

INFORME 2DO TRIMESTRE PLAN DE ACCIÓN 2022

◆ 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

YAHAIRA INDIRA DE JESUS DIAZ QUESADA

AGENTE ESPECIAL ESSMAR E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	2
2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	3
3	ALCANCE	5
4	OBJETIVO	6
5	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	7
6	RESULTADOS 1ER TRIMESTRE DEL PLAN DE ACCIÓN 2022 – ESSMAR ESP	8
7	RESULTADOS POR PROCESOS	9
7.1	MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	9
7.2	PROCESOS MISIONALES.....	9
7.2.1	Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.....	9
7.2.2	Subgerencia de Otros Servicios.....	10
	7.2.2.1 Energía y Alumbrado Público.	10
	7.2.2.2 Dirección de Actividades Complementarias.	11
	7.2.2.3 Dirección de Aseo y Aprovechamiento.	13
7.2.3	Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano.....	13
7.2.4	Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad Ambiental.....	14
7.3	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	15
7.3.1	Oficina Asesora de Comunicaciones.....	15
7.3.2	Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.....	16
7.3.3	Grupo SIG y MIPG.....	17
	7.3.3.1 Grupo SIG.	17
	7.3.3.2 Grupo MIPG	17
7.4	PROCESOS DE APOYO.....	18
7.4.1	Subgerencia Corporativa.....	18
	7.4.1.1 Dirección de Capital Humano	18
	7.4.1.2 Dirección Administrativa	19
	7.4.1.3 Dirección Financiera	19
7.4.2	Grupo TIC´s.....	20
7.4.3	Grupo Gestión Documental.....	21
7.4.4	Oficina Asesora Jurídica y contractual.....	21
7.4.5	Grupo Asuntos Disciplinarios.....	22
7.5	PROCESOS DE EVALUACIÓN	23
8	RECOMENDACIONES	24

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ejecución del primer semestre del Plan de Acción de la ESSMAR Año 2021	9
---	---

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; ha trazado su planeación estratégica en un Plan Estratégico para el cuatrienio 2020 - 2023 que enmarca para este periodo las directrices y lineamientos estratégicos proporcionando mayor claridad en el logro de los objetivos organizacionales; siendo ejecutado anualmente por medio del Plan de Acción.

La ESSMAR ESP como Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Distrital, adopta los parámetros del Departamento de la Función Pública – DAFP, es por ello por lo que en materia de planeación enfoca sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de la misión y visión institucional, razón por la cual incluye dentro de su gestión el “Plan de Acción” como una de las herramientas estratégicas que son el soporte y carta de navegación de la entidad.

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, articulando con los lineamientos del Plan Distrital de Desarrollo, las políticas distritales aplicables, el marco estratégico institucional (misión, visión, objetivos estratégicos) y las funciones de la entidad.

La ESSMAR ESP por medio de este plan define las actividades, objetivos, metas e indicadores de gestión que se realizarán en cada vigencia, resaltando que es importante tener en cuenta los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos, tecnológicos). Si bien, puede ser ajustado, de acuerdo con las circunstancias y realidad, del sector, institucional y del proceso.

En este informe se presenta el grado de ejecución del plan de acción de la ESSMAR ESP correspondiente a la vigencia 2022, el cual es el resultado de las actividades desarrolladas por cada proceso que responden a todo el direccionamiento estratégico y obligaciones que, debido a su naturaleza, esta compañía contrae. Se parte de un diagnóstico general, luego exterioriza por cada dependencia el diagnóstico en particular y finalmente unas conclusiones y recomendaciones.

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Ilustración SEQ Ilustración * ARABIC 1. Misión y Visión de ESSMAR E.S.P.

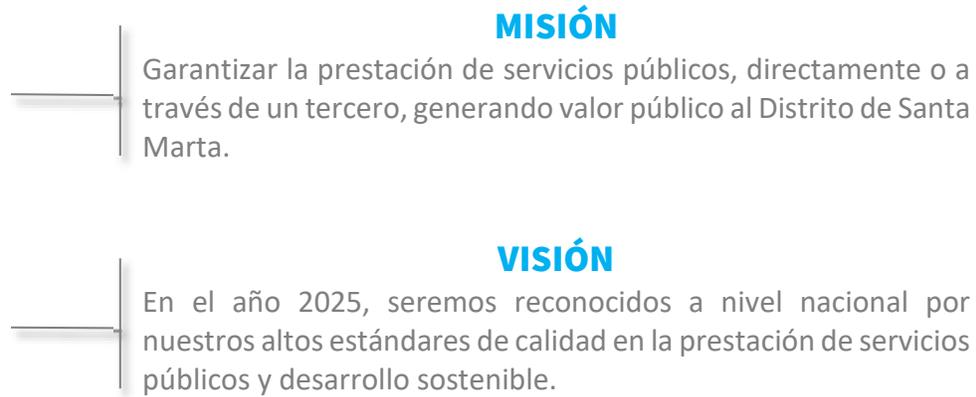
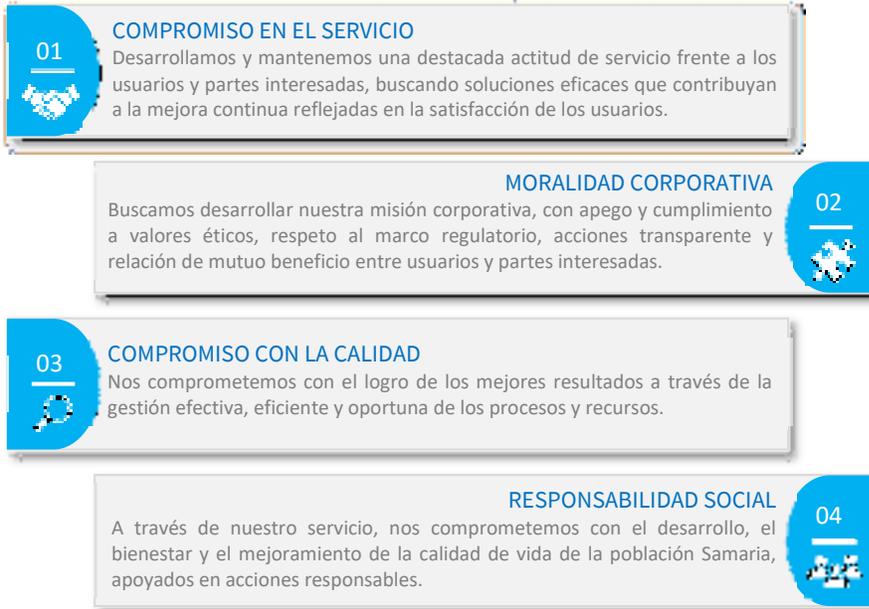


