Informe de gestión 2024

ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Tabla de contenido

1. Normalizar la operación AyA 10
   1.1. Calidad de agua Acueducto 10
   1.2. Continuidad acueducto 17
   1.3. Calidad en la prestación de Alcantarillado 34
2. Reducir las pérdidas de acueducto 45
   2.1. Pérdidas Técnicas y Comerciales 45
3. Renegociar contrato de Aseo y Alumbrado 58
   3.1. Eficiencia de recaudo de Aseo 59
   3.2. Calidad de los servicios 59
   3.3. Actividades complementarias 71
   3.4. Alumbrado público 78
   3.5. Alumbrado navideño 81
   3.6. Censo de alumbrado público 83
4. Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio. 86
   4.1. Plan estratégico 2024 – 2027 86
   4.2. Plan de acción 91
   4.3. Plan de gestión y resultados – PGR 95
   4.4. Gestión de la calidad 96
   4.5. Implementación de MIPG 99
   4.6. Sistema de control Interno 104
5. Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores. 116
   5.1. Plan de capacitaciones 116
   5.2. Cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos (PBIL) 119
   5.3. Índice de Capital Comunicacional 122
6. Actualizar las tecnologías de operación y de información. 130
   6.1. Diagnóstico del proceso 130
   6.2. Acciones implementadas 134
7. Incrementar Ingresos 153

7.1. Suscriptores 154
7.2. Recuperación de cartera 158
7.3. Facturación 176
7.4. Subsidios y contribuciones 178
7.5. Micromedición 180
7.6. Micromedición efectiva 188
8. Generar equilibrio ambiental 192
8.1. Playatones 192
8.2. Charlas Ambientales (Manejo de residuos sólidos) 196
9. Disminuir costos operativos y funcionales 199
9.1. Presupuesto 199
9.7. Gastos de Personal unidad Aseo 203
9.8. Gasto de Funcionamiento unidad de Alumbrado Público 204
9.9. Gastos de Personal unidad Alumbrado Público 205
9.10. Bienestar social y capacitaciones 205
9.11. Cajas menores 206
9.12. Gastos Financieros ESSMAR vigencia 2024 206
9.13. Servicio a la deuda. 207
9.14. Inversión. 208
9.15. Operación comercial. 208
9.16. Costos de nómina unidad Acueducto 209
9.17. Costos de nómina unidad Alcantarillado 209
9.18. Costos de nómina unidad Aseo 210
9.19. Ejecución de ingresos 210
9.20. Recaudos de Subsidios ESSMAR E.S.P. 2024 213
9.21. Recaudo Air-e 2024 214
9.22. Recaudo Alquiler espacio para Antenas 215
9.23. Recaudo para terceros 215
9.24. Constitución de cuentas por pagar presupuestales 216

10. Lograr relación integral con grupos de interés 218
10.1. Gestión Social-Comunidades 218
10.2. PQR'S 221
11. Vincular clientes 224
11.1. Actualización del catastro de redes 224

Tabla de Ilustraciones

Tabla 1 IRCA 10
Tabla 2 Volumen salida de agua tratada (salida de planta) 12
Tabla 3 Consumo químicos 13
Tabla 4 Mantenimiento Captación del Río Manzanares y módulo 1 de la PTAP Mamatoco 14
Tabla 5 Mantenimiento Captación del Río Piedra y módulo 2 de la PTAP Mamatoco 14
Tabla 6 Mantenimiento Captación del Río Gaira y unidades de tratamiento de la PTAP El Roble 14
Tabla 7 Detalle anual Purgas en hidrantes y puntos de muestreo. 16
Tabla 8 17
Tabla 9 Reparaciones 21
Tabla 10 Tapas de Manhole 34
Tabla 11 Mantenimiento de redes 37
Tabla 12 Ordenes de trabajo 40
Tabla 13 Sectores con reposición de redes. 42
Tabla 14 IANC 45
Tabla 15 IPUF 46
Tabla 16 Agua suministrada y facturada 47
Tabla 17 Irregularidades 49
Tabla 18 Erradicación de irregularidades 50
Tabla 19 M3 Recuperados 52
Tabla 20 M3 Recuperados por estrato 52
Tabla 21 Negociaciones irregularidades 52
Tabla 22 Recaudo efectivo por irregularidades 52
Tabla 23 Instalación de medidores ANC 56
Tabla 24: CMI Aprendizaje y Crecimiento. 86
Tabla 25: CMI Perspectiva de Operaciones 87
Tabla 26: CMI Perspectiva de Clientes y Mercados 87
Tabla 27: CMI Perspectiva Generación de valor 88
Tabla 28 Resultados Aprendizaje y Crecimiento. 88
Tabla 29 Resultados Operaciones 89
Tabla 30 Resultados Clientes y Mercado. 89
Tabla 31 Resultados Creación de valor. 90
Tabla 32 Resultados Plan de Acción 2024 92
Tabla 33 IUS 96

Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS

El direccionamiento estratégico es crucial para garantizar que las decisiones y acciones diarias se alineen con las metas a largo plazo de la organización, así como con las expectativas de la sociedad y los estándares internacionales. En el contexto actual, los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas juegan un papel fundamental en este proceso, ya que estos proporcionan un marco global que fomenta la integración de prácticas responsables y sostenibles en la gestión empresarial. Las empresas de servicios públicos deben estructurar su estrategia de manera que no solo busquen el crecimiento económico, sino que también promuevan el acceso universal a los servicios, la eficiencia energética y la protección del medio ambiente, todo ello contribuyendo de manera directa a los ODS, tales como el cuidado de la vida submarina (ODS 14) y la gestión responsable del agua (ODS 6).

Además, es esencial que el direccionamiento estratégico sea liderado por la alta dirección de la empresa, ya que son los altos ejecutivos quienes tienen la visión y el poder de influencia necesarios para integrar los ODS de manera efectiva en la cultura corporativa y en los planes operativos. La alineación de los objetivos estratégicos de la empresa con los ODS requiere de un compromiso firme desde la cúpula organizacional para asegurar que las decisiones sean sostenibles y que los recursos se destinen de manera eficaz. Este enfoque no solo mejora la competitividad de la empresa a largo plazo, sino que también contribuye al bienestar social y ambiental, posicionando a la organización como un líder en la implementación de políticas sostenibles y responsables en el sector de servicios públicos.

La ESSMAR ESP, como prestadora de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta definió su Plan Empresa 2024-2027, como una estrategia para llevar sus negocios a un punto de equilibrio financiero, ambiental y social, aspectos fundamentales para el desarrollo de la Organización.

Este Plan, es una puesta que como organización tenemos hacia el futuro, sin olvidar las particularidades y retos que tenemos en el presente. Hoy como organización miramos cada unidad de negocio con optimismo,

porque somos conscientes que navegamos en una tripulación que une voluntades de colaboradores internos y externos, fijados en mirar con ojos nuevos los desafíos del distrito y su área de influencia. Es así que como empresa se ha instituido unos objetivos que definen la generación de valor organizacional, que permitirán lograr: 1) Incrementar los ingresos, 2) Disminuir costos operativos y funcionales y, 3) Generar equilibrio ambiental.

Hablar de los servicios públicos del Distrito de Santa Marta, es hacer regresión de la operación de acueducto y alcantarillado que inició formalmente en el año 1959, donde se constituye la Sociedad "Acueductos y Alcantarillados del Magdalena S.A.", "ACUADELMA" que posteriormente paso a llamarse "ACUAMARTA" en 1972 mediante Escritura Pública No. 852. Posterior a esta, nace la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Marta EMPOMARTA S.A., que se constituye como una Empresa Industrial y Comercial del Estado, organizada como sociedad anónima del orden Municipal, con domicilio en la ciudad de Santa Marta; la cual duro en operación 20 años, representada legalmente por el alcalde.

EMPOMARTA S.A., deja de existir en 1989, esto a raíz de problemáticas estructurales en la operación y el servicio, relacionados; con la baja cobertura de los servicios, inadecuado sistema de facturación, medición y recaudo, contaminación de los cuerpos de agua, fugas de agua tratada y de aguas negras, al igual que conexiones fraudulentas.

Es así como; mediante Escritura Pública No. 1830 de octubre de 1989 EMPOMARTA S.A. entrega en fideicomiso al Distrito toda la infraestructura del acueducto y alcantarillado para que los administre por sí mismo o por intermedio de terceros previo contrato de arrendamiento. El 14 de noviembre de 1989 según escritura No. 1895 se constituyó legalmente METROAGUA S. A., como sociedad anónima y de Economía Mixta del nivel Distrital, la cual presto sus servicios 27 años consecutivos, término contractual que expiró el 17 de abril de 2017.

Ante el vencimiento del contrato celebrado con la sociedad METROAGUA S.A. E.S.P., se hizo necesario implementar un esquema transitorio de prestación llevado a cabo a través del operador "Veolia" 2017-2018.

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, definió su naturaleza jurídica a partir del decreto 282 en el año 2016, como una "Empresa industrial y comercial del Distrito Turístico, Cultural e

Histórico de Santa Marta, de carácter oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada a la Alcaldía Mayor del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta".

Pero es hasta el periodo 2019, que asume la operación de manera integral de los servicios de acueducto, alcantarillado, alumbrado público y Supervisión del contrato de aseo, definiéndola como la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

Es así como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, "Trabajamos con pasión por servir, avanzando por el bienestar de nuestra comunidad, teniendo la convicción de sumar voluntades para un desarrollo ambiental, social y económico".

A partir de la vigencia 2021, la Superservicios producto de un análisis minucioso que debelaban aspectos críticos en materia financiera, técnica, operativa y comercial decide tomar posesión de la Empresa, decisión adoptada mediante Resolución SSPD 20221000237145. Esta decisión, se realizó con el objeto de tomar medidas para buscar una solución empresarial dirigida a garantizar la eficiente prestación de los servicios a los usuarios, en el corto y largo plazo, cumpliendo con la regulación.

Bajo la situación de intervención, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó en el año 2022 a la Empresas Públicas de Medellín (EPM) como nuevo agente especial de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.)

El 10 de Enero de 2024 finalizó la administración de la operación por parte de la empresa de servicios públicos de Medellín (EPM) y durante la vigencia 2024 la empresa tuvo un total de 4 agentes especiales, iniciando con: Jorge Lopez (11 de Enero al 14 de Agosto), Pedro Sanchez (15 de Agosto al 28 de Agosto), Isis Navarro (29 de Agosto al 16 de Diciembre) y Erney Velasquez (17 de Diciembre a la fecha)

3 SALUD Y BIENESTAR

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Normalizar la operación AyA

ESSMAR E.S.P.

1.Normalizar la operación AyA

Este objetivo estratégico tiene como propósito la implementación de acciones que le permitan a la entidad no solo operar los sistemas de manera correcta sino también prestar un servicio de calidad de cara a la ciudadanía.

Es importante reconocer que los sistemas actuales se encuentran en desequilibrio técnico y financiero, toda vez que la ciudad o el distrito de santa marta cuenta con redes tanto de acueducto como de alcantarillado que ya han alcanzado su vida útil, además de que la capacidad actual del sistema ha sido superada por el crecimiento poblacional.

El estado actual del servicio público de acueducto en el distrito de Santa Marta se presta de forma frecuenciada, debido en gran medida al déficit existente entre la oferta y la demanda de volumen de agua potable necesaria para prestar un servicio al 100%, razón que obliga a la ESSMAR E.S.P a realizar operativos de distribución para lograr cubrir la necesidad de toda la ciudad.

A continuación, se presentan los resultados de la gestión en el año 2024 en materia de calidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios de la entidad.

1.1. Calidad de agua Acueducto

En la siguiente tabla se observa la variación del Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA, reportado por el área de Laboratorio de Calidad de Agua. Este indicador se calcula según lo establecido en la Resolución 2115 del 2007.

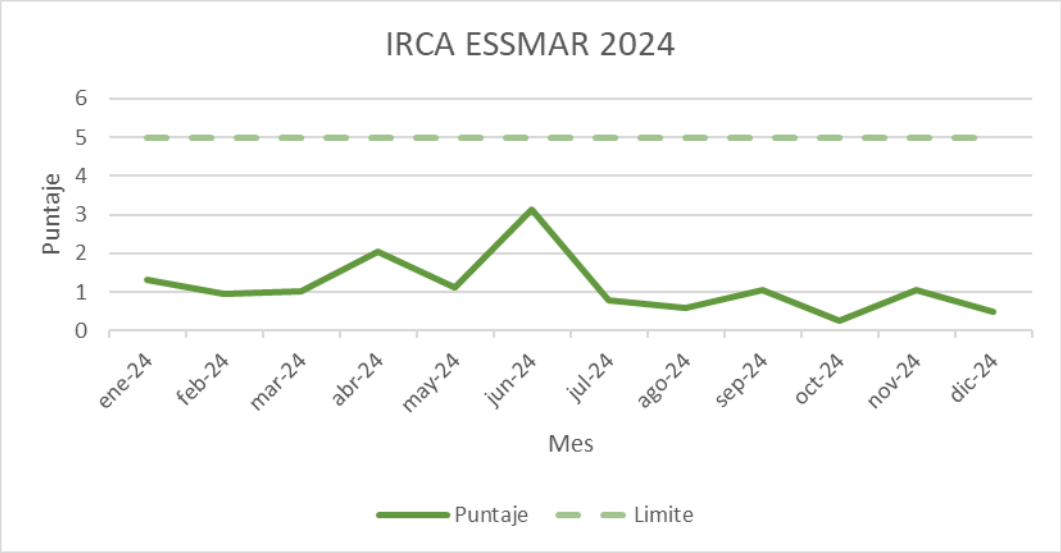
Tabla 1 IRCA

Mes	Puntaje
ene-24	1,3
feb-24	0,94
mar-24	1,03
abr-24	2,05
may-24	1,11
jun-24	3,14
jul-24	0,79
ago-24	0,58

Mes	Puntaje
sep-24	1,06
oct-24	0,25
nov-24	1,06
dic-24	0,49

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 1 IRCA



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el valor más alto para el año 2024 fue de 3,14, en el mes de junio, sin embargo, se mantiene por debajo del valor máximo establecido de 5% lo que significa de acuerdo con la resolución 2115 de 2007 el agua no tiene riesgo para el consumo humano.

- **Producción y abastecimiento**

Como parte de las funciones misionales de la empresa se debe cumplir con el proceso de potabilización de agua potable es por ellos que durante el año 2024 desde el área de producción se ejecutaron las actividades necesarias para garantizar que el agua entregada a los usuarios cumpliera con la normativa vigente.

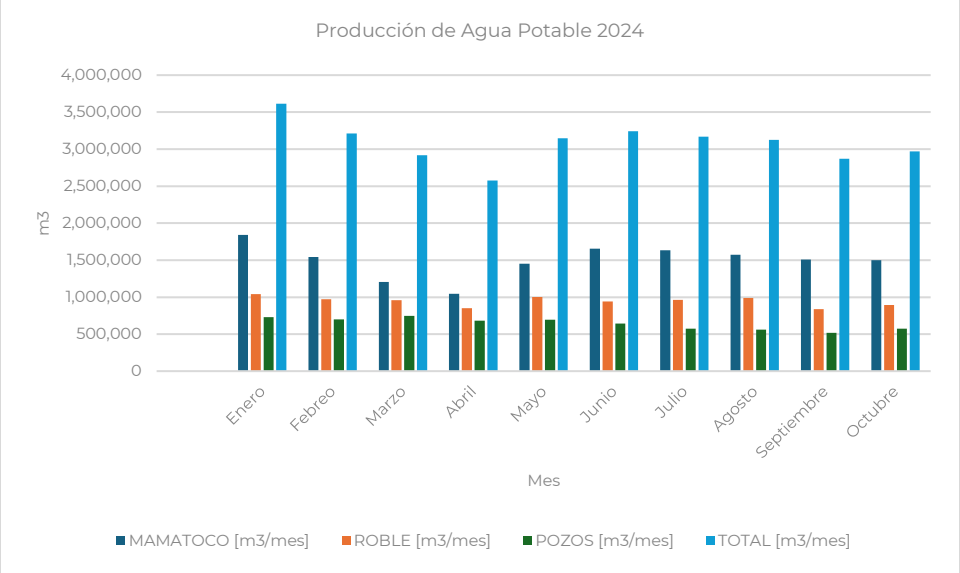
A continuación, se detalla el comportamiento de producción que tuvieron nuestras plantas de potabilización Mamatoco y el roble y los pozos durante el año 2024:

Tabla 2 Volumen salida de agua tratada (salida de planta)

PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE 2024				
MES	MAMATOCO [m3/mes]	ROBLE [m3/mes]	POZOS [m3/mes]	TOTAL [m3/mes]
Enero	1.839.536	1.041.615	731.541	3.612.692
Febrero	1.542.223	971.374	698.837	3.212.434
Marzo	1.206.831	960.643	749.109	2.916.583
Abril	1.043.570	849.634	682.058	2.575.262
Mayo	1.449.943	1.002.813	696.273	3.149.029
Junio	1.655.646	943.106	642.446	3.241.198
Julio	1.631.983	964.183	573.800	3.169.966
Agosto	1.574.166	987.211	562.575	3.123.952
Septiembre	1.510.111	838.868	519.467	2.868.446
Octubre	1.500.446	894.419	573.135	2.968.000
Noviembre	1.511.278	965.737	462.564	2.939.579
Diciembre	1.727.894	1.094.831	360.375	3.183.100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 1 Producción agua potable



Fuente: Elaboración propia.

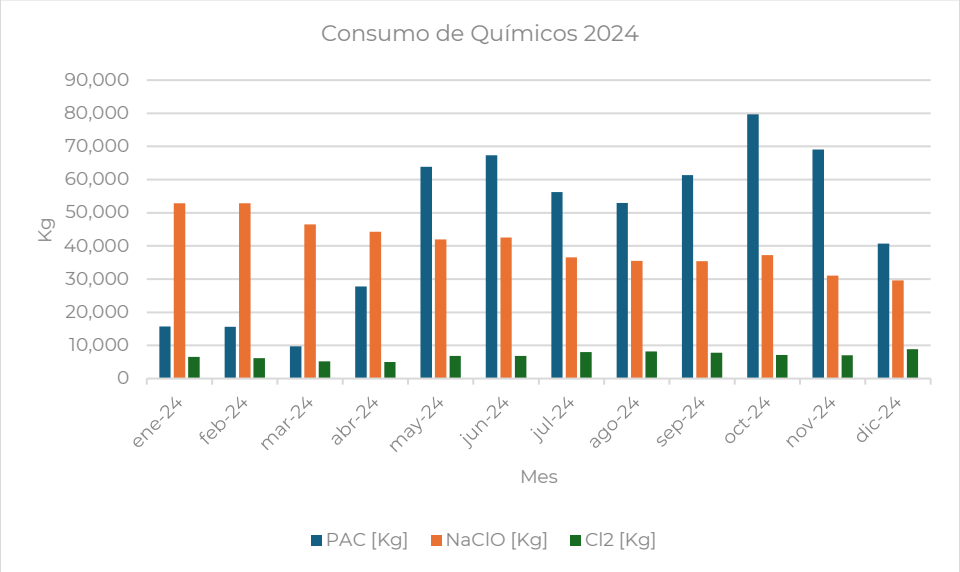
Ahora, para cumplir con los parámetros establecidos de acuerdo con la resolución 2115 se emplearon los siguientes insumos químicos: Cloro Gas, Hipoclorito de Sodio e Hipoclorito de Sodio, el consumo de estos insumos durante el año 2024 fue el siguiente:

Tabla 3 Consumo químicos

CONSUMO MENSUAL QUIMICOS 2024			
MES	PAC [Kg]	NaClO [Kg]	Cl2 [Kg]
ene-24	15.737	52.822	6.522
feb-24	15.595	52.822	6.172
mar-24	9.725	46.524	5.232
abr-24	27.761	44.250	4.982
may-24	63.827	42.000	6.823
jun-24	67.386	42.500	6.862
jul-24	56.225	36.524	8.027
ago-24	52.975	35.520	8.180
sep-24	61.360	35.366	7.750
oct-24	79.690	37.208	7.119
nov-24	69.095	31.100	7.065
dic-24	40.675	29.601	8.869
TOTAL	560.051	486.237	83.603

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 2 Consumo químicos



Fuente: Elaboración propia.

Durante los meses de enero a marzo se observa un bajo consumo del insumo químico policloruro de aluminio debido al inicio de la temporada de sequía, este comportamiento obedece también a la disminución en la producción por la misma causa.

Con el fin de mantener, optimizar el rendimiento de las estructuras y procesos de potabilización y dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico

(RAS, resolución 330 del 2017), ESSMAR E.S.P., realizó el mantenimiento y lavado de las unidades de tratamiento de las plantas., a continuación, se encuentran relacionadas las actividades más importantes realizadas durante el año 2024:

Tabla 4 Mantenimiento Captación del Río Manzanares y módulo 1 de la PTAP Mamatoco

Mantenimiento Captación del Río Manzanares y módulo 1 de la PTAP Mamatoco				
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	OBSERVACIONES	TIEMPO TOTAL
22/01/2024	6:00	15:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	9:00:00
27/04/2024	19:48	22:35:00	Corrección fuga línea de aducción Río Manzanares	2:47:00
28/05/2024	5:45:00	16:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	10:15:00
30/05/2024	10:40:00	18:00:00	Salida por alta turbiedad	7:20:00
10/06/2024	14:30:00	16:05:00	Taponamiento de rejilla en captación	1:35:00
11/06/2024	8:06:00	11:00:00	Mantenimiento válvula bypass	2:54:00
25/06/2024	7:49:00	16:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	8:11:00
3/10/2024	7:50:00	15:31:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	7:41:00
8/10/2024	17:33:00	19:20:00	Fuera de servicio por calidad superior a los 2000 NTU	1:47:00
12/11/2024	6:00:00	13:43:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	7:43:00
16/11/2024	17:48:00	20:15:00	Fuera de servicio por problemas en la bomba dosificadora	2:27:00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Mantenimiento Captación del Río Piedra y módulo 2 de la PTAP Mamatoco

Mantenimiento Captación del Río Piedra y módulo 2 de la PTAP Mamatoco				
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	OBSERVACIONES	TIEMPO TOTAL
29/01/2024	5:50:00	14:56:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	9:06:00
14/05/2024	6:20:00	13:35:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	7:15:00
2/07/2024	7:00:00	14:45:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	7:45:00
13/09/2024	8:50:00	14:45:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	5:55:00
27/09/2024	6:16:00	15:35:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	9:19:00
15/10/2024	6:06:00	13:00:00	Mantenimiento e impermeabilización en el canal de rio piedra	6:54:00
23/10/2024	6:00:00	12:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	6:00:00
10/12/2024	6:00:00	16:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	10:00:00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6 Mantenimiento Captación del Río Gaira y unidades de tratamiento de la PTAP El Roble

Mantenimiento Captación del Río Gaira y unidades de tratamiento de la PTAP El Roble				
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	OBSERVACIONES	TIEMPO TOTAL
23/01/2024	5:45:00	15:32:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	9:47:00
21/05/2024	5:40:00	20:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	14:20:00
26/06/2024	5:30:00	16:30:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento	11:00:00
17/07/2024	5:30:00	0:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento//Intervención contratista	18:30:00
18/07/2024	0:00:00	4:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento//Intervención contratista	4:00:00
5/09/2024	5:30:00	0:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento//Intervención medidor de salida	18:30:00
6/09/2024	0:00:00	4:22:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento//Intervención medidor de salida	4:22:00
19/09/2024	5:30:00	20:00:00	Fuera de Servicio por Mantenimiento programado	14:30:00
30/10/2024	6:00:00	15:00:00	Mantenimiento captación y módulos de tratamiento//Intervención de contratista ampliación de la planta	9:00:00
26/11/24	6:00:00	14:00:00	Fuera de servicio por mantenimiento	8:00:00

Fuente: Elaboración propia.

Estas actividades se realizaron dando cumplimiento al cronograma establecido por parte del área de producción, estas tareas son de gran importancia porque permiten garantizar la continuidad de abastecimiento a las plantas de tratamiento de Mamatoco y el roble.

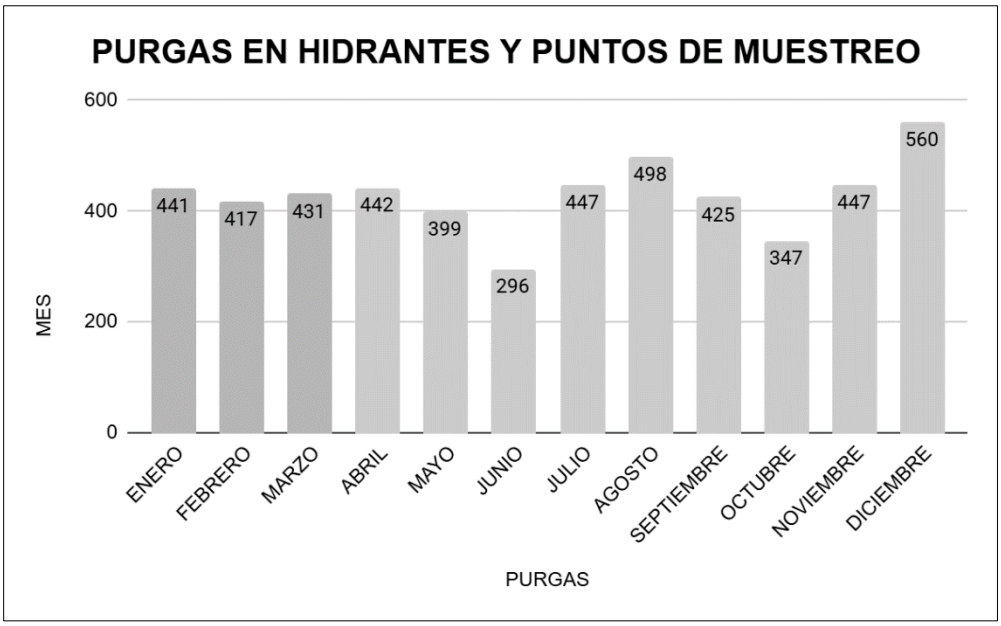
- **Distribución y mantenimiento**

Purgas en hidrantes y puntos de muestreo

En cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo para el año 2024, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P., ha dado continuidad a las actividades de purga en hidrantes y puntos de muestreo de las redes de distribución de acueducto en las zonas norte y sur de la ciudad. Estas actividades tienen como objetivo optimizar el funcionamiento de la red y garantizar la calidad del servicio de agua potable.

A continuación, se presenta la tabla y la gráfica con el detalle mensual de purgas ejecutadas durante el año 2024.

Ilustración 2



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7 Detalle anual Purgas en hidrantes y puntos de muestreo.

Purga	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Hidrante	265	257	249	289	237	144	244	236	234	180	258	326
Punto de muestreo	176	160	182	153	162	152	203	262	191	167	189	234
TOTAL	**441**	**417**	**431**	**442**	**399**	**296**	**447**	**498**	**425**	**347**	**447**	**560**

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 3 Purgas en hidrantes

Fuente: Elaboración propia.

1.2. Continuidad acueducto

A continuación, se presenta el Índice de Continuidad, calculado de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución 2115 de 2007. Este indicador permite monitorear y evaluar la eficiencia operativa y la estabilidad del servicio de acueducto, siendo una herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua y al cumplimiento de los estándares regulatorios.

$$IC = \frac{NHs \; x \; Ps}{Ht \; x \; Pt} \; x \; \frac{24 \; h}{dia}$$

Donde:

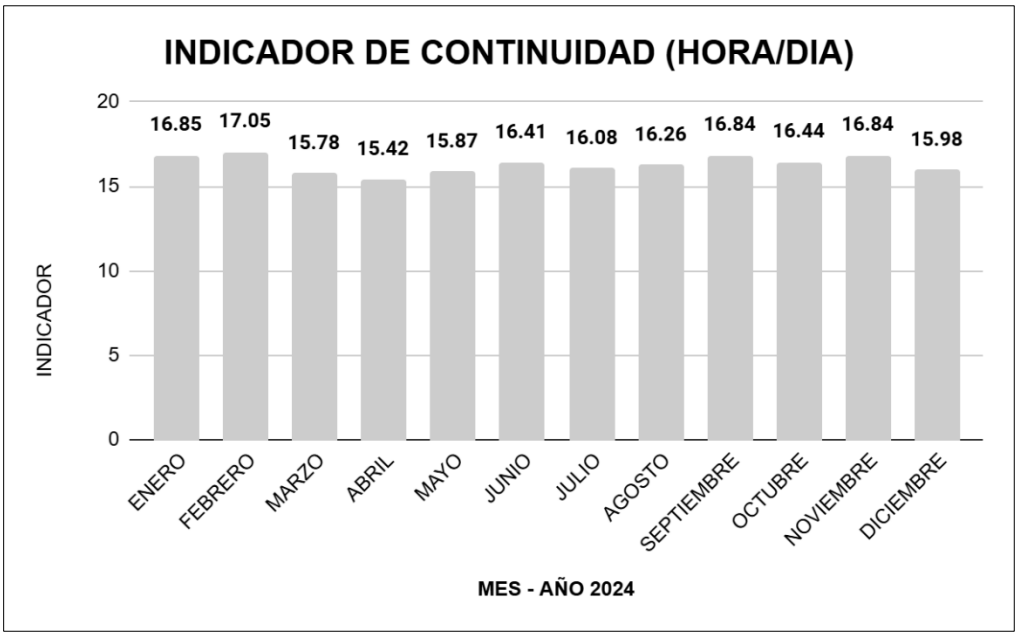
- IC: Índice de Continuidad
- NHs: Número total de suscriptores en el sector, que representa la base de usuarios a los cuales se presta el servicio.
- Ps: Número de horas al mes en las cuales se abasteció al sector, lo que permite evaluar la disponibilidad del servicio en el periodo correspondiente.
- Ht: Total de horas en el mes, utilizado para calcular el tiempo total disponible durante el período evaluado.
- Pt: Total de suscriptores en la ciudad, que sirve para contextualizar el índice de continuidad a nivel global, comparando el sector con el total de usuarios de la ciudad.

Tabla 8

INDICADOR	Año 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
Continuidad	16,85	17,05	15,78	15,42	15,87	16,41	16,08	16,26	16,84	16,44	16,84	15,98

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4



Fuente: Elaboración propia.

A lo largo de 2024, el Índice de Continuidad mostró fluctuaciones debido a varios factores externos, como los fenómenos climáticos de El Niño y La Niña, y situaciones técnicas que afectaron la disponibilidad hídrica en algunas zonas de la ciudad. A pesar de estos desafíos, se mantuvo un nivel general de continuidad del servicio aceptable, con un índice promedio anual de aproximadamente 16 horas por día. La empresa implementó estrategias operativas correctivas que incluyeron la reestructuración de los operativos de distribución, mantenimiento de infraestructura crítica y el uso de métodos alternativos de abastecimiento como los carrotanques.

Durante enero de 2024, el índice de continuidad fue de 16.85 horas/día, lo que indica que, en promedio, los usuarios tuvieron acceso al servicio durante más de 16 horas al día. Este valor refleja un mes sin interrupciones significativas en el servicio, lo que demuestra que las operaciones de distribución funcionaron adecuadamente y el caudal de agua disponible fue suficiente para cubrir la demanda.

En febrero, el índice aumentó ligeramente a 17.05 horas/día, lo que refleja una mejora en la continuidad del suministro. Este incremento se debió a la estabilidad operativa de las plantas de tratamiento y una mejor gestión

en la distribución del agua, lo que permitió mantener un buen nivel de continuidad en el servicio.

En marzo, el índice de continuidad disminuyó a 15.78 horas/día. Este descenso estuvo relacionado con el inicio del fenómeno climático de El Niño, que redujo el caudal de agua disponible en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAPs). La disminución en el caudal obligó a reestructurar los operativos de distribución, implementando medidas alternativas de abastecimiento como el uso de carrotanques para garantizar el servicio en sectores más afectados por la falta de agua.

