

GD-F23

Al contestar cite RAD No. 1-2025110-460
 Santa Marta D.T.C.H. 24 de febrero de 2025

PARA ERNEY ALFONSO VELÁSQUEZ TORRES – AGENTE ESPECIAL ESSMAR ESP
DE LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO, ASESOR DE CONTROL INTERNO
ASUNTO INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO PQRS

Cordial Saludo.

La oficina de control interno de la ESSMAR E.S.P. de acuerdo con lo contemplado en el plan anual de auditorías de la vigencia 2025 y de igual manera en aras del cumplimiento de sus funciones, especialmente las consagradas en el Literal e), Artículo 12, Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado. Es función del auditor interno, “Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”, y de igual manera en el marco del cumplimiento en el acuerdo 012 del 2020 “por el cual se adopta el manual específico de funciones y competencias laborales de los empleados de la planta de personal de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR ESP”, en especial promover el mejoramiento y establecer controles continuos de los procesos y procedimientos en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR ESP, realizó el seguimiento al plan de mejoramiento que suscribió la Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano el 06 de septiembre de 2024, en el marco de las observaciones generadas en el informe semestral al seguimiento de PQRS realizado por la oficina de control interno, donde se estableció la acción correctiva para actualizar el formulario de PQRS de la página web institucional, con el fin de generar un número radicado para que el usuario pueda realizar el seguimiento a su solicitud.

El seguimiento se encuentra plasmado en los anexos mediante acta de reunión realizada el día 21 de febrero de 2025 y en el formato seguimiento a planes de mejoramiento CI-F06 dando por cumplida la acción correctiva y finalizado el citado plan de mejoramiento.

Atentamente,

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
 Asesor Control Interno.

Anexo: Acta de reunión con fecha de 21 de febrero de 2025
 Formato CI-F06 Seguimiento a planes de mejoramiento

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectó	Zulamys Alvarado Pacheco	Profesional Universitario	<i>ZKAP</i>
Los arriba firmantes declaran que han revisado el presente documento y lo encuentran ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad se presentan para la firma.			

	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

ACTA DE REUNIÓN	
FECHA: 21-02-2025	HORA: 3:00 P.M.
LUGAR:	Oficina Subgerencia Comercial
PROCESO QUE CONVOCA:	Control Interno
TEMA	Seguimiento avances al plan de mejoramiento de PQRSD
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	

Se explica a los funcionarios de la subgerencia comercial la metodología del seguimiento de los avances a las acciones correctivas que se establecieron en el plan de mejoramiento, con el fin de subsanar las observaciones detectadas por la oficina de control interno, el cual se realizará conforme a lo estipulado en el CI-P03 Suscripción y seguimiento a planes de mejoramiento.

Una vez solicitadas las evidencias y/o soportes de ejecución en cumplimiento a las acciones estipuladas en el plan de mejoramiento suscrito, se evidencia que se cambió en el módulo de PQRSD el nombre de PQR a PQRSD y se modifica el horario de 8:00 am a 6:00 pm, así como también se agregó el campo de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias.

Así mismo, se evidenció mediante la prueba realizada en el módulo PQRSD, que al momento de un usuario realizar una solicitud, este recibe un correo electrónico con los datos diligenciados en dicha solicitud, con el número de radicado; es importante resaltar que además el módulo PQRSD se le habilitó un espacio para hacerle el respectivo seguimiento a la solicitud realizada, el cual se realiza ingresando el número de radicado o el número de identificación.

Se procede hacer el ejercicio de prueba para verificar que funcione la herramienta ingresando al link: <https://empresa-de-servicios-publicos-de-santa-marta-essmar.micolombiadigital.gov.co/> dando clic a la opción de PQRSD Recepción de Solicitudes.



	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Por lo tanto, no existiendo más puntos por tratar se da por terminado el seguimiento cuyas observaciones resultantes serán plasmadas en el formato CI-F06 Seguimiento a Planes de Mejoramiento Oficina de Control Interno.