Ilustración SEQ Ilustración * ARABIC 2. Valores Corporativos de ESSMAR E.S.P.



Ilustración 3. Principios Institucionales ESSMAR E.S.P.



PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Ilustración 4. Pilares Corporativos ESSMAR E.S.P.



3 ALCANCE

El plan de acción, además de ser un instrumento que brinda el soporte a la programación institucional, tiene su fundamento normativo en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011¹ y que tiene lugar en la ESSMAR ESP, porque es de carácter obligatorio para todas las entidades oficiales del orden Nacional, convirtiéndose en una estrategia de Direccionamiento Estratégico y Prospectivo que aplica para todos los procesos de la entidad.

Este plan que contiene 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 para cada vigencia del cuatrienio 2020 – 2023, le permite a la empresa una orientación en la prestación de servicios de forma eficiente, de calidad y seguro hacia sus usuarios.

Es de alcance para todas las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. encabezada por los líderes de los procesos, que vincula a todo el personal administrativo y operativo bajo un esquema de trabajo integral para el cumplimiento de este Plan que fue aprobado y publicado para el 2022, a continuación, se presentan los resultados finales del 2 trimestre obtenidos por cada dependencia.

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 OBJETIVO

Informar el nivel de ejecución del Plan de Acción de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – 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 2022.

5 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., cuenta con un Plan Estratégico, que es una 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 encuentra 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, por trazabilidad efectúa funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera el seguimiento de las actividades para que se dé cumplimiento al presente documento, el cual constituye parte integral del sistema evaluativo de los compromisos institucionales y misionales de la Empresa.

6 RESULTADOS 2DO TRIMESTRE DEL PLAN DE ACCIÓN 2022 – ESSMAR ESP

La ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción de la ESSMAR E.S.P. corresponden a un 21.4% del 25% correspondiente al 1er trimestre del 2022. A continuación, se exterioriza la participación de los distintos procesos:

Tabla 1. Ejecución Final del Plan de Acción de la ESSMAR Año 2022

PROCESOS	1er Trimestre			2do Trimestre		
	% EJECUTADO	% PROGRAMADO	Cumplimiento >80%	% EJECUTADO	% PROGRAMADO	Cumplimiento >80%
Dirección de Acueducto	16,57%	25%	66%	8,24%	25%	33%
Dirección de Alcantarillado	24,28%	25%	97%	21%	25%	84%
Dirección de Aseo y Aprovechamiento	17,89%	25%	72%	22%	25%	87%
Dirección de Actividades complementarias	4,68%	25%	19%	9%	25%	38%
Dirección de Energía y alumbrado publico	22,50%	25%	90%	23%	25%	92%
Subgerencia de gestión Comercial	20,73%	25%	83%	18%	25%	71%
Subgerencia de Proyectos	16,50%	25%	66%	21%	25%	84%
Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	25,00%	25%	100%	24%	25%	95%
Oficina de Comunicaciones	20,45%	25%	82%	21%	25%	84%
Dirección de Capital Humano	20,65%	25%	83%	23%	25%	92%
Dirección Financiera	25,00%	25%	100%	22%	25%	88%
Dirección Administrativa	25,00%	25%	100%	11%	25%	44%
SIG	25,00%	25%	100%	25%	25%	100%
MIPG	25,00%	25%	100%	25%	25%	100%
Grupo TIC's	21,89%	25%	88%	23%	25%	98%
Asuntos Disciplinarios	25,00%	25%	100%	25%	25%	100%
Gestión Documental	25,00%	25%	100%	22%	25%	87%
Oficina Juridica	17,71%	25%	71%	19%	25%	75%
Control Interno	25,00%	25%	100%	25%	25%	100%
TOTAL EJECUTADO	21,25%	25,00%	3,75%	20%	25%	4,71%

- ✓ Este resultado se ve principalmente impactado por el no cumplimiento del **índice de calidad de agua IRCA**, el cual no se logró cumplir su meta en ninguno de los 3 meses del segundo trimestre.
- ✓ Teniendo en cuenta que la **continuidad de la prestación del servicio de acueducto** en promedio tiene una meta correspondiente a 18 horas al día, se realizó cumplimiento de un 97% en la distribución de agua potable acorde a los caudales disponibles, equivalente a 17.46 horas promedio.
- ✓ Elaborar **Inventario de procedimientos**, para lo cual se elaboraron mesas de trabajos con cada uno de los grupos del proceso de acueducto y se identificaron aquellos procedimientos de mayor impacto para la operación y priorizar así su elaboración.
- ✓ Se presenta un borrador del **Plan de pérdidas**, el cual cuenta con una serie de acciones que se van a ejecutar durante la actual vigencia y el próximo año.