La tendencia a la baja en el índice de continuidad continuó **en abril**, con un valor de 15.42 horas/día, debido a la persistencia del fenómeno de El Niño. Este fenómeno provocó una disminución considerable en el volumen de agua disponible en las PTAPs, lo que afectó la capacidad de las plantas para cumplir con la demanda. Como respuesta, se ajustaron los horarios y frecuencias de distribución, y se utilizó el suministro mediante carrotanques para paliar la situación.

En mayo, el índice de continuidad se estabilizó, alcanzando 15.87 horas/día. Aunque los efectos del fenómeno de El Niño seguían presentes, las acciones correctivas implementadas a lo largo del mes permitieron mejorar la distribución y reducir los cortes en el suministro, lo que resultó en una continuidad aceptable del servicio.

En junio, el índice aumentó a 16.41 horas/día, lo que reflejó una mejora en la disponibilidad de agua gracias a la disminución de los efectos del fenómeno de El Niño. A medida que el caudal de las PTAPs aumentó, se reestructuraron los operativos de distribución para ofrecer un servicio más continuo y eficiente, reduciendo la necesidad de utilizar métodos alternativos de abastecimiento.

En julio, el índice se mantuvo en 16.08 horas/día, lo que continuó reflejando una mejora en la continuidad del servicio. La recuperación del caudal en las PTAPs y la optimización de los operativos permitieron mantener un nivel adecuado de suministro de agua, con una distribución más eficiente.

En agosto, el índice alcanzó 16.26 horas/día, lo que denota una estabilización en la disponibilidad hídrica. Gracias al fin de la fase más crítica del fenómeno de El Niño, las plantas de tratamiento pudieron

operar con mayor capacidad, lo que permitió mejorar la distribución del agua y reducir la dependencia de los carrotanques.

En septiembre, el índice aumentó a 16.84 horas/día, lo que representó la mejora más significativa del año. Esto se debió al inicio del fenómeno de La Niña, que incrementó el caudal disponible en las PTAPs, permitiendo una distribución más estable y reduciendo la necesidad de utilizar medios alternativos. La mejora en el caudal también permitió realizar una distribución más equitativa del recurso, beneficiando a más sectores de la ciudad.

En octubre, el índice se mantuvo en 16.44 horas/día, lo que refleja un buen nivel de continuidad en el suministro de agua. A pesar de la mejora en el caudal de las PTAPs, la demanda seguía siendo mayor que la oferta disponible, por lo que se continuó con los operativos de distribución por sectores para optimizar el uso del recurso hídrico y asegurar un servicio adecuado a todos los sectores.

En noviembre, el índice se mantuvo en 16.84 horas/día, lo que indicó que la estabilidad en el caudal y la capacidad operativa de las PTAPs se habían consolidado. Las medidas adoptadas durante el año, como la reestructuración de los operativos de distribución, permitieron mantener un suministro estable y eficiente, garantizando que la mayoría de los usuarios recibieran agua de manera continua.

Finalmente, **en diciembre**, el índice disminuyó a 15.98 horas/día, debido a dificultades técnicas en el sistema de distribución, especialmente en el sector Zona P1, donde se registraron fallas electromecánicas en varios pozos de abastecimiento. Este descenso se debió principalmente a la incapacidad de los pozos Ciudad del Sol, U2 y Santa Clara para operar con normalidad. Estas fallas afectaron temporalmente el suministro de agua a más de 14,000 suscriptores.

Ante esta situación, ESSMAR E.S.P. adoptó varias medidas correctivas, como el mantenimiento y rehabilitación de pozos. En particular, el pozo U2 fue restaurado, beneficiando a sectores como Concepción II, III, IV y V, Andrea Carolina, Filadelfia y Nuevo Horizonte. Además, se firmó un convenio con la constructora Bolívar para optimizar y mantener los pozos Santa Clara y Ciudad del Sol, asegurando su operatividad a largo plazo.

A fin de garantizar el suministro de agua en los sectores afectados, se activó un plan de contingencia, que incluyó la distribución de agua mediante carrotanques. En total, se realizaron 61 servicios con carrotanque sencillo y 213 servicios con carrotanque doble troque, entregando un total de 5,844 m^3 de agua potable. Esta respuesta inmediata permitió mitigar los efectos de las fallas técnicas y garantizar la continuidad del servicio.

En general, el Índice de Continuidad en 2024 reflejó un servicio adecuado, con un desempeño positivo en la mayoría de los meses, a pesar de las fluctuaciones causadas por factores climáticos como los fenómenos de El Niño y La Niña, así como algunos problemas técnicos en diciembre. Las medidas adoptadas para garantizar el suministro, como la reestructuración de los operativos de distribución y el uso de medios alternativos, fueron fundamentales para asegurar un servicio de agua continuo y eficiente.

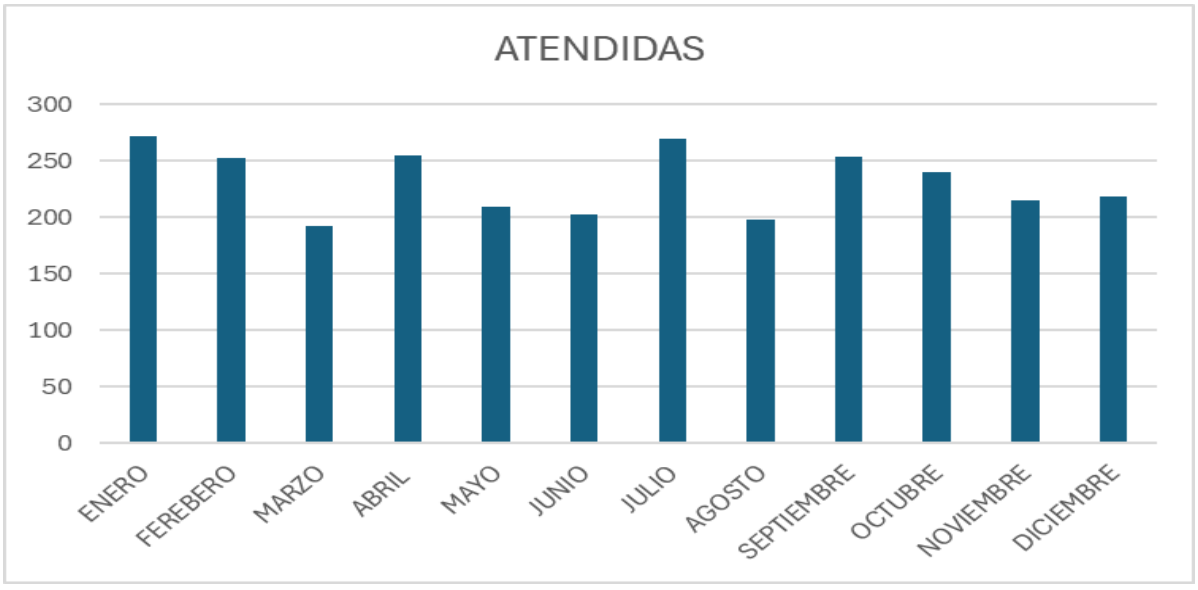
- **Indicador de atención de fuga**

Tabla 9 Reparaciones

2024	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
REPARACIONES	272	253	192	255	209	202	270	198	254	240	215	218

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 5 Reparaciones



Fuente: Elaboración propia.

Durante el año 2024, la cantidad de fugas atendidas mostró una disminución significativa en el primer semestre, atribuida al impacto del fenómeno de El Niño, que redujo la presión en las redes debido a restricciones en el suministro de agua. Este fenómeno, junto con intervenciones correctivas y preventivas, permitió minimizar las fugas en este período.

En el segundo semestre, con la normalización del servicio y el incremento de la demanda, las fugas se estabilizaron con leves aumentos en los meses de agosto y noviembre. Esto se debió a la recuperación de la presión en las redes y las condiciones climáticas variables que afectaron las tuberías.

Entre los logros destacados se encuentran la mejora en la gestión de fugas, la sectorización hidráulica y la sustitución de tuberías críticas, lo que permitió estabilizar los reportes de incidentes.

En las siguientes secciones se detallan los principales trabajos realizados, los cuales han permitido mejorar la eficiencia operativa y asegurar la estabilidad de la red de acueducto, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por la normativa vigente:

Trabajos De Refuerzo Del Canal De Rio Piedras

El trabajo se realizó con el objetivo de reforzar un tramo del canal de Rio piedras, para evitar que 400 litros de agua se perdieran debido al posible derrumbe de la estructura. Este esfuerzo fue crucial para garantizar la estabilidad del canal y prevenir un colapso que pudiera afectar tanto el cauce como la seguridad en la zona.

Duración del trabajo: La intervención se completó en 25 días, durante los cuales se utilizaron aproximadamente 3.2 bultos de cemento por día. Esto permitió llevar a cabo el reforzamiento de manera efectiva, protegiendo el canal y evitando cualquier derrumbe que pudiera poner en riesgo la zona.

Con este trabajo, se logró evitar la pérdida de los 400 litros de agua, asegurando la durabilidad y estabilidad del canal en el futuro.

Ilustración 6

Fuente: Elaboración propia.

Corrección De Fuga Línea Matojiro Sector De 20 De Octubre

El pasado 8 de noviembre, en la línea de Matojiro, ubicada en el sector 20 de octubre, se llevó a cabo un proceso de reposición de redes para solucionar una fuga que había ocasionado el colapso del sistema de distribución.

La reparación se completó en un tiempo récord, lo que permitió restablecer el servicio de agua de manera eficiente, minimizando los inconvenientes para los usuarios del sector. Este trabajo demuestra el compromiso de ofrecer soluciones rápidas y duraderas para garantizar la continuidad en el suministro de agua potable

Ilustración 7

Fuente: Elaboración propia.

OT 485120: Corrección de Fuga en la Dirección Cra 18 con Calle 26B, Santa Helena

Se llevó a cabo una intervención para reparar una fuga en una tubería de 10 pulgadas ubicada en la intersección de la Cra 18 con Calle 26B, en el sector de Santa Helena.

Durante la inspección inicial, se identificó que el problema se originaba en la unión termofusionada de la tubería. Para abordar la situación, se adecuó la excavación y se implementó la solución necesaria, corrigiendo la fuga de manera efectiva y restableciendo la funcionalidad del sistema.

Ilustración 8

Fuente: Elaboración propia.

OT 488762: Corrección de Fuga en Técnica Baltime

Se realizaron trabajos de reparación en el sector de Técnica Baltime, que incluyeron la ejecución de cuatro demoliciones de pavimento para acceder a las áreas afectadas.

Durante la intervención, se identificó que una de las fugas era causada por una acometida en mal estado. Para solucionar el problema, se anuló la acometida mediante la instalación de un collarín de 20" a 2" en la tubería de polietileno de alta densidad (HD), garantizando la integridad de la red.

Ilustración 9

Fuente: Elaboración propia.

OT 487333: Instalación de Tubería y Corrección de Fugas en Paso del Mango

Se realizaron actividades de instalación y reparación en el sector de Paso del Mango, donde se colocaron 19 metros de tubería PVC de 20 pulgadas. Durante la intervención, se corrigieron cinco fugas críticas en la red, reutilizando componentes existentes en el sitio para optimizar los recursos disponibles.

Ilustración 10

Fuente: Elaboración propia.

OT 490886: Reparación de Fuga en Línea de Impulsión de 6” PVC en Salguero

Se ejecutaron trabajos para corregir una fuga en la línea de impulsión de 6” PVC de la bomba que abastece al barrio Salguero. La intervención

incluyó la instalación de una unión de reparación del mismo diámetro, garantizando la restauración de la red y la continuidad del servicio.

La fuga se presentó durante los trabajos de construcción del proyecto de urbanización de la Constructora Bolívar, ubicado en el antiguo Country Club.

Con la reparación finalizada, el sistema quedó operativo y funcional, asegurando el suministro al sector de manera eficiente.

Ilustración 11

Fuente: Elaboración propia.

OT 498971 Optimización De La Ptap El Roble En Temporada Turística Año 2024 Sistema Hidráulico De Acueducto – Tanque Essmar (Gaira)

Entre los meses de noviembre y diciembre del presente año 2024, se culminó la ampliación de la PTAP El Roble, con el fin de lograr mayor caudal de salida en la planta de tratamiento, hasta la fecha solo se ha logrado un aumento de 50 LPS aproximadamente, debido a las limitaciones actuales del sistema hidráulico del sector sur de la ciudad; una de las limitaciones es la diferencia de cota muy mínima entre el tanque de almacenamiento 1 de la planta El Roble siendo de 56,03 y el tanque ESSMAR siendo de 47.19; es decir, para lograr llevar el caudal desde la PTAP El Roble por gravedad hacia el tanque ESSMAR el cual distribuye al sector Rodadero y Gaira, se requiere actualmente disminuir caudal de salida de la planta El Roble para que el tanque 1 no tienda a rebosar los 2 metros máximos de altura.

Por tal razón, se ejecutó obra de restructuración del sistema hidráulico del tanque ESSMAR, con el fin de disminuir 3 metros de altura de la cota y así lograr una optimización de la planta El roble con mayor caudal de salida; para la puesta en marcha de la obra se realizó con antelación, una modelación con apoyo de equipo de ingenieros especializados de la Subgerencia de proyectos y sostenibilidad ambiental, donde el resultado fue favorable con un aumento de entre 30 a 40 LPS de salida de la planta El Roble.

Con el logro de mayor caudal de salida de la planta El Roble, no solo se beneficiará los 27.110 usuarios del sector sur de la ciudad, sino también los 28.809 usuarios del sector Norte de la ciudad (Av. del ferrocarril, calle 30 y Zona de pozos).

Ilustración 12

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 13

Fuente: Elaboración propia.

OT 403907: Reparación de Fuga y Habilitación de Vía en Collarín en Mal estado.

Se realizó una intervención en el sitio que incluyó la apertura de tres metros de pavimento con un ancho de 50 cm y una profundidad de 1 metro. Durante los trabajos, se identificó y corrigió una fuga en un collarín en mal estado, reemplazándolo por un nuevo collarín de 3 pulgadas con salida a ½ pulgada.

Ilustración 14

Fuente: Elaboración propia.

Obras de mejoramiento del servicio del barrio Riascos.

Con el objetivo de mejorar el suministro del servicio de acueducto en el barrio Riascos entre carrera 19 hasta la 16A con calle 11 hasta la 14, se realizaron trabajos de conexión de la línea de conducción NORTE de la PTAP MAMATOCO en carrera 17 con AV DEL LIBERTADOR con instalación de TEE 16"x 6" HD con instalación de tubería de 70 metros líneas de 6" PVC, ingresando caudal directamente con única entrada al barrio; adicionalmente, se realizaron trabajos de sectorización internos en el barrio con instalación de válvulas en los límites del barrio con la estrategia de represar y/o mantener el agua de ingreso sin que se descolgara a otros barrios aledaños.

Con este trabajo se mejoró ostensiblemente la continuidad del servicio, con aumento presión; es de aclarar que producto de estos trabajos trae consigo arrastre de sedimento, por tal razón se intensificaron las purgas en los diferentes hidrantes ubicados en el barrio.

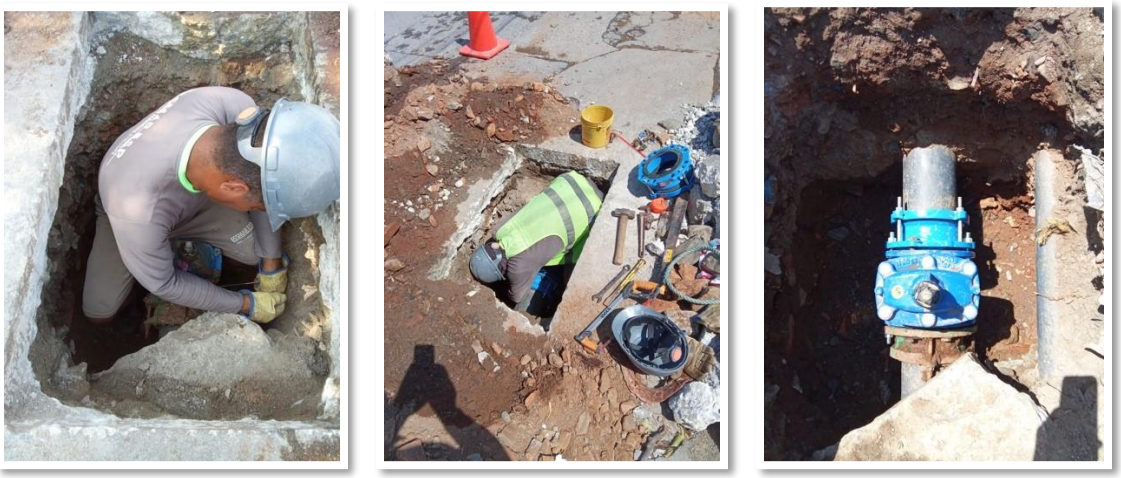
Ilustración 15

Fuente: Elaboración propia.

Reposición de válvula en línea de conducción Troncal barrio Maria Eugenia

Se realizó reposición de válvula bridad de 6” pulgada la cual presentaba fuga en el espigo y problemas de operación en la calle 42 con Carrea 16 del barrio María Eugenia. Con estas acciones se retoma la operatividad de los operativos en el sector.

Ilustración 16



Fuente: Elaboración propia.

Trabajo de empalme manzana 22 del pando

Por solicitud de la comunidad se atendió queja de los moradores de la Mz 22 del pando, quienes aducían no estar recibiendo el servicio conforme a los operativos de destrucción. Por lo anterior se procedió a realizar apiques para intentar ubicar el daño donde se pudo determinar que el contratista durante las obras de reposición de redes y pavimentos, no realizo las conexiones a la nueva tubería. Se procedió a realizar los trabajos de empalme necesarios quedado el servicio restablecido en este sector.

Ilustración 17

Fuente: Elaboración propia.

Obra de mejoramiento del servicio de acueducto en el barrio Pastrana y María Eugenia

Se instalaron 240 metros lineales de tubería de 6” PVC, como línea de impulsión desde la Estación de bombeo de agua potable IPC a la estación la Candelaria, con el objetivo de aumentar caudal de bombeo, para dar mayor continuidad y mejorar el servicio a la parte baja del barrio Pastrana.

Ilustración 18

Fuente: Elaboración propia.

OT 441410 Reparación de fugas sobre la línea de conducción de la EBAP Irotama – Corredor turístico

Se atendió reporte por fuga, Se procedió a realizar excavación encontrado una unión etermatic en mal estado. Se corrigió fue de agua potable en tubería de 10" ac se le colocó cordón plomaginado quedando controlada.

Ilustración 19

Fuente: Elaboración propia.

Instalación de cheque HD 6” en pozo UNIMAG

Instalación de cheque HD 6” en la línea de impulsión del pozo UNIMAG, con este trabajo se busca evitar retorno de los pozos del sector hacia el pozo UNIMAG, cuando este se le de apagado todas noches.

Ilustración 20

Fuente: Elaboración propia.

1.3. Calidad en la prestación de Alcantarillado

- **Instalación de tapas de manhole**

Como parte del mantenimiento preventivo y para controlar el ingreso de infiltraciones y/o conexiones incorrectas, se ha programado un plan de reposición de tapas de manholes. La necesidad de este proyecto surge de las siguientes causas principales:

- **Deterioro por edad:** Las tapas se desgastan con el tiempo debido al uso prolongado.
- **Mala calidad de los materiales:** Las tapas de baja calidad se desgastan más rápidamente y son más propensas a daños.
- **Hurto:** Las tapas son robadas para su comercialización ilegal, lo que deja los manholes expuestos a problemas y riesgos.

Esta acción contribuye significativamente al mantenimiento y la protección de la infraestructura de alcantarillado, previniendo infiltraciones no deseadas y garantizando la correcta funcionalidad del sistema. El programa de reposición también ayuda a reducir el impacto de los robos y el deterioro prematuro causado por materiales de baja calidad, asegurando una mayor durabilidad y seguridad para la red de alcantarillado.

La reposición de tapas de manholes es una medida esencial para mantener la integridad del sistema de alcantarillado. Los indicadores muestran un progreso continuo en la instalación de nuevas tapas, lo que refuerza el mantenimiento preventivo y mejora la protección de la infraestructura.

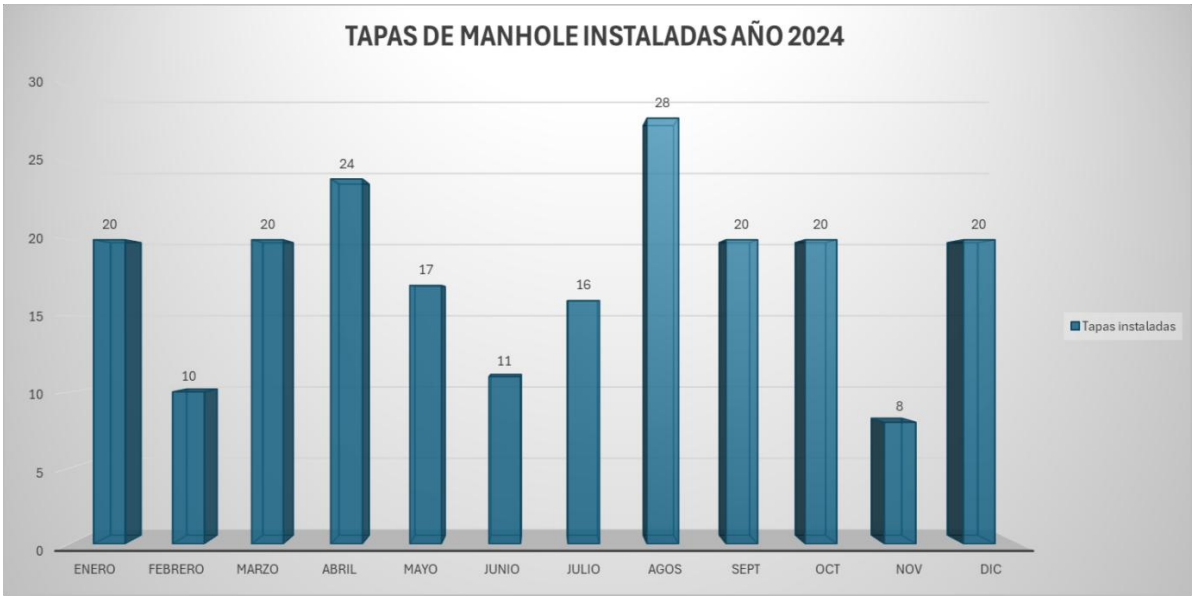
A continuación, se detallan las tapas de manholes instaladas cada mes así:

Tabla 10 Tapas de Manhole

TAPAS DE MANHOLE INSTALADAS AÑO 2024											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
20	10	20	24	17	11	16	28	20	20	8	20

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 21 Tapas de Manhole



Fuente: Elaboración propia.

Se agrega el registro fotográfico de la actividad, donde se puede observar la manera en la que se realiza el proceso.

Ilustración 22

Fuente: Elaboración propia.

- **Avances en el Plan de Mantenimiento Preventivo**

Como parte de nuestras operaciones diarias, la Dirección de Alcantarillado ha implementado una planificación estratégica para el mantenimiento preventivo de la red de alcantarillado en las áreas más críticas de la ciudad. Este enfoque proactivo ha sido fundamental para minimizar el riesgo de desbordamientos causados por obstrucciones y para mantener el sistema en óptimas condiciones operativas.

Se ha establecido una ruta de mantenimiento anual que abarca las áreas más críticas de la ciudad. Este plan está diseñado para abordar las

necesidades específicas de cada zona, asegurando una cobertura efectiva y oportuna.

El mantenimiento preventivo tiene como objetivos:

- **Reducir el riesgo de obstrucciones:** Realizando inspecciones y limpiezas regulares para evitar bloqueos en la red de alcantarillado.
- **Prevenir reboses:** Manteniendo el sistema libre de obstrucciones que puedan causar desbordamientos y problemas ambientales.
- **Optimizar el funcionamiento del sistema:** Asegurando que todas las partes del sistema de alcantarillado funcionen correctamente y de manera eficiente.

La planificación y ejecución del mantenimiento preventivo han sido efectivas en la reducción de riesgos y en la mejora de la funcionalidad del sistema de alcantarillado. Sin embargo, las solicitudes y quejas recibidas mensualmente destacan la necesidad de continuar con una vigilancia constante y una respuesta ágil a los problemas reportados. Esto garantiza que el sistema de alcantarillado se mantenga en las mejores condiciones posibles y que se aborden de manera efectiva las preocupaciones de los ciudadanos. Se anexan los metros lineales intervenidos, así:

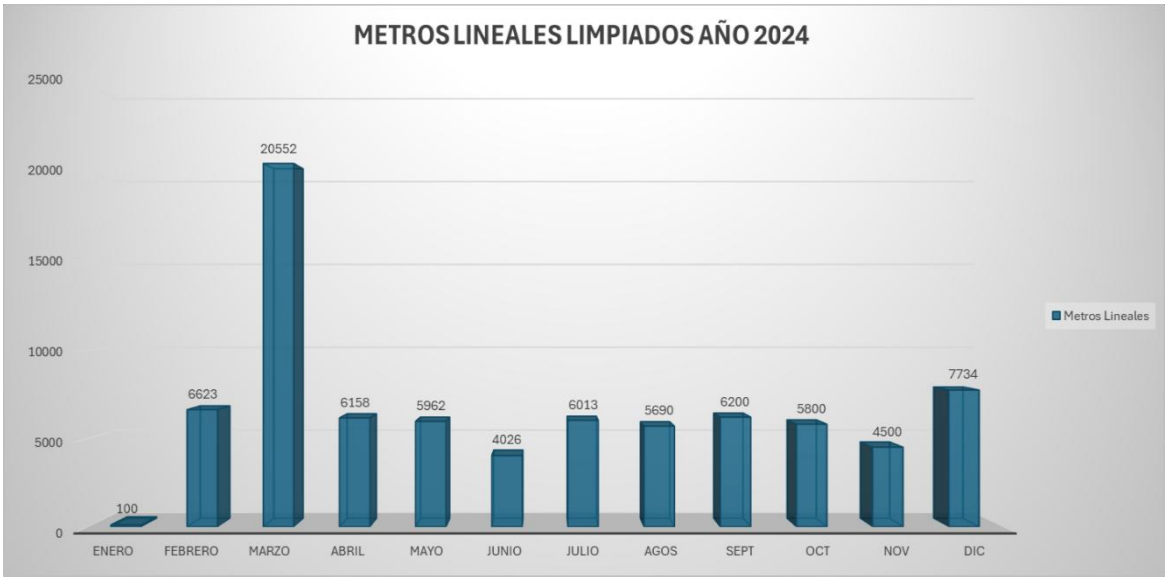
Tabla 11 Mantenimiento de redes

METROS LINEALES LIMPIADOS AÑO 2024											
Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agos**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dic**
100	6.623	20.552	6.158	5.962	4.026	6.013	5.690	6.200	5.800	4.500	7.734

Fuente: Elaboración propia.

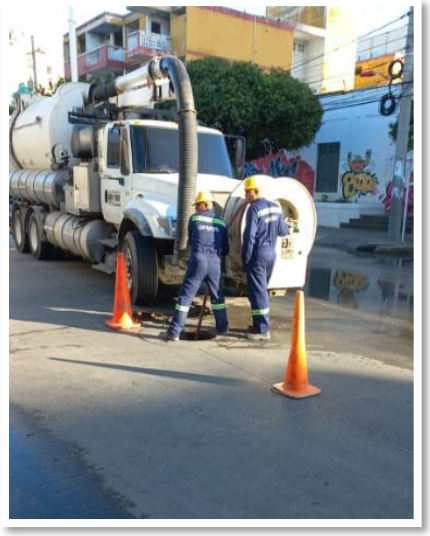
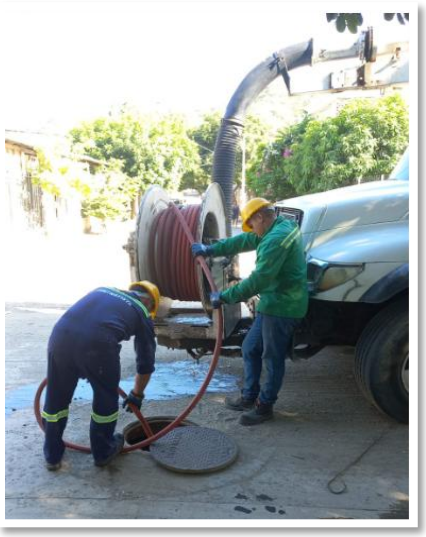
Se presenta a continuación el registro fotográfico de las actividades de mantenimiento preventivo realizado en el periodo evaluado:

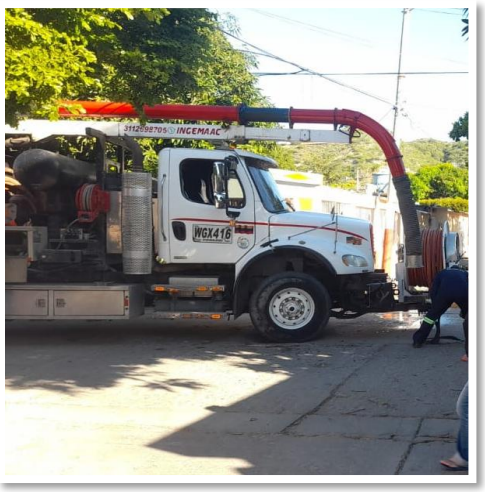
Ilustración 23 Mantenimiento de redes



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 24



Fuente: Elaboración propia.

- **Atención de Ordenes de Trabajo**

La importancia de la atención oportuna de las órdenes de trabajo (OT) en la Dirección de Alcantarillado radica en garantizar la correcta funcionalidad del sistema de alcantarillado en la ciudad de Santa Marta, permitiendo la gestión de las solicitudes relacionadas con las afectaciones en el sistema de alcantarillado del Distrito de Santa Marta. A través de estas órdenes, se coordina y se supervisa el proceso de intervención en los puntos críticos del sistema, lo cual es fundamental para evitar daños mayores y para asegurar el servicio continuo y eficiente.

El sistema de alcantarillado de Santa Marta enfrenta grandes desafíos debido a que sus redes tienen más de 50 años de instalación y son obsoletas. Además, la ciudad no cuenta con un alcantarillado pluvial óptimo, lo que agrava los problemas durante la temporada de lluvias, provocando inundaciones y desbordamientos. Ante esta situación, la atención oportuna de las Órdenes de Trabajo (OT) es fundamental para garantizar la correcta operación del sistema, evitar fallos mayores y minimizar los riesgos para la salud pública y el medio ambiente.