OBSERVACIONES

Así mismo se resalta que la prueba en el módulo de PQRSD fue realizada utilizando los correos electrónicos de la trabajadora oficial Zulamys Alvarado Pacheco

No	COMPROMISOS	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	VALIDANTE (Firmar)
1					
2					

ACTA DE REUNIÓN

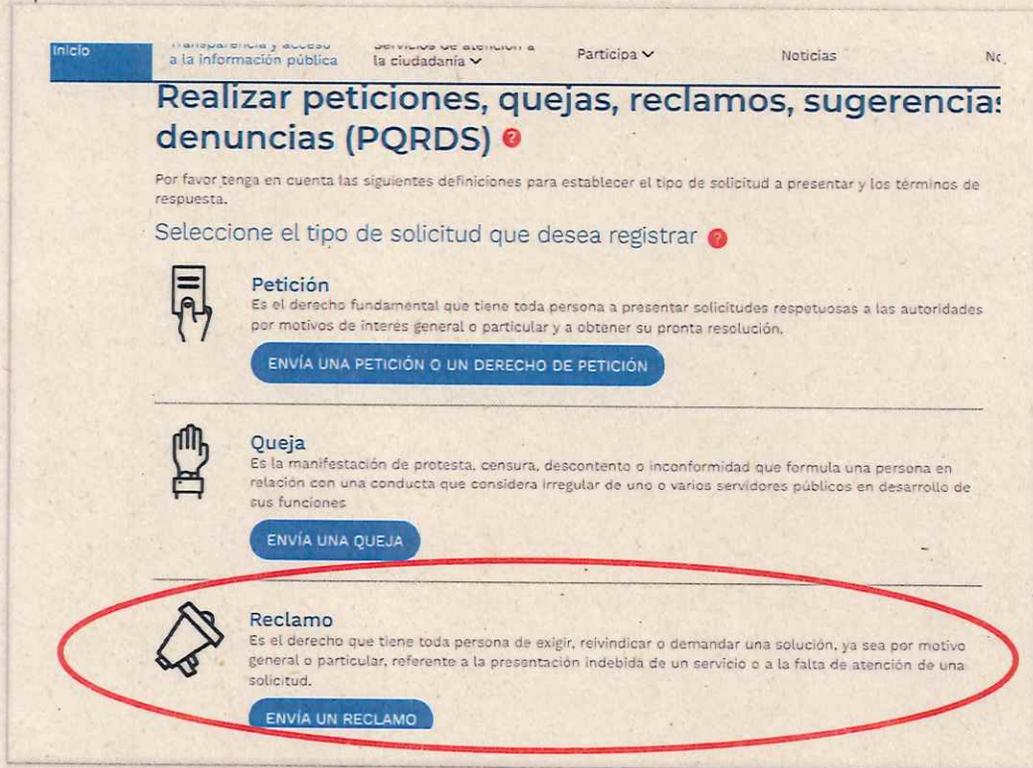
FECHA: 21-02-2025	HORA: 3:00 P.M.
LUGAR:	Oficina Subgerencia Comercial
PROCESO QUE CONVOCA:	Control Interno
TEMA	Seguimiento avances al plan de mejoramiento de PQRS

PARTICIPANTES

No.	NOMBRE COMPLETO	ROL/CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	ROSANA DEL PILAR CARDENAS CASTAÑEDA	Profesional Universitario	Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano	<i>ROSANA CARDENAS</i>
2	SANDRA PAOLA COLLANTES VELASQUEZ	Profesional Especializado	Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano	<i>[Handwritten Signature]</i>
3	LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO	Asesor Oficina de Control Interno	Control Interno	<i>[Handwritten Signature]</i>
4	ZULAMYS KARINA ALVARADO PACHECO	Profesional Universitario	Control Interno	<i>[Handwritten Signature]</i>

	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Se escoge la opción de reclamo para darle continuidad al ejercicio de prueba.



Inicio | Transparencia y acceso a la información pública | Servicios de atención a la ciudadanía | Participa | Noticias | Noticias

Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRDS)

Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar

- 
Petición
 Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
[ENVÍA UNA PETICIÓN O UN DERECHO DE PETICIÓN](#)
- 
Queja
 Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
[ENVÍA UNA QUEJA](#)
- 
Reclamo
 Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
[ENVÍA UN RECLAMO](#)

Al darle aceptar, automáticamente nos lleva al módulo de PQRSD y se toma la opción de registro de PQRSD como se observa a continuación:



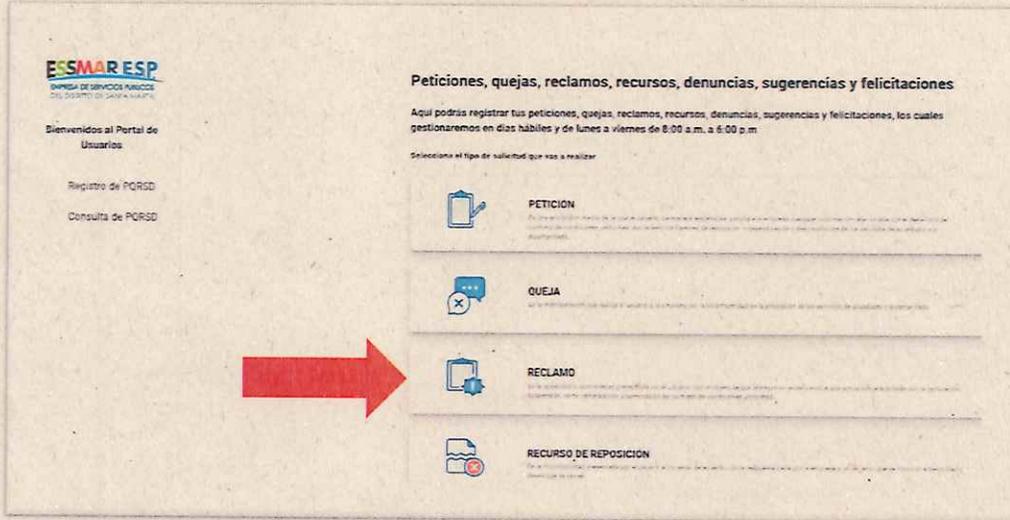

Bienvenidos al Portal de Usuarios
[Registro de PQRSD](#) ←
[Consulta de PQRSD](#)

Bienvenido al módulo de autogestión de PQRs de ESSMAR E.S.P.

[IR AL SITIO](#)

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Se procede a tomar la opción de reclamo para continuar con el ejercicio de prueba.



Posteriormente, se diligencian los campos solicitados con los datos personales del usuario que va a registrar el reclamo como se muestra en la siguiente imagen:

 <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA</p>	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06



BIENVENIDOS al Portal de Usuarios

Registro de PQRS

Consulta de PQRS

RECLAMO

Información del solicitante

Nombre: zulamys karina

Apellido: alvarado pacheco

Tipo de documento: CEDULA CIUDADANIA

Número de documento: 57466030

Teléfono o Celular: *****

Resume los datos registrados y se debe colocar el medio de notificación, el motivo de la solicitud, la descripción de dicha solicitud y adjuntar el reclamo en formato PDF y escoger la factura sobre la cual se va a hacer el reclamo para continuar con el trámite.



BIENVENIDOS al Portal de Usuarios

Registro de PQRS

Consulta de PQRS

RECLAMO

Información de contacto

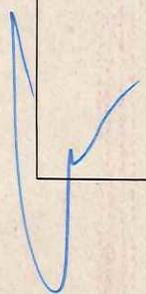
Si la información de contacto no es correcta, puede navegar hacia atrás o puede iniciar nuevamente el proceso de registro.

Debido a que la solicitud es un reclamo, debe relacionar las facturas a reclamar.

Nombre	zulamys karina
Apellido	alvarado pacheco
Tipo de documento	CEDULA CIUDADANIA
Número de documento	57466030
Teléfono o Celular	3005376532
Dirección	CARRERA 16C # 9-48 ALMENDROS
Correo electrónico	zulamys.alvarado@esumar.gov.co
Confirmación de correo	zulamys.alvarado@esumar.gov.co
Pólea (No. de predio)	2244