La **Dirección de Alcantarillado**, garantiza que el sistema de tuberías e infraestructura para la recolección y transporte de las aguas residuales domésticas del Distrito de Santa Marta, sea óptimo y eficiente para la recogida, tratamiento y vertimiento final acorde a las disposiciones y normativas vigentes.

Esta dirección tuvo un porcentaje de ejecución del 20% del 25% para el 2do trimestre del 2022, se destacan las siguientes acciones para esta dependencia:

- ✓ Se ejecutó en un 67% la **instalación de tapas de manhol**, colocando un total de 60 tapas durante el periodo evaluado.
- ✓ Se ejecutó el **plan de mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado** en un 100%, durante el periodo se intervinieron en total 26.784 metros lineales de mantenimiento de los 10.500 programados.
- ✓ Atención de las **órdenes de trabajo reportadas** en un 97% de atención y resolución a las PQR's reportadas por la ciudadanía a través del Call Center, correspondiente a un total de 2.892 órdenes de trabajo atendidas.
- ✓ Dar cumplimiento a los **monitoreos exigidos en el PMA**, 25 anual (Plan de Manejo Ambiental), se presentan los informes de los meses de Marzo, Abril y Mayo, elaborados por el proveedor en evidencia del cumplimiento de este indicador.

7.2.2 Subgerencia de Otros Servicios

Esta subgerencia está integrada por las áreas misionales de la compañía, que aportan a responder lo establecido en su objeto social. Está comprendida por las siguientes unidades:

7.2.2.1 Energía y Alumbrado Público.

La unidad de **Energía y Alumbrado Público** es un servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes públicos y demás espacios de libre circulación, con tránsito vehicular y peatonal, dentro del perímetro urbano y rural.

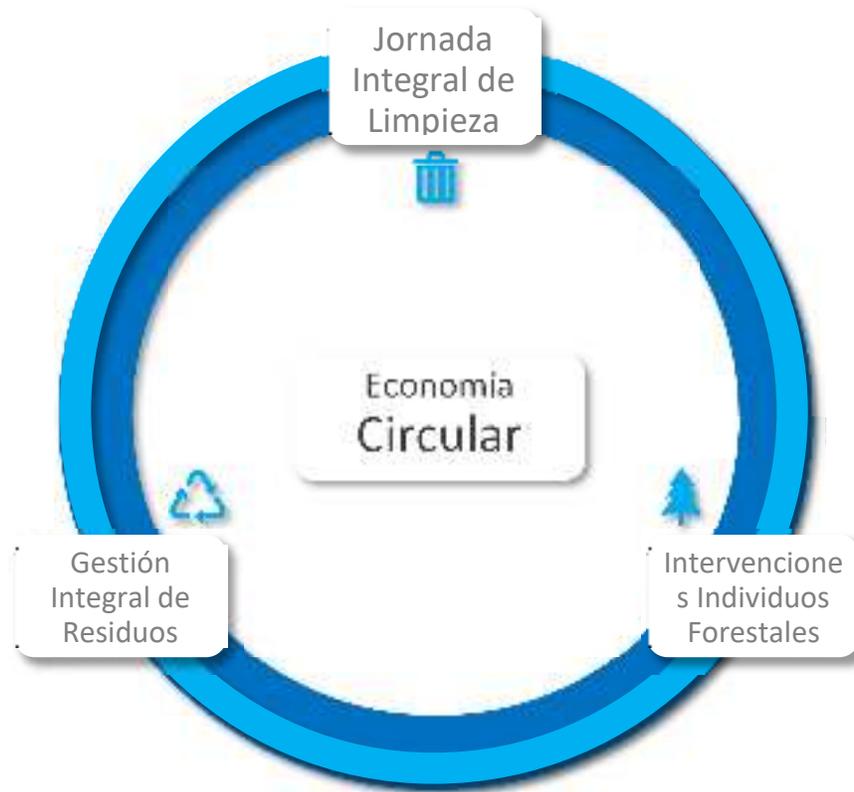
Durante el segundo trimestre de la vigencia del 2022, esta área, obtuvo un 23% del 25% esperado, alcanzo un total del 48% del 50% programado en la primera mitad del 2022, se destacan las siguientes acciones para esta dependencia:

- ✓ Se logró una **gestión de Recaudación del Impuesto de no regulados** de un 100%, durante el segundo trimestre del año 2022.
- ✓ Se logró atender el 100% de las **solicitudes realizadas** por los usuarios del Sistema de Alumbrado Público (SALP) antes de 24 horas del reporte realizado, durante el primer trimestre del 2022.
- ✓ En la acción de **Expandir el Sistema de Alumbrado Público (SALP) en el Distrito de Santa Marta interviniendo el mapa de oscuridad.**; Se tuvo avances en el segundo trimestre del año, (en el cual se logró cumplir en un 100%).
- ✓ No se logró el cumplimiento de la meta planteada para la acción **Implementación de proyectos de con energías alternativas para el Alumbrado Público, usando luminarias All In One y Árbol Solar led**, el área argumenta que se debe replantear este indicador, dado que, no se pueden implementar proyectos para el alumbrado público porque no existe una red exclusiva para el mismo y los recursos del área tienen la característica de ser de destinación específica.