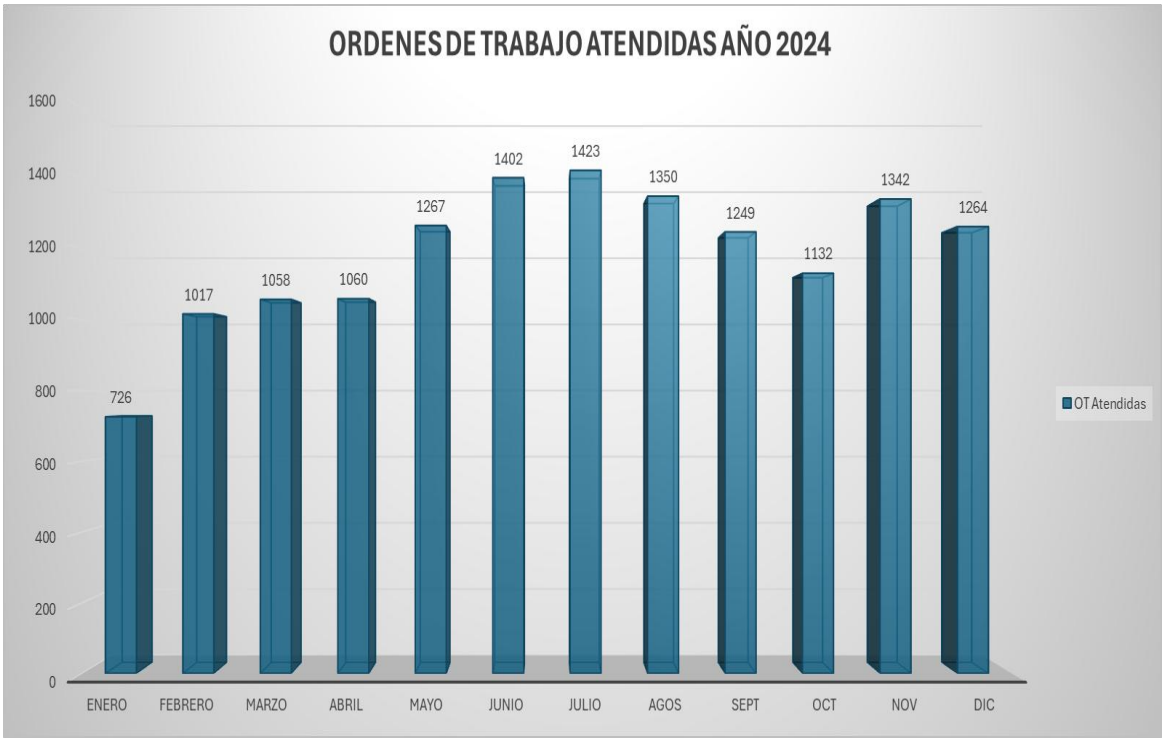
Una gestión eficiente de las OT permite detectar y resolver rápidamente problemas como obstrucciones, fugas o daños en las infraestructuras deterioradas. Asimismo, el mantenimiento preventivo y las reparaciones urgentes programadas son clave para evitar el colapso del sistema, especialmente en una ciudad vulnerable a lluvias intensas. En este contexto, la atención oportuna de las OT no solo mejora el funcionamiento del alcantarillado, sino que también contribuye a la seguridad y bienestar de los habitantes de Santa Marta.

Tabla 12 Ordenes de trabajo

ATENCIÓN ORDENES DE TRABAJO AÑO 2024											
Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agos**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dic**
726	1017	1058	1060	1267	1402	1423	1350	1249	1132	1342	1264

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 25



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 26

Fuente: Elaboración propia.

- **Trabajos contrato 084 del 2023**

Durante el año 2024, se tiene vigente el contrato 084 del 2023, cuyo objeto es “Construcción y reposición de redes del sistema de alcantarillado sanitario en el Distrito de Santa Marta”, en dicho Contrato se realizan obras de mejora en el sistema de alcantarillado que han sido identificados como recurrentes en las falencias, toda vez que, por las condiciones propias de las redes instaladas, requieren mejoras y reposición.

Durante el año 2024 se han realizado la reposición de 1.422 mts lineales de red de alcantarillado que se encontraban en mal estado y se mantenían en emergencia sanitaria, mejorando así, la prestación del sistema de alcantarillado en los sectores afectados.

Tabla 13 Sectores con reposición de redes.

ITEM	DIRECCIÓN
1	EDIFICIO PELICANO BAVARIA, CRA 8 No. 28 - 29
2	CUNDI, CALLE 17 No. 14A - 23
3	GALICIA, CALLE 11E ENTRE CRA 35 Y 35C
4	JARDIN, CALLE 15 ENTRE CRA 20 Y 21
5	LÍNEA DE IMPULSIÓN EBAR SIERRA LAGUNA
6	MINUTO DE DIOS, MZ 6 A 4
7	CUNDI, CALLE 16 CON CRA 14
8	POLIDEPORTIVO, CRA 19 CON CALLE 22 A 22A
9	RODADERO RESERVADO, TRANSV 1 CON 5B
10	PRADO PLAZA, CALLE 26 CON CRA 3
11	POZOS COLORADOS PLENO MAR
12	GAIRA, CALLE 14 CON CRA 4
13	RODADERO, CALLE 21 CON CRA 4
14	VILLA EUS, CRA 4 CON CALLE 21A
15	PLENOMAR, CRA 2 No. 80-56
16	SANTA CECILIA, CALLE 28A No. 1C - 45
17	GAIRA, CALLE 17A CON CRA 10
18	PUNTO ARA TRAMO 1, CALLE 20 CON 4A
19	CALLE 8 CON CARRERAS 9 Y 10
20	CALLE 16 CON CARRERA 7, 20 DE JULIO
21	SAN FERNANDO
22	CALLE 20 CON CRA 4 ARA TRAMO 2
23	CALLE 10 MADRID CRA 5 Y 6
24	GAIRA
25	PESCAITO
26	EL TREBOL
27	VELEROS
28	PESCAITO LOREXY

ITEM	DIRECCIÓN
29	CALLE 4 SAN FERNANDO

Fuente: Elaboración propia.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Reducir las pérdidas de acueducto

ESSMAR E.S.P.

2.Reducir las pérdidas de acueducto

2.1. Pérdidas Técnicas y Comerciales

Durante el periodo reportado (enero a diciembre de 2024), se ha realizado un análisis exhaustivo de las pérdidas técnicas y comerciales en el sistema de acueducto de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta. Los siguientes indicadores clave han sido monitoreados para evaluar la eficiencia del sistema y las acciones correctivas implementadas:

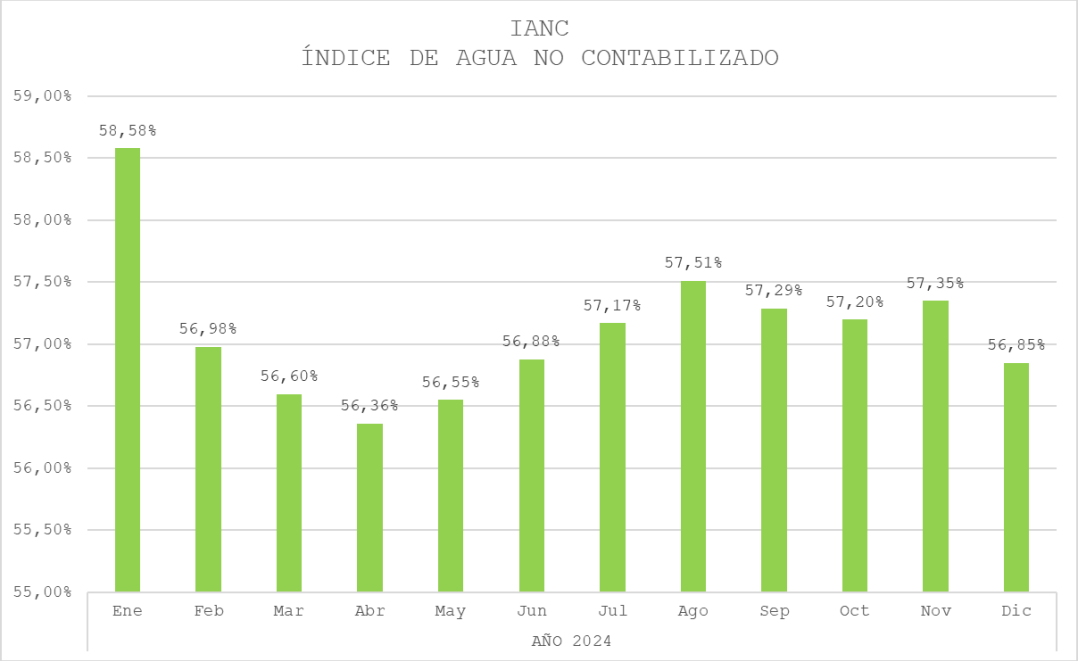
- **IANC: Índice de Agua No Contabilizada.**

Tabla 14 IANC

INDICADOR	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
IANC	58,58 %	56,98 %	56,60 %	56,36 %	56,55 %	56,88 %	57,17 %	57,51%	57,29 %	57,20 %	57,35 %	56,85 %

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 27 IANC



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al indicador IANC, podemos observar que durante el año 2024 se tuvieron dos picos con un máximo al mes de enero de 58,58% y un pico

con el menor valor de 56,36%, los picos obedecen es periodos estacionarios donde la oferta hídrica tuvo variaciones considerables debido a periodos alternados precipitaciones y sequias. Exceptuando estos picos, realizando una media, se pudo determinar que, durante la mayor parte del año, se mantuvo un IANC promedio de 56,98% con pequeñas variaciones que se mantuvieron al rededor del 57%. Los esfuerzos realizados desde el área de ANC, como la búsqueda y corrección de fraudes, así como el aumento en la normalización de conexiones, han contribuido a sostener indicador del IANC con una tendencia a su reducción.

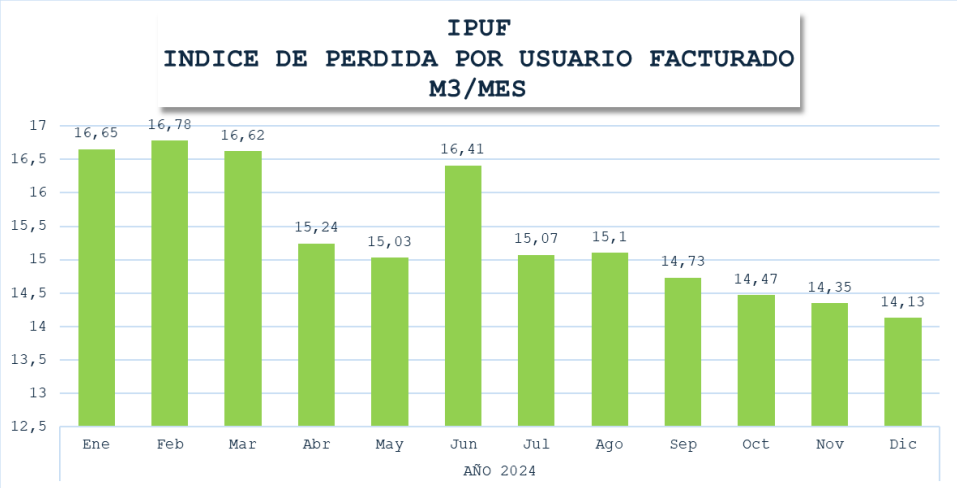
- **IPUF**: Índice de Pérdidas por Usuario Facturado.

Tabla 15 IPUF

INDICADOR	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
IPUF m3	16,65	16,78	16,62	15,24	15,03	16,41	15,07	15,10	14,73	14,47	14,35	14,13

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 28 IPUF



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al indicador IPUF, se pueden identificar dos periodos, el primero de enero a junio con un pico máximo para el mes de febrero con índice del 16,78 m3 usuario/mes y un mínimo para el mes de mayo con índice de 15,03 m3 usuario/mes y una variación promedio entre estos dos periodos de 1,75 m3 el segundo periodo está comprendido entre los meses de julio a diciembre del 2024, donde podemos observar tendencia a la baja, lo anterior obedece a una conjunción de acciones encaminadas a mejorar los procesos y procedimientos al interior del área tales como:

- Mayor seguimiento y control a las ordenes generadas, así como a las cuadrillas que las ejecutan
- Definición de objetivos claros
- Reorganización y fortalecimiento en el componente técnico-administrativo al interior del área de ANC donde se logró la detección y cierre de varios procesos que venían ralentizando la gestión interna del área.
- Reorganización interna del personal. Se llevaron a cabo traslados internos de personal con el objetivo de optimizar las operaciones. Para fortalecer los procedimientos relacionados con la detección y el levantamiento de fraudes, se reasignaron empleados de la dirección de acueducto con experiencia específica en el componente de Agua No Contabilizada (ANC). Asimismo, se reubicó personal del área de ANC hacia labores de mantenimiento de redes, priorizando aquellos perfiles más alineados con estas funciones.

Todas estas acciones, aunadas a los esfuerzos dirigidos a la identificación y corrección de fraudes han permitido reducir las pérdidas estimadas por cada suscriptor facturado, lo que contribuye a la disminución de este indicador.

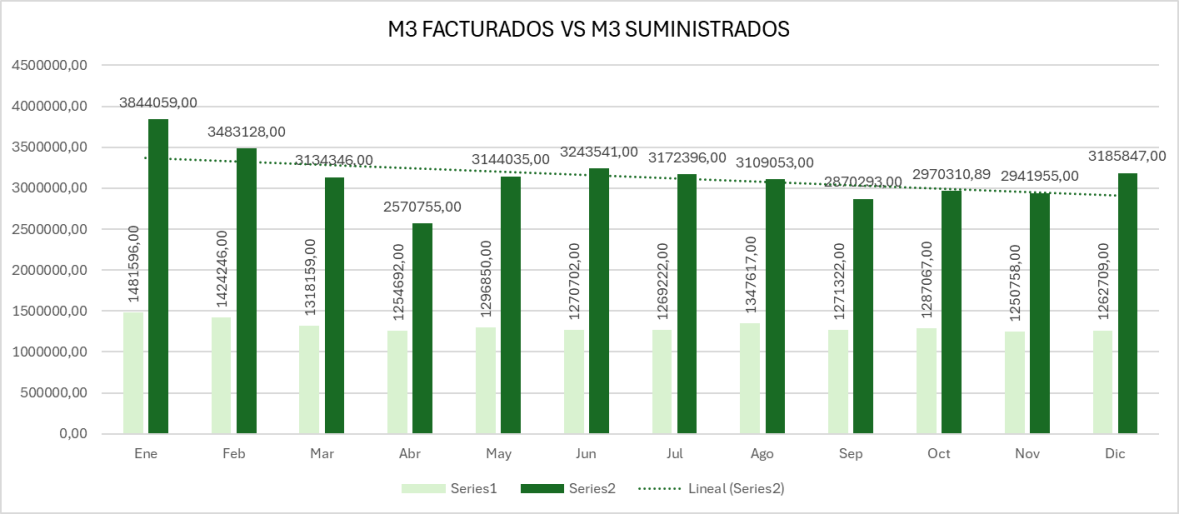
- **Volumen de Agua Suministrada y Facturada**

Tabla 16 Agua suministrada y facturada

DESCRIPCIÓN	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sept	Oct	Nov	Dic
Total, de m3 facturados en el periodo i.	1.481.596	1.424.246	1.318.159	1.254.692	1,296,850	1.270.702	1.269.222	1.347.617	1.271.322	1.287.067	1.250.758	1.262.709
Total, de m3 suministrados en el periodo i.	3.844.059	3.483.128	3.134.346	2.570.755	3.144.035	3,243,541	3.172.396	3.109.053	2.870.293	2.970.310.89	2.941.955	3.185.847

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 29 Agua suministrada y facturada



Fuente: Elaboración propia.

Al comparar los metros cúbicos facturados con los suministrados para el año 2024, se observa una marcada diferencia, con una pérdida promedio del 56% en la facturación. Esta situación se debe principalmente a las conexiones fraudulentas, pues el número de usuarios no suscriptores que realizan conexiones ilegales en busca de agua para satisfacer sus necesidades básicas continúa en aumento.

Otro aspecto relevante es el volumen de agua suministrada. En el primer trimestre, se registra un pico elevado de producción, siendo enero el mes con mayor producción, alcanzando un volumen de 3.844.059 m^3. Sin embargo, esto experimenta un marcado descenso hasta abril, donde la producción fue de 2.570.755 m^3, coincidiendo con el periodo de menores lluvias del año.

A finales de abril y principios de mayo, comienza el periodo de lluvias, que influye positivamente en la producción de las plantas de tratamiento. Esto resulta en un aumento significativo y sostenido de los volúmenes suministrados a las redes de conducción durante el segundo y parte del tercer trimestre.

Finalmente, entre el tercer y cuarto trimestre, se nota una disminución considerable en la producción de las plantas, en parte debido a daños en varios pozos que son cruciales para el suministro a la ciudad. No obstante, hacia finales de diciembre, se observa un repunte en la producción,

gracias a la recuperación de algunos de estos pozos, que son fundamentales para el sistema de abastecimiento.

- **Actividades de Inspección y Control de Irregularidades**

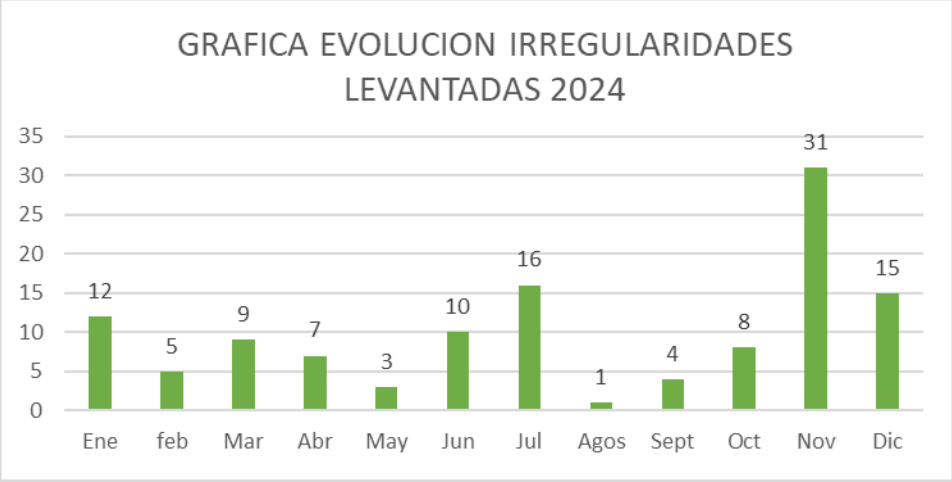
En el periodo de enero a diciembre de 2024, fueron realizadas un total de 489 inspecciones y actividades de control dirigidas a la detección de manipulaciones, fraudes y anomalías en las acometidas y medidores. 121 de estas inspecciones terminaron con irregularidades detectadas; así mismo, 134 predio fueron normalizados con la reposición de los equipos de medida o alguna corrección técnica que afectaba la medición. Las irregularidades detectadas se muestran en la siguiente tabla distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 17 Irregularidades

CUADRO IRRADICACION DE IRREGULARIDADES 2024													
Estrato/ Mes	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
TOTAL	12	5	9	7	3	10	16	1	4	8	31	15	121

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 30 Irregularidades



Fuente: Elaboración propia.

La tabla a continuación analiza el comportamiento de las actas levantadas por estrato. Los estratos 2, 3, 4 y 6 presentan el mayor número de fraudes en el consumo medido, con 22, 45, 15 y 10 infracciones detectadas, respectivamente. En el uso comercial, se erradicaron 19 fraudes, que

incluían prácticas como cambio de diámetro, acometidas paralelas y manipulación de conexiones.

Tabla 18 Erradicación de irregularidades

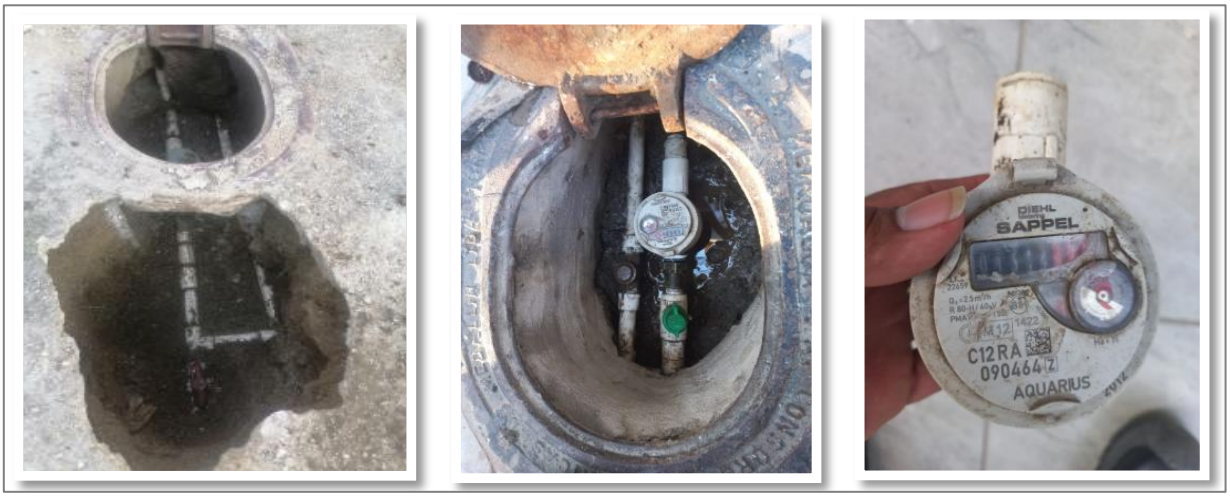
CUADRO ERRADICACION DE IRREGULARIDADES 2024 POR ESTRATO	
Estrato/Mes	**TOTAL**
1	8
2	22
3	45
4	15
5	2
6	10
Cial	19
TOTAL	**121**

Fuente: Elaboración propia.

Las irregularidades más frecuentes incluyeron manipulación de medidores, conexiones fraudulentas (bypass y derivaciones), y retiro o alteración de medidores. En noviembre, se identificó un mayor número de irregularidades, lo cual se atribuye a un aumento en las actividades de inspección y control, mientras que en diciembre se observó una disminución de las irregularidades, debido a las estrategias de prevención implementadas, atribuidas al trabajo realizado desde el área de ANC en el plan de mantenimiento preventivo para las acometidas de los grandes clientes del sector del Rodadero y del corredor turístico, que abarca desde el sector de Bello Horizonte hasta el corredor de Irotama con un total de mantenimientos preventivos ejecutados de 157.

Adicionalmente, se prestó apoyo en diversas actividades relacionadas con los mantenimientos a captaciones y con las lluvias atípicas ocurridas durante el cierre de fin de año, las cuales causaron taponamientos por derrumbes en los canales de captación del río Piedra, así mismo se prestó apoyo en trabajos de gran relevancia, encaminadas al mejoramiento en la sección hidráulica de la llegada al tanque de distribución ESSMAR, entre otras acciones.

Ilustración 31 Irregularidades Detectadas En Acometidas Y Medidor (Bypass, Derivación Y Manipulación)

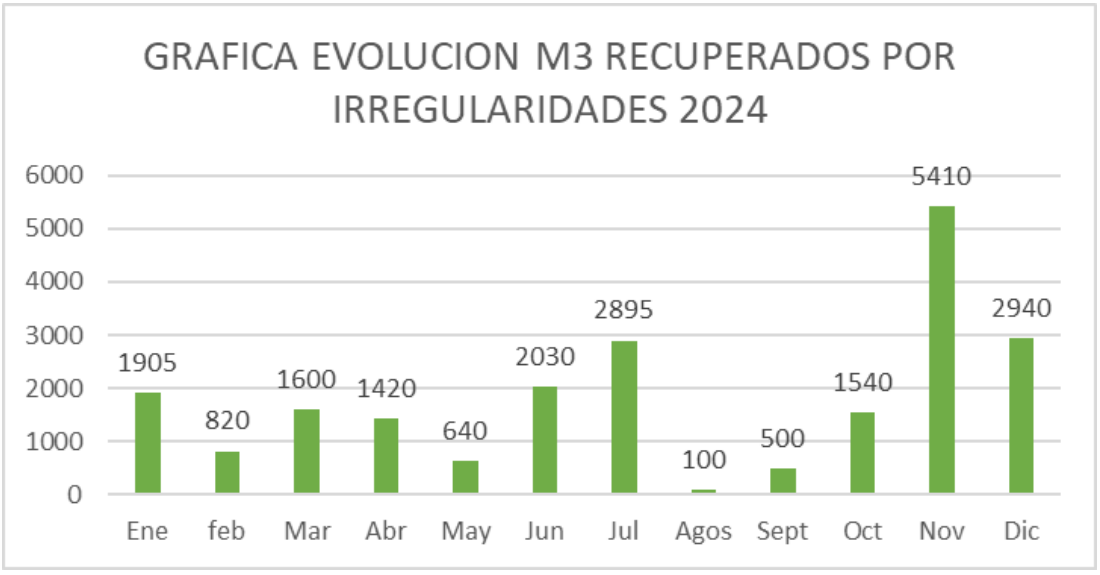


Fuente: Elaboración propia.

- **Metros Cúbicos Recuperados**

Entre enero y diciembre, como resultado de las acciones por erradicación de irregularidades pudimos recuperar 21 800 m3, esta recuperación implica un aporte importante en la recuperación de fluidos, siendo noviembre en el que más pudimos recuperar con 5410 M3.

Ilustración 32 M3 Recuperados



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19 M3 Recuperados

METROS CUBICOS RECUPERADOS POR IRREGULARIDADES 2024													
Estrato /Mes	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
TOTAL	1905	820	1600	1420	640	2030	2895	100	500	1540	5410	2940	21800

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente tabla nos muestra el comportamiento de los metros cúbicos recuperados por estrato.

Tabla 20 M3 Recuperados por estrato

CUADRO METROS CUBICOS RECUPERADOS 2024 x ESTRATO	
Estrato/Mes	**TOTAL M3**
1	800
2	2420
3	10550
4	2100
5	330
6	1800
Cial	3800
TOTAL M3	**21800**

Fuente: Elaboración propia.

Por las acciones descritas, entre enero y diciembre de 2024, desde el área de legal comercial los usuarios negociaron convenios de pago por $24.224.649, detallado a continuación.

Tabla 21 Negociaciones irregularidades

NEGOCIACIONES POR ERRADICACION DE IRRUGLARIDADES 2024													
Mes	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**TOTAL**
Negociado	3.126.278	2.311.030	350.000	500.000	1.200.000	2.100.000	3.611.000	811.000	1.761.000	965.667	2.241.162	5.247.512	24.224.649

Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un recaudo total de por cuotas iniciales y pagos totales de $19.049.076, el cual detallamos en el siguiente cuadro mes a mes.

Tabla 22 Recaudo efectivo por irregularidades

RECAUDO EFECTIVO POR ERRADICACION DE IRREGULARIDADES 2024													
Mes	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**TOTAL**
Negociado	4.649.000	2.511.000	100.000	100.000	1.715.667	1.800.000	3.444.400	325.000	361.000	965.667	1.311.967	1.765.375	19.049.076

Fuente: Elaboración propia.

- **Mantenimiento Preventivos en grandes consumidores**

En diciembre de 2024, se ejecutó un plan de mantenimiento preventivo en los sectores con mayores consumidores de agua, como el Rodadero y el corredor turístico, que abarca desde el sector de Bello Horizonte hasta Irotama. Este plan buscaba asegurar que los sistemas hidráulicos estuvieran en condiciones óptimas para enfrentar la demanda alta de agua en la temporada turística.

Durante este proceso, se realizaron 157 visitas a los grandes consumidores, en su mayoría del sector hotelero, y se realizaron las siguientes actividades:

- Desmonte de medidores: Inspección y mantenimiento de medidores.
- Limpieza de filtros y aspas: Asegurando la correcta operación de los sistemas de medición.
- Servicio de compresores: Realización de ajustes para garantizar el funcionamiento de los equipos de medición.

El objetivo principal de estas actividades fue optimizar la medición y garantizar la continuidad en el servicio de agua, lo que es crucial para los sectores que dependen del turismo. Las evaluaciones de este mantenimiento se llevarán a cabo en febrero de 2025, para medir su impacto en la facturación.

Ilustración 33 Mantenimiento Equipo De Medición Hotel Irotama Rodadero. 25 De diciembre De 2024

Fuente: Elaboración propia.

- **Actividades De Recuperación De Fluido**

Una de las acciones más importantes encaminadas a la recuperación de perdidas comerciales por uso indebido del servicio y las conexiones fraudulentas se dio en el barrio La Rosalía, donde realizamos la intervención a la red de 3" desconectando 9 puntos no autorizados en los cuales se encontraron instalados collares con salidas de ¾", estas conexiones no autorizadas eran usadas por personas inescrupulosas para la comercialización del fluido, afectado los operativos de distribución.

Ilustración 34 Desconexión de acometidas ilegales en redes de distribución

Fuente: Elaboración propia.

Realizamos suspensión de puntos no autorizados que se identificaron con dobles conexiones, los cuales eran usados para comercializar el líquido y abastecer sectores en momentos que no les correspondía los operativos, acciones que afectaban el abastecimiento y aumento de las horas de distribución, lo cual incrementaba las perdidas por derrames y fugas en estas conexiones artesanales.

Ilustración 35 Intervención de puntos ilegales usados para la comercialización del agua.

Fuente: Elaboración propia.

Se articularon recorrido con los lideres en sectores críticos como la Rosalía, para buscar opciones de manera conjunta encaminadas a las mejoras del servicio afectados por las innumerables conexiones fraudulentas, para llevar de manera mancomunada la desconexión y suspensión de estos PHs y de esta forma normalizar la distribución, eliminando las perdidas por fugas y derrames producto de estas conexiones artesanales y antitécnicas.

- **Instalación De Medidores**

Durante el 2024 y siguiendo la línea con los compromisos asumidos por el área respecto a la normalización de predios en la calle 30, cuyo objetivo principal es mejorar la medición efectiva y reducir las pérdidas comerciales, realizamos la normalización con la instalación de 65 nuevos equipos de medida, acción que buscamos genere un impacto positivo en la medición efectiva durante los próximos periodos. Estos equipos fueron suministrados por el EDUS, lo que contribuyó significativamente al cumplimiento de los objetivos planteados.

Ilustración 36 Normalización con instalación de medidor proyecto calle 30

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de las negociaciones por irregularidades, revisiones e inspecciones de acueducto, logramos normalizar un total de 134 predios con instalación de medidores nuevos por reposición en suscriptores que tenían los equipos de medida en mal estado, manipulados o no contaban con ellos y/o instalaciones por primera vez en usuarios irregulares haciendo uso del servicio sin autorización y que pasaron a ser suscriptores, los cuales detallamos en la siguiente tabla

Ilustración 37 Normalización con instalación de medidores por revisiones y/o negociación de irregularidades

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23 Instalación de medidores ANC

CUADRO CAMBIO Y/0 INSTALACION DE MEDIDORES 2024													
Estrato/ Mes	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
TOTAL	11	0	7	7	9	20	28	25	12	9	4	2	134

Fuente: Elaboración propia.

Renegociar contratos aseo y alumbrado

ESSMAR E.S.P.

3.Renegociar contrato de Aseo y Alumbrado

La ESSMAR como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta y Concedente del servicio de aseo a través del contrato de concesión 007 de 1993, es la responsable de garantizar la prestación eficiente del servicio público de aseo a toda la población del Distrito de Santa Marta, dando cumplimiento a los principios básicos de prestación, calidad, continuidad y cobertura. En ese sentido, es importante aclarar que con ocasión al Contrato de Concesión, suscrito entre la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta E.S.P.A. E.S.P. y Termotécnica Coindustrial S.A. e Ingenieros Civiles Contratistas Incicon S.A., posteriormente cedido a INTERASEO S.A.S E.S.P. y actualmente a la Empresa de Aseo Técnico de la Sabana S.A.S. E.S.P. - ATESA S.A.S. E.S.P. por tanto ESSMAR E.S.P. no presta directamente el servicio público de aseo domiciliario, dado que esta´ obligación fue concesionada a -ATESA S.A.S. E.S.P. en la que la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta es la Contratante y a su vez ejerce la Supervisión y/o Interventoría en la prestación de dicho servicio.

La ESSMAR ESP, a través de la Dirección de aseo de la ESSMAR ESP en su labor de supervisión cuenta con alrededor de 17 funcionarios para realizar las labores de servicios de los componentes de aseo y dar cumplimiento al contrato de concesión de aseo N°007 de 1993. Y además tiene una flota de 8 motocicletas que cuentan con GPS para conocer en tiempo real las labores del personal.

En este orden, el objetivo estratégico “Renegociar los contratos de Aseo y Alumbrado público”, buscan definir los mecanismos jurídicos y técnicos para mejorar la prestación de los servicios de estas dos unidades de negocio, dado que en la actualidad los contratos que se encuentran vigentes para la operación de estos servicios carecen de las condiciones adecuadas para garantizar una prestación adecuada.

En el marco de la operación y prestación de los servicios de Aseo y Alumbrado público la ESSMAR adelanta una serie de acciones en materia de gestión con el fin de garantizar la continuidad y correcta prestación de estos.

3.1. Eficiencia de recaudo de Aseo

El indicador de eficiencia de recaudo de Aseo está definido contractualmente como el 15% de la facturación de este servicio (Contrato de Concesión 007 de 1993), para el periodo 2024 el prestador no canceló los valores correspondientes a la facturación de enero – Diciembre del año 2024 adeudando a la fecha $**12.281.542.993**, presentando un presunto incumplimiento al contrato de concesión.