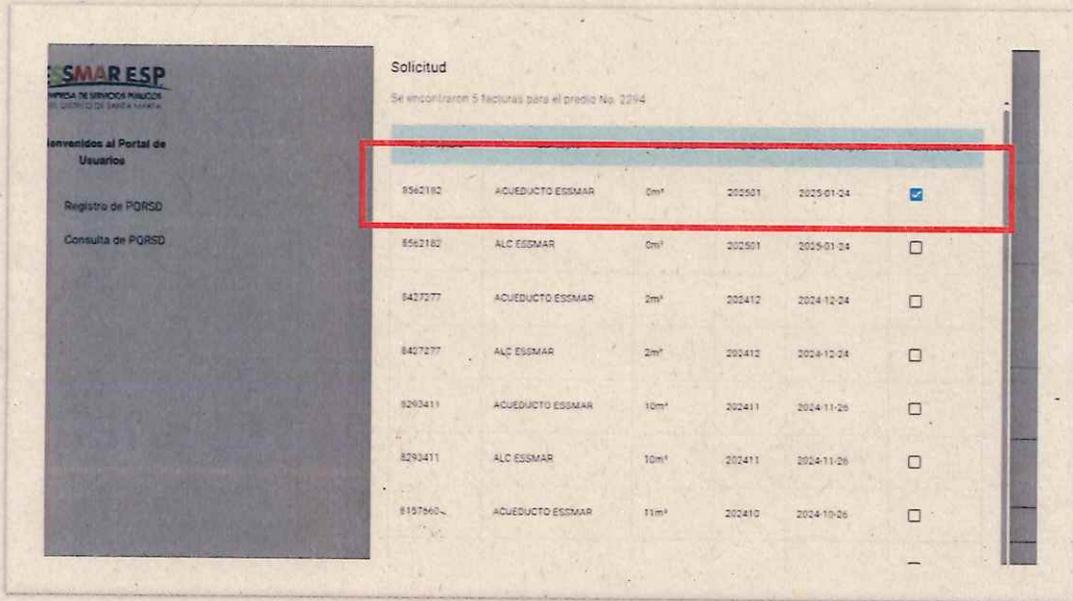
Información de la solicitud

Medio de notificación: Digital



 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Para este caso se toma la factura de ACUEDUCTO ESSMAR periodo 2025-01-24, como se muestra en la siguiente imagen:

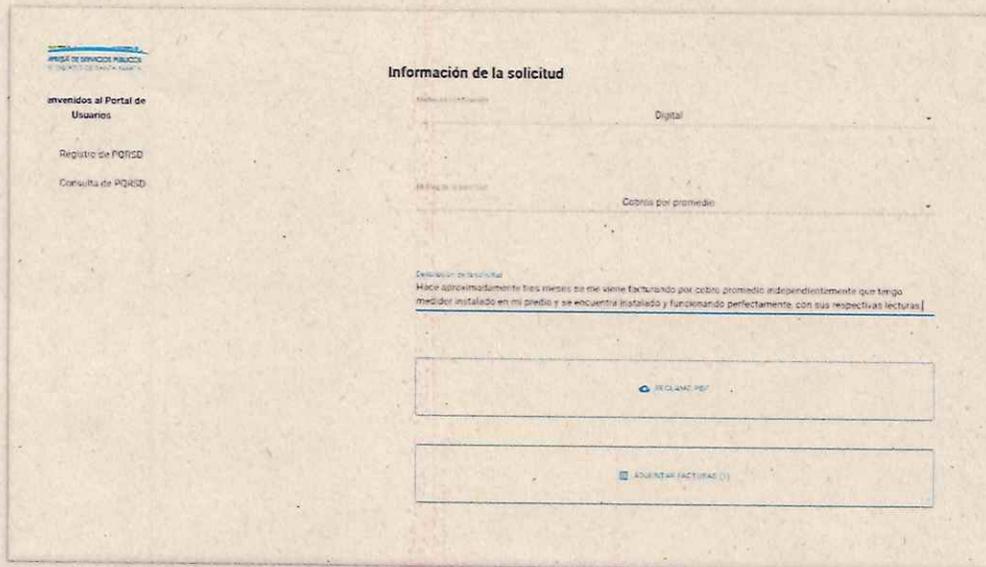


Solicitud

Se encontraron 5 facturas para el predio No. 2294

8562182	ACUEDUCTO ESSMAR	0m³	202501	2025-01-24	<input checked="" type="checkbox"/>
8562182	ALC ESSMAR	0m³	202501	2025-01-24	<input type="checkbox"/>
8427277	ACUEDUCTO ESSMAR	2m³	202412	2024-12-24	<input type="checkbox"/>
8427277	ALC ESSMAR	2m³	202412	2024-12-24	<input type="checkbox"/>
8293411	ACUEDUCTO ESSMAR	10m³	202411	2024-11-26	<input type="checkbox"/>
8293411	ALC ESSMAR	10m³	202411	2024-11-26	<input type="checkbox"/>
8197960	ACUEDUCTO ESSMAR	11m³	202410	2024-10-26	<input type="checkbox"/>

Una vez diligenciada la información anterior se procede a enviar el reclamo.