7.2.2.2 Dirección de Actividades Complementarias.

Este proceso es una unidad de negocios que hace parte de las áreas misionales de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., encargada de las actividades conexas a la prestación de los servicios de aseo, cuyo principal objetivo es ofrecer servicios complementarios o no regulados de calidad. Este modelo de negocio se desarrolla con base en 3 líneas de servicios complementarios:

Ilustración 6. Líneas de servicios de actividades complementarias de la ESSMAR E.S.P.



El resultado total de ejecución de las acciones y metas del Plan de Acción en el segundo trimestre de 2022 corresponde a un **9% del 25%**, alcanzando para la primera mitad de la vigencia 2022 un 14% de un 50%.

Se presentan las siguientes observaciones:

- ✓ No se cumple con la acción **“Aumentar los niveles de venta de servicios”**. Se continúa igual que en primer trimestre con una venta de servicios muy inferior a la esperada para la presente vigencia, a espera de directrices de gerente.
- ✓ De igual manera no se logra cumplir con la acción **“Aumentar el número de servicios prestados”**, en relación con lo indicado en el punto anterior.
- ✓ Se cumple con el IQOAS y el IQCAS, correspondientes a reclamos operacionales y reclamos comerciales igual a “0”.
- ✓ Se cuenta con una disponibilidad del 70% de los equipos, debido a algunos de estos se encuentran fuera de servicio, en espera de sus respectivos mantenimientos correctivos.
- ✓ Se estructuró un nuevo portafolio de servicios con ajustes a los precios en los servicios de Gestión integral de material vegetal e inservible y Disposición final de RCD. Adicionalmente se realizó estudio de precios en los servicios de gestión integral de residuos en diferentes ciudades del país con el fin de tener un panorama más amplio, sin embargo, a la fecha no cuenta con la revisión y aprobación de la gerencia.

7.2.2.3 Dirección de Aseo y Aprovechamiento.

La **Dirección de Aseo y Aprovechamiento** en el marco de las acciones planificadas para el cumplimiento de la vigencia del Plan de Acción 2022, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento total del 22.23% del 25% esperado durante el segundo trimestre, a continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada acción:

- ✓ Para el Segundo Trimestre se han recolectado 1421 toneladas de residuos aprovechables, que son reportado al Sistema Único de Información – SUI de los superservicios, beneficiándose directamente 450 recicladores de oficio en 5 organizaciones de recicladores, de la que se benefician 2500 familias.
- ✓ Se logro alcanzar el 100% de la meta proyectada para este trimestre en el indicador **“Ahorro económico por disposición final año 2022 \geq \$200,000,000”**. Se sugiere fortalecer el parque automotor disponible para la Dirección de Aseo y Aprovechamiento y contratación de personal de sensibilizadores.
- ✓ Para este año 2022 se proyectó la recolección de aproximadamente 6.250 toneladas de residuos aprovechables y esto equivale a \$800.000.000 por recaudo económico por el Valor base de Aprovechamiento establecido en el Marco tarifario de aseo 2022. Donde establece para la primera mitad del 2022 un valor de \$ 394.325.844. Logrando alcanzar un ahorro de \$ 337.225.72, dando cumplimiento del 86% de lo proyectado.
- ✓ Se cumplió con el indicador **“CAPACITACIONES AMBIENTALES-PEDAGÓGICAS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS”** en un 100% con lo programado, es decir en este trimestre se realizó 12 capacitaciones. para un total de 438 estudiantes.
- ✓ Se cumplió con el indicador **“Lograr el reciclaje en 2 instituciones educativas de manera mensual a través de la implementación de una ruta selectiva”** en un 100% de lo programado.
- ✓ Se cumple con el indicador **“Supervisión del lavado y mantenimiento de las canastillas, recipientes y contenedores.”** en un 100% de lo programado.
- ✓ Se cumplió con el indicador de continuidad de barrido y limpieza \leq 90; Supervisión y verificación del estado general de los vehículos; Supervisar la continuidad en Recolección de los residuos ordinarios.

7.2.3 Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano.

La subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano es uno de los procesos más relevantes para la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta; desde ésta se gestionan y generan los ingresos de la entidad y es donde se tiene contacto directo y permanente con el usuario, recibiendo peticiones, quejas y reclamos, y novedades con la prestación de los servicios.

Así mismo se pueden diferenciar los hábitos en el comportamiento de pago de los usuarios, se gestiona el recaudo oportuno de cartera previendo que los ingresos de la entidad no se vean afectados. Adicionalmente, se realiza la actualización constante del catastro de

usuarios lo cual permite tener información veraz y confiable al momento de facturar a cada uno de ellos.

En el segundo trimestre de la vigencia 2022, alcanzó un porcentaje de ejecución del 18% del 25% programado, alcanzando un 38.6% del 50% programado para la primera mitad de la vigencia 2022, destacando las siguientes acciones:

- ✓ Se inició a partir del mes de enero la lectura al 100% de los predios medidos y No medidos, **cobertura en la toma de lecturas**, con el fin de establecer la realidad de cada uno de los usuarios en lo concerniente a micro medición y anomalías presentadas dentro del catastro de usuarios.
- ✓ **Micromedición efectiva**, para el segundo trimestre se identificó que estamos al 54,4% del indicador de micro medición, sin embargo, se vienen realizando las siguientes acciones para incrementar y alcanzar la meta esperada: Se ha puesto en marcha la estrategia de instalar medidor a usuarios que no lo tienen instalado o a quienes lo tengan pero que no les funcione debidamente, por ende, a través de un operador externo, con el que tiene convenio suscrito desde junio de 2021, se está efectuando la reposición e instalación de dichos medidores de forma masiva a los usuarios, brindándoles facilidades de pago y garantía del medidor y de la instalación de este; dicha instalación se efectuara a través del contratista BYLAN según la disposición, necesidad, la zona de prestación y el sector y estrato del usuario.
- ✓ La **eficiencia del recaudo corriente** es del 61,6% inferior a la meta establecida del 70%. La estructura de cobro persuasivo casa a casa se ha intensificado, organizando una distribución diaria del trabajo por ciclos y barrios, teniendo en cuenta vencimientos de estos, realizando la fase inicial desde el vencimiento de la primera factura con estas visitas de persuasión y posteriormente a la suspensión del servicio, estas acciones se vienen realizando a diario con el fin de llegar a los usuarios para así normalizar la cartera y por otro lado evitar la acumulación de facturas vencidas a estos usuarios que vienen cancelando su factura corriente.
- ✓ Se cumple con el 100% de **oportunidad en la atención de PQRS**, dando cumplimiento de la normatividad relacionada con la oportunidad en la respuesta a las PQR's, ya que es de vital importancia responder dentro del término establecido, para no incurrir en posibles silencios positivos administrativos y por ende en sanciones para la Empresa.
- ✓ **Brigadas móviles para atención al usuario**, con estas se busca el acercamiento a los diferentes barrios llevando una oficina móvil donde el usuario puede realizar acuerdos de pagos, pagos totales, duplicado de su factura, PQR, cualquier duda que tenga con su factura puede ser resuelta en estos puntos, en estas actividades se han atendido en los diversos asuntos ya mencionados un total de 880 usuarios desde el mes de febrero hasta el mes de junio del presente año.

7.2.4 Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad Ambiental

Esta subgerencia como unidad orgánica encargada de la ESSMAR ESP es la encargada de formular los estudios de pre-inversión y elaborar expedientes técnicos de los proyectos de inversión en concordancia con los lineamientos y políticas establecidas y la normatividad vigente.

En el marco de las acciones planificadas para el cumplimiento de la vigencia del Plan de Acción 2022, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento total del 21% del 25% para el segundo trimestre, alcanzando un total del 42% del 50% proyectado a mitad de año:

- ✓ Para Acueducto, se han realizado 9 proyectos como son: Optimización PTAP Mamatoco y El Roble, Reposición red de acueducto en diferentes sectores hidráulicos del sistema de acueducto de la ciudad de Santa Marta, Optimización Estación de Bombeo de Agua Potable de Rodadero Reservado, Optimización Estación de Bombeo de Agua Potable de San Jorge, Optimización Estación de Bombeo de Agua Potable Rebombeo Gaira, Optimización Estación de Bombeo de Agua Potable de Gaira, Optimización Estación de Bombeo de Agua Potable del Cárcamo de la U, Optimización Estación de Bombeo de Agua Potable de La Paz, Optimización Estación de Bombeo de Agua Potable de Irotama.
- ✓ Para Alcantarillado, se han realizado 12 proyectos como son: Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Escollera, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Bosque, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Bulevar del Rio, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Parque Bolivar, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de San Pablo, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Cantilito, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Iguanas, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Maria Cristina, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Sierra Laguna, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Rodadero, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Manzanares, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Norte, Optimización Estación de Bombeo de Aguas Residuales de Zuca.
- ✓ Se ha avanzado en la formulación de proyectos para inscribir en bancos de inversión, sin embargo, a la fecha no se cuenta con ningún proyecto aceptado y aprobado para su financiación por medio de un banco de proyectos.

7.3 PROCESOS ESTRATÉGICOS.

7.3.1 Oficina Asesora de Comunicaciones.

Esta oficina se consolida como área fundamental de toda la organización para estar en constante interrelación con sus partes interesadas, por lo cual se entiende que la comunicación juega un papel clave en la construcción y consolidación de las instituciones. La estrategia comunicacional inicia cuando se plantea una directriz inicial, desde la cual se imparten los lineamientos que permiten llevar a cabo una serie de pautas que conducen a

la comunicación efectiva, a través de herramientas que permiten estructurar y ejecutar el plan de comunicaciones de una empresa.

Para el segundo trimestre de la vigencia 2022, este proceso alcanzó una calificación de 21% del 25%, alcanzando un porcentaje de ejecución de un 41% del 50% proyectado para la primera mitad del año, destacando las siguientes acciones:

- ✓ **Aumentar la comunidad de seguidores en un 10% de las cuentas de redes sociales (instagram, twiter y facebook) de la ESSMAR E.S.P,** En el mes de febrero se presentó un fenómeno inusual al disminuir la cantidad de seguidores totales en las redes de la entidad, a pesar de esto, para los siguientes meses su comportamiento se normaliza a través del crecimiento continuo de los seguidores.
- ✓ **Realizar boletín interno mensual "NotiESSMAR" que comunique acciones relevantes externas e internas de la entidad.** Se logro un 100% de las publicaciones proyectadas para el primer trimestre.
- ✓ Se implemento un cuadro de control para registrar las solicitudes realizadas por cada uno de los procesos institucionales y garantizar la respuesta oportuna por parte de la oficina de comunicaciones.
- ✓ En el segundo trimestre del año se realizaron dos campañas audiovisuales con impacto a nivel interno y externo de la compañía: EL ALCANTARILLADO ES DE TODOS, GUÍA PARA SER BUEN CIUDADANO AMBIENTAL.

7.3.2 Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

La gestión de la planeación, el direccionamiento estratégico y regulación de la ESSMAR E.S.P., trabaja como orientador del crecimiento institucional en todos los niveles de la organización. Este subproceso estratégico se constituye en la ruta de acción de la Alta Dirección que desarrollan el plan estratégico institucional a corto, mediano y largo plazo de la ESSMAR E.S.P, para que se generen las acciones pertinentes desde los responsables de cada una de las direcciones, lo cual permite hacer efectivo el cumplimiento de la misión institucional y objetivos corporativos, a través de la gestión de recursos, regulación de tarifas, relacionamiento efectivo con suscriptores de los servicios, seguimiento al cumplimiento del plan estratégico, metas, indicadores, acuerdos de gestión, planeación y seguimiento a proyecto estratégicos.

Esta oficina durante la vigencia 2022, alcanzó en el segundo trimestre un porcentaje de cumplimiento del 24% del 25% proyectado, logrando un 49% del 50% proyectado para la mitad del año vigente, adelantando las siguientes acciones:

- ✓ Se avanza en la caracterización de los trámites en la plataforma SUIT, se cuenta con 10 trámites cargados.
- ✓ **Se cargo el PGR** en el mes de mayo, se anexan al informe de avances los pantallazos de la confirmación del cargue.

- ✓ Se presentaron los **informes bimensuales de cargue de información al SUI** que se realizan desde la oficina y se envían directamente a la gerencia de la entidad.
- ✓ Se realizó la primera **actualización de tarifas** de la vigencia 2022, se socializó a los vocales de control de la ciudad el ajuste tarifario de acuerdo con lo que indica la norma.

7.3.3 Grupo SIG y MIPG

El Sistema de Gestión Integral - SIG de la ESSMAR E.S.P. se creó con la finalidad de integrar los sistemas de gestión de la empresa y enfocar las actividades de la organización para controlar integralmente y de forma efectiva las variables claves de los procesos, colocando como objetivo máximo el logro de una política integrada de gestión asegurando así la competitividad que permita responder a las exigencias de las partes interesadas.

7.3.3.1 Grupo SIG.

Obtuvo un porcentaje de ejecución de 25%, en donde se adelantaron las siguientes acciones:

- ✓ Se **documentó y estandarizó los procesos de la entidad** en un 100% de acuerdo con lo programado para la vigencia 2022.
- ✓ Se realizaron **mesas de trabajo con los líderes de proceso** para guiar la formulación de la documentación de cada área.
- ✓ Se colocó en **funcionamiento el repositorio de información del SIG** accesible que lleva por nombre SIGES sigla que conjuga la unión de las siglas “SIG” y “ES”, donde “SIG” Significa Sistema Integrado de Gestión y las siglas “ES” representan la abreviatura del nombre de la empresa “ESSMAR” en donde se encuentra información acerca de las políticas de calidad, objetivos de calidad, Mapa de procesos y demás información relevante en este sistema.
- ✓ No se han realizado **auditorías al sistema de gestión** durante la vigencia 2022, debido a que se continúa trabajando en la construcción de los procedimientos, manuales, guías e instructivos de la entidad.

7.3.3.2 Grupo MIPG

Con la implementación del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**; la ESSMAR E.S.P. buscó definir los lineamientos acogiendo los parámetros de la DAFP para hacer seguimiento y medición a la gestión y desempeño organizacional, esto con el fin de generar valor, satisfacción y confianza a las partes interesadas.

En el segundo trimestre del año 2022 se adelantó en un 25% en la gestión del plan de acción de este grupo, destacando lo siguiente:

- ✓ **Ejecutar el Plan de Acción para la Adecuación y Sostenibilidad del MIPG**, Se realizaron las siguientes acciones: Construir, aprobar y publicar en página web plan estratégica 2020 – 2023; Realizar y cargar planes institucionales vigencia 2022 aplicados a las dimensiones MIPG; Resolución de creación del comité institucional de gestión y desempeño ESSMAR; Socializar con líderes de proceso metodología para evaluación de la medición del desempeño institucional; Realizar los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño según lo establecido en la Resolución 111 de 2019; Elaborar plan de implementación y sostenibilidad del MIPG; Definir estrategia para la elaboración de políticas faltantes MIPG; Realizar el cargue de información al aplicativo FURAG; Realizar acompañamiento en la actualización en los Mapas de Riesgos Institucionales (Proceso y Corrupción).

7.4 PROCESOS DE APOYO

7.4.1 Subgerencia Corporativa

7.4.1.1 Dirección de Capital Humano

Esta dependencia aporta en la estandarización de procesos de gestión corporativa y operativa, la transversalidad de procesos hacia todos los negocios, la desagregación de funciones, dar claridad en la asignación de roles y funciones y esclarecimiento de línea de jerarquía. Apoyando en que el cliente externo pueda identificar a la [Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR E.S.P.](#), como una sola empresa con diversos servicios para los usuarios de los servicios de: [acueducto](#), [alcantarillado](#), [aseo y alumbrado](#) y [actividades complementarias](#).

Durante el segundo trimestre del 2022 este proceso apoyó el logro de los objetivos organizacionales lo que le permitió alcanzar un 23% de ejecución del plan de acción, alcanzando un 43,6% del 50% proyectado para la primera mitad del año, destacando las siguientes acciones:

- ✓ Se dio cumplimiento en un 75% del plan institucional: [Plan de bienestar e incentivos laborales](#), dentro de las cuales se pueden destacar: jornadas de bienestar y la conmemoración de los días especiales durante el primer semestre desarrolladas de forma virtual y presencial.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 88% del Plan Institucional: [Plan Institucional de Formación y Capacitación](#), lo cual se sustenta con los distintos talleres, seminarios, capacitación, cursos, jornadas de socialización y formación en distintos temas aplicables en las áreas de la entidad.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 87% del Plan Institucional: [Plan Anual de trabajo SGSST](#). Se resalta el avance de las siguientes acciones: trabajos acerca de la accidentalidad, Certificación Trabajo en Alturas, casos COVID, Jornada de pruebas y vacunación contra el COVID-19, programa de vigilancia epidemiológica de desórdenes

musculoesqueléticos, Jornada de pausas Activas (AMI), Jornadas de Salud con el grupo vivir y Jornadas de Recreación.

- ✓ Se realizó socialización del código de integridad a través del notiesmar, estrategia de comunicaciones interna, la cual se difunde a través de las redes sociales, correo interno corporativo y circuito cerrado de televisión de la entidad.

7.4.1.2 Dirección Administrativa

Esta dependencia se encarga del control de gasto en materia de servicios públicos, mantenimiento de los bienes muebles y enseres de la entidad, control al gasto de combustible de los vehículos, supervisión del personal de vigilancia y de aseo de la entidad, solicitud de materiales e insumos a los proveedores de acuerdo a las necesidades que surgen en la operación, mantenimiento de un stock mínimo de inventarios, de acuerdo a las solicitudes de la subgerencia técnica y comercial.

Para el segundo trimestre de la vigencia 2022, este proceso direccionó su gestión para apoyar la consecución de los objetivos organizacionales obteniendo un porcentaje de ejecución del 23% en el plan de acción.

- ✓ La ejecución del [Plan Anual de Adquisiciones – PAA](#), se encuentran en un 35% al cierre del segundo trimestre de la presente anualidad.
- ✓ Se cuenta con la renovación del 70% de los documentos reglamentarios de la flota de vehículos del parque automotor de la ESSMAR E.S.P.
- ✓ Se actualizó el plan de acción para el 3er trimestre debido a cambios en la estructura organizacional de la oficina administrativa de la entidad, por lo tanto, se eliminan 2 indicadores enfocados al mantenimiento de la maquinaria e equipos operativos y el mantenimiento locativo de la entidad. Se incluyen el control al consumo de combustible y el consumo de insumos de aseo y papelería, así como también, el análisis de los riesgos de seguridad de la entidad y la implementación de acciones que disminuyen el probabilidad e impacto de estos.

7.4.1.3 Dirección Financiera

Esta Dirección tiene la responsabilidad económica de la empresa, dentro de sus funciones se encuentra la de realizar los pagos a los que está obligada, así como la gestión de las partidas de los ingresos que tiene la misma. De este modo, se puede entender que esta dependencia es fundamental, puesto que esta Institución tiene entre sus objetivos crear valor a sus partes interesadas.

Los ingresos de la ESSMAR E.S.P, se generan principalmente por la prestación de servicios públicos domiciliarios en el distrito de santa marta, en las operaciones de Acueducto, Alcantarillado, Alumbrado público, servicios privados de recolección de escombros y los

ingresos asociados al contrato de concesión para servicios de recolección de basuras con la empresa INTERASEO S.A. E.S.P.

Para el segundo trimestre del año 2022, la calificación obtenida correspondió al 23%, resaltando las siguientes observaciones:

- ✓ Se elaboraron 2 **informes de estados financieros** correspondientes al segundo trimestre del año.
- ✓ Elaboración de 2 **informes y análisis de ejecución presupuestal de ingresos y gastos** cumplimiento con la meta proyectada.
- ✓ Durante el primer semestre, respecto a la acción de **relación de Inventario de activos físicos y bienes de consumo**, se realizó el inventario de acuerdo con las políticas definidas en el procedimiento de control y seguimiento de activos fijos.
- ✓ En cuanto a la **trazabilidad de entradas y salidas de bienes e insumos**: durante el primer semestre se definió un procedimiento, el cual permite controlar y tener trazabilidad de los insumos solicitados y entregados. Se implemento una herramienta de Excel para el registro de entradas y salidas del almacén la cual permite identificar la trazabilidad de los diferentes bienes e insumos, lo cual facilita el control y el seguimiento de estas.

7.4.2 Grupo TIC´s

El área de las Tecnologías de la Información y Comunicación tiene como objeto **generar estrategias para el mejoramiento continuo a nivel tecnológico** de la ESSMAR E.S.P., gestionando herramientas que coadyuven a mantener la integridad de la información y optimización de los recursos tecnológicos de todas las áreas, teniendo en cuenta la proyección de cada dependencia, se buscan herramientas tecnológicas que faciliten y optimicen sus procesos, mejorando así los resultados alcanzados de cada una y la protección de la información fundamental para el futuro de la entidad.

Para el segundo trimestre alcanzó una ejecución del 24% en su plan de acción, se resaltan las siguientes observaciones:

- ✓ Se realizó el Plan Institucional: **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- PETI 2022**, cumpliendo con la ejecución en un 100%, de los objetivos programados.
- ✓ Se dio cumplimiento en un 70% a las acciones definidas en el Plan Institucional: **Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2021**.
- ✓ Se realizó la ejecución del 80% objetivos programados, **Plan de Seguridad Privada de la Información 2021**.
- ✓ Se logró cumplir con el 100% de lo programado para la acción de **actualización de la página web de la ESSMAR E.S.P.**.
- ✓ Se realizaron **Backups a los equipos de cómputo de la ESSMAR E.S.P.** cumplimiento del indicador en un 100%.

7.4.3 Grupo Gestión Documental

La Gestión documental y de archivo del ESSMAR E.S.P. es el proceso mediante el cual se gestiona la información física (Documentos) de la organización, así como también la custodia de estos en cumplimiento a la ley de archivos (Ley 594 de 2000). Este proceso tiene la tarea de custodiar la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, administración de los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por los usuarios internos y externos.

Para el cumplimiento de esto, el proceso adelantó durante el segundo trimestre del 2022 las siguientes actividades que le permitieron alcanzar un 22%, alcanzando un cumplimiento del 46% del 50% proyectado para la primera mitad del año:

- ✓ Las TRD actualizadas son: TRD - Dirección de Energía y Alumbrado; TRD - Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.
- ✓ Elaboración de los procedimientos: GD-P06 Procedimiento de Reconstrucción de Expedientes (V1); GD-P07 Procedimiento de Elaboración de las TRD (V1).
- ✓ Durante el segundo trimestre, se realizaron 5 capacitaciones con las diferentes áreas de la Empresa.
- ✓ Se levantó la totalidad del Inventario de las Órdenes de Pago desde el año 1994 hasta el 2018.
- ✓ Se realizaron las siguientes acciones: Jornadas de limpieza de las instalaciones de archivo central, sede principal y Mamatoco.

7.4.4 Oficina Asesora Jurídica y contractual

La oficina de asesoría jurídica y contractual representa judicial y extrajudicialmente a la ESSMAR E.S.P. en los procesos y actuaciones que se instaure en su contra o que éste deba promover, mediante poder o delegación, y supervisar el trámite de estos. Además de lo anterior, esta área le proporciona a la empresa una salvaguardia jurídica y contractualmente, para ello durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 adelantó las siguientes acciones que le permitieron obtener una ejecución del 19% del 25% proyectado:



- ✓ **Gestión en minimizar los riesgos jurídicos en la toma de decisiones administrativas, judiciales y de contratación:** Se presentó el manual de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico.
- ✓ **Realizar el comité de conciliaciones con el fin de evaluar las alternativas de defensa de la entidad.** Se realizaron 2 comités de conciliación al mes.
- ✓ **Avance en la trazabilidad de defensa jurídica en el período (Fallos a favor y en contra):** Al cierre del segundo trimestre del 2022 se presenta informe de trazabilidad.
- ✓ **Realizar capacitación y actualización de las diversas acciones contractuales,** se realiza capacitación en "Estructuración de los estudios previos" el 15 de julio y 16 de julio.

7.4.5 Grupo Asuntos Disciplinarios

Este grupo tiene a su cargo ejercer vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos de la Entidad, esto es, adelantar la acción disciplinaria e investigar de manera integral y absolver o sancionar disciplinariamente en primera instancia a los funcionarios, conforme a los parámetros dados por el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002 – a partir del 1 de julio de 2021 el Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019 –, además de realizar actividades orientadas a la prevención de la comisión de faltas disciplinarias, todo con el fin de preservar el orden interno y verificar la adecuada conducta de quienes son el medio para cumplir los fines de la entidad.

En virtud de lo anterior, este proceso adelantó gestiones que le permitieron alcanzar un porcentaje de ejecución de un 25% en su plan de acción, a corte de la primera mitad de año ha cumplido con el 100% de lo programado, destacando lo siguiente:

- ✓ Realizada Capacitación a Servidores Públicos de ESSMAR E.S.P. correspondiente al segundo trimestre-
- ✓ Digitalización y Organización de la totalidad de Expedientes Disciplinarios hasta la fecha.
- ✓ Procedimiento para la apertura de procesos disciplinarios.

7.5 PROCESOS DE EVALUACIÓN

La oficina de Control Interno es un órgano de vigilancia y en virtud de ello, realiza verificaciones para exteriorizar recomendaciones de mejora para las diferentes áreas. En el primer trimestre de la vigencia 2022 este proceso apoyó en la consecución de los objetivos organizacionales con un avance del 25% de su plan de acción, por medio de las siguientes actividades:

- ✓ Ejecución del 100% de lo proyectado en el plan anual de auditorías del área de control interno de la ESSMAR.
- ✓ Realizar informes de seguimiento a las plataformas de SIA OBSERVA y SECOP.
- ✓ Elaboración de la política de control interno.
- ✓ Informe de seguimiento al primer cuatrimestre del PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

8 RECOMENDACIONES

- ✓ Para el tercer trimestre todas las áreas deben de garantizar que los formatos de informe de seguimiento tienen que ir debidamente firmados por el líder del proceso o no serán tenidos en cuenta para el momento de la calificación.
- ✓ La no entrega del informe de avances del plan de acción impacta negativamente en la calificación del trimestre lo cual se ve reflejado en una mala gestión por parte de la dirección de la entidad. Recordamos la importancia del plan de acción, como una herramienta que nos permite orientar estratégicamente a los procesos.
- ✓ Cumplir con los plazos definidos para la entrega de la información, tener en cuenta que el seguimiento es trimestral y el informe se puede ir construyendo conforme se vayan levantando los datos.
- ✓ Reconocer a los procesos que durante el trimestre tuvieron un cumplimiento superior al 90%: Dirección de Alumbrado Público, Capital Humano, Grupo SIG y MIPG, Grupo TICS. Los invitamos a seguir con el compromiso en sus procesos y mejorar en las actividades pendientes para alcanzar un cumplimiento del 100% al final de la vigencia.