Ilustración 38 Recaudo aseo 2024

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE	FACTURACIÓN ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	ene-24	$931.742.654	$0	0%	$931.742.654	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	feb-24	$1.029.496.612	$0	0%	$1.961.239.266	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	mar-24	$1.022.726.591	$0	0%	$2.983.965.856	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	abr-24	$1.025.312.054	$0	0%	$4.009.277.910	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	may-24	$1.038.251.434	$0	0%	$5.047.529.344	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	jun-24	1.036.674.580	$0	0%	$6.084.203.924	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	jul-24	$1.034.569.145	$0	0%	$7.118.773.069	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	ago-24	$1.030.153.628	$0	0%	$8.148.926.697	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	sep-24	$ 1.031.039.039	$0	0%	$9.179.965.736	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	oct-24	$1.035.928.631	$0	0%	$10.215.894.367	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	nov-24	$1.040.918.020	$0	0%	$11.256.812.387	$0	0%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	dic-24	$1.024.730.606	$0	0%	$12.281.542.993	$0	0%
TOTALES		**$12.281.542.993**	**$0**	**0%**	**$12.281.542.993**	**$0**	**0%**

Fuente: Elaboración propia.

El valor pagado en todo el año 2024 por parte de ATESA fue 4.095.613.924, correspondiente a los periodos julio a diciembre 2023.

La eficiencia de recaudo acumulada de enero a diciembre de 2024 fue del 0%, con un valor de recaudo de $ 0, En reuniones conjuntas con el concesionario, este manifiesta que los meses de enero hasta diciembre están en proceso de revisión por la empresa recaudadora de energía AIR-E., De igual forma se están realizando los procesos jurídicos para el cobro de los meses adeudados, en espera de compromisos de pago acordado en mesa de trabajo.

3.2. Calidad de los servicios

En las actividades de recolección, trasporte, disposición final, barrido y limpieza pública para el 2024 se realizaron observaciones y se ofició presuntos incumplimientos al prestador ATESA de tal forma que se subsanen soportando que el servicio se prestó en los tiempos establecido y así mejorar la calidad del servicio.

En el año 2024 se le oficio al prestador con 30 novedades en las actividades de:

- Recolección
- Barrido y limpieza de vías pública
- Traslado de peticiones y quejas

Ilustración 39 Informe de presuntos incumplimientos

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P.				
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S	FECHA DE ENVIO
3-2024-00007	3/01/2024	DESBORDAMIENTO Y SIN CAPACIDAD EN CONTENEDORES DE 3200L	ATESA-2024-0006	4/01/2024

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P. -2024				
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S	FECHA DE ENVIO
3-2024-00502	6/02/2024	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA MICRORUTA DE BARRIDO 4710011201366	ATESA-2024-0109	8/02/2024
3-2024-00511	7/02/2024	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA MICRO RUTA DE BARRIDO 47100112023l8	ATESA-2024-0111	8/02/2024
3-2024-00736	10/02/2024	TRASLADO DE PETICION POR YANET LILIANA QUIÑONEZ ZUÑIGA	ATESA-2024-0162	20/02/2024
3-2024-00992	28/02/2024	TRASLADO DE PETICION POR INDETUR- GREICY CUELLO HURTADO	ATESA-2024-0195	28/02/2024

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P.				
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S E.S.P	FECHA DE ENVIO
3-2024-01120	5/03/2024	NOTIFICACION DE NOVEDAD	ATESA-2024-0220	6/03/2024
3-2024-01311	14/03/2024	PRESUNTA NOVEDA EN LA MICRO RUTA 4710010101002	ATESA-2024-0287	15/03/2024
3-2024-01529	19/03/2024	PRESUNTA NOVEDAD EN EL SECTOR DE TAGANGA	ATESA-2024-336	21/03/2024
3-2024-01535	19/03/2024	PRESUNTA NOVEDAD EN LA VIA DE TAGANGA	ATESA-2024-335	21/03/2024

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P.				
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S E.S.P	FECHA DE ENVIO
3-2024-02084	18/04/2024	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE RECOLECCION DE MATERIAL DE BARRIDO	ATESA-2024-1087	22/04/2024
3-2024-02251	26/04/2024	REITERACION DEL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO	ATESA-2024-0472	30/04/2024

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P.				
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S E.S.P	FECHA DE ENVIO
3-2024-02613	17/05/2024	NOTIFICACION DE NOVEDAD	ATESA-2024-0548	20/05/2024

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P.					
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S E.S.P	FECHA DE ENVIO	
3-2024-06206	19/09/2024	Novedad en la operación de Barrido	ATESA-2024-1043	23/09/2024	
3-2024-06207	19/09/2024	Novedad en punto de acopio	ATESA-2024-1045	23/09/2024	
3-2024-06219	19/09/2024	novedad en punto de acopio en los almendros	ATESA-2024-1053	24/09/2024	

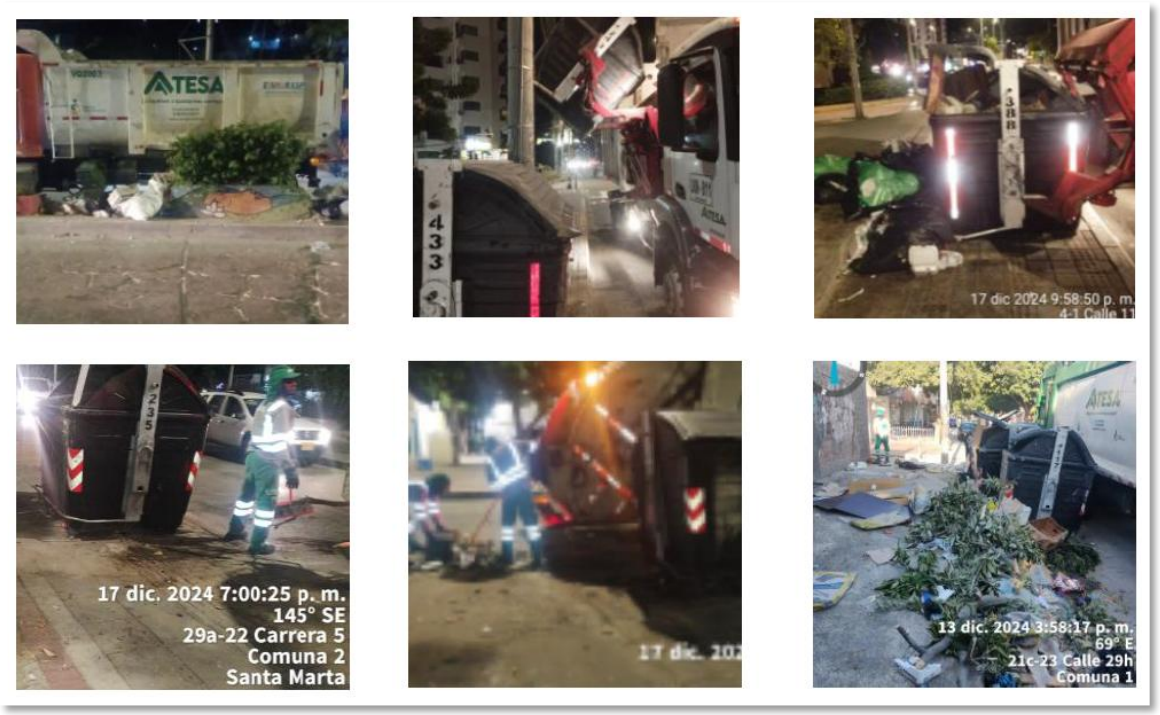
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S E.S.P	FECHA DE ENVIO
3-2024-06422	3/10/2024	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN RUTA 4710010101002	ATESA-2024-1082	8/10/2024
3-2024-06423	3/10/2024	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN RUTA 4710010101008	ATESA-2024-1083	7/10/2024
3-2024-06514	8/10/2024	Presunto uncumplimiento de la ruta 4730010101016	ATESA-2024-1106	10/10/2024
3-2024-06533	8/10/2024	Novedad en ruta de recoleccon Carga Lateral	ATESA-2024-1107	11/10/2024
3-2024-06678	17/10/2024	Presunto incumplimiento de las rutas contenerizadas	ATESA-2024-1146	18/10/2024
3-2024-06679	17/10/2024	Presunto Incumplimiento de la ruta 4730010102029	ATESA-2024-1147	18/10/2024
3-2024-06711	18/10/2024	Presunto Incumplimiento de la ruta 4710010102027	ATESA-2024-1161	22/10/2024
3-2024-06838	30/10/2024	Presunto Incumplimiento en ruta de Recoleccion	ATESA-2024-1198	1/11/2024
3-2024-06851	31/10/2024	Presunto Incumplimiento en ruta de Recoleccion	ATESA-2024-1206	6/11/2024

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P.				
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESSA S.A.S E.S.P	FECHA DE ENVIO
18/11/2024	3-2024-07085	Novedad en puntos de Acopio-por calidad	ATESA-2024-1253	21/11/2024
25/11/2024	3-2024-07173	Novedad en punto critico Bavaria	ATESA-2024-1292	29/11/2024
26/11/2024	3-2024-7198	Noveda en punto critico Bavaria	ATESA-2024-12952	29/11/2024

INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ENVIADAS A ESSMAR E.S.P. 2024				
RADICADO ESSMAR	FECHA DE RECIBIDO	ASUNTO	RADICADO ATESA S.A.S E.S.P	FECHA DE ENVIO
5/12/2024	3-2024-07122	NOVEDAD EN LIMPIEZA DE VIAS PUBLICAS	ATESA-2024-1318	9/12/2024
30/12/2024	3-2024-07612	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN RUTA 4710010102027	ATESA-2025-0002	2/01/2025
30/12/2024	3-2024-07614	PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN RUTA DE LA AVENIDA LIBERTADOR	ATESA-2024-0001	2/01/2024

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 40 Evidencias de presuntos incumplimientos



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información suministrada por ATESA SAS ESP, el indicador de continuidad de recolección y barrido para el 2024 fue de

100%, en cumplimiento de lo estipulado CRA 315 de 2005. Los informes reportados por los supervisores en campo de la ESSMAR evidenciaron novedades con la continuidad en el servicio de recolección debido a fallas mecánica en vehículos compactador. Estas novedades fueros subsanadas por el prestador.

Ilustración 41 Continuidad de Aseo - ATESA

SERVICIO	PERIODO	CONTINUIDAD RECOLECCIÓN (ICTRI)	CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA (ICTBLI)
SERVICIO ASEO - ATESA	ene-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	feb-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	mar-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	abr-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	may-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	jun-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	jul-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	ago-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	sep-24	99%	98%
SERVICIO ASEO - ATESA	oct-24	98%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	nov-24	100%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	dic-24	97%	100%
PROMERDIO		**100%**	**100%**

Fuente: Información suministrada por el operador ATESA

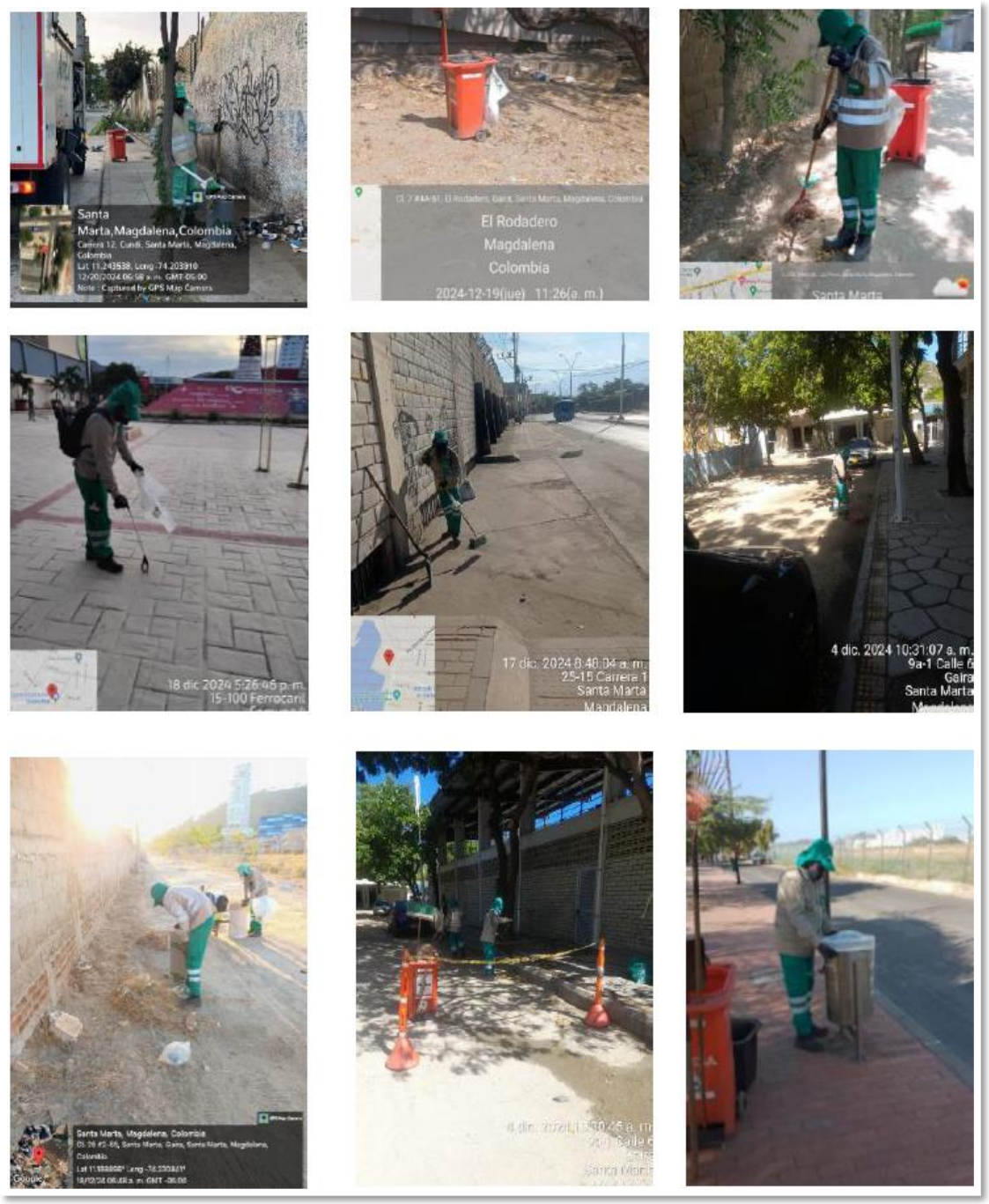
Para el 2024 se realizó la limpieza de residuos varios generados por la actividad ciudadana habitual, cada operario con la ayuda de una serie de herramientas limpia las aceras, bordillos, áreas peatonales, parques y plazas de los distintos sectores de la ciudad incluidos en el plan operativo. El barrido se efectúa por medio de cepillos grandes, siendo la principal herramienta de trabajo, junto al recogedor, carrito papelero y bolsas. Todos los operarios cuentan con los Equipos de Protección Personal adecuados para el desempeño y disminución de riesgo en su trabajo.

La ESSMAR ESP de la actividad de barrido reporto al prestador 4 presuntos incumplimientos soportadas por los supervisores en campo.

Por otra parte, les manifestamos que en 2024 los indicadores de la supervisión de esta actividad no supero 8% y con el aumento de kilometraje que se presentó en la actualización del PGIRS solo supervisamos un 2% de la operación de barrido, esta dirección a solicitado

la vinculación de 2 supervisores al área para tener mayor cubrimiento de supervisión del servicio de aseo.

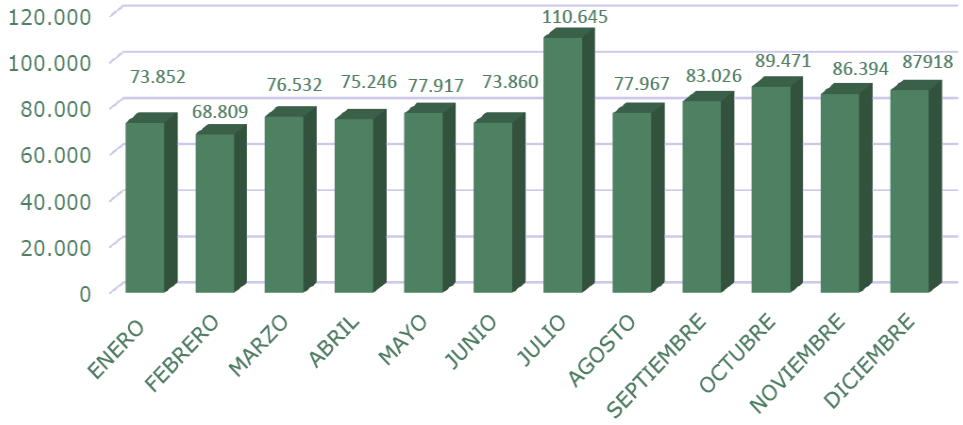
Ilustración 42 Servicio de barrido



Fuente: Elaboración propia.

- **Kilómetros de barrido 2024**

Ilustración 43 Kilómetros de barrido



Fuente: Información suministrada por el operador Atesa

En la operación de recolección en el 2024 se presentaron 26 presuntos incumplimientos con la frecuencia de recolección estos fueron oficiados por la dirección de aseo de la ESSMAR ESP donde a su vez las observaciones reportadas fueron atendidas en los tiempos establecidos.

Ilustración 44 Novedades de barrido

Fuente: Elaboración propia.

Para el 2024 la operación de recolección dispuso en el relleno sanitario palangana **192.554** toneladas de residuos divididas por los servicios que presenta la siguiente tabla.

Ilustración 45 Toneladas dispuestas en relleno sanitario

PERIODO	GRANDES GENERADORES	RECOLECCION DE BARRIDO	RECOLECCION ESPECIAL	RECOLECCION DOMICILIARIA	RECOLECCION LIMPIEZA URBANA	RECOLECCION CCL	TOTAL GENERAL
ENERO	1.989	1.206	1.990	8.831	137	2.745	16.897
FEBRERO	1.627	1.002	2.851	7.618	135	2.509	15.742
MARZO	1.620	974	2.386	8.035	119	2.539	15.673
ABRIL	1.410	881	1.596	8.464	130	2.612	15.092
MAYO	1.448	836	2.246	8.816	98	2.528	15.972
JUNIO	1.409	880	1.596	8.463	129	2.611	15.088
JULIO	2.149	1.313	2.370	9.430	189	2.863	18.314
AGOSTO	1.755	1.094	2.027	8.290	166	2.587	15.919
SEPTIEMBRE	1.627	1.002	2.851	7.618	135	2.509	15.742
OCTUBRE	1.874	1.160	2.103	8.584	351	2.559	16.631
NOVIEMBRE	1.656	1.029	2.235	8.339	183	2.548	15.990
DICIEMBRE	1.631	1.067	1.601	8.538	141	2.515	15.494
TOTAL	**20.195**	**12.443**	**25.851**	**101.026**	**1.914**	**31.125**	**192.554**

Fuente: Elaboración propia.

- **Operación de CLUS**

La actividad de CLUS en el 2024 se cumplió con lo establecido en el plan operativo.

Poda de árboles: Este servicio interviene los árboles ubicados en áreas públicas con el objetivo de dar acceso libre a los corredores viales, realizando podas de despeje y realce, controlando la obstrucción provocada por el crecimiento de dichos árboles. Los sectores intervenidos corresponden a las principales avenidas y diferentes barrios del área urbana, regidos bajo un cronograma mensual de actividades. Para el 2024 se realizó podas a **104.957** árboles, en la ciudad de Santa Marta.

Tabla 24 Tipo de árboles según su altura

TIPO	ALTURA
1	Arboles 0 Mt a 5 Mt
2	Arboles 5,01 Mt a 10 Mt
3	Arboles 10,01 Mt a 15 Mt
4	Arboles 15,01 Mt a 20 Mt
5	Arboles >20 Mt

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 46 Arboles podados

Fuente: Información suministrada por el operador Atesa

Ilustración 47 Actividad de poda de árboles.

Fuente: Elaboración propia.

Corte de césped: Esta actividad comprende el retiro preliminar de los residuos gruesos que interfieren en el corte del césped, la acumulación y cargue del material cortado y el traslado del mismo hasta los sitios asignados para disposición final, en todas las áreas verdes públicas del Distrito, ubicadas en: separadores viales, incluyendo en estos además de las vías de tránsito automotor, las vías peatonales, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, zonas verdes de andenes que sean considerados vía pública y concordancia con lo estipulado en la ficha diez (10) del PLAN DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA-PGIRS. La prestación de este servicio y mediante el Decreto 1077 del 2015, se reglamenta como parte del sistema de prestación de servicios de aseo que debe ejercer el ente administrativo. Para el 2024, se realizaron cortes

de Césped en los sectores programados para tal fin, siendo en total de **2.242.777 m²** de área intervenida, como se puede ver en las evidencias de brigadas realizadas adjuntas a este informe.

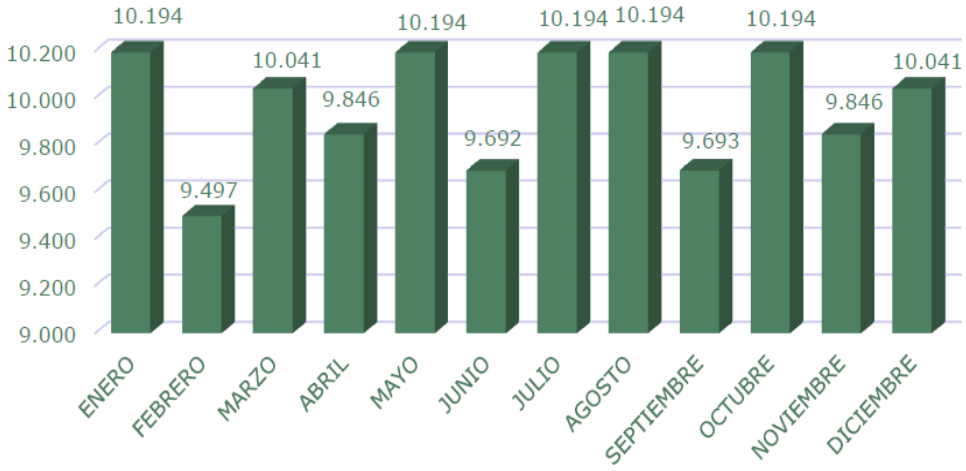
Ilustración 48 Actividad corte de césped

Fuente: Elaboración propia.

Barrido de playas: Este servicio se presta en las principales playas de Santa Marta (El Rodadero, Pozos Colorados, el Aeropuerto, Playa Salguero, Parque Acuático, Playa del Batallón y Camellón), de manera manual y mecánica. Los operarios que realizan la labor están totalmente capacitados en el manejo adecuado de las herramientas necesarias para llevarla a cabo.

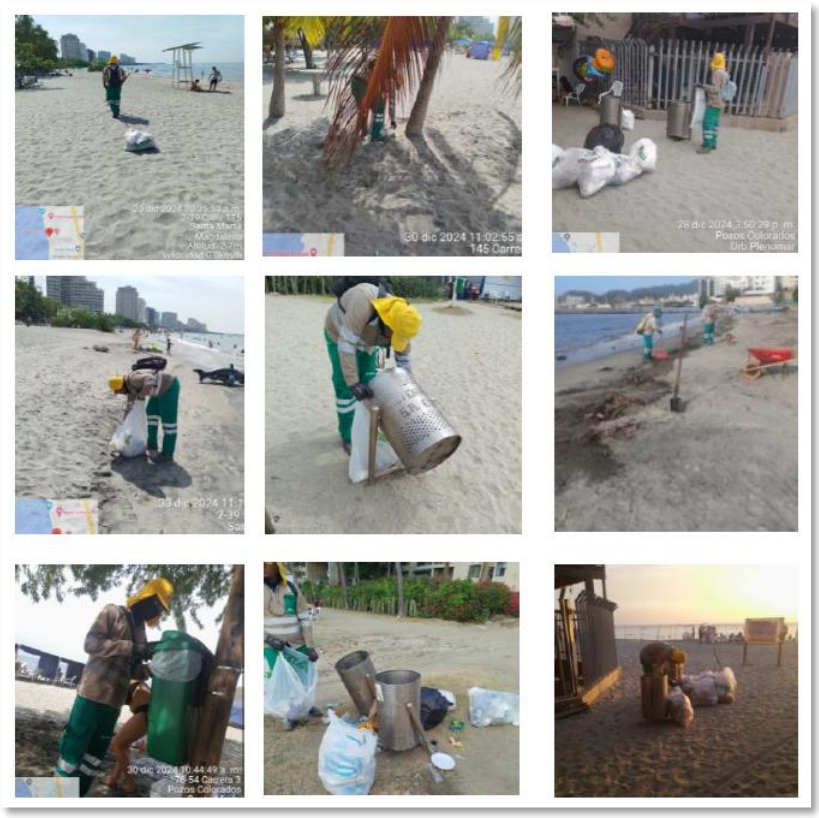
Para el 2024 el alcance en kilometraje de barrido de playas realizado fue: **119.626 km**

Gráfica 3 Kilómetros de barrido de playas



Fuente: Información suministrada por el operador ATESA

Ilustración 49 Actividad de barrido de playas



Fuente: Elaboración propia.

El Estado y Avance del Cargue de Reportes de Información al SUI el 2024 fue del 93%, igualmente para el acumulado entre enero y diciembre de

2024, con un cargue de 214 formularios certificados, de acuerdo con la información suministrada por el operador de Aseo – ATESA y plataforma SUI.

Tabla 25 Cargue SUI ATESA

MES	FORMATOS HABILITADOS	FORMATOS CERTIFICADOS	CUMPLIMIENTO DE CARGUE
ENERO	17	17	100%
FEBRERO	20	20	100%
MARZO	21	21	100%
ABRIL	21	21	100%
MAYO	18	18	100%
JUNIO	18	18	100%
JULIO	19	19	100%
AGOSTO	22	22	100%
SEPTIEMBRE	19	18	95%
OCTUBRE	20	16	80%
NOVIEMBRE	19	18	95%
DICIEMBRE	14	6	43%
Total 2024			**93%**

Fuente: Información suministrada por el operador de Aseo – ATESA.

Gestiones adelantadas durante el período para la mejora de los indicadores.

Se está capacitando al personal de supervisión del servicio de aseo para tener una adecuada supervisión técnica a las actividades de poda y corte de césped.

Se está realizando un estudio en campo de actualización de puntos críticos en equipo del prestado con el fin de optimizar la calidad del servicio.

Se pidió a capital humano la vinculación 2 supervisores para completar la planta de supervisión teniendo en cuenta la actualización del PGIRS el barrido paso de 70 mil kilómetros de barrido a 93 mil km, este aumento baja el indicador de supervisión de esta actividad a un 2%

Se acordó con capital Humano desde el mes de noviembre se pagará el rodamiento a los supervisores de aseo, teniendo en cuenta el mal estado de las motos de la ESSMAR asignadas a la dirección de aseo.

3.3. Actividades complementarias

Somos una unidad de negocios que hace parte de las áreas misionales de la Empresa de Servicios Púbicos 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 de calidad. En la actualidad nuestro modelo de negocio se desarrolla en 3 líneas de servicios complementarios todas pensadas y estructuradas bajo el concepto de economía circular.

Ilustración 50 Servicios complementarios

Fuente: Elaboración propia.

Estos han sido los avances para la vigencia 2024:

Ventas del portafolio de servicios:

Ilustración 51 Ventas primer trimestre Actividades Complementarias

2024	Enero	Febrero	Marzo
Ventas del portafolio de servicios	$ 6.050.000	$ 881.000	$ 4.578.880
Proyección de ventas	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00

Fuente: Elaboración propia.

Durante este primer trimestre, el portafolio de servicios no opero por la falta de los permisos y licencias ambientales requeridos para la actividad de recolección, transporte y disposición final de RCD, los únicos servicios que se prestaron fueron los de material vegetal e inservible. Por ello, desde la Dirección de Actividades Complementarias se concentraron esfuerzos en la consecución y adjudicación de un contrato con una empresa que contara con los permisos ambientales necesarios para la disposición final de RCD, estableciendo un bajo precio del metro cubico a disponer. Esto

nos permitiría reducir los trámites administrativos y optimizar los costos por concepto de permisos ambientales.

Tabla 26 Ventas segundo trimestre Actividades Complementarias

2024	Abril	Mayo	Junio
Ventas del portafolio de servicios	$ 6.442.500	$ 12.827.260	$ 6.970.000
Proyección de ventas	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00

Fuente: Elaboración propia.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, se logró la adjudicación del contrato con la empresa INSAAC para el servicio de disposición final de Residuos de Construcción y Demolición (RCD). Esta empresa cuenta con todos los permisos ambientales requeridos para el desarrollo de las actividades del portafolio, lo que garantizó el cumplimiento normativo y la operatividad del portafolio de servicios.
Se estableció mediante este contrato que el valor del metro cubico a disponer en el sitio de disposición final es de $ 4.750 MCTE, valor que fue incluido en el costo final establecido por esta unidad de cada metro cubico. Como se mencionaba anteriormente, esto permitió ahorrar tiempo en trámites y costos adicionales para la consecución de permisos ambientales.

Tabla 27 Ventas tercer trimestre Actividades Complementarias

2024	Julio	Agosto	Septiembre
Ventas del portafolio de servicios	$ 6.023.720	$ 26.260.090	$ 25.750.000
Proyección de ventas	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00

Fuente: Elaboración propia.

Durante este trimestre, las principales acciones se enfocaron en la reactivación del portafolio de servicios en cuanto a los servicios vendidos. Una de las debilidades detectadas en la venta de servicios, fue la falta de publicidad de este, razón por la cual se solicitó a la oficina asesora de comunicaciones, realizar el branding de los equipos y maquinaria con propaganda alusiva al portafolio de servicios.

Se intensificaron las visitas a campo con el fin de dar a conocer cada uno de los servicios que ofrecemos, eso nos permitió aumentar considerablemente las ventas con respecto a los meses anteriores.

Tabla 28 Ventas cuarto trimestre Actividades Complementarias

2024	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas del portafolio de servicios	$ 36.346.500	$ 9.797.190	$ 3.362.000
Proyección de ventas	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00	$ 80.000.000,00

Fuente: Elaboración propia.

Durante este trimestre se observa una disminución de los ingresos, entre octubre y noviembre las ventas cayeron en un 73%, y de noviembre a diciembre una disminución del 65%. Los últimos meses del año las actividades de construcción tienden a disminuirse posiblemente por el cierre presupuestal y de operaciones de las empresas de este sector. Así mismo, la competencia informal para este tipo de servicios puede haber saturado el mercado, además de la falta de control por parte de las autoridades competentes.

Las ventas del portafolio durante el 2024 en total fueron de $145.289.140 MCTE, sobre una proyección anual de $960.000.000, las ventas fueron significativamente bajas, en promedio 15.14% como consecuencia de los retrasos operativos por la falta de permisos ambientales al inicio de la vigencia y el desempeño mensual.

La falta de permisos ambientales afecto considerablemente las ventas durante el primer trimestre.

Durante el tercer trimestre se presentó el mejor desempeño en las ventas, aun así, muy lejos de cumplir la meta mensual.

- **Ampliar los servicios ofrecidos en el portafolio**

Plan de mantenimiento: La oportuna aplicación de los mantenimientos preventivos y correctivos, nos permite contar con un parque automotor en óptimas condiciones de funcionamiento.

En esta dirección desarrollamos un plan de mantenimiento de la maquinaria amarilla y parque automotor de la ESSMAR, el cual contiene

las especificaciones y fechas promedios en las cuales se debe realizar el mantenimiento preventivo. El mantenimiento correctivo se realiza inmediatamente se presente un daño o avería a un vehículo, garantizando así la vida útil y el óptimo funcionamiento de estos.

Para realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo la ESSMAR cuenta el apoyo de un contratista experto en este tipo de actividades, así como también un taller especializado.

En total se requirieron mantenimiento preventivo de 30 vehículos, de los cuales se realizaron 23 con un porcentaje de cumplimiento del 76.7%.

Es importante destacar que, si bien durante algunos trimestres no se cumplió al 100% con los mantenimientos programados, estos se realizaron con posterioridad. Razón de ello tenemos los vehículos totalmente operativos.

Composición del parque automotor de la Dirección de Actividades Complementarias:

Ilustración 52 Carrotanque

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 53 Chipeadora

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 54 Minicargador

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 55 Motoniveladora

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 56 Retrocargador Excavadora

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 57 Volquetas

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 58 Zaranda

Fuente: Elaboración propia.

- **Apoyo operativo a las otras unidades de negocio:**

Nuestra Dirección desempeña un papel importante en el apoyo operativo a las distintas áreas de la empresa, especialmente a la Dirección de Acueducto y Alcantarillado. La maquinaria amarilla garantiza la continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Estos apoyos son cruciales para responder a las necesidades operativas inmediatas, optimizar y ahorrar los recursos de la empresa y evitar costos adicionales con la contratación de maquinaria externa.

Durante la vigencia 2024 solicitaron 346 apoyos, los cuales fueron atendidos oportunamente en su totalidad, es decir un cumplimento del 100%.

Podemos identificar tendencias de alto cumplimiento, los meses de mayor atención de demanda de servicios de apoyo fueron los meses de marzo y junio, esto debido a las temporadas turísticas de semana santa y vacaciones de mitad de año. También se evidencia una alta necesidad de apoyo operativo durante el segundo semestre de la vigencia.

Sin duda alguna uno de los mayores logros es la continuidad de los servicios públicos domiciliarios, apoyamos diariamente las actividades de mantenimiento de redes, reparación de emergencias y el transporte de tubería y demás materiales.

Apoyar las actividades internas permite a la empresa ahorrar costos asociados a la contratación de maquinaria externa, además de los trámites administrativos que esto conllevaría.
Y por último, el cumplimiento al 100% de este indicador refleja la alta capacidad de respuesta de la dirección antes las necesidades operativas de la empresa, se refleja la eficacia de la planificación y manejo de recursos.

METAS

- Mantener el Cumplimiento del 100% en Apoyos Solicitados
- Optimizar la Gestión de Recursos
- Reducir Tiempos de Respuesta
- Fortalecer la Capacitación del Personal
- Documentar y Estandarizar los Procesos Operativos
- Aumentar el parque automotor de la dirección.

Transporte de agua potable: Contamos con un vehículo tipo carrotanque con una capacidad de 13.000 lts, el cual presta sus servicios operativos de suministro de agua potable en los diferentes barrios de la ciudad. En total durante la vigencia correspondiente al año2024, hemos beneficiado a la comunidad con el suministro estimado de **117.000.000** litros de agua potable.

Concentramos los apoyos realizados a la Dirección de Acueducto y Alcantarillado a través de la retrocargadora excavadora, labores de excavación y transporte de material.

La Dirección de Actividades Complementarias es un área integral, conexa a la prestación de los servicios de aseo, por ello destacamos la labor realizada no solo en la prestación de los servicios ofrecidos del portafolio, sino también en la preservación y cuidado del parque automotor de la ESSMAR E.S.P., y los apoyos realizados a las demás áreas misionales de la empresa.

Nuestra actividad se concentra en la venta del portafolio de servicios, plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos pertenecientes al parque automotor y el apoyo a la Dirección de Acueducto y Alcantarillado a través de la maquinaria amarilla.

3.4. Alumbrado público

El servicio de alumbrado público es el consistente en la iluminación de las vías públicas parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferentes de la ciudad con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales. Por vías públicas se

entiende los senderos peatonales y públicos, calles y avenidas de tránsito vehicular. Se presta, con el objeto de proporcionar exclusivamente, la iluminación de los bienes públicos y demás espacios de libre circulación, con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de la ciudad de Santa Marta, que es el responsable directo de velar y garantizar su prestación en condiciones óptimas.

Las actividades de la prestación del servicio se dividen en cuatro (4) componentes:

Suministro de energía: Se presta mediante la suscripción de contratos anuales y, actualmente, el operador de red es la empresa AIR-E.

Inversión del sistema de alumbrado público: El impuesto de alumbrado público es de destinación especifica, durante el año 2021 se ejecutó el proyecto de modernización de luces de sodio a luces led de la fase 1 a la 3, pendientes de la fase 4 a la 12. Durante el año 2022 no se realizaron inversiones por parte de esta unidad.

Administración y operación del sistema de alumbrado AOM: Se presta mediante un (1) contrato, suscrito a diez (10) años, con la firma CONLUZ. Este funciona, de manera similar, a una concesión; la remuneración se hace casi, por los máximos regulatorios (CREG 101-013). Sobre este contrato, se han realizado adiciones para la construcción de infraestructura.

Otras actividades asociadas a la prestación del servicio de alumbrado público: Estas son recibidas por solicitud de la administración distrital, tales como alumbrado navideño e inversiones sobre activos del alcance del Decreto 943 de 2018.

Durante la vigencia 2024, la entidad adelanto la gestión para la contratación de la Modernización y Expansión de la cobertura del servicio de alumbrado público en el Distrito de Santa Marta avanza según lo programado. Este contrato, identificado con el número SPO-2024-049, tiene un precio estimado total de 30.843.332.220 COP y abarca actividades esenciales como el suministro, instalación y puesta en marcha de las unidades constructivas requeridas. Actualmente, el proceso se encuentra en la fase de presentación de ofertas, en la etapa de evaluación y observaciones. Este proyecto representa un paso clave para garantizar un servicio de alumbrado público más eficiente, moderno y amplio,

mejorando la calidad de vida de los habitantes y fortaleciendo la infraestructura urbana.

Se tiene contemplado instalar en el proceso de modernización y expansión del Distrito de Santa Marta un total de 10.738 luminarias led, distribuidas en los siguientes ítems:

Tabla 29 Necesidad de luminarias proceso de modernización

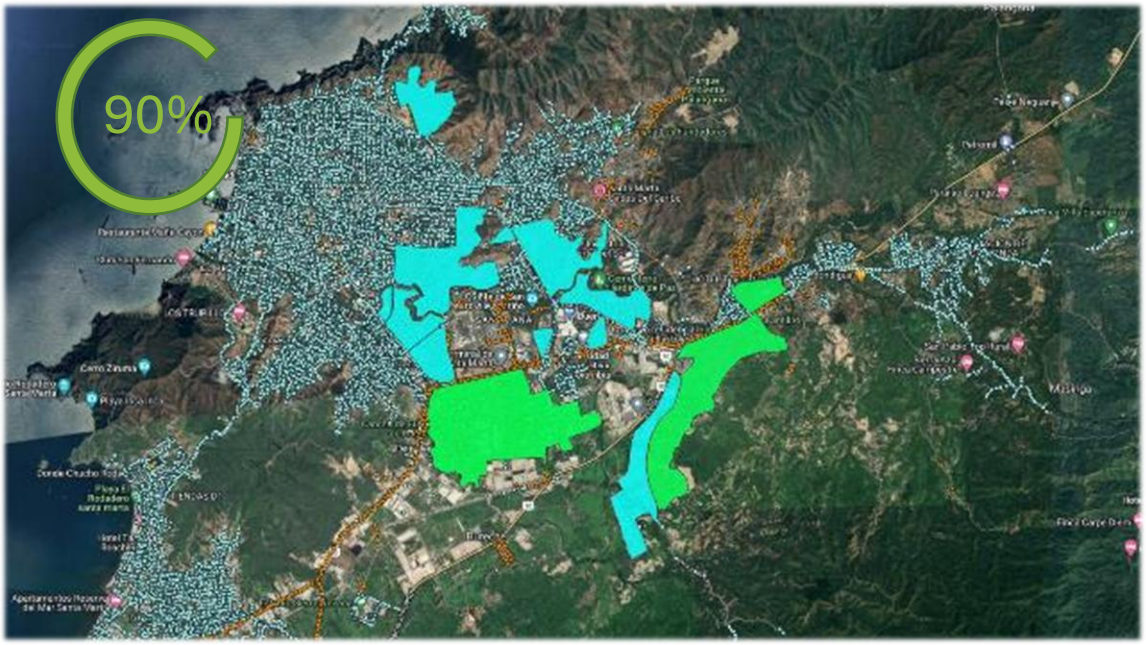
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDADES
1	Luminaria de Alumbrado Público para iluminación de vías primarias, secundarias y colectoras (M4)	8409
2	Luminaria led para clase de iluminación de vías principales y ejes viales (M3)	1194
3	Luminaria led para clase de iluminación de vías de acceso controlado y vías rápidas (M2)	242
4	Luminaria led tipo reflector RF1 (175W a 200W)	615
5	Luminaria led tipo reflector RF2 (450W a 600W)	278

Fuente: Dirección de Alumbrado Público.

Ilustración 59 Estado actual del SALP 65%

Fuente: Dirección de Alumbrado Público.

Ilustración 60 Proyección de modernización y expansión 90%

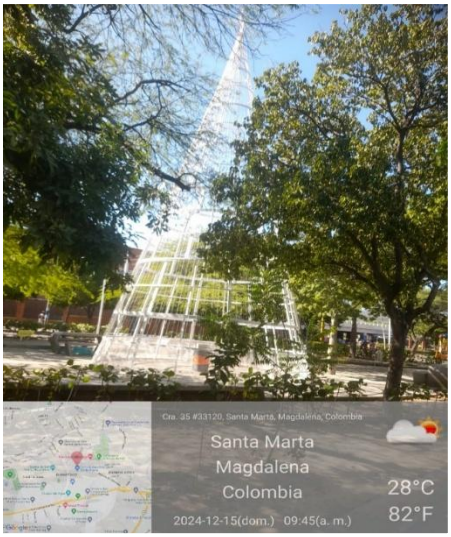


Fuente: Dirección de Alumbrado Público.

3.5. Alumbrado navideño

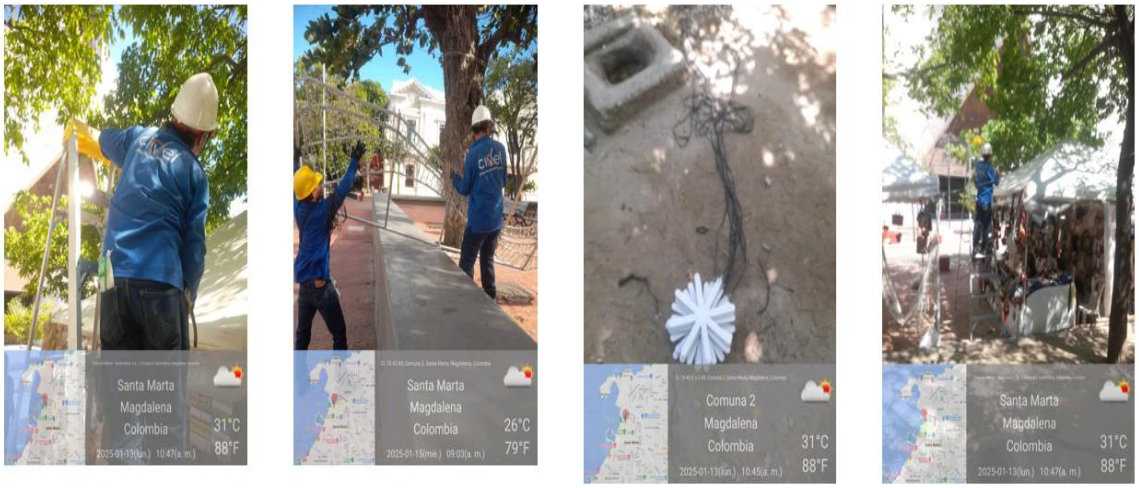
El Alumbrado Navideño se instaló durante los meses de noviembre a enero, con el propósito de llenar de magia y alegría cada rincón del Distrito de Santa Marta. Este año, quisimos ofrecer a turistas y habitantes una experiencia inolvidable, donde las luces y decoraciones se convirtieron en el escenario perfecto para compartir momentos especiales en familia y con amigos.

Ilustración 61 Alumbrado navideño Distrito de Santa Marta



Fuente: Dirección de Alumbrado Público.

Ilustración 62 Alumbrado navideño 2024.



Fuente: Dirección de Alumbrado Público.

3.6. Censo de alumbrado público

El censo lleva un total de avance del 91%. (Corte 17 de Enero) Se inició el 14 de Agosto.

TOTAL LUMINARIAS CENSADAS EN EL CENSO 2021																		36.114
AVANCE DE LEVANTAMIENTO CENSO 2024																		
DIA	AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO		
	Cant	Acum	% Avance	Cant	Acum	% Avance	Cant	Acum	% Avance	Cant	Acum	% Avance	Cant	Acum	% Avance	Cant	Acum	% Avance
1							227	8.252	23%	1	15.993	44%						
2						0	104	8.356	23%	321	16.314	45%	321	23.135	64%	265	29.722	82%
3				70	3.699	10%	199	8.555	24%		16.314	45%	175	23.310	65%	358	30.080	83%
4				178	3.877	11%	104	8.659	24%		16.314	45%	370	23.680	66%	119	30.199	84%
5				261	4.138	11%	124	8.783	24%	334	16.648	46%	221	23.901	66%		30.199	84%
6				186	4.324	12%		8.783	24%	384	17.032	47%	378	24.279	67%		30.199	84%
7				155	4.479	12%	381	9.164	25%	159	17.191	48%	292	24.571	68%	393	30.592	85%
8					4.479	12%	385	9.549	26%	418	17.609	49%		24.571	68%	373	30.965	86%
9				188	4.667	13%	374	9.923	27%	218	17.827	49%	367	24.938	69%	322	31.287	87%
10				260	4.927	14%	368	10.291	28%		17.827	49%	320	25.258	70%	291	31.578	87%
11				217	5.144	14%	299	10.590	29%		17.827	49%	437	25.695	71%	157	31.735	88%
12				191	5.335	15%	218	10.808	30%	413	18.240	51%	372	26.067	72%		31.735	88%
13				106	5.441	15%		10.808	30%	434	18.674	52%	366	26.433	73%	363	32.098	89%
14	237	237	0,656%	61	5.502	15%		10.808	30%	312	18.986	53%	301	26.734	74%	288	32.386	90%
15	343	580	1,606%		5.502	15%	380	11.188	31%	450	19.436	54%		26.734	74%	212	32.598	90%
16	404	984	2,725%	151	5.653	16%	309	11.497	32%	230	19.666	54%	325	27.059	75%	248	32.846	91%
17	191	1.175	3,254%	227	5.880	16%	242	11.739	33%		19.666	54%	382	27.441	76%	151	32.997	91%
18		1.175	3,254%	203	6.083	17%	265	12.004	33%	318	19.984	55%	461	27.902	77%		32.997	91%
19		1.175	3,254%	210	6.293	17%	168	12.172	34%	367	20.351	56%	23	27.925	77%		32.997	91%
20	270	1.445	4,001%	216	6.509	18%		12.172	34%	371	20.722	57%	162	28.087	78%		32.997	91%
21	301	1.746	4,835%	167	6.676	18%	191	12.363	34%	358	21.080	58%	74	28.161	78%		32.997	91%
22	252	1.998	5,532%		6.676	18%	377	12.740	35%	292	21.372	59%		28.161	78%		32.997	91%
23	222	2.220	6,147%	145	6.821	19%	456	13.196	37%	217	21.589	60%	225	28.386	79%		32.997	91%
24	141	2.361	6,538%	174	6.995	19%	412	13.608	38%		21.589	60%	142	28.528	79%		32.997	91%
25		2.361	6,538%	138	7.133	20%	269	13.877	38%	275	21.864	61%		28.528	79%		32.997	91%
26	132	2.493	6,903%	210	7.343	20%	317	14.194	39%	267	22.131	61%	315	28.843	80%		32.997	91%
27	246	2.739	7,584%	198	7.541	21%		14.194	39%	201	22.332	62%	155	28.998	80%		32.997	91%
28	223	2.962	8,202%	226	7.767	22%	385	14.579	40%	173	22.505	62%	125	29.123	81%		32.997	91%
29	207	3.169	8,775%		7.767	22%	445	15.024	42%	133	22.638	63%		29.123	81%		32.997	91%
30	267	3.436	9,514%	258	8.025	22%	458	15.482	43%	176	22.814	63%	113	29.236	81%		32.997	91%
31	193	3.629	10,049%		8.025	22%	510	15.992	44%				221	29.457	82%		32.997	91%
	3.629			4396			7967			6822			6643			3540		
TOTAL LUMINARIAS CENSADAS																		32.997

El censo de luminarias, iniciado el pasado 14 de agosto, ha alcanzado un importante avance del 91% al corte del 17 de enero. Este esfuerzo permite recopilar información precisa sobre el estado y funcionamiento del alumbrado público, asegurando una mejor planificación y mantenimiento. Con este trabajo, buscamos optimizar la iluminación en nuestra ciudad, brindando espacios más seguros y funcionales para todos los habitantes.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio

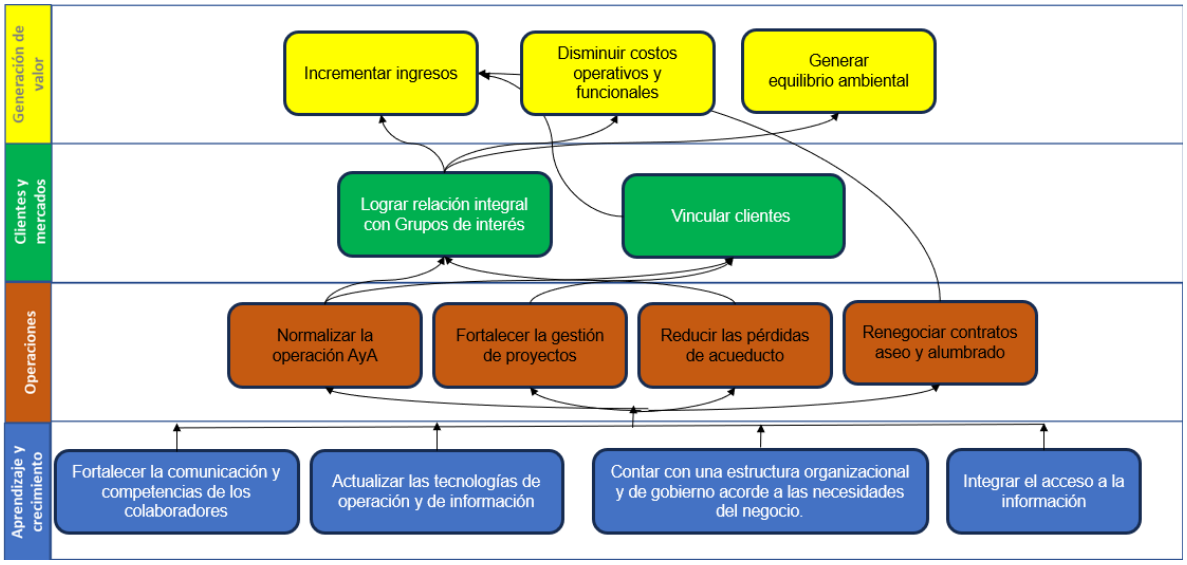
ESSMAR E.S.P.

4. Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio.

4.1. Plan estratégico 2024 – 2027

Para la construcción del mapa de objetivos se utilizó la metodología propuesta por Kaplan y Norton sobre las perspectivas del valor. A continuación, se presenta el mapa de objetivos definidos para la empresa:

Ilustración 63 Mapa de Objetivos Empresa



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el cuadro de Mando integral con los indicadores y metas para la vigencia del plan empresa 2024-2027:

Tabla 30: CMI Aprendizaje y Crecimiento.

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores	Cumplimiento Plan de capacitación y formación	95%	95%	100%	100%
	Cumplimiento del Plan de Bienestar, estímulos e Incentivos	95%	95%	100%	100%
	Índice de Capital Comunicacional	95%	95%	100%	100%
Actualizar las tecnologías de operación y de información	Índice de Madurez Tecnológica	60%	70%	80%	90%

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio.	Índice de madurez organizacional	65%	75%	85%	95%
Optimizar la integridad de la información.	% Implementación y ejecución del ERP	100%	-	-	-
	Índice Calidad de la Información	E.C	E.C	E.C	E.C

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31: CMI Perspectiva de Operaciones

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Normalizar la operación AyA	IRCA	≤5	≤5	≤5	≤5
	Índice de reboses EBAR Norte	E.C	E.C	E.C	E.C
	Índice de incidentes EBAR Norte	E.C	E.C	E.C	E.C
	Continuidad	23.69	23.69	23.69	23.69
Fortalecer la gestión de proyectos	Ejecución de inversiones POIR	100%	100%	100%	100%
Reducir las pérdidas de acueducto	IANC	54.91%	52.84%	50.78%	48.71%
	IPUF	≤15,86	≤15,26	≤14,67	≤14,07
	ICUF Acueducto	10.94	10.91	10.89	10.89
	ICUF Alcantarillado	10.56	10.54	10.53	10.52
	Micromedición	E.C	E.C	E.C	E.C
Ajustar reglamento de operación de aseo (Norma vigente)	Documento de operación ajustado	100%	-	-	-

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32: CMI Perspectiva de Clientes y Mercados

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Lograr relación integral con los grupos de interés	Alianzas publico privadas.	100%	100%	100%	100%
	Mecanismos de participación	100%	100%	100%	100%
	ITA (Índice de transparencia)	80%	85%	90%	95%
	MDI (Índice de desempeño institucional)	65%	68%	71%	75%
Vincular Nuevos Clientes	Cantidad de clientes nuevos disponibilidades	E.C	E.C	E.C	E.C
	Cantidad de clientes normalizados	E.C	E.C	E.C	E.C

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
	Cobertura Acueducto	126.244	130.080	134.049	138.157
	Cobertura Alcantarillado	118.540	122.119	125.834	129.691
	Satisfacción de los clientes	E.C	E.C	E.C	E.C

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33: CMI Perspectiva Generación de valor

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Incrementar ingresos	Eficiencia del recaudo	75%	77%	78%	80%
	Índice de recuperación de cartera	36%	36%	36%	36%
	Ventas de servicios complementarios	E.C	E.C	E.C	E.C
Optimizar costos operativos y funcionales	Cumplimiento proyección de ingresos	E.C	E.C	E.C	E.C
	EBITDA	E.C	E.C	E.C	E.C
Generar equilibrio ambiental y social	¿Índice de RS recogidos a través de acciones amigables (Limpieza de playas y ríos) Como nos retribuye? A medida de la limpieza mejora la disponibilidad o aumenta el volumen de agua captada.	30T	40T	45T	50T
	Campañas de reforestación (arboles sembrados)	3000	4000	4000	5000
	Gestión Social (Campañas de sensibilización, personas beneficiadas, personas involucradas)	E.C	E.C	E.C	E.C

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el Informe de gestión de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP con corte al 30 de diciembre de 2024, sobre el avance y la ejecución de los indicadores estratégicos que hacen parte del Plan Estratégico 2024 – 2027.

Tabla 34 Resultados Aprendizaje y Crecimiento.

Objetivo Estratégico	Indicador	L.B 2023	2024	Resultado	Observaciones
Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores	Cumplimiento Plan de Capacitaciones	100%	95%	87%	
Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores	Cumplimiento Plan de Bienestar	98%	95%	91%	

Objetivo Estratégico	Indicador	L.B 2023	2024	Resultado	Observaciones
Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores	Índice de Capital Comunicacional	N.A.	95%	100%	Se ejecuta el 100% de las actividades programadas en el plan de comunicaciones.
Actualizar las tecnologías de operación y de información	Índice de madurez tecnológica	37.60%	60%	37.60%	
Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio	Índice de madurez organizacional	N.A.	60%	59.60%	
Optimizar la integridad de la información	% Implementación y ejecución del ERP	N.A.	100%	0%	No se avanzó en la contratación e implementación
Optimizar la integridad de la información	Índice Calidad de la Información	N.A.	E.C	2.76	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35 Resultados Operaciones

Objetivo Estratégico	Indicador	L.B 2023	2024	Resultado	Observaciones
Normalizar la operación AyA	IRCA	2.5	≤5	1.15	
Normalizar la operación AyA	Índice de reboses EBAR NORTE	N.A.	E.C	-	No se midió durante la vigencia.
Normalizar la operación AyA	Índice de incidentes EBAR NORTE	N.A.	E.C	-	No se midió durante la vigencia.
Normalizar la operación AyA	Continuidad	17.3	23.69	16.32	Se evidencia un bajo nivel de cumplimiento.
Fortalecer la gestión de proyectos	Ejecución de inversiones POIR	100%	100%	28%	Se evidencia un bajo nivel de cumplimiento.
Reducir las pérdidas de acueducto	IANC	56.92%	54.91%	57.35%	Se incrementaron las perdidas.
Reducir las pérdidas de acueducto	IPUF	15.9	≤15,86	14.21	
Reducir las pérdidas de acueducto	ICUF Acueducto	11.35	10.94	10.47	
Reducir las pérdidas de acueducto	ICUF Alcantarillado	10.82	10.56	10.00	
Reducir las pérdidas de acueducto	Micromedición	56.60%	61%	63.26%	
Ajustar reglamento de operación de aseo	Documento de Operación Ajustado	N.A.	100%	-	No se evidencian avances.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36 Resultados Clientes y Mercado.

Objetivo Estratégico	Indicador	L.B 2023	2024	Resultado	Observaciones
Lograr relación integral con los grupos de interés	Alianzas público-privadas	N.A.	100%	0%	Existen alianzas interinstitucionales, pero no se encuentran formalizadas.
Lograr relación integral con los grupos de interés	Mecanismos de participación	N.A.	100%	100%	
Lograr relación integral con los grupos de interés	ITA (Índice de transparencia)	75%	80%	88%	
Lograr relación integral con los grupos de interés	MDI (Índice de desempeño institucional)	62%	65%	73.6%	
Vincular Nuevos Clientes	Cantidad de clientes nuevos disponibilidades	N.A.	E.C	-	No se evidencian avances.
Vincular Nuevos Clientes	Cantidad de clientes normalizados	N.A.	E.C	-	No se evidencian avances.
Vincular Nuevos Clientes	Cobertura Acueducto	124588	126.244	125245	
Vincular Nuevos Clientes	Cobertura de Alcantarillado	117445	118.54	120304	
Vincular Nuevos Clientes	Satisfacción de los clientes	59.89%	E.C	-	Se incluye en el presupuesto 2025 la encuesta de satisfacción.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 37 Resultados Creación de valor.

Objetivo Estratégico	Indicador	L.B 2023	2024	Resultado	Observaciones
Incrementar ingresos	Eficiencia del recaudo	54.30%	75%	61.00%	
Incrementar ingresos	Índice de recuperación de cartera	23.34%	36%	19.32%	
Incrementar ingresos	Venta de servicios complementarios	177,171,800	E.C	145,290,000	Se ajusta el portafolio de servicios para las ventas del año 2025.
Incrementar ingresos	Cumplimiento en la proyección de ingresos	Pendiente	E.C	-	
Optimizar costos operativos y funcionales	EBITDA	26,269,562,619	E.C	-	
Generar equilibrio ambiental y social	RS recogidos a través de acciones amigables	30T	30T	14.5T	
Generar equilibrio ambiental y social	Campañas de reforestación	0	3000	0	No se ejecutó la actividad planeada.
Generar equilibrio ambiental y social	Gestión social	Pendiente	E.C	100%	Se ejecuta el 100% de las actividades programadas en el plan de gestión social.

Fuente: Elaboración propia.

Principales pendientes

- No se han presentado avances en la ejecución del **POIR.**
- No se avanzó en la contratación e implementación de un **nuevo ERP**.
- No se ha avanzado en la realización del **rediseño institucional**.
- Durante la vigencia 2024 las pérdidas de agua tratada se han **incrementado a 57.41%**
- El indicador de Eficiencia del recaudo corriente es **inferior al 58%**
- Las **ventas del portafolio de servicios de actividades complementarias** solo han sido del 33% de la meta proyectada.
- Se programo la siembra de 3000 árboles en la vigencia 2024, proyecto que quedo incluido en el PAA y a la fecha **no ha sido contratado.**

4.2. Plan de acción

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

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

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

Ilustración 64 Plan de Acción 2024.

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2024

ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA
23/Enero/2024

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADO
Misional	Acueducto	IRCA.	Inferior al 5%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto	PGR
Misional	Acueducto	IANC.	Inferior al 54.91%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto	PGR
Misional	Acueducto	Cumplimiento operativos de distribución	100%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto	OTRO
Misional	Alcantarillado	Cumplimiento al plan de mtto preventivo de redes de alcantarillado	100%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO
Misional	Alcantarillado	Reducción de PQR	Superior al 10%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO
Misional	Alcantarillado	Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado.	Superior al 95%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO
Misional	Alcantarillado	Indice de rebose	Inferior a 1.2	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado	OTRO
Misional	Aseo	Supervisión de rutas de recolección. (Domiciliarias, bolsas de barrido, especial, contenedores, grandes generadores, clus)	Superior al 75%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Supervisión de limpieza de vías y áreas publicas.	Superior al 11%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Supervisión de CLUS (Costos de limpieza urbana por suscriptor; Podas, playas, lavado de puentes, lavado y mantenimiento de cestas)	Superior al 35%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 38 Resultados Plan de Acción 2024

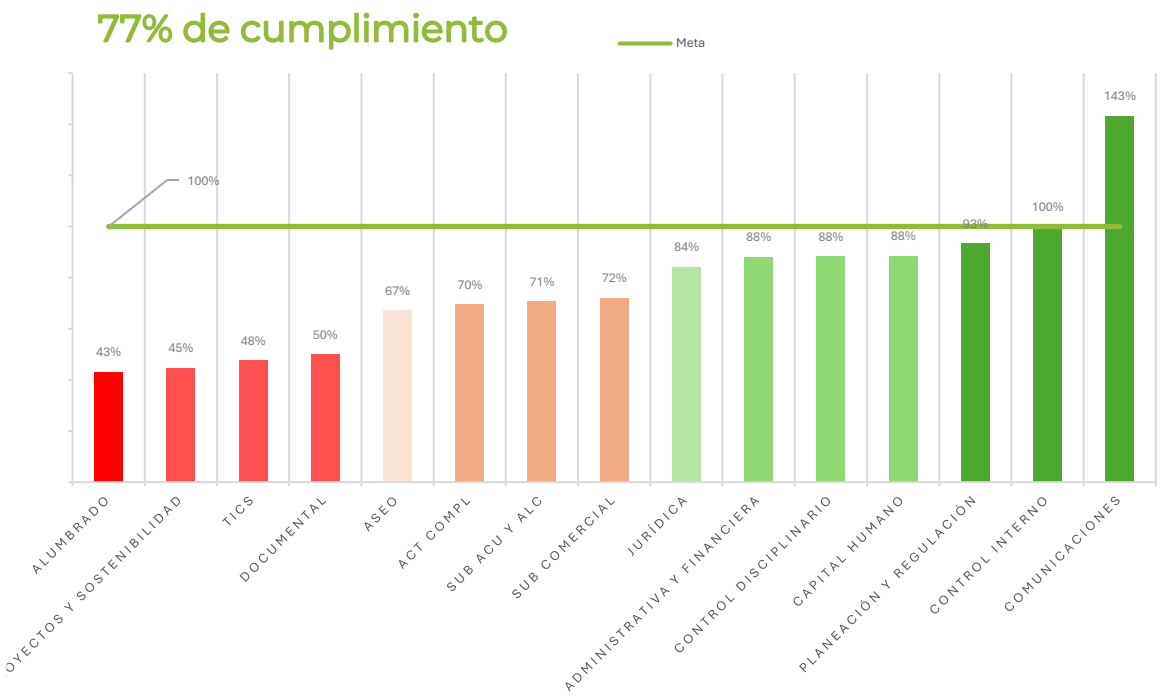
Area	Resultado
Alumbrado	43%
Proyectos y Sostenibilidad	45%
TICS	48%
Documental	50%
Aseo	67%
Act Compl	70%
Sub Acu y Alc	71%
Sub Comercial	72%
Jurídica	84%
Administrativa y Financiera	88%
Control Disciplinario	88%
Capital Humano	88%
Planeación y Regulación	93%

Area	Resultado
Control Interno	100%
Comunicaciones	143%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla anterior se alcanzo un cumplimiento general a corte del cuarto trimestre del 77% de lo programado, como se observa en la siguiente grafica:

Gráfica 4 Resultados Plan de Acción 2024



Fuente: Elaboración propia.

Principales logros:

- Se logro cumplir durante todos los meses del año 2024 con la meta del IRCA < 5. Logrando un 100% de cumplimiento.
- Se cumplió con el 100% de los mantenimientos preventivos de redes de alcantarillado, programados durante la vigencia 2024.
- Se logro cumplir con el 100% de la meta de micromedición efectiva. Mayor al 61%
- Se logro cumplir con el 100% del plan estratégico de comunicaciones, más de 32 actividades de construcción de

confianza interna, más de 100 publicaciones en las distintas redes sociales y más 30 acciones de relacionamiento externo.
- Se logro alcanzar una calificación de 73.6 en el FURAG.
- Se logro alcanzar una calificación de 88 en el ITA.
- Se logro la certificación de 34 auditores internos en ISO 9001 – 2015.
- Se logro cumplir con el 100% del programa de auditoría interna.
- Atención y respuesta a entes de control frente a diferentes hallazgos en la vigencia.

Principales actividades pendientes:

- Durante la vigencia 2024 las pérdidas de agua tratada se han incrementado a 57.41%
- Bajo cumplimiento de los operativos de distribución, bajo nivel de continuidad del servicio.
- No se han presentado avances en la ejecución del POIR.
- No se avanzó en la contratación e implementación de un nuevo ERP. – TICS
- No se ha avanzado en la realización del rediseño institucional. – Capital Humano
- No se logró la meta de 75% de recaudo corriente, cerrando en un 61% promedio aprox.
- No se cumplió la meta de recuperación de cartera del 3%, cerrando en 1,92% promedio aprox.
- No se cumplió con las proyecciones de incremento de usuarios.
- Las ventas del portafolio de servicios de actividades complementarias solo han sido del 33% de la meta proyectada.

Recomendaciones:

- Gestionar la implementación de un software que integre los procesos institucionales.
- Continuar con la gestión de pérdidas por medio del comité y revisar el área responsable de consolidar el balance hídrico.
- Implementar los diferentes procedimientos documentados.
- Gestión de activos: inventario de equipos, gestión de mantenimiento.
- Implementar estrategias para optimizar la gestión energética.
- Intercambio de conocimiento con otras empresas (WOP).
- Revisar la estrategia de la unidad de actividades complementarias.

El contenido del plan de acción 2024 se encuentra para libre consulta en la página web de la ESSMAR; dirección Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR E.S.P

4.3. Plan de gestión y resultados – PGR

La ESSMAR (Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta), como entidad encargada de la prestación de servicios públicos en la ciudad, tiene la obligación de diligenciar el Indicador Único Sectorial (IUS) en cumplimiento de los criterios de transparencia, eficiencia, cumplimiento normativo y competitividad en el sector público. Como entidad pública, ESSMAR debe garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos. El diligenciamiento del IUS permite a la empresa ofrecer información objetiva y verificable sobre su desempeño, lo cual es fundamental para generar confianza en la comunidad, los usuarios y las autoridades de control.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA expidió de manera definitiva la resolución CRA 906 de 2019, la cual hace referencia al Indicador Único Sectorial IUS, que "determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y que será publicado anualmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

Su principal objetivo es "definir los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y establecer la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

Esta metodología fue aplicada y reportada en el Sistema único de información - SUI en el año inmediatamente anterior, en este se reportó la información correspondiente a la vigencia 2023, para el cual se obtuvo de acuerdo con los niveles de riesgos establecidos por la normativa vigente

un resultado de 84.81, lo cual nos clasifica en un riesgo medio tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 39 IUS

Clasificación nivel de Riesgo - IUS	
Resultado IUS	Clasificación Nivel de Riesgo
0 ≤ IUS ≤ 30	Riesgo Alto
30 < IUS ≤ 60	Riesgo Medio Alto
60 < IUS ≤ 80	Riesgo Medio
80 < IUS ≤ 90	Riesgo Medio Bajo
90 < IUS ≤ 100	Riesgo Bajo

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria ESSMAR E.S.P.

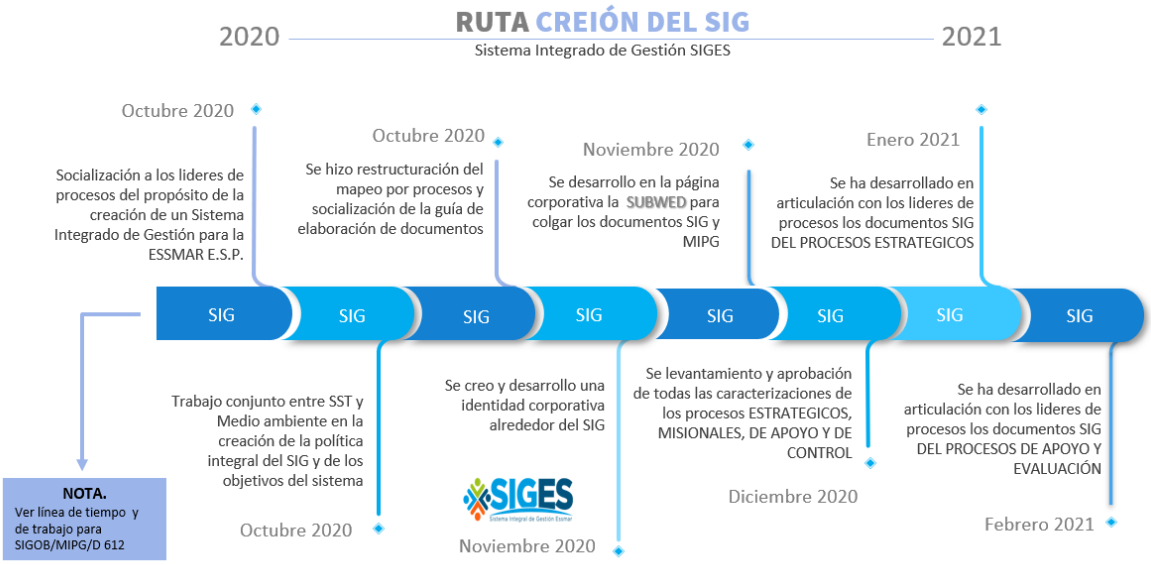
ESSMAR debe ser la de utilizar el IUS como una herramienta para la mejora continua. Esto implica no solo cumplir con los requisitos, sino también aprovechar la información proporcionada para identificar áreas de oportunidad en sus procesos operativos, servicios al cliente y eficiencia de recursos.

El IUS es crucial para cumplir con las normativas, mejorar la eficiencia operativa, y garantizar la transparencia y sostenibilidad de los servicios públicos. La postura de la empresa debe ser de compromiso con la calidad, la mejora continua y el cumplimiento responsable de las normativas que rigen su operación.

4.4. Gestión de la calidad

- **Antecedente del Sistema de Gestión Corporativo**

Ilustración 65 Antecedentes SIG.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria ESSMAR E.S.P.

- **Mantenimiento del sistema SIGES, apoyo al equipo de Seguimientos al Índice de Transparencia ITA:**

El Sistema Integral de Gestión SIG de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P. se definió con la institución del rediseño corporativo y puesta en marcha de la nueva estructura organizacional aprobado a través del ACUERDO de JUNTA 013 del 14 de agosto de 2020, con lo cual se planteó cambios en la ordenación funcional de la empresa ESSMAR E.S.P, representados estas, en el fortalecimiento de las unidades operativas y de apoyo administrativo.

El SIG de la ESSMAR E.S.P. Tiene 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.

A través del grupo SIG, se dinamizan los procesos tendientes a implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P, esto; mediante la elaboración y control de documentos y registros,

los cuales se materializan con acompañamiento sistemático a las distintas unidades funcionales de la empresa, a través de:

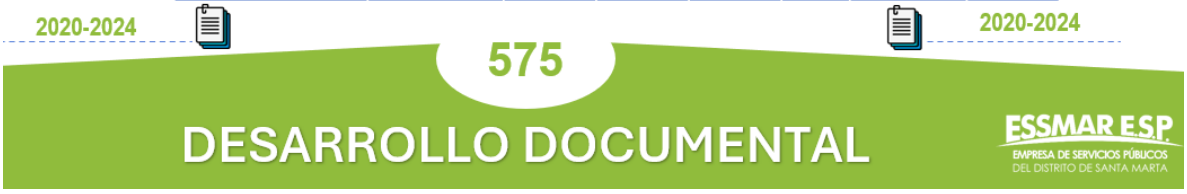
- Mesas de trabajos con lideres de procesos y funcionarios asignados
- Acompañamiento y sensibilizaciones
- Toma de acciones correctivas
- Publicación de documentos controlados, de acuerdo con los lineamientos definidos

- **Avances en el Mantenimiento y sostenibilidad del sistema "SIGES" de la ESSMAR ESP.**

Para el periodo 2023 a 2024, el Sistema Integrado de la Empresa pasó de tener 484 documentos controlados en el sistema SIGES a tener 575 documentos controlados; lo que en términos porcentuales significa un avance del 16 %. Tal como se referencia a continuación en la siguiente tabla.

Ilustración 66 Documentos aprobados y cargados a la plataforma "SIGES"

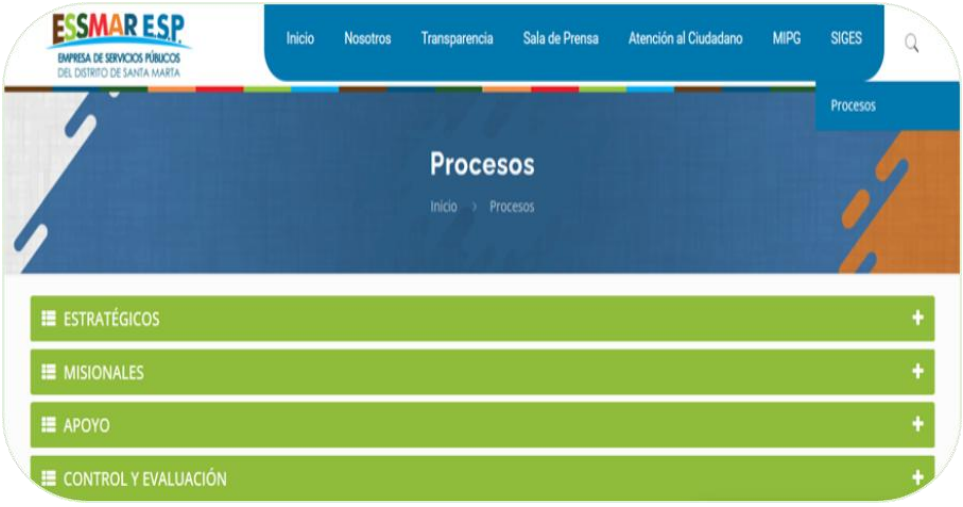
MACROPROCESOS	PROCESO	CARACTERIZACIÓN	FORMATO	GUÍA	INSTRUCTIVO	MANUAL	PROCEDIMIENTO	TOTAL	
ESTRATÉGICOS	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	36	1			17	55	140
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	1	5		3		8	17	
	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	46		1		14	62	
	GESTIÓN SOCIAL	1	2				3	6	
APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	6				4	11	239
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	28			1	1	31	
	GESTIÓN DE ALMACÉN	1	12				5	18	
	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	27		1		8	37	
	GESTIÓN FINANCIERA	1	21		4	3	11	33	
	GESTIÓN JURÍDICA	1	20		1		4	25	
	GESTIÓN TICS	1	13				8	22	
	GESTIÓN COMERCIAL	1	45			5	9	60	
	GESTIÓN DISCIPLINARIA	1					1	2	
MISIONALES	PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD	1	75	1	21	1	22	121	183
	ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	1	1				3	5	
	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	0	6				1	0	
	ASEO Y APROVECHAMIENTO	0	10				5	15	
	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	1	13		8	5	15	42	
CONTROL	CONTROL INTERNO	1	7			1	4	13	13
	GENERAL	17	367	2	34	13	142	575	



Fuente: Elaboración propia.

La información contenida en la Tabla No.1, se puede apreciar en el likn https://essmar.gov.co/fundamentos/ y https://essmar.gov.co/procesos/ el cual es un campo abierto y público a las partes interesadas internas y externas.

Ilustración 67 Plataforma SIGES.



Anexos No. 1: Pantallazo de la Plataforma "SIGES"

- **Principales Retos.**

- Culminar la ejecución del contrato de asesoría para cualificar a un equipo interdisciplinar de la ESSMAR para fortalecer el Sistema de Gestión corporativo a través de un ciclo de formación continua (diplomado) a treinta y cinco (38) auditores internos en normas ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001.
- Contratar una herramienta de soporte de apoyo tecnológico para parametrizar el sistema de gestión integral "SIGES" del ESSMAR ESP y así facilitar su control y parametrización.
- Contratar a una empresa de certificación del mercado nacional, para realizar el acompañamiento en la certificación de los procesos que cumplan las condiciones de calidad y fiabilidad.
- Acompañamiento a todos los procesos para fortalecer la cultura de compromiso con el sistema.

4.5. Implementación de MIPG

- **Avances en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA:**

El cumplimiento de estos lineamientos permite a la ESSMAR E.S.P garantizar que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a la información, promoviendo así la rendición de cuentas y la confianza en la entidad. La medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - (ITA) está a cargo de la Procuraduría General de la Nación y mide el grado de cumplimiento de las obligaciones que tienen las entidades públicas de publicar información derivada de la Ley 1712 de 2014. Este monitoreo no solo asegura que las entidades cumplan con sus obligaciones legales, sino que también impulsa la cultura de apertura y responsabilidad, favoreciendo un entorno en el que los ciudadanos se sientan empoderados para participar activamente en la vida pública. En este contexto, la implementación efectiva de estos lineamientos se convierte en un mecanismo clave para fortalecer la gobernanza institucional y fomentar una relación más estrecha entre la ESSMAR E.S.P y la sociedad civil.

- **Logros**

A través de la siguiente figura, se ilustra los resultados de la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información realizada por la Procuraduría General de la Nación en los últimos tres periodos para este índice. En el año 2022, se obtuvieron 47/100 puntos, en el año 2023, 75/100 puntos y en la vigencia actual 2024, 88/100 puntos. Mejorando sustancialmente los resultados, esto debido a un ejercicio participativo de acompañamiento y ejecución del plan de mejoramiento ITA, liderado desde el grupo MIPG, adscrito a la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

La labor incluyó mesas de trabajo con las dependencias responsables de suministrar la información; ejercicio mancomunado que permitió corroborar y evidenciar la aplicación de los principios de transparencia y el correcto diligenciamiento del formulario ITA que, permitió cerrar las brechas de la vigencia 2023, en el cual se sobrepasó la meta de cumplimiento del indicador establecido dentro del Plan de Empresa para la vigencia 2024, en la cual se tenía proyectado un meta de 80% de cumplimiento.

Ilustración 68 Resultados ITA.

Fuente: Plataforma Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de la procuraduría General de la Nación

- **Medicion del desempeño institucional – reporte furag:**

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en las entidades públicas, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

En virtud de lo anterior la ESSMAR E.S.P., ha asumido la transición hacia el modelo MIPG para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión en cumplimiento a los planes, objetivos y políticas de la organización; todo ello, acatando lo que establece el decreto 1499 de 2017.

Es así como, a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Grupo de Trabajo MIPG, la ESSMAR E.S.P ha implementado los parámetros definidos por el 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.

Por lo tanto, a través del Grupo de Trabajo de MIPG, se ha venido generando acciones de cambio en el proceso administrativo de la empresa, contando con dos momentos: En el primer momento, se hizo un diagnóstico de los procesos de la empresa, el cual arrojó como resultado las debilidades del sistema organizacional, y en el segundo momento se

ha venido estableciendo las reglas, condiciones, acciones, políticas y metodologías para que el Modelo funcione en la empresa, es así que en el periodo comprendido de enero-2024 a Septiembre -2024 se ha avanzado en los siguientes aspectos relevantes del Modelo:

- Acompañamiento en la elaboración de los planes institucionales (Decreto 612 de 2018).
- Actualización de resolución de creación del Comité institucional de Gestión y Desempeño - MIPG, de acuerdo con las observaciones emitidas por el DAFP.
- Garantizar la realización de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño según lo establecido en la Resolución 111 de 2019.
- Apoyo en la construcción y elaboración de políticas, procedimiento e instructivos de los diferentes procesos de la ESSMAR E.S.P.
- Seguimiento y controles a los compromisos pendientes del comité de gestión y desempeño.
- Elaboración de actas y actualización de la información del módulo institucional de MIPG en la página web.
- Aplicar herramienta autodiagnósticos MIPG, en las diferentes dimensiones del Modelo Integral de Planeación y Gestión.
- Realizar normograma de las 7 dimensiones del MIPG.
- Definir estrategia para el diligenciamiento del aplicativo FURAG – socializar metodología a los diferentes lideres de política del modelo.
- Realizar mesas de trabajos con lideres de políticas para diligenciamiento Y cargue FURAG – realizar levantamiento de actas de validación y veracidad de la información cargada en el aplicativo FURAG.
- Certificar el cargue completo del aplicativo FURAG de la vigencia.
- Socializar resultados de MDI – a los lideres de políticas y emitir recomendaciones en los diferentes índices de desempeño institucional a mejorar.
- Elaboración del plan de mejoramiento FURAG – vigencia 2024.
- Acompañamiento a los procesos en la elaboración del presupuesto vigencia 2025.

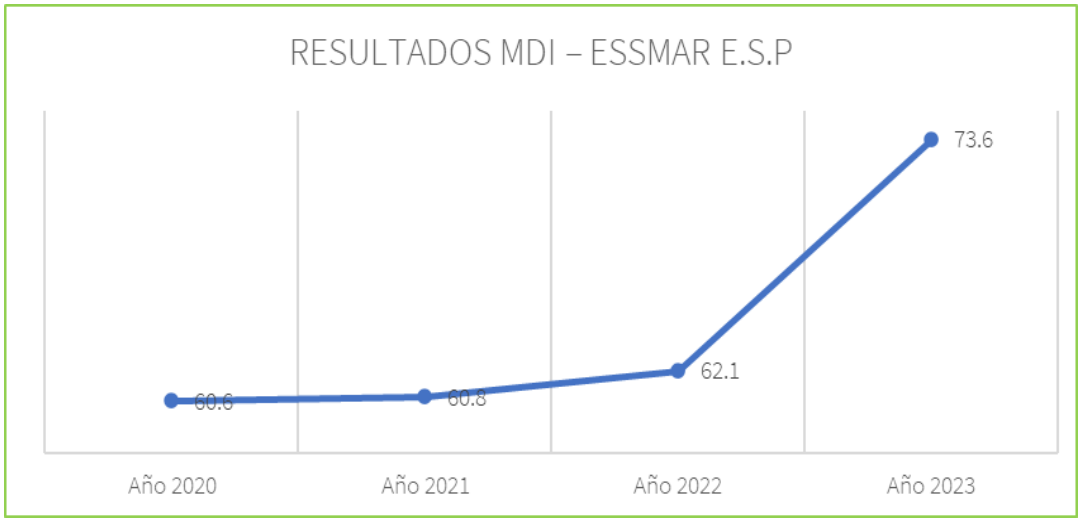
- **Logros**

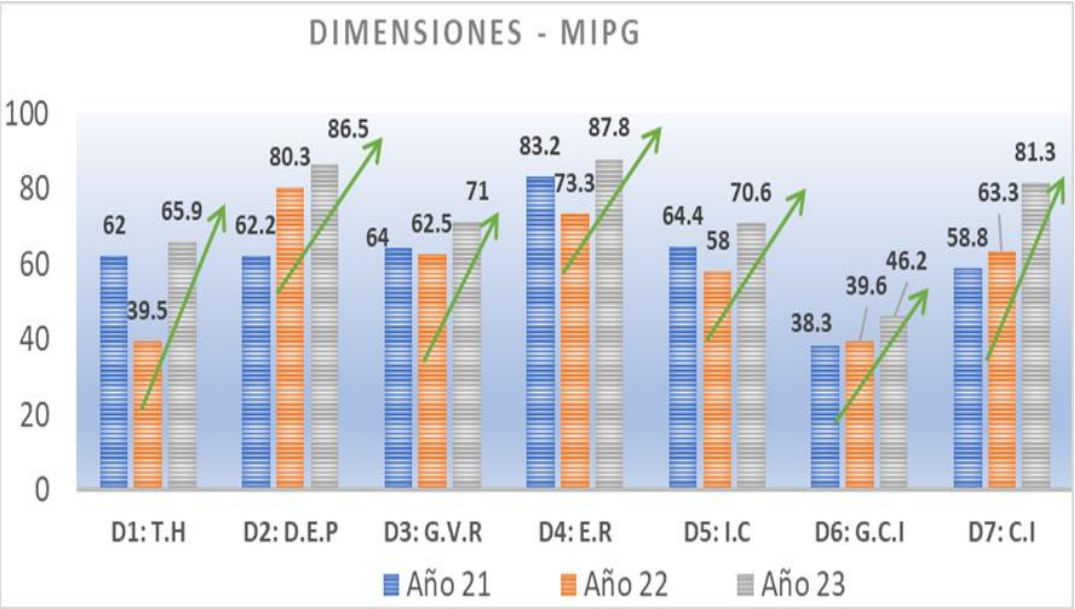
A continuación, se evidencia la mejora del desempeño institucional a lo largo de las diferentes vigencias, según los resultados de la evaluación realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública -

DAFP, a las diferentes dimensiones y políticas del modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG de la ESSMAR E.S.P:

La ejecución del plan de mejoramiento FURAG y acompañamiento del Grupo MIPG a las diferentes dependencias permitió cerrar las brechas de la evaluación de la vigencia anterior, en la cual para la vigencia evaluada en la presente anualidad se sobrepasó la meta de cumplimiento del indicador establecido dentro del Plan de Empresa, en la cual se tenía proyectado un meta de cumplimiento del 65 % , y se logró un 73,6% de calificación emitido por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, logrando así los resultados de más alto de la Medición del Desempeño Institucional en la historia de la ESSMAR.

Ilustración 69 Resultados MDI.





Fuente: Elaboración propia.

4.6. Sistema de control Interno

El sistema de control Interno que se estructura en cinco (5) componentes; ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo, los cuales se encuentran en presente y funcionando en la institución y que además permiten el buen funcionamiento del SCI y su implementación a través de los lineamientos que establece el MECI, los cuales, mediante la ejecución de proyectos establecidos en la entidad, la implementación del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado dan cumplimiento a los planes estratégicos de la ESSMAR como elementos del MECI. La ESSMAR E.S.P, principalmente la Oficina Asesora de Control Interno se encuentra comprometida con la ejecución de estos componentes, en busca de la mejora continua de la institución.

Cabe destacar que las actividades de cada componente se desarrollan según el cronograma del plan anual de auditorías 2024 aprobado el 24 de enero de la misma vigencia por el comité de control interno de la ESSMAR ESP.

Sin embargo, el estado del Sistema de Control Interno en la vigencia 2024 se mantuvo en un nivel de 96% de cumplimiento según la evaluación independiente del estado del sistema de control interno.

- Ambiente de Control: Teniendo en cuenta que esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se mantuvo presente y funcionando, la aplicación de mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del sistema de Control interno se encuentra operando de manera efectiva, manteniéndose en un 94% en cumplimiento.

- Evaluación de riesgos: El equipo directivo y todos los servidores de la ESSMAR ESP, desarrollan constantemente su compromiso frente a la evaluación del riesgo manteniendo su nivel de cumplimiento en el 100%, por ende lo objetivos fueron definidos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos estratégicos, operativos, legales y presupuestales, de Información Financiera y no Financiera, realizo la debida Identificación y análisis de los riesgos, teniendo en cuenta los factores internos y externos, implicando a los niveles apropiados de la dirección, determinando cómo responder a los riesgos y la importancia de los mismos, Evaluación del riesgo de fraude o corrupción.

  Así mismo se dio cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción, Identificación y análisis de cambios significativos.

- Actividades de control: Conto con un efectivo diseño y desarrollo de controles con la evaluación de riesgos, es efectivo el despliegue de las políticas y procedimientos, cumpliendo con los diseños y controles frente a la gestión del riesgo, verificación de que los responsables cumplan con los controles diseñados y se evalúa la adecuación de los controles a las especificidades de cada proceso a través de los mapas de riesgo de la entidad. Así mismo teniendo en cuenta el cronograma del plan anual de auditorías, se ejecutó con corte a 30 de diciembre de 2024 el informe de seguimiento al programa de transparencia y ética pública anteriormente plan anticorrupción y atención al ciudadano, donde se pudieron evidenciar los controles preventivos y correctivos, y cumplimiento de sus componentes realizados frente a la gestión integral de riesgo de corrupción y soborno, redes institucionales para el fortalecimiento de

la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad, conflicto de interés, datos Abiertos, transparencia y Acceso a la información pública y racionalización de trámite, cumpliendo en un 92%.

- Información y Comunicación: Se encuentra presente y funcionando, con un nivel de cumplimiento de 96%, se cuenta con un sistema de información para capturar y procesar datos y transformarlos en información para alcanzar los requerimientos de información definidos, aun así hay que hacerle frente, al diseño y adopción de la política seguridad de la información y diseño de procesos o procedimientos para evaluar la efectividad de los canales de comunicación, así mismo se comunicó por la página web y las diferentes redes sociales las distintas informaciones de interés al público.

- Actividades de Monitoreo: Se encuentra presente y funciona correctamente, con un nivel de cumplimiento de un 100%, por lo tanto, se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa. Cumpliendo efectivamente con las Evaluaciones continuas y/o separadas, (autoevaluación, auditorías) para determinar si los componentes del Sistema de Control Interno están presentes y funcionando y Evaluación y comunicación de deficiencias oportunamente (Evalúa los resultados, Comunica las deficiencias y Monitorea las medidas correctivas). Igualmente, mensualmente se realizan los seguimientos al SIA OBSERVA y al SECOP II con el fin de monitorear y realizar seguimientos al cumplimiento normativo y procesos contractual de la entidad.

Durante la Vigencia la vigencia 2024, se desarrollaron las siguientes auditorias por parte de la Contraloría Distrital de Santa Marta:

- Auditoria de cumplimiento al SIA OBSERVA a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR ESP - vigencia 2023
- Auditoria de cumplimiento alumbrado público vigencia 2023.
- Auditoria financiera y de gestión Vigencia 2023 (A corte de 31 de diciembre de 2024 se recibió el informe preliminar de dicha auditoria)

De igual manera la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR ESP, en la vigencia 2024 ejecutaron los siguientes planes de mejoramientos suscritos con la Contraloría Distrital de Santa Marta:

- Actuación especial de fiscalización- denuncia presentada en contra de la ESSMAR ESP alumbrado público
- Auditoria financiera y de gestión a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR ESP - vigencia 2022
- Auditoria de cumplimiento al SIA OBSERVA a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR ESP - vigencia 2023
- Auditoria de cumplimiento alumbrado público vigencia 2023.

Concerniente a los ORGANISMOS DE CONTROL FISCAL, tenemos que:

Durante la Vigencia la vigencia 2024, se desarrollaron las siguientes auditorias por parte de la Contraloría Distrital de Santa Marta:

- Auditoria de cumplimiento al SIA OBSERVA a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR ESP - vigencia 2023
- Auditoria de cumplimiento alumbrado público vigencia 2023.
- Auditoria financiera y de gestión Vigencia 2023 (A corte de 31 de diciembre de 2024 se recibió el informe preliminar de dicha auditoria)

De igual manera la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR ESP, en la vigencia 2024 ejecutaron los siguientes planes de mejoramientos suscritos con la Contraloría Distrital de Santa Marta:

- Actuación especial de fiscalización- denuncia presentada en contra de la ESSMAR ESP alumbrado público
- Auditoria financiera y de gestión a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR ESP - vigencia 2022
- Auditoria de cumplimiento al SIA OBSERVA a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR ESP - vigencia 2023
- Auditoria de cumplimiento alumbrado público vigencia 2023.

Se resalta por parte de la oficina de control interno que, se evidenció incumplimiento en la siguiente acción de mejora planteada en el plan de

mejoramiento suscrito entre la ESSMAR ESP y la Contraloría Distrital de Santa Marta, en el marco de la ACTUACION ESPECIAL DE FISCALIZACION-DENUNCIA PRESENTADA EN CONTRA DE LA ESSMAR ESP ALUMBRADO PUBLICO VIGENCIA 2023: **Ejecutar Proyectos de Modernización para el SALP Formulados la ESSMAR E.S.P.**

Es importante resaltar que se logró evidenciar el proceso de contratación para propender satisfacer la necesidad inmersa en la "modernización transición a LED", la cual se desarrolló, en toda su etapa de planeación y publicación al SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – SECOP (https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7125325&isFromPublicArea=True&isModal=False), más el precitado proceso fue suspendido, en consonancia con los distintos oficios allegados por los entes de control (ver anexos), en los cuales se recomendaron observaciones importantes al proceso, y por ende no alcanzó adjudicarse la mencionada contratación, por tal razón fue suspendido por parte del agente especial ERNEY VELASQUEZ, lo cual se puede evidenciar mediante comunicación de fecha 17 de diciembre de 2024.

La oficina de Control Interno en el marco de las **ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN LA CULTURA DE AUTOCONTROL**, para la vigencia 2024, dio continuidad al desarrollo de la campaña "CONTROL INTERNO LO HACEMOS TODOS", desarrollando las siguientes actividades:

Acompañamientos normativos a la oficina de capital humano.

Ilustración 70 Acompañamiento a Capital Humano

Fuente: Oficina de Control Interno.

Capacitación supervisores – sia observa

Ilustración 71 Capacitación contratos

Fuente: Oficina de Control Interno.

Recorrido por las estaciones de agua potable, estaciones de agua residuales y plantas de tratamiento de agua potable

Para esta actividad se realizó un recorrido por las diferentes Estaciones de Agua Residual, de Agua Potable y Planta de Tratamientos de Agua Potable, con la finalidad de observar las condiciones de cada una y realizar las diferentes recomendaciones.

Ilustración 72 Recorrido estaciones control interno.

Fuente: Oficina de Control Interno.

Principales avances en la gestión de riesgo

La ESSMAR E.S.P. cuenta con un sistema consolidado de gestión de riesgos, clasificados en dos grandes categorías: riesgo por corrupción y riesgos por procesos. Estos riesgos han sido identificados y documentados en un mapa o matriz de riesgos. En el mapa de riesgo por procesos, se han identificado 104 riesgos, de los cuales el 52% se encuentran en una zona de riesgo extrema y el resto en niveles alto, aceptable y tolerable. Adicionalmente, el mapa de riesgo de corrupción ha identificado 39 riesgos, sumando un total de 143 riesgos en la entidad, los cuales han sido distribuidos por dependencias para su seguimiento y control.

El monitoreo y evaluación de estos riesgos se realiza de manera cuatrimestral, es decir, tres veces al año, con el objetivo de verificar las acciones de control implementadas para evitar y mitigar su

materialización. Como resultado del seguimiento realizado en la vigencia 2024, se han logrado los siguientes avances en la gestión del riesgo:

Implementación de controles preventivos, correctivos y de detección.

Se ha evidenciado la ejecución de controles en diversas áreas, permitiendo prevenir y mitigar la materialización de los riesgos identificados. Estos controles incluyen mecanismos de supervisión, auditorías y verificaciones documentales.

Seguimiento estructurado por dependencias.

Se ha realizado un monitoreo detallado en cada área, lo que ha permitido identificar avances y oportunidades de mejora en la gestión del riesgo, asegurando el cumplimiento de los controles implementados.

Modificación y reasignación de responsabilidades

Se han recomendado cambios en la asignación de responsables de algunos riesgos, con el fin de mejorar la efectividad de los controles y optimizar la gestión de los riesgos en cada dependencia.

Análisis de materialización de riesgos

Se han identificado los riesgos que se materializaron, lo que ha permitido generar observaciones y recomendaciones para mejorar su gestión. Sin embargo, persisten riesgos con deficiencias en la aplicación de controles, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento y la implementación de acciones correctivas.

Tabla 40 Riesgos de corrupción.

RIESGO DE CORRUPCION		
CODIGO	**RIESGO**	**DEPENDENCIA**
R1	Posibilidad de omitir la gestión del proceso de recaudo a fin de generar favorecimiento a usuarios y/o suscriptores.	SUG. COMERCIAL

RIESGO DE CORRUPCION		
CODIGO	**RIESGO**	**DEPENDENCIA**
R9	Posibilidad de contratar bienes o servicios que disienten de los lineamientos definidos en el manual de contratación, en beneficio propio o de un tercero.	JURIDICA Y CONTRATACION
R10	Posibilidad de omitir el debido proceso en las actuaciones de defensa jurídica de la entidad con el fin de favorecer intereses particulares o de terceros en detrimento de la empresa.	
R35	Posibilidad de manipular los registros de las pruebas de laboratorio a cambio de dadivas o beneficios a nombre propio o de terceros.	LABORATORIO
R12	Posibilidad de manipular la información para el otorgamiento de beneficios salariales o prestacionales (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc.) afectando los intereses de la entidad en beneficio propio o de terceros.	CAPITAL HUMANO
R28	Posibilidad de omitir controles derivados del contrato de concesión a fin de obtener dadivas o para beneficiar a un tercero.	ASEO
R29	Posibilidad de malversar los recursos de la unidad de servicios a fin de generar beneficio propio o a terceros.	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Fuente: Control interno

Tabla 41 Riesgo por procesos.

RIESGO POR PROCESOS		
CODIGO	**RIESGO**	**DEPENDENCIA**
R3_Acu	Disminución de la cantidad del agua potable entregada al sistema de distribución.	ACUEDUCTO
R4_Acu	Insuficiencia de personal en cantidad, para atender las diferentes actividades.	
R10_Acu	Indisponibilidad de los equipos de instrumentación locales de operación.	
R11_Acu	Desabastecimiento de insumos, materiales, planta, equipos y servicios claves para la operación.	
R15_Alc	Indisponibilidad de los equipos de instrumentación locales de operación.	ALCANTARILLADO
R1_Cial	Inconvenientes asociados a la facturación de acueducto y alcantarillado	COMERCIAL
R2_Cial	Afectación por reducción de ingresos	
R4_Cial	Afectación por inconvenientes en la gestión del servicio al ciudadano.	
R5_Cial	Dificultad para desarrollar las actividades de la operación comercial (suspensión, corte y reconexión)	
R6_CH	Debilidad en la ejecución del plan de capacitaciones	CAPITAL HUMANO
R2_Tic´s	Deficiencias de los sistemas de información.	TICS
R3_Tic´s	Insuficiencia de equipos, herramientas e infraestructura.	
R4_Tic´s	Falta de estandarización de procesos	
R5_PyR	Debilidades en el cumplimiento a normas que regulan el actuar de la empresa y a cada uno de sus procesos.	PLANEACION
R1_Proy	Incumplimiento en la ejecución del POIR (Plan de Obras e Inversiones Regulado).	PROYECTOS

RIESGO POR PROCESOS		
CODIGO	**RIESGO**	**DEPENDENCIA**
R2_Proy	Debilidades en el desempeño (supervisión e interventoría) de proyectos.	
R3_Proy	Debilidades en la formulación de proyectos.	
R4_Proy	Posibilidad de otorgar disponibilidades sin la capacidad técnica y administrativa para atender la demanda del servicio.	
R5_Proy	Posibilidad de incumplir con las tomas de muestras exigidas y/o no realizar las pruebas de forma adecuada.	
R6_Proy	Incumplimiento de las obligaciones normativas de gestión ambiental	
R1_Doc	Inadecuada gestión y trámite documental.	DOCUMENTAL

Fuente: Control interno

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores

ESSMAR E.S.P.

5.Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores.

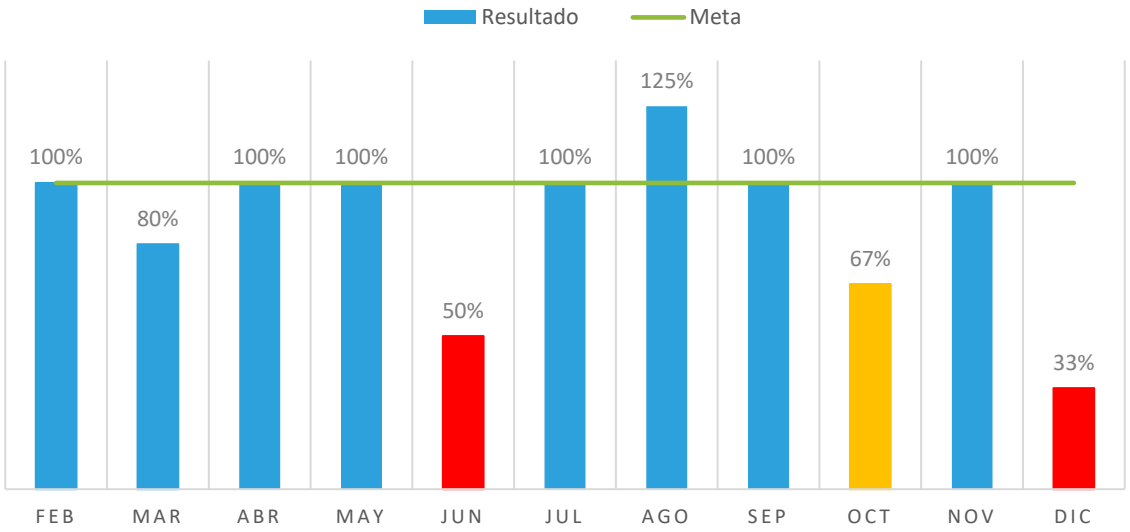
En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, el capital humano se ha convertido en uno de los activos más valiosos para cualquier organización. Fortalecer la comunicación y las competencias de los colaboradores es una prioridad estratégica que busca potenciar sus habilidades, conocimientos y capacidades, alineándolos con los objetivos y desafíos de la organización. Este objetivo no solo contribuye al desarrollo profesional de cada miembro del equipo, sino que también mejora el desempeño global de la empresa, al tiempo que se promueve un ambiente de comunicación abierta y efectiva, incrementando la productividad, la innovación y la satisfacción del cliente. A través de programas de capacitación, la implementación de canales de comunicación más ágiles, formación continua y el fomento de una cultura de aprendizaje, se busca asegurar que nuestros colaboradores estén preparados para enfrentar los retos del futuro y puedan desempeñar su labor de manera más eficiente, con un enfoque proactivo y orientado al éxito organizacional.

5.1. Plan de capacitaciones

Durante la vigencia 2024 La entidad presenta un esquema de mejoramiento para los servidores públicos y su prestación de servicio ante la comunidad, es así, que la entidad capacita a nuestros servidores para el desarrollo de sus habilidades y destrezas con el propósito de fortalecer el crecimiento interno, En el marco del cumplimiento del plan de capacitaciones de la vigencia 2024.

- **Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitaciones de la vigencia 2024.**

Gráfica 5 PIFC



Fuente: Dirección de capital humano.

Este plan es fundamental para la formación de nuestra planta de personal, toda vez que busca mejorar sus competencias técnicas y habilidades, en el desempeño institucional y formación académica lo que a su vez contribuye a ofrecer un servicio público de alta calidad a los usuarios.

Se da cumplimiento al 87% de las actividades programadas durante la vigencia 2024, logrando la capacitación del personal en temas como: Excel básico e intermedio, Preparación y respuesta ante emergencias, Curso de trabajo seguro en alturas, Prestaciones y seguridad sociales, Capacitación en Manejo Defensivo y Prevención de Actos Inseguros en la Vía, Roles y Responsabilidades Cocol, Copast, Sustancias químicas (alcohol y drogas), certificación por competencias, curso de trabajo en alturas, Chip Contable, Cambio climático, Espacio confinados, trabajo en alturas.

Ilustración 73 Curso de Excel Básico e Intermedio.

Fuente: Dirección de capital humano.

Ilustración 74 Certificación por competencias

Fuente: Dirección de capital humano.

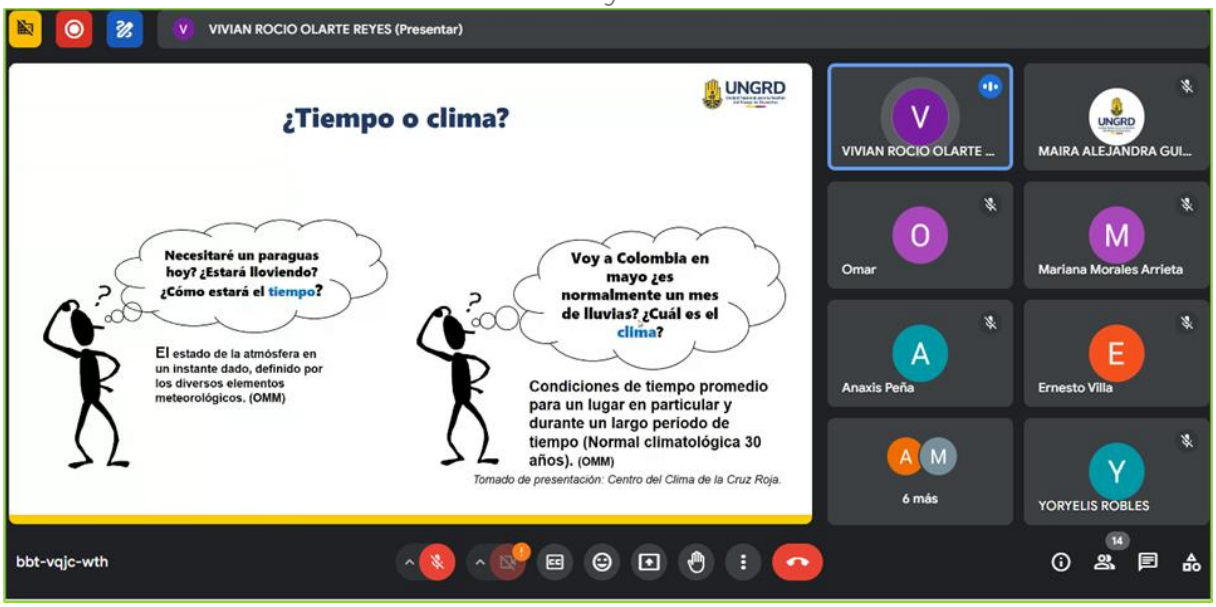
Ilustración 75 Curso de trabajo en alturas

Fuente: Dirección de capital humano.

Ilustración 76 Consolidador de hacienda CHIP CONTABLE

Fuente: Dirección de capital humano.

Ilustración 77 Cambio climático y desafíos desde la ciudadanía

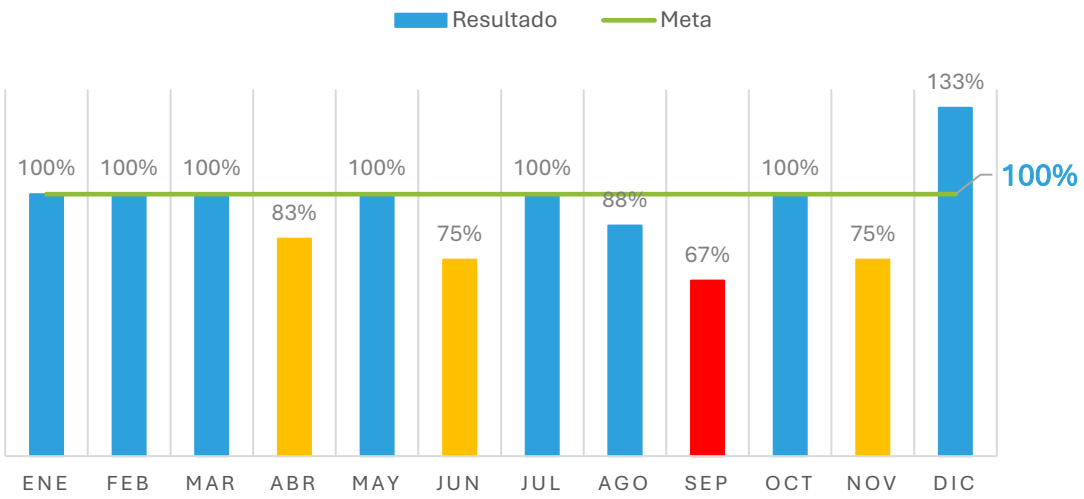


Fuente: Dirección de capital humano.

Formaciones Pendientes por ejecutar: Manejo de mercancías peligrosas, Política de integridad (Código de integridad - Conflictos de interés), Habeas data, Discriminación, violencia, acoso sexual y violencia de genero (secretaria de la mujer), Capacitación en auxiliar de movilidad y paletero, Manejo de finanzas personales.

5.2. Cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos (PBIL).

Gráfica 6 PIBI



Fuente: Elaboración propia.

Se realizaron un total de 49 actividades de 54 programadas durante la vigencia 2024, algunas de las más representativas se relacionan a continuación.

Ilustración 78 Día de la mujer.

Fuente: Elaboración propia.

Conmemoración día de la mujer (exaltamos labor), se ejecutó la actividad en la sede principal, se brindó un coctel de bienvenida y un clavel a todas las asistentes del evento, se exaltaron a algunas mujeres con un reconocimiento a su esfuerzo, dedicación y sentido de pertenencia con la empresa.

Ilustración 79 Semana de la salud.

Fuente: Elaboración propia.

Desde la Dirección de Capital Humano buscamos socializar Los programas de promoción de la salud y el bienestar en el trabajo, se centran en la promoción de la salud entre todos los trabajadores y sus familias a través de programas de prevención y asistencia en los ámbitos del estrés en el trabajo, la violencia en el trabajo, el consumo excesivo de alcohol y drogas, y la promoción de los lugares de trabajo libres de tabaco; desde esta perspectiva nuestro aliado fue salud total, nos apoyó con una brigada de vacunación donde brindamos, inmunizar a todos nuestro empleados con las siguientes vacunas (influenza, tétano, fiebre amarilla).

Ilustración 80 Promover el uso de la bicicleta.

Fuente: Elaboración propia.

El principal objetivo de esta actividad fue el promover la mejora de la condición física. Es decir, aumentar nuestra capacidad para realizar esfuerzos físicos de un nivel moderado a fuerte, sin fatiga injustificada y

con la posibilidad de mantenerla a lo largo de la vida mejorando así nuestra salud.

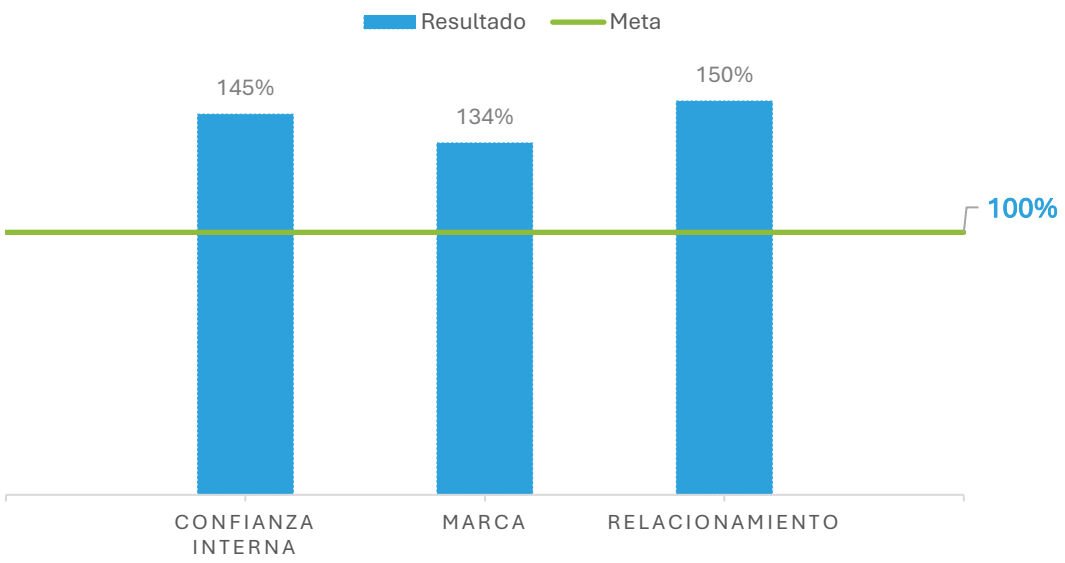
Ilustración 81 Desafío ESSMAR.

Fuente: Elaboración propia.

"DESAFIO ESSMAR E.S.P 2024" donde se realizaron varias actividades físicas, mentales y grupales que permitieron fortalecer la unión grupal, ejercicios mentales y la comunicación.

5.3. Índice de Capital Comunicacional

Gráfica 7 Plan de comunicaciones 2024.



Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

- Para la vigencia 2024 quedo definido medir la Línea Base.

- Durante la vigencia se viene implementando el plan de comunicaciones definido en el plan estratégico.

- **Generar confianza interna**

Por medio de la estrategia un **café con el gerente** se ha fortalecido la capacidad conversacional alrededor de temas como liderazgo, creatividad y motivación inspirando confianza, seguridad y credibilidad a todos los grupos de interés de la ESSMAR E.S.P.

Ilustración 82 Primer café con el gerente

Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

Por medio del enlace se puede observar los testimonios de los participantes a este espacio de comunicación entre los colaboradores: https://www.facebook.com/share/v/5V7MG1oGLt751i7P/?mibextid=WC7FNe

Ilustración 83 Café con el Gerente

Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

A traves de la **estrategia "BienESSMAR",** la cual es una herramienta de comunicación interna que sirve para fortalecer la cultura organizacional y compartir información corporativa de interes.

Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

Por medio del enlace se puede observar uno de los videos de bienessmar publicados por medio de la página de facebook: https://www.facebook.com/100064811800508/videos/conoce-las-actividades-que-se-han-realizado-recientemente-en-nuestra-empresa-par/421958803720670/?mibextid=w8EBqM&rdid=zrzsuUMfcSZoU6E6

- **Posicionamiento de la marca essmar frente a sus grupos de interés**

Se ha desarrollado y emitido a través de la plataforma de medios (redes sociales) el producto NotiEssmar 60 seg. que comunica las principales noticias y avances de Essmar E.S.P.

Ilustración 84 Notiessmar 60 seg.

Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

A traves de esta iniciativa la ESSMAR busca el posicionamiento de la marca frente a los grupos de interés, el cual fue muy asertivo debido a que estos

dan a conocer los avances, trabajos, logros y mejoras en la prestación del servicio.

Ver enlace:
https://www.instagram.com/reel/C4qKbVxuERz/?igsh=MW1tMW11emUwd3MwMQ==

Publicación de infografías por medio de diferentes canales de comunicación tales como: Correos electronicos, grupos institucionales y carteleras informativas en todas las sedes.

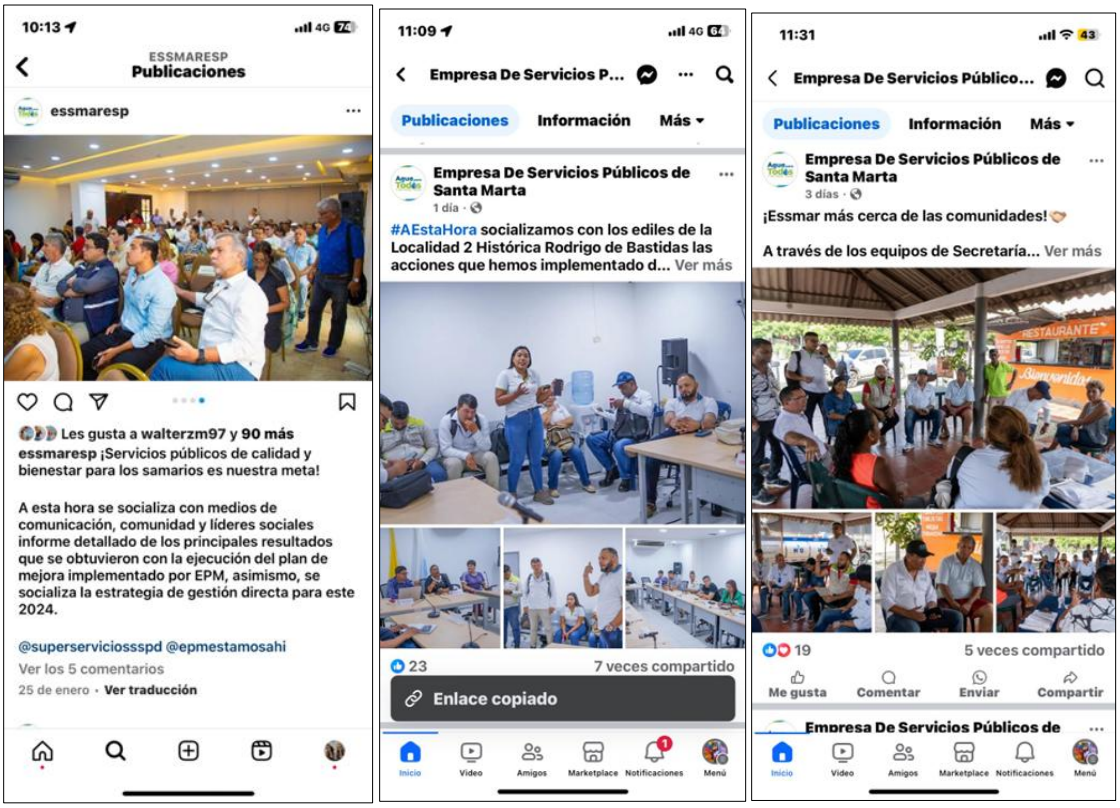
Ilustración 85 Infografías publicadas

Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

- **Fortalecimiento del relacionamiento con estado, gremios, colegas, aliados y medios de comunicación.**

Para el desarrollo de esta estrategia se ejecutaron diferentes espacios con los gremios, colegas y medios de comunicación los cuales han contribuido con el fortalecimiento en la relación y alianza con los grupos estrategicos y la entidad, generando la oportunidad de dar a conocer los planes de trabajo, protocolos de actuación, avances y logros. Así como realizar trabajo en conjunto para concientización y uso del servicio publico suministrado por la empresa.

Ilustración 86 Fortalecimiento grupos de interés.



Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

Ilustración 87 Reunión con COTELCO

Fuente: Oficina asesora de comunicaciones.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Actualizar las tecnologías de operación y de información

ESSMAR E.S.P.

6.Actualizar las tecnologías de operación y de información.

En el contexto actual, caracterizado por una rápida evolución tecnológica, las organizaciones deben adaptarse constantemente a los avances en las tecnologías de la información (TI) para mantener su competitividad y eficiencia operativa. La actualización de las TI no solo es crucial para optimizar los procesos internos, sino también para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes y usuarios. Este objetivo estratégico busca identificar, implementar y mantener tecnologías innovadoras que permitan una integración más efectiva de los recursos tecnológicos, fomentando la seguridad, la agilidad en la toma de decisiones y la sostenibilidad a largo plazo. La actualización continua de las infraestructuras tecnológicas garantizará la capacidad de la organización para afrontar los desafíos del mercado y adaptarse a las nuevas demandas del entorno digital.

Durante la vigencia anterior, se avanzó en la actualización de nuestras tecnologías de la información. Conscientes de la importancia de mantenernos en constante evolución y crecimiento, se implementaron una serie de acciones que nos han permitido mejorar nuestra infraestructura tecnológica y fortalecer nuestras capacidades digitales.

6.1. Diagnóstico del proceso

La Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR E.S.P., enfrenta actualmente desafíos significativos en la gestión de datos e información para los procesos administrativos, financieros, comerciales y operativos debido a la fragmentación de los actuales sistemas de información. Estos sistemas, contratados bajo la modalidad Software como Servicio (SaaS), funcionan de manera aislada, lo que impide la integración eficiente y genera dificultades como:

Reprocesos y duplicidad de esfuerzos: La falta de conexión entre sistemas obliga a ingresar y procesar información en múltiples plataformas sin articulación entre estos.

Baja trazabilidad y control: No hay un acceso unificado a datos históricos, tampoco se encuentra un repositorio de datos, que permita evaluar a

partir de la gestión de información en tiempo real, las mejoras en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, generando que la toma la toma de decisiones, no sea basada en datos.

Deficiencias en la generación de reportes e informes: Actualmente, la información financiera, contable, administrativa y operativa debe extraerse manualmente, lo que genera que los procesos de gestión de datos sean cada dispendioso ocasionando reprocesos en la producción de estos; además parte de los datos generados se encuentran en métricas diferentes a las exigencias regulatorias, lo cual dificulta la apropiación misma del cumplimiento normativo.

Dificultades en la automatización de procesos clave: En gran parte de las actividades se realizan de forma manual en formatos definidos por la ESSMAR ESP; sin embargo, no se cuenta con procesos de digitalización y registros en bases de datos semiestructuradas lo que afecta la eficiencia y aumenta la probabilidad de errores humanos.

En vista de las dificultades enunciadas, la ESSMAR ESP ha considerado como práctica estratégica orientar el desarrollo y evolución bajo el marco de la Política de Gobierno Digital definidos en la Ley 1978 de 2019 , Decreto 620 de 2020 , Decreto 767 del 2022 y Resolución 460 de 2022 que permitan fortalecer las decisiones basadas en datos.

Para impulsar las transformaciones necesarias, la ESSMAR ESP ha decidido implementar un enfoque de Arquitectura Empresarial que optimiza la gestión y el gobierno de las tecnologías de la información en la entidad. Este enfoque permite orientar el desarrollo de proyectos e iniciativas con componentes de TI de manera estructurada y eficiente.

La Arquitectura Empresarial facilita una gestión efectiva al incorporar principios de diseño y planeación, además de guiar la implementación de soluciones y el desarrollo de capacidades clave. Esto permitirá que la ESSMAR ESP evolucione hacia una organización de alto desempeño.

Adoptar un Modelo de Arquitectura Empresarial no solo responde a una necesidad operativa, sino que representa un paso estratégico para

fortalecer la eficiencia, la seguridad, el cumplimiento normativo y la integración tecnológica.

- **Situación actual**

Actualmente la ESSMAR E.S.P cuenta con diversos sistemas y habilitadores de TI, que atienden las necesidades de las diferentes áreas de la empresa. Estos sistemas, se encuentran contratados bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS: Software as a Service), apoyando a los procesos misionales, estratégicos y de soporte con soluciones que, aunque se encuentran en la nube, no se encuentran integradas para apalancar de forma satisfactoria, la visión y el mapa de ruta de la organización.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo, la ESSMAR E.S.P está en la búsqueda de los habilitadores técnicos necesarios para soportar sus procesos administrativos y financieros, con el fin de contar con la integración que es requerida con el resto de sistemas de información que actualmente están en funcionamiento, y que apalancan los procesos comerciales y operativos, con el fin de asegurar que exista la sinergia necesaria con el resto de procesos de la organización y el acceso centralizado a toda la información que reside en estos sistemas de información de forma oportuna, segura y confiable.

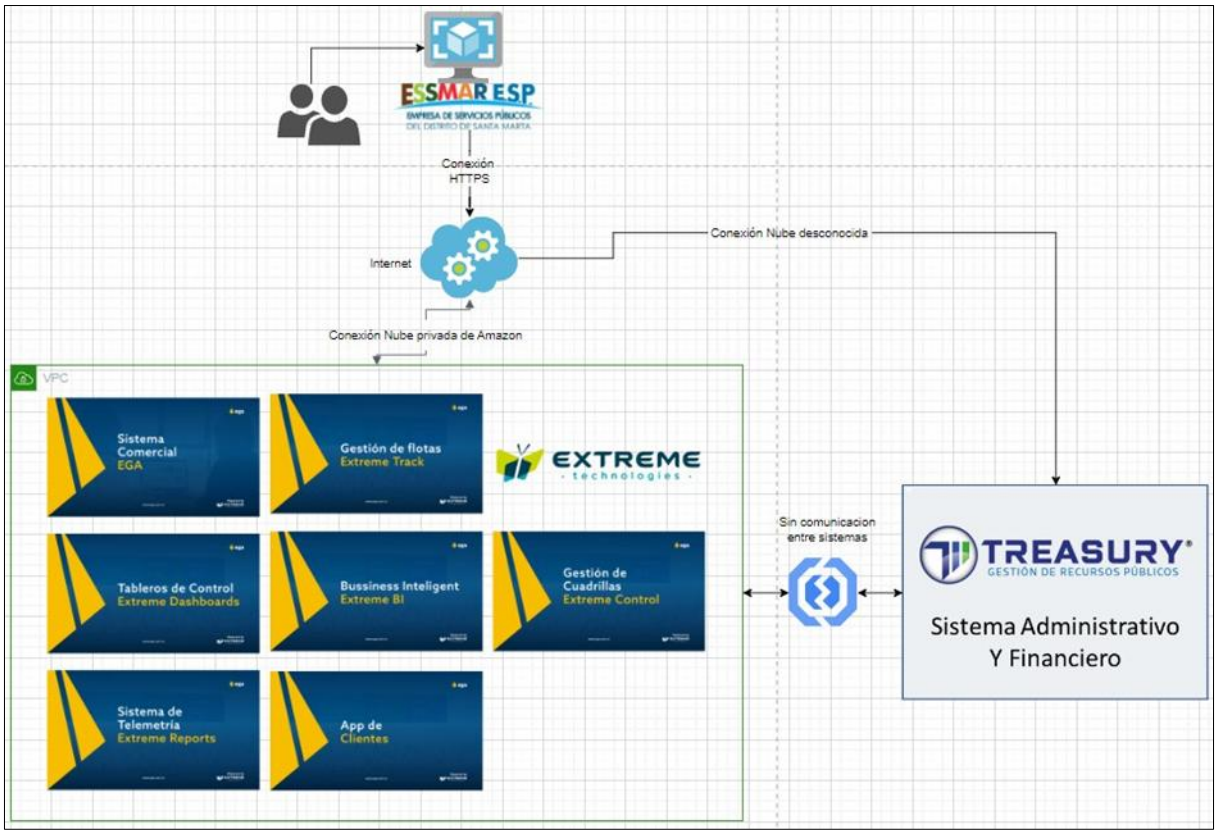
Es importante mencionar que uno de los principales objetivos de este proceso, es lograr la comunicación entre los diferentes sistemas de información que habilitan los procesos administrativos, financieros, comerciales, operativos y de soporte en su totalidad, de manera automatizada y ágil, optimizando los procesos que actualmente se realizan de manera manual.

- **Arquitectura actual**

La ESSMAR E.S.P cuenta con diversos sistemas de información, que atienden las necesidades de las diferentes áreas de la organización. Estas soluciones, se encuentran desplegadas en la nube, y se accede a ellas desde el navegador web de los computadores que los funcionarios tienen asignados. A continuación, se muestra un modelo de contexto, donde se

pueden observar los sistemas de información que actualmente soportan los diferentes procesos:

Ilustración 88 Arquitectura del sistema actual de la ESSMAR



Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Los 2 sistemas principales contratados en la empresa se encuentran en la nube, Extreme cuenta con una VPC que permite que sus sistemas se puedan comunicar sin ningún problema (sistema comercial, tablero de control, gestión de cuadrillas, telemetría y App de clientes); sin embargo, con el sistema administrativo y financiero no existe una integración que permita compartir información entre ambos sistemas generando reprocesos a la hora de requerir reportes o informes valiosos para la ESSMAR, en este sistema Extreme se origina información de facturación, recaudo, cartera, cobro persuasivo y cobro coactivo, catastro, base de datos

En el caso del sistema Treasury, este se encuentra aislado y no permite integraciones externas, cuenta con los módulos de presupuesto,

contabilidad y tesorería que permiten registrar la información básica financiera donde se procesa la información de los CDP, RP, ordenes de pagos, comprobantes contables y órdenes de giro, entre otros, pero se encuentran unas dificultades con este sistema, las cuales se describen a continuación:

- No hay histórico de la información contable, presupuestal y de tesorería anualizada.

- No hay carga masiva de pagos para bancos No existe un módulo de nómina.

- No existe un módulo de inventario.

- El sistema no permite extraer información de forma automática para tableros de control u otros informes como los flujos de caja, reportes ante los distintos entes de control (chip, SUI, exógena).

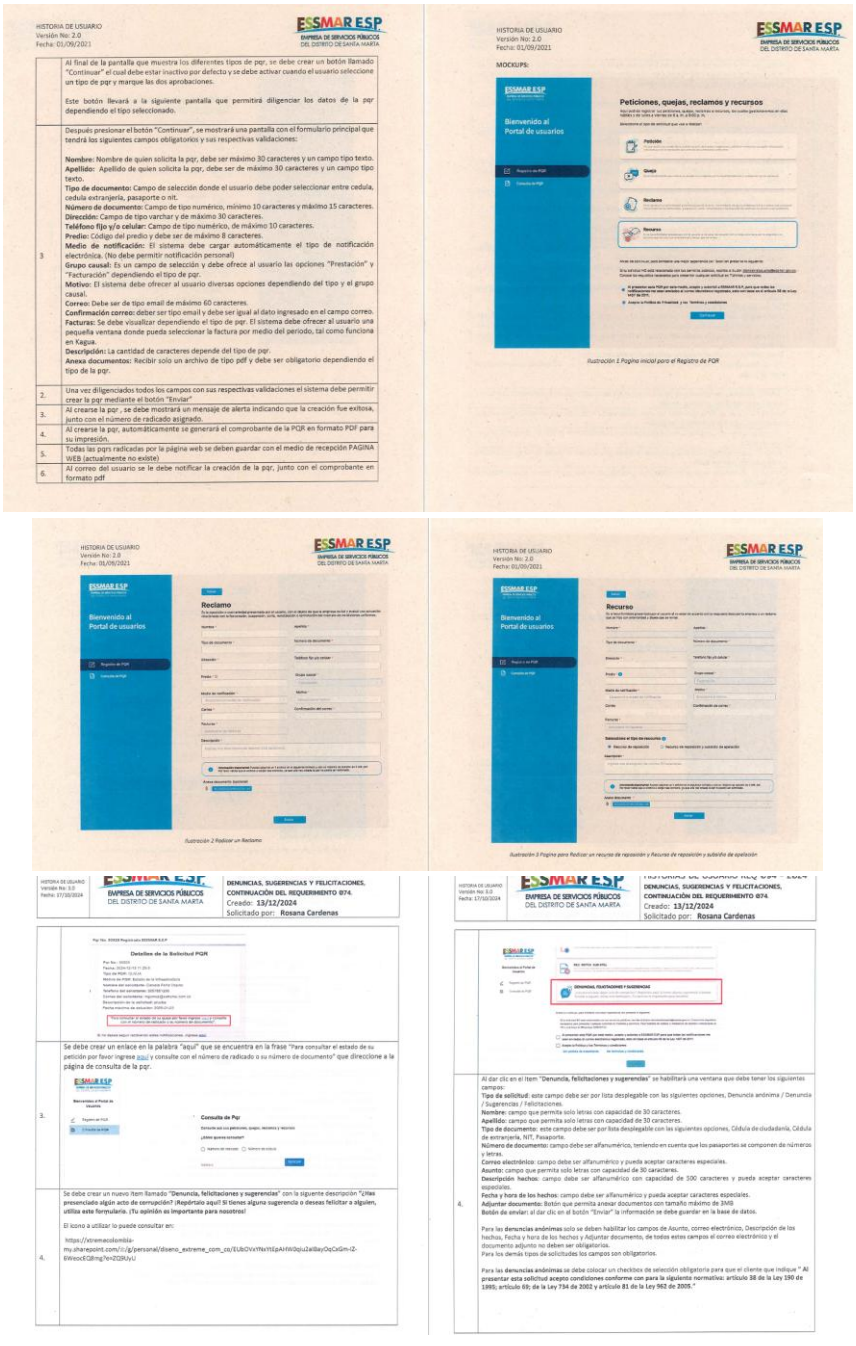
6.2. Acciones implementadas

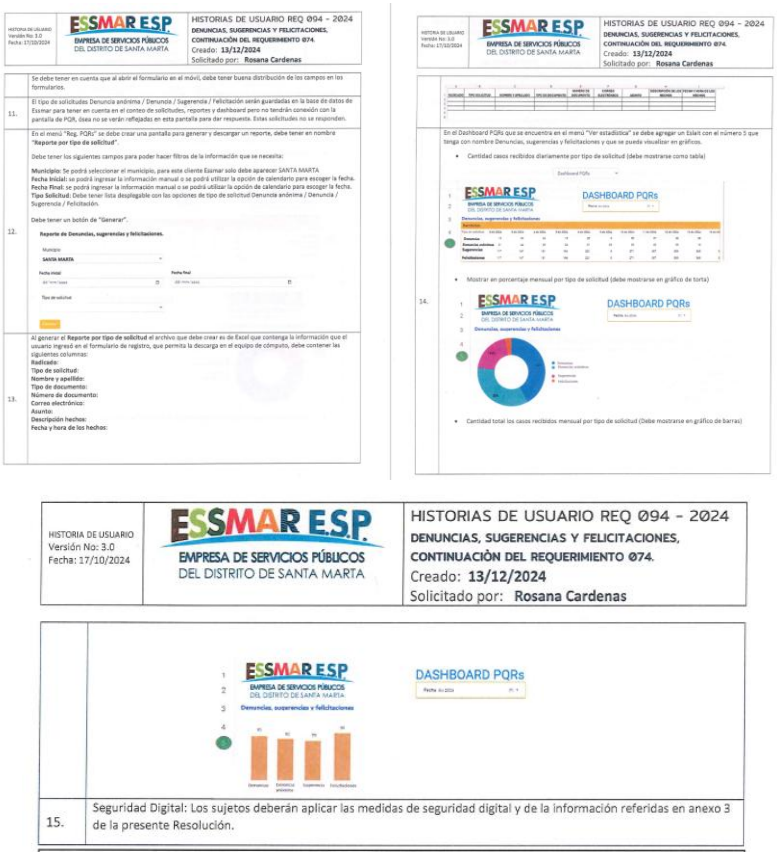
- **Sistema web de PQRSD integrado.**

Se adelanto el desarrollo de un sistema con el proveedor EXTREME TECNOLOGIES S.A. con el objetivo de unificar las PQRSD que ingresan a la entidad, durante el proceso de desarrollo, se realizaron mesas de trabajo con los responsables del proceso en las unidades de atención al usuario y la subgerencia de gestión comercial.

Durante el desarrollo de la unificación de PQRSD se realizó seguimiento documentado a los avances requeridos para su proyección final.

Ilustración 89 Imagen actas de desarrollo del sistema de PQRSD

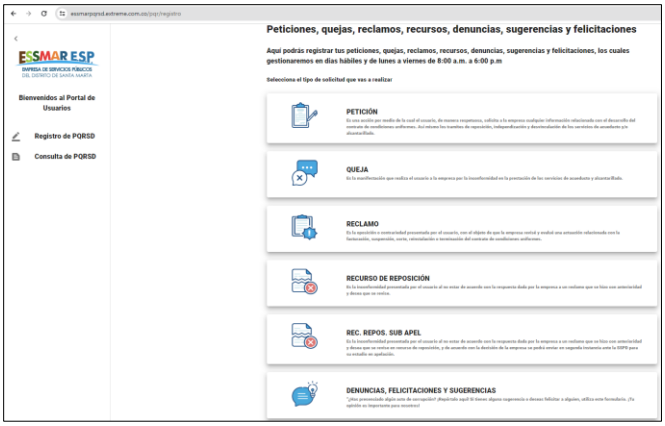




Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

El desarrollo de la aplicación se realizó por fases, en donde durante la primera fase se definieron las diferentes interfaces del usuario, registro del usuario, registro de la PQR'S, seguimiento al estado en línea. Como se muestra a continuación el modelo a implementarse del formulario PQRSD de la empresa.

Ilustración 90 Imagen de la interfaz 1



Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Ilustración 91 Imagen de la interfaz 2

Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Ilustración 92 Imagen de la interfaz 3

Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

El estado actual de desarrollo de la aplicación es de un 98%, debido a que el proveedor se encuentra realizando pruebas piloto del funcionamiento y tratamiento de datos, antes de su lanzamiento en vivo, el cual está proyectado para el primer trimestre de la vigencia 2025.

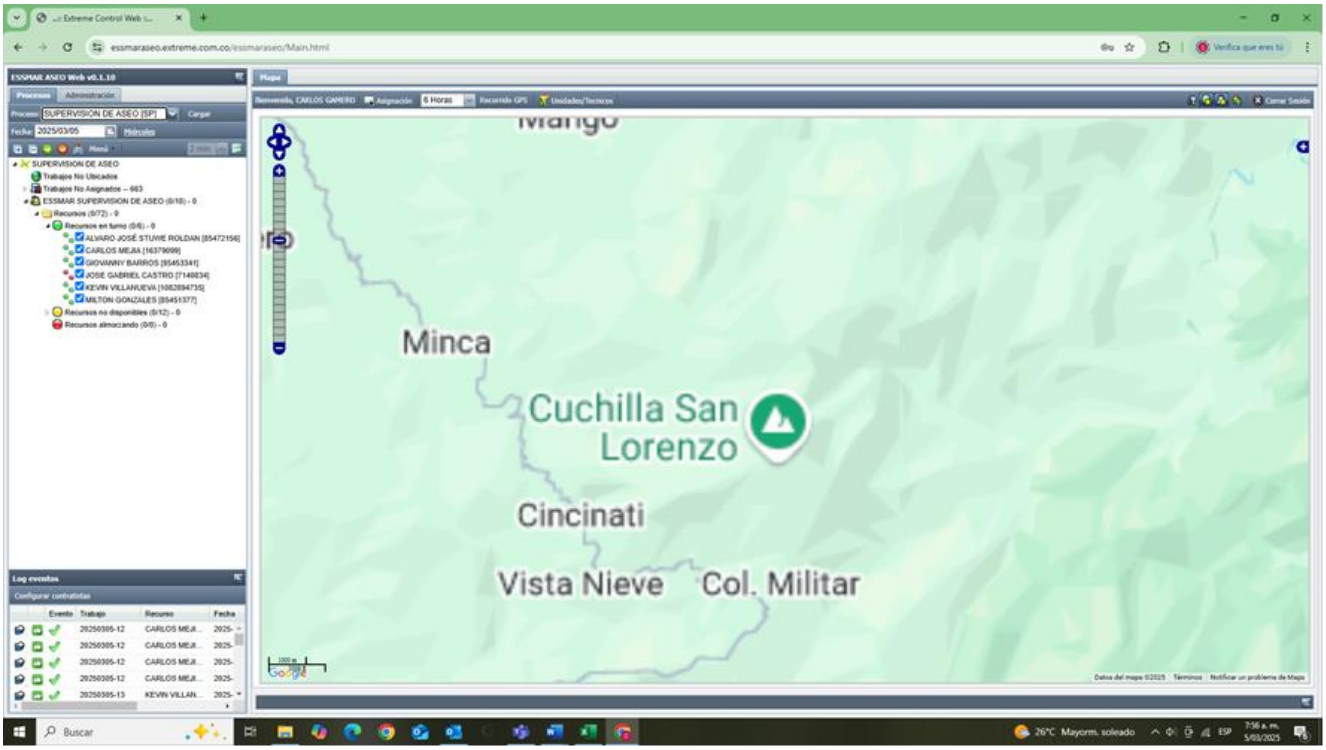
- **Sistema de seguimiento a la interventoría de aseo.**

Este software tiene como objetivo principal realizar el monitoreo en tiempo real de las labores de supervisión de los funcionarios de la unidad de aseo, quien se encargan de realizar la supervisión de las actividades ejecutadas por el prestador de Aseo ATESA.

El software le permite a la dirección de Aseo conocer en tiempo real el lugar en el que se encuentra cada funcionario, registrar las evidencias de las rutas supervisadas y notificar los incumplimientos por parte del prestador.

La interfaz de seguimiento es la siguiente:

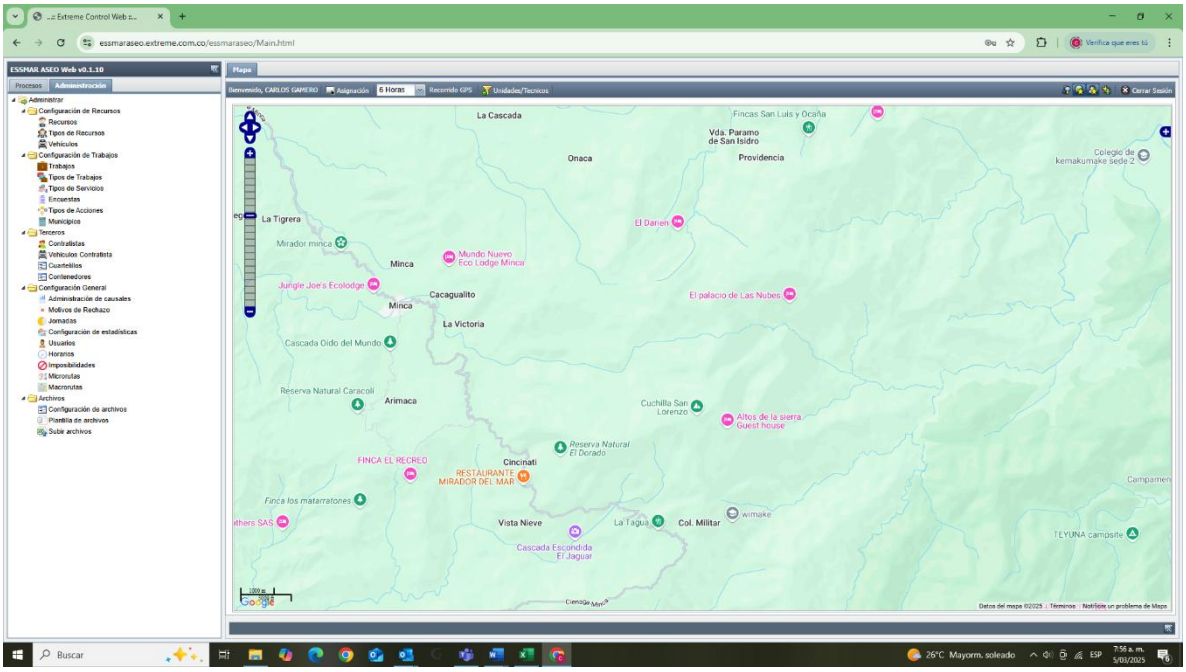
Ilustración 93 Interfaz software de supervisión



Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

La interfaz del usuario para realizar el registro de las actividades y las evidencias fotográficas es la siguiente:

Ilustración 94 Interfaz software de supervisión



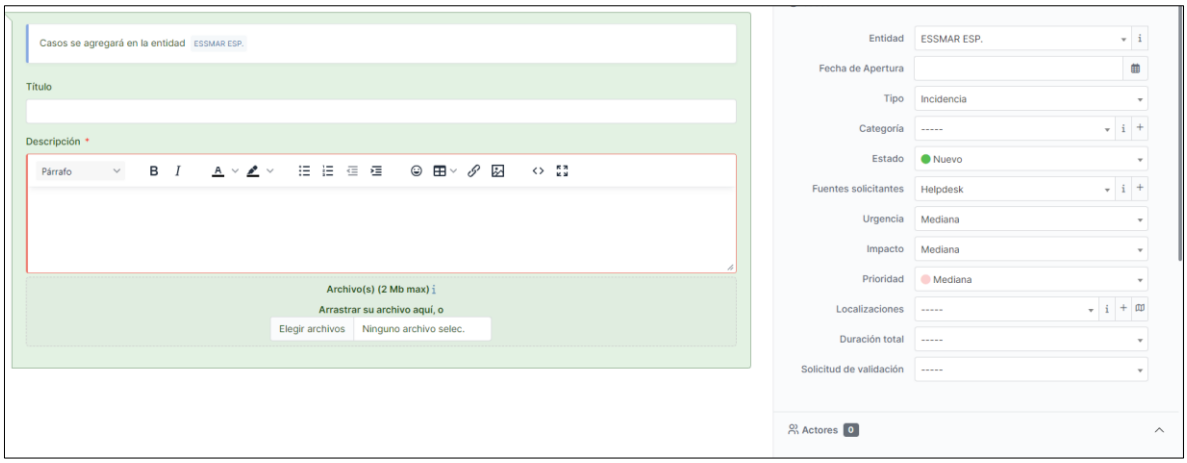
Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Con la implementación de esta aplicación se ha logrado mejorar el seguimiento de los supervisores en campo, garantizando así mayor transparencia en los procesos y mayor garantía a la ciudadanía en las labores de recolección del prestador ATESA.

- **Mesa de ayuda.**

El proceso de mesa de ayuda se ha optimizado gracias la implementación de la plataforma de atención de casos mediante la digitalización de tickets. Lo cual ha permitido medir el impacto de los servicios prestados por parte de la oficina TIC dentro de la empresa.

Ilustración 95 Interfaz plataforma de ticket GLPI



Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

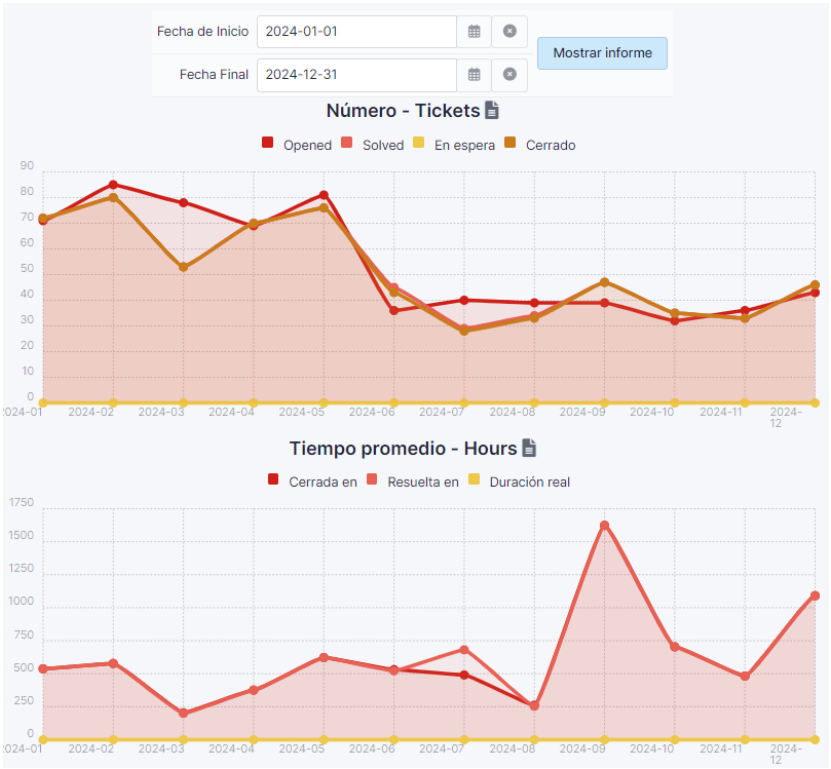
Durante la vigencia 2024 hubo 649 casos abiertos de los cuales se dio respuesta a 620 casos y logrando cerrar 616 casos con un porcentaje de éxito del 94,92% con impacto positivo en la solución de los casos.

Ilustración 96

Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

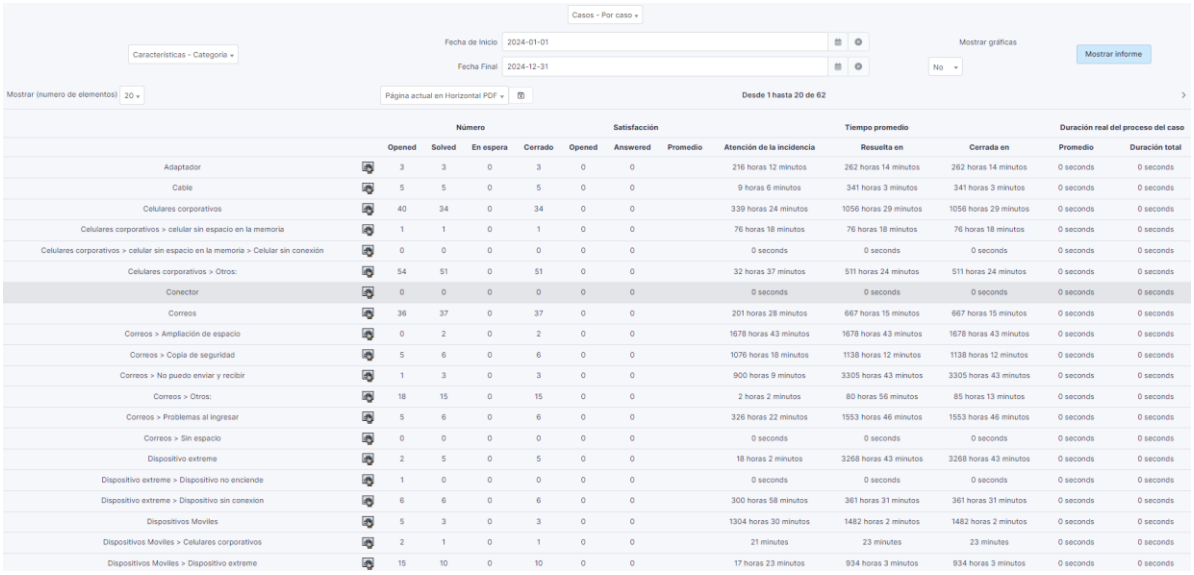
Entre la atención de casos más frecuentes encontramos relacionadas al soporte técnico reparación y reinstalación de sistema operativo en los equipos de cómputo. Los relacionadas a requerimientos encontramos más frecuentes la solicitud de préstamos o asignación de elementos tecnológicos.

Ilustración 97 Estadísticas generales sobre la atención de soportes durante el periodo enero hasta diciembre 2024.



Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Ilustración 98 Estadísticas por categoría durante la vigencia 2024 de atención de soporte usando la plataforma GLPI.



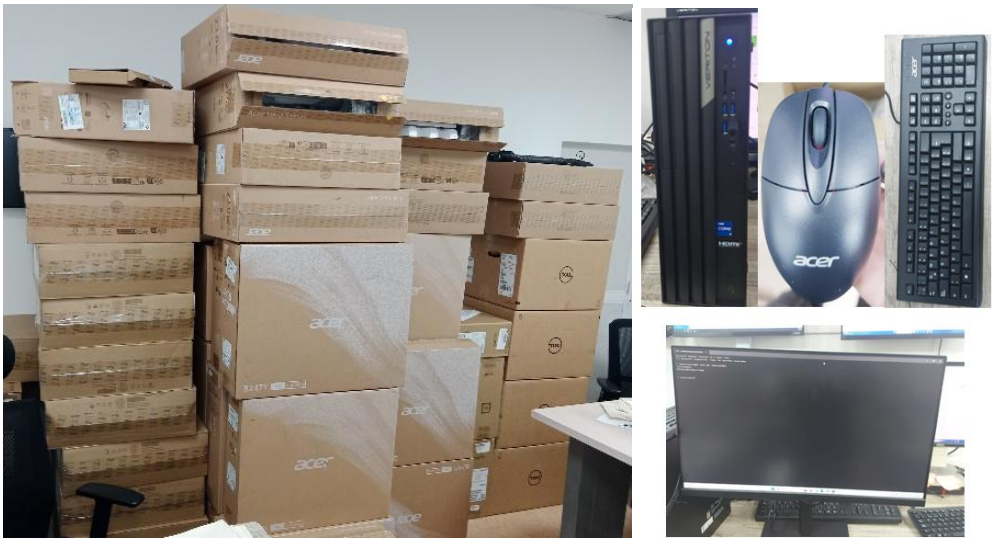
	Número				Satisfacción			Tiempo promedio			Duración real del proceso del caso	
	Opened	Solved	En espera	Cerrado	Opened	Answered	Promedio	Atención de la incidencia	Resuelta en	Cerrada en	Promedio	Duración total
Adaptador	3	3	0	3	0	0		216 horas 12 minutos	262 horas 14 minutos	262 horas 14 minutos	0 seconds	0 seconds
Cable	5	5	0	5	0	0		9 horas 6 minutos	341 horas 3 minutos	341 horas 3 minutos	0 seconds	0 seconds
Celulares corporativos	40	34	0	34	0	0		339 horas 24 minutos	1056 horas 29 minutos	1056 horas 29 minutos	0 seconds	0 seconds
Celulares corporativos > celular sin espacio en la memoria	1	1	0	1	0	0		76 horas 18 minutos	76 horas 18 minutos	76 horas 18 minutos	0 seconds	0 seconds
Celulares corporativos > celular sin espacio en la memoria > Celular sin conexión	0	0	0	0	0	0		0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds
Celulares corporativos > Otros:	54	51	0	51	0	0		32 horas 37 minutos	511 horas 24 minutos	511 horas 24 minutos	0 seconds	0 seconds
Conector	0	0	0	0	0	0		0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds
Correos	36	37	0	37	0	0		201 horas 28 minutos	667 horas 15 minutos	667 horas 15 minutos	0 seconds	0 seconds
Correos > Ampliación de espacio	0	2	0	2	0	0		1678 horas 43 minutos	1678 horas 43 minutos	1678 horas 43 minutos	0 seconds	0 seconds
Correos > Copia de seguridad	5	6	0	6	0	0		1076 horas 18 minutos	1138 horas 12 minutos	1138 horas 12 minutos	0 seconds	0 seconds
Correos > No puedo enviar y recibir	1	3	0	3	0	0		900 horas 9 minutos	3305 horas 43 minutos	3305 horas 43 minutos	0 seconds	0 seconds
Correos > Otros:	18	15	0	15	0	0		2 horas 2 minutos	80 horas 56 minutos	85 horas 13 minutos	0 seconds	0 seconds
Correos > Problemas al ingresar	5	6	0	6	0	0		326 horas 22 minutos	1553 horas 46 minutos	1553 horas 46 minutos	0 seconds	0 seconds
Correos > Sin espacio	0	0	0	0	0	0		0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds
Dispositivo extreme	2	5	0	5	0	0		18 horas 2 minutos	3268 horas 43 minutos	3268 horas 43 minutos	0 seconds	0 seconds
Dispositivo extreme > Dispositivo no enciende	1	0	0	0	0	0		0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds
Dispositivo extreme > Dispositivo sin conexion	6	6	0	6	0	0		300 horas 58 minutos	361 horas 31 minutos	361 horas 31 minutos	0 seconds	0 seconds
Dispositivos Moviles	5	3	0	3	0	0		1304 horas 30 minutos	1482 horas 2 minutos	1482 horas 2 minutos	0 seconds	0 seconds
Dispositivos Moviles > Celulares corporativos	2	1	0	1	0	0		21 minutes	23 minutes	23 minutes	0 seconds	0 seconds
Dispositivos Moviles > Dispositivo extreme	15	10	0	10	0	0		17 horas 23 minutos	934 horas 3 minutos	934 horas 3 minutos	0 seconds	0 seconds

Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

- **Adquisición de equipos de cómputo.**

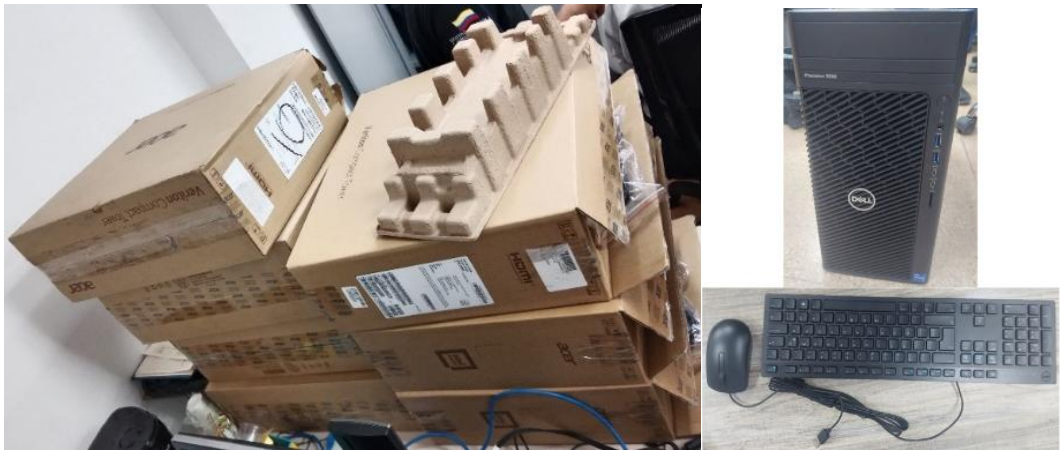
En la vigencia 2024 se adquirieron 48 equipos de cómputo mediante proceso licitatorio con el proveedor HARDWARE ASESORIAS SOFTWARE LTDA, de acuerdo con las siguientes cantidades y tipo de equipos:

Ilustración 99 Equipo de cómputo de escritorio corporativo 30



Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Ilustración 100 Equipo de cómputo de escritorio diseño 8



Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Ilustración 101 Equipo de cómputo portátil corporativo 10

Fuente: Grupo de TICS ESSMAR

Este suministro de equipos permitió cubrir las necesidades de entregar herramientas tecnológicas a los funcionarios para cumplir las actividades administrativas, además se logró en algunos casos reemplazar equipos obsoletos que retrasaban los procesos.

Con esta adquisición se encuentra una asignación de equipos de alto rendimiento para optimizar los procesos administrativos por parte del área de proyectos logrando mejoras en la presentación oportuna en la creación y diseño de planos de obras civiles.

- **Proceso de adquisición e implementación de nuevo software.**

La implementación del Sistema de Información Integral CRM-ERP para la ESSMAR E.S.P. se enmarca en los lineamientos de Arquitectura Empresarial para la Gestión Pública, promovidos por el MinTIC en su Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

Este modelo busca asegurar la eficiencia, interoperabilidad y sostenibilidad de los sistemas de información mediante la adopción de

buenas prácticas tecnológicas y alineación estratégica con la misión institucional.

El CRM-ERP se alinea directamente con los dominios de la Arquitectura Empresarial del MinTIC:

Dominio de Estrategia. Este dominio define la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización, asegurando que la tecnología esté alineada con las metas institucionales. Por tanto la alineación con el CRM-ERP, pretende:

- Modernizar los procesos y mejorar la gestión de la información
- Definir una estrategia de transformación digital de la entidad, alineado con el objetivo de gestionar la información de manera centralizada, segura y eficiente.
- Garantiza el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Fortalece la capacidad de **toma de decisiones basada en datos** con información en tiempo real sobre facturación, cartera, PQRS y procesos operativos.
- Optimización de los procesos internos, reducción de tiempos de respuesta y mejora en la experiencia del usuario.

Dominio de Información. Este dominio busca garantizar el acceso, calidad, seguridad y uso eficiente de la información en la entidad. Lo anterior facilita:

- Generación de reportes y la integración de datos.
- Se garantizará un modelo único de datos, eliminando redundancias y asegurando la integridad y disponibilidad de la información.
- Facilita la adopción de mecanismos de interoperabilidad con otras entidades públicas, asegurando la trazabilidad de la información (i.e., información catastral).
- Mejora la gestión y la administración de contratos, solicitudes y registros financieros.
- Facilita la generación de reportes regulatorios bajo los parámetros del Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos.

- Mayor calidad de los datos, reducción de errores en la información financiera y comercial, acceso oportuno a reportes de gestión.

Dominio de Sistemas de Aplicación. Este dominio establece la estructura de los sistemas tecnológicos y su alineación con los procesos organizacionales**.**

- Se estandarizará