Información de la solicitud

Medio de contacto: Digital

Método de cobro: Cobros por promedio

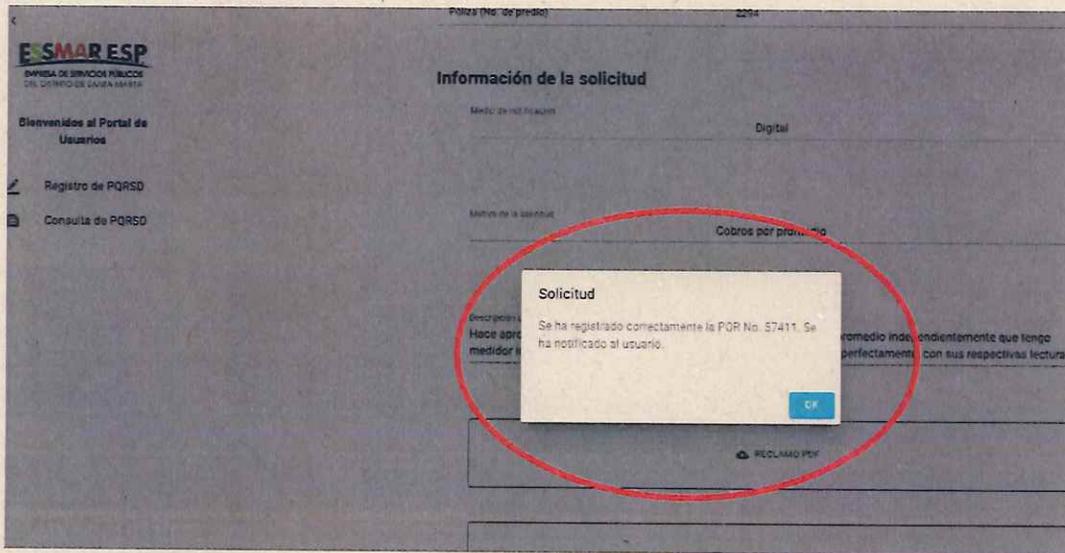
Descripción de la solicitud:
 Hace aproximadamente tres meses en este viene facturando por cobro promedio independientemente que tengo medidor instalado en mi predio y se encuentra instalado y funcionando perfectamente con sus respectivas lecturas.

RECLAMAR PDF

AGUIRAR FACTURAS (1)

 <p>ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA</p>	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Muestra una ventana donde se informa la creación satisfactoria de la solicitud e informando el que se notifica al usuario con el numero de la PQRSD



Una vez creada la solicitud automáticamente nos llega una solicitud al correo electrónico registrado con los detalles de la solicitud creada, como se puede observar en la siguiente imagen.

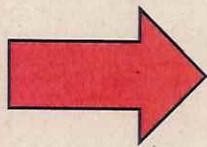
Pqr No. 57411 Registrada ESSMAR E.S.P

notificaciones@extreme.com.co
Para: @ Zulamys Karina Alvarado Pacheco

Responder Responder a todos

Detalles de la Solicitud PQR

Pqr No.: 57411
 Fecha: 2025-02-21 17:17:21
 Tipo de PQR: RECLAMO
 Motivo de PQR: Cobros por promedio
 Nombre del solicitante: zulamys karina alvarado pacheco
 Teléfono del solicitante: 3005376632
 Correo del solicitante: zulamys.alvarado@essmar.gov.co
 Descripción de la solicitud: Hace aproximadamente tres meses se me viene facturando por cobro promedio independientemente que tengo medidor instalado en mi predio y se encuentra instalado y funcionando perfectamente, con sus respectivas lecturas.
 Fecha máxima de solución: 2025-03-13

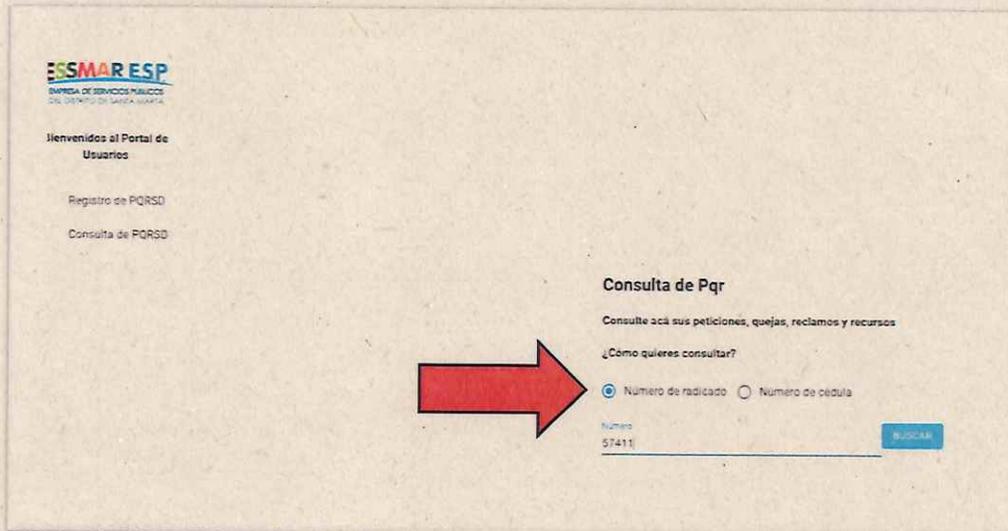


Para consultar el estado de su petición por favor ingrese [aquí](#), navegue al menú Consulta de PQRSD y consulte con el número de radicado o su número de documento.

Si no desea seguir recibiendo estas notificaciones, ingrese [aquí](#)

 ESMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Para hacerle seguimiento a la solicitud el usuario puede ingresar a la opción ingrese aquí en la notificación que llegó a su correo electrónico o por la página web en el módulo PQRSD, ingresando el número de cedula o el número de radicado, como se muestra a continuación:



Consulta de Pqr
 Consulte acá sus peticiones, quejas, reclamos y recursos

¿Cómo quieres consultar?

Número de radicado
 Número de cedula

Numero
 57411 BUSCAR

Una vez ingresado el numero de radicado y darle la opción buscar se abre una ventana donde se refleja la información del reclamo, como se muestra en la siguiente imagen.



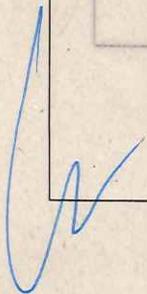
Pqr No. 57411

1 Radicación 2 Gestión de respuesta 3 Atención 4 Gestión de notificación 5 Notificación 6 Formas finalizadas

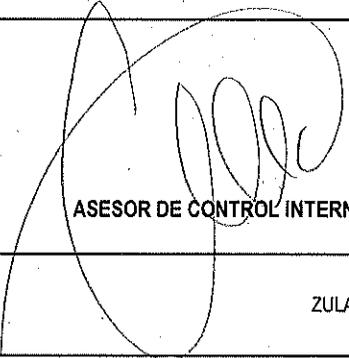
Tipo de trámite: RECLAMO
Motivo: Cobros por promedio
Fecha de radicado: 2025-02-21
Nombre solicitante: Zulmarys Karina Alvarado Pacheco
Predio: 2294
Dirección: CARRERA 16C # 9-48 ALMENDROS
Solicitud:
 Hace aproximadamente tres meses se me viene facturando por cobra promedio independientemente que tengo medidor instalado en mi predio y se encuentra instalado y funcionando perfectamente con sus respectivas lecturas.

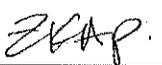
Descarga tu componente

ID	Tipo archivo	Nombre	Descargar
81929	SOLICITUD USUARIO	RECLAMO por	



		PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL			CODIGO	CI-F06
		FORMATO	Seguimiento a Planes de Mejoramiento			VERSIÓN	02
Plan de mejoramiento		PQRSD					
Fecha del Seguimiento		2025/02/21		Corte del Seguimiento (31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre)		31 de diciembre 2024 (prorrogado 31 de enero de 2025)	
Item	Observación / Hallazgo	Acción correctiva implementada	Soporte que evidencia cumplimiento de la acción correctiva implementada	Estado de la Acción correctiva implementada	Responsable	Observaciones	
1	El formulario de PQRS de la página web, no se genera un número de radicado, imposibilitando al usuario hacer seguimiento al estado de su solicitud por este medio	Se realizó la solicitud al proveedor del sistema EXTREME desde el 23/04/2024 y el mismo se encuentra en desarrollo	<p>Modulo PQRSD funcionando, se resalta que la prueba en el módulo de PQRSD fue realizada utilizando los correos electrónicos de la trabajadora oficial Rosana Cárdenas.</p> <p>Se evidenció mediante la prueba realizada en el módulo PQRSD, que al momento de un usuario realizar una solicitud, este recibe un correo electrónico con los datos diligenciados en dicha solicitud, con el número de radicado; es importante resaltar que además el módulo PQRSD se le habilitó un espacio para hacerle el respectivo seguimiento a la solicitud realizada, el cual se realiza ingresando el número de radicado o el número de identificación.</p>	CUMPLIDO	ROSANNA PARDO	Ver acta de reunion anexa	


ASESOR DE CONTROL INTERNO ESSMAR

Profesional de Control Interno que realiza el seguimiento	ZULAMYS KARINA ALVARADO PACHECO	
Los arriba firmantes declaran que han revisado el presente documento y lo encuentran ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad se presentan para la firma.		