277766	wilmaponce@essmar.gov.co	
12	Juan Segundo Perez	DIRE. Alcantarillado	DIR Alcantarillado	3008156067	juansegundoperez@essmar.gov.co	
13	Ledy's Urquiza	Of. Jurídica	Jefa Jurídica	3018529375	ledysurquiza@essmar.gov.co	

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
ACCIÓN Y APROVECHAMIENTO	Contribuir la rentabilidad de las actividades operativas en 2018 para el desarrollo de los negocios de alta rentabilidad y abastecimiento del grupo la ejecución de actividades empresariales.	100%	1) Mantener el índice de PUNO de Mayor Demanda y el porcentaje índice S.A.S. S.E. (Ley 1997 de 2016 de Competitividad)	14%	OK	100%	OK	100%	100%	85%	SUBGERENTE TÉCNICO/ CONDUCTOR DE ACCIÓN Y APROVECHAMIENTO	Índice de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Operativo / Total del Plan de Mejoramiento Operativo) *100%	01/01/2018	11/31/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Mantener en un 100% el número de horas trabajadas con respecto al promedio de horas y reducción de costos	14%	OK	60%	100%	100%	100%	100%		100%	(Nº de horas trabajadas con respecto al promedio de horas y reducción de costos) / (Nº de horas trabajadas con respecto al promedio de horas y reducción de costos) *100%				
			3) Mantener la reducción total de los costos de los rubros materia de este trabajo, reducidos por la ejecución índice S.A.S. S.E.	14%	25%	67%	100%	100%	100%	100%		100%	(Nº de horas de trabajo en Área y rubros materia de este trabajo, reducidos por la ejecución índice S.A.S. S.E.) / (Nº de horas de trabajo en Área y rubros materia de este trabajo, reducidos por la ejecución índice S.A.S. S.E.) *100%				
			4) Promover el uso racional y del 100% estándares de eficiencia de energía en Edif y Veh. oficina, reducidos a través de la ejecución índice S.A.S. S.E.	14%	45%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	(Nº de horas de utilización de energía y frecuencia de reducción de energía) / (Nº de horas de utilización de energía y frecuencia de reducción de energía) *100%				
			5) Suspender el uso de recursos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.	14%	OK	OK	OK	OK	OK	OK		OK	(Nº de horas de pago de recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) / (Nº de horas de pago de recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) *100%				
			6) Reducir el número de acciones de capacitación en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.	14%	OK	OK	OK	OK	OK	OK		OK	(Nº de acciones de capacitación en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) / (Nº de acciones de capacitación en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) *100%				
			7) Establecer un sistema de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.	14%	OK	OK	OK	OK	OK	OK		OK	(Nº de acciones de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) / (Nº de acciones de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) *100%				
			8) Establecer un sistema de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.	14%	OK	OK	OK	OK	OK	OK		OK	(Nº de acciones de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) / (Nº de acciones de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) *100%				
			9) Establecer un sistema de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.	14%	OK	OK	OK	OK	OK	OK		OK	(Nº de acciones de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) / (Nº de acciones de control de los recursos humanos en el área de Recursos Humanos S.A.S. S.E.) *100%				
			10) Mantener en un 100% la tasa de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Operativo	14%	25%	67%	100%	100%	100%	100%		100%	(Nº de acciones de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Operativo) / (Nº de acciones de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Operativo) *100%				

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROYECTO	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	ACTIVIDADES/ V/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR V/O PRODUCTO (5)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
GRUPO DE SERVICIOS	Promover el desarrollo sostenible y la gestión de residuos sólidos en un 100% para el año 2018, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, la innovación, el desarrollo, evaluación y seguimiento de las diferentes programas y planes de acción en el DCSIS.	100%	1) Incrementar en un 50% el número de toneladas de residuos sólidos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%	SUBGERENTE TÉCNICO / DIRECTOR DE ASISTO Y ASESORIA / P.E. CALIHO POCINS	(Ver en toneladas de residuos sólidos reciclados / No. toneladas de residuos aprovechables) *100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			3) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			4) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			5) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			6) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			7) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			8) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			9) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			10) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			11) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			12) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			13) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			14) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
			15) Incrementar el número de toneladas de residuos aprovechables (reciclables) (Meta: 1000 toneladas)	5%	20%	9%	20%	31%	100%	80%							
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Desarrollar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2018, mediante el control y seguimiento de los servicios de agua, saneamiento y recolección de residuos sólidos, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%	MAGISTRADO TÉCNICO / DIRECTOR DE ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA	(Ver de millones de dólares / No. millones de dólares) *100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			3) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			4) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			5) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			6) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			7) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			8) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			9) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			10) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			11) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			12) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			13) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			14) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								
			15) Prestación de servicios públicos	7%	27%	21%	62%	50%	78%								

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	GOBIERNO ESTRATÉGICO	META	VALDR		1. INICIADO	%	2. RESULTADO		%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR V/O PRODUCTO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
			INDICADOR	V/O PRODUCTO			INDICADOR	V/O PRODUCTO										
ACUERDO	Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2018 mediante el control y seguimiento de los servicios de agua, alcantarillado y saneamiento, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Nivel de agua	Medición mensual	7%	64%	100%	64%	100%	100%	7%	SABER TÉCNICO / DIRECTOR DE ACUERDO	(%) de volumen de CDO recolectados (Meta de Servicio)	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Nivel de CDO recolectado en la zona pública	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de volumen de CDO recolectados en zona pública									
			3) Nivel de atención al usuario	7%	63%	100%	63%	100%	(%) de atención al usuario									
			4) Nivel de satisfacción del usuario	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de satisfacción del usuario									
			5) Nivel de cumplimiento de los compromisos	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de cumplimiento de los compromisos									
			6) Nivel de inversión en el servicio	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de inversión en el servicio									
			7) Nivel de inversión en el servicio	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de inversión en el servicio									
			8) Nivel de inversión en el servicio	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de inversión en el servicio									
			9) Nivel de inversión en el servicio	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de inversión en el servicio									
			10) Nivel de inversión en el servicio	7%	60%	100%	60%	100%	(%) de inversión en el servicio									
1) Seguimiento y supervisión del Plan de O&M y Mantenimiento por parte del Director de Santa María en materia de alcantarillado 2017-2018	20%	0%	0%	0%	0%	(%) de cumplimiento del Plan de O&M y Mantenimiento por parte del Director de Santa María en materia de alcantarillado 2017-2018												
2) Supervisar el cumplimiento de los compromisos asumidos en la red de alcantarillado en los sectores	20%	0%	0%	0%	0%	(%) de supervisión del cumplimiento de los compromisos asumidos en la red de alcantarillado en los sectores												

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final	
ALCANTARILLADO	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante el control y mantenimiento de los servicios de saneamiento y distribución del agua, mediante la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Mantener en la ejecución de las acciones programadas en el Plan de Saneamiento y Distribución de Agua Potable para el 2018.	20%	20%	25%	60%	54%	100%	75%	SUBGERENTE TECNICO / DIRECTOR DE ALCANTARILLADO	% en la ejecución de mantenimiento y control en la red de saneamiento y distribución de agua potable en la ejecución de mantenimiento preventivo en la estación de bombeo de aguas residuales programado 100%						
			2) Mantener y ejecutar en el 2018 el mantenimiento del sistema de alcantarillado.	20%	20%	25%	60%	100%										
			3) Supervisar el Plan de Obras e Inversión para el 2018, en el marco del presupuesto 2018.	20%	20%	25%	60%	100%						% de implementación de MPOG (obras) / 50% implementación de MPOG (servicios) 100%				
GESTION DE LA PLANEACION Y OBTENCION DE RECURSOS FINANCIEROS	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%	1) Mantener y ejecutar en el 2018 el Plan de Inversión para el 2018.	25%	25%	75%	100%	75%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. PLANEACION ESTRATEGICA Y SIO / JEFE DE PROCESOS	Indicador de cumplimiento y Plan de Inversión 2018-2017 actualizado / presupuesto 2018-2017 (Programado) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Actualizar el Plan de Inversión.	25%	25%	75%	100%	100%										
			3) Actualizar el Plan de Inversión.	25%	25%	75%	100%	100%										
PLANEACION DE LA GESTION OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	Garantizar la provisión de los servicios públicos en un 100% para el 2018, mediante el control y supervisión de los recursos de inversión, como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Mantener y ejecutar en el 2018 el Plan de Inversión para el 2018.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. SUBGERENTE OPERATIVO	Plan de Gestión Operativa actualizado y Operativo / Un (1) Plan de Gestión Operativa programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Mantener y ejecutar en el 2018 el Plan de Inversión para el 2018.	100%	100%	100%	100%	100%										
GESTION DE LAS COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%	1) Mantener y ejecutar en el 2018 el Plan de Inversión para el 2018.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan Estratégico de Comunicaciones actualizado y Operativo / Plan de Gestión Operativa programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Mantener y ejecutar en el 2018 el Plan de Inversión para el 2018.	100%	100%	100%	100%	100%										
GESTION DE CAPITAL HUMANO	Mantener el funcionamiento del talento humano de la empresa en un 100% para el 2018, mediante el cumplimiento de la política de personal de la ESMARESP, garantizando y evaluando permanentemente el personal.	100%	1) Mantener y ejecutar en el 2018 el Plan de Inversión para el 2018.	50%	50%	100%	50%	100%	100%	100%	SUBGERENTE OPERATIVO / P.E. TALENTO HUMANO	Plan de Gestión del Talento Humano actualizado y Operativo / Plan de Gestión Operativa programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018	
			2) Mantener y ejecutar en el 2018 el Plan de Inversión para el 2018.	50%	50%	100%	50%	100%										

*(Firma)*

# PLAN DE ACCIÓN 2018



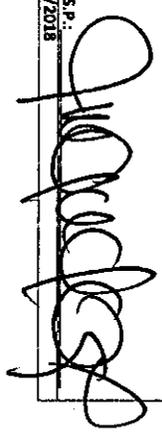
PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (5)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
GESTIÓN PARA LA ATENCIONAL CIUDADANO	Incrementar la satisfacción de los usuarios, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de gestión.	100%	1) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Incrementar el fortalecimiento operativo de la ESMAR S.A.S., en un 100% para el 2018, mediante la incorporación de nuevos unidades operativas, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	1) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	Ajustar el fortalecimiento del Tesoro Humano de la empresa en un 100% para el 2018, mediante el incremento de la planta de personal de la ESMAR S.A.S., capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal.	100%	1) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. FINANZAS	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. FINANZAS	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Incrementar la satisfacción de los usuarios, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de gestión.	100%	1) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. PLANEACIÓN	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. PLANEACIÓN	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018
GESTIÓN CONTRACTUAL	Incrementar la satisfacción de los usuarios, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de gestión.	100%	1) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. CONTRATACIÓN	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. CONTRATACIÓN	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018
GESTIÓN JURÍDICA	Incrementar la satisfacción de los usuarios, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas de gestión.	100%	1) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. JURÍDICO	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
			2) Realizar el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano, en un 100% para el 2018, mediante la implementación de nuevos canales de atención, para el usuario, equipos, capacidad instalada, entre otros.	100%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Subgerente Operativo / P.U. JURÍDICO	Indicador de satisfacción de usuarios de los servicios municipales	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018

*(Handwritten signature)*

# PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICACION V/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas e instrumentos de sistemas de gestión.	100%	1) Identificar y priorizar los requerimientos de los clientes. 2) Implementar los sistemas e instrumentos de gestión.	100%	20%	20%	40%	40%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. TIC'S	(Ver de hacer un resultado / Cuanto (a) hace un presupuesto) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTION TIC	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas e instrumentos de sistemas de gestión.	100%	1) Identificar y priorizar los requerimientos de los clientes. 2) Implementar los sistemas e instrumentos de gestión.	100%	20%	20%	40%	40%	100%	100%	SECRETARIO GENERAL / P.E. TIC'S	(Ver de hacer un resultado / Cuanto (a) hace un presupuesto) 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
GESTION DOCUMENTAL	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas e instrumentos de sistemas de gestión.	100%	1) Actualización e implementación del S.G.I. de Gestión Documental.	100%	60%	60%	80%	80%	100%	100%	SUBSECRETARIA CORPORATIVA / P.L. GESTION DOCUMENTAL	% del FOD actualizado e implementado / % de actualización e implementación del FOD programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018
CONTROL Y MEDIDA	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos e implementación de sistemas e instrumentos de sistemas de gestión.	100%			50%	25%	50%	50%	100%	100%	ASESOR DE CONTROL INTERNO	Programa de Auditoría de Control Interno suspenso y reactivado. Programa de Auditoría de Control Interno programado 100%.	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	30/12/2018

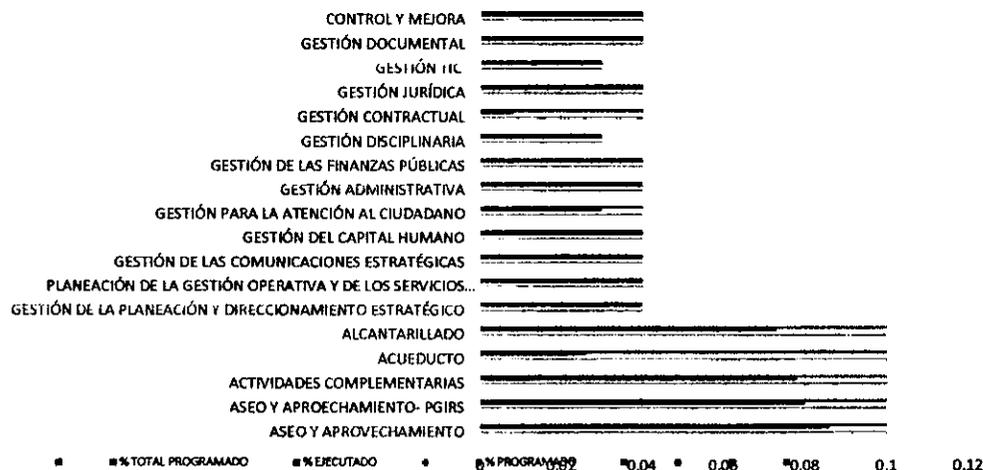
FIRMA GERENTE ESSMAR E.S.P.:  
 FECHA PUBLICACION: 31/12/2018




**PARTICIPACIÓN POR PROCESOS**

PROCESOS	% PROGRAMADO	% EJECUTADO	% TOTAL PROGRAMADO
ASEO Y APROVECHAMIENTO	10%	8,6%	10%
ASEO Y APROVECHAMIENTO- PGIRS	10%	8%	10%
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	10%	7,8%	10%
ACUEDUCTO	10%	3%	10%
ALCANTARILLADO	10%	7,3%	10%
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4%	4%	4%
PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	4%	4%	4%
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	4%	4%	4%
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	4%	4%	4%
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4%	3%	4%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4%	4%	4%
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	4%	4%	4%
GESTIÓN DISCIPLINARIA	3%	3%	3%
GESTIÓN CONTRACTUAL	4%	1%	4%
GESTIÓN JURÍDICA	4%	4%	4%
GESTIÓN TIC	3%	3%	3%
GESTIÓN DOCUMENTAL	4%	4%	4%
CONTROL Y MEJORA	4%	4%	4%

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO- PLAN DE ACCIÓN 2018 (Fecha a Corte Diciembre 31 de 2018)**



**ANÁLISIS**

El presente informe a corte de 31 de diciembre de 2018, hace referencia al último reporte del cumplimiento del Plan de Acción por procesos proyectados para la vigencia 2018. La proyección de cumplimiento para este tercer informe de avance, de 1 de septiembre a 31 de diciembre, quedo de la siguiente forma:

ASEO Y APROVECHAMIENTO: 8,6% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ASEO Y APROVECHAMIENTO- PGIRS: 8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: 7,8% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ACUEDUCTO: 3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

ALCANTARILLADO: 7,3% ejecutado del 10% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: 3% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DE FINANZAS PÚBLICAS: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DISCIPLINARIA: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN CONTRACTUAL: 1% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN JURÍDICA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN TIC: 3% ejecutado del 3% de cumplimiento proyectado.

GESTIÓN DOCUMENTAL: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

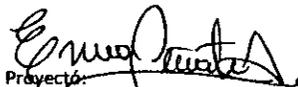
CONTROL Y MEJORA: 4% ejecutado del 4% de cumplimiento proyectado.

Ahora bien, de acuerdo a los porcentajes de ejecución, se observa en términos generales que cada uno de los líderes de procesos ejercieron las acciones necesarias para el cumplimiento de sus actividad. Por su parte, se destaca GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS, GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO,

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS, GESTIÓN DISCIPLINARIA, GESTIÓN JURÍDICA, GESTIÓN TIC, GESTIÓN DOCUMENTAL y CONTROL Y MEJORA, debido a que el porcentaje ejecutado para este último informe de avance lograron el porcentaje proyectado. Ahora bien, ACUEDUCTO y GESTIÓN CONTRACTUAL presentaron porcentajes de cumplimientos muy por debajo sobre del porcentaje pretendido. Los líderes de estos procesos aclararon que el cumplimiento fue bajo debido a que el cumplimiento de las actividades para el caso de la Dirección de Acueducto dependía de la voluntad del Gobierno Nacional, la Alcaldía Distrital y VEOLIA, que se hicieron todas las acciones tendientes a impulsar el cumplimiento de las actividades pero la decisión final dependía de los entes señalados. En cuanto a Gestión Contractual, señala la Jefe Jurídica y de Gestión Contractual, que se trata de un indicador que no mide la gestión del área, que nada pudo hacer para su modificación al tiempo que adquirió el cargo y que pese a que se trata de la eficacia en los tiempos de publicación de los contratos en el SECOP, éste se entiende subsanado con la mera publicación independientemente del tiempo sugerido por Colombia Compra Eficiente. Por último, en cuanto a los demás procesos, a pesar de tener un avance de ejecución por debajo de lo proyectado su rendimiento fue aceptable.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que para la próxima vigencia, se proyecten indicadores dentro del alcance de cada uno de los líderes de procesos y que sean ajustados a sus actividades diarias para que logren el cumplimiento en un 100%



Proyectó:

**EMMA PEÑATE ARAGÓN**

**P.E. Grupo Funcional Planeación Estratégica**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



ALCALDÍA DE SANTA MARTA  
 Ciudad Simón Bolívar - Historia

**INTRODUCCIÓN:** El presente documento parte de cada una de las directrices que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., como lo son: 1) *Minimizar el riesgo de Corrupción y las medidas para controlarla y evitarla*, 2) *Medidas Antitrámites*, 3) *Rendición de Cuentas* y 4) *Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano*, en el que se desarrollarán actividades encaminadas al cumplimiento de la ley / mejoramiento continuo de la gestión.

**OBJETIVO:** Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestión en la ESSMAR E.S.P., enfocados hacia la lucha contra la corrupción y así mismo crear mecanismo de participación al ciudadano con nuestra entidad.

**JUSTIFICACIÓN:** El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es una herramienta que permitirá mejorar la gestión de la ESSMAR E.S.P., en aras de ejercer estrategias contra la corrupción que permitan un mejoramiento en los procesos internos que afecten el cumplimiento de nuestros objetivos misionales y así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el Decreto 2141 del 2012.

DIRECTRIZ	META	PRIMER REPORTE			SEGUNDO REPORTE			TERCER REPORTE			ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
		VALOR	%	PROGRAMADO	VALOR	%	PROGRAMADO	VALOR	%	PROGRAMADO					
Gestión de Riesgo	100%	34%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado / Actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		33%	0%	34%	100%	84%	100%	0%	100%	Soñar el Mapa de Riesgo de Corrupción	Secretaría General / R&I	Mapa de Riesgo de Corrupción socializado / Socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
Reducción de trámites	100%	33%	0%	50%	50%	50%	100%	50%	100%	Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción relacionados al Web	Gerencia de Atención al Ciudadano / Sistema de Atención al Ciudadano	Mapa de Instrumentos programados / Web de Instrumentos programados 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		34%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	Actualización y procedimiento de PQR para atención al mismo a la vez con el sistema de atención al ciudadano	Secretaría General / R&I / Atención al Ciudadano	Procedimiento actualizado / Web de Instrumentos programados 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		33%	50%	17%	50%	17%	50%	100%	67%	Reducción y actualización de los procesos y procedimientos de la ESSMAR E.S.P.	Secretaría General / R&I / Promoción y Atención al Ciudadano / S&P / Línea de Promoción	Mapa de procedimientos actualizados / Web de Instrumentos programados 100%	31/01/2018	31/12/2018	
		33%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prevenir el cumplimiento de los requisitos de respuesta de PQR	Secretaría General / R&I / Atención al Ciudadano	Software estructurado e implementado / Software programado 100%	31/01/2018	31/12/2018	
	20%	33%	33%	33%	57%	33%	100%	100%	Pulsar, ofrecer y mantener actualizada la información mediante la participación del usuario de la entidad	Secretaría General / R&I	Información actualizada en la página web / Información actualizada en la página web programada 100%	31/01/2018	31/12/2018		
		20%	33%	33%	67%	33%	100%	100%	100%	Pulsar, ofrecer y mantener actualizada la información mediante la participación del usuario de la entidad	Secretaría General / R&I / Coordinación	Información actualizada en las redes sociales / Información actualizada en las redes sociales programada 100%	31/01/2018	31/12/2018	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

Indicador	31/01/2018	31/07/2018	31/12/2018	31/01/2019	31/07/2019	31/12/2019	31/01/2020	31/07/2020	31/12/2020
Rendición de Cuentas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Estrategías de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%
Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional	26%	34%	52%	33%	100%	10%	33%	100%	10%
Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	13%	34%	67%	33%	100%	0%	33%	100%	0%
Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general.	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%
Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano.	0%	50%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%
Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestados por VEOLIA	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio.	0%	60%	70%	0%	100%	50%	50%	100%	100%
Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios.	100%	85%	81%	100%	91%	90%	90%	91%	100%
Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%

ASESOR DE CONTROL INTERNO: *Cristina Ospina*

Pdo.: P. I. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG: *Renzo J. Jarama*

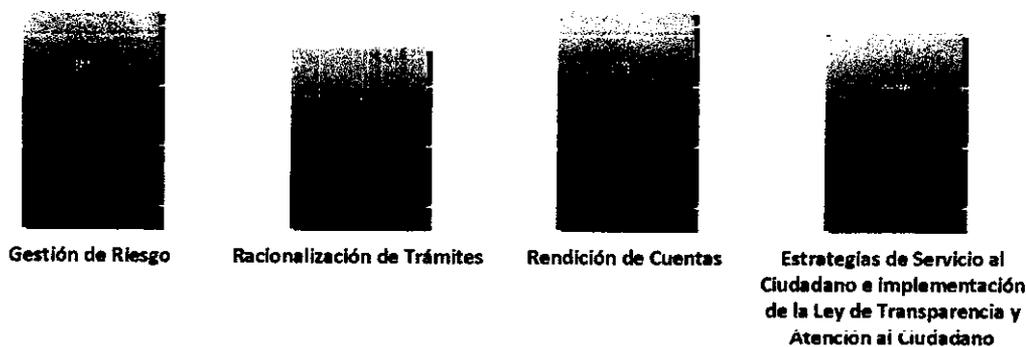
software; 3. Rendición de Cuentas: Constituido por cinco indicadores (Ver Anexo): a. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, éste indicador fue cumplido, debido a las publicaciones realizadas en la página web de la entidad en el 3er cuatrimestre, b. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, en este indicador se cumplió debido a las publicaciones realizadas en el 3er cuatrimestre en las redes sociales de la entidad, c. Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional, sobre este indicador en fecha 31 de diciembre de 2018, fue publicado el Último Informe de Avance del Plan de Acción 2018, d. Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales, este indicador fue cumplido con 2 tertulias en el 3er cuatrimestre de la presente vigencia, y e. Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general, ésta se realizó en el mes de diciembre del presente. Para está directriz se tiene 25% de cumplimiento, cuyo porcentaje obedece a lo programado; y Por último, 4. Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y atención al ciudadano: Cuenta con seis actividades con su respectivo indicador (Ver Anexo): a. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, esta actividad no fue cumplida y nada se dijo al respecto, b. Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestado por VEOLIA, cuya encuesta fue estructurada, c. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios, la encuesta de satisfacción de los usuarios fue reformulada, d. Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio, sobre este aumento de las encuestas se logró el objetivo para este tercer cuatrimestre, e. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios, la satisfacción para este último informe de avance fue del 91% sobre el 90% programado, y f. Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado, estas alianzas fueron programadas para el

## PARTICIPACIÓN POR DIRECTRICES

Directriz	% EJECUTADO	% PROGRAMAD
Gestión de Riesgo	25%	25%
Racionalización de Trámites	17%	25%
Rendición de Cuentas	25%	25%
Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	20%	25%

**OBJETIVO:** Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestión en la ESSMAR E.S.P., enfocados hacia la lucha contra la corrupción y así mismo crear mecanismo de participación al ciudadano con nuestra entidad.

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO - PAAC ESSMAR E.S.P. 2018 - (Fecha de corte 30 Abril)



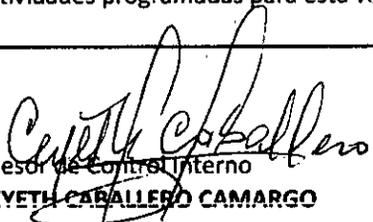
## ANÁLISIS

En el Último Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se observa a nivel general que cada una de las dependencias responsables ha dado cumplimiento a las actividades programadas para alcanzar la meta propuesta en cada una de las directrices, así: 1. Gestión de Riesgo: Cuenta con tres indicadores (Ver Anexo): a. Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual se actualizó en el mes de enero de 2018, b. Socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual se socializó en el mes de agosto de la presente anualidad, c. Realizar monitoreo y seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, teniendo el primer monitoreo en el mes de abril, siendo publicado en el mes de mayo del presente y el segundo monitoreo realizado del mes de mayo a agosto y publicándose en el mes de septiembre de 2018. Todos estos indicadores tienen un valor del 25%, mostrando que se cumplió con lo planteado en el Plan; 2. Racionalización de trámites: Cuenta con tres indicadores (Ver Anexo): a. Actualización del procedimiento de PQR's en aras de adecuar el mismo a la normatividad y unificar las respuesta de las peticiones verbales y electrónicas, adoptándose el mismo mediante la resolución del manual de procesos y procedimientos en el mes de septiembre de la presente anualidad; b. Revisión y actualización de los Procesos y Procedimientos de la ESSMAR E.S.P., cuya revisión y actualización definitiva fue adoptada mediante resolución de fecha 28 de septiembre de 2018, y c. Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los terminos de respuestas de PQR's, de esta actividad nada se dijo. En relación con la directriz señalada, se observa un 17% de avance, lo cual debió ser mayor por la implementación del software; 3. Rendición de Cuentas: Constituido por cinco indicadores (Ver Anexo): a. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, éste indicador fue cumplido, debido a las publicaciones realizadas en la página web de la entidad en el 3er cuatrimestre, b. Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad, en este indicador se cumplió debido a las publicaciones realizadas en el 3er cuatrimestre en las redes sociales de la entidad, c. Publicar Información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional, sobre este indicador en fecha 31 de diciembre de 2018, fue publicado el Último Informe de Avance del Plan de Acción 2018, d. Tertulias entre la entidad y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales, este indicador fue cumplido con 2 tertulias en el 3er cuatrimestre de la presente vigencia, y e. Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía con la participación de asociaciones, veedurías, organizaciones y comunidad en general, ésta se realizó en el mes de diciembre del presente. Para esta directriz se tiene 25% de cumplimiento, cuyo porcentaje obedece a lo programado; y Por último, 4. Estrategias de Servicio al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y atención al ciudadano: Cuenta con seis actividades con su respectivo indicador (Ver Anexo): a. Realizar capacitaciones a servidores, contratistas, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano, esta actividad no fue cumplida y nada se dijo al respecto, b. Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestado por VEOLIA, cuya encuesta fue estructurada, c. Validar y ajustar el contenido de las encuestas de satisfacción de los usuarios, la encuesta de satisfacción de los usuarios fue reformulada, d. Aumentar la aplicación del número de encuestas de satisfacción del servicio, sobre este aumento de las encuestas se logró el objetivo para este tercer cuatrimestre, e. Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios, sobre este aumento de las encuestas se logró el objetivo para este tercer cuatrimestre, y f. Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado, estas alianzas fueron programadas para el 90% programado, y

2do y 3er cuatrimestre, no obstante se realizaron en el 1er periodo del año. Con respecto a esta directriz, se observa un cumplimiento del 20% sobre el 25% de lo planteado en el Plan.

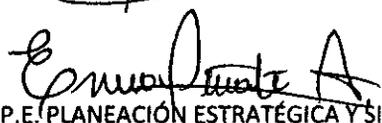
## RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo relacionado en el análisis, se recomienda a cada líder de procesos tener pendiente las actividades programadas para esta vigencia y lograr el cumplimiento de las mismas en el año 2019.



Asesor de Control Interno

**CEYETH CABALLERO CAMARGO**



P.E. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG

**EMMA PEÑATE ARAGÓN**

Esp. Derecho Laboral y Seguridad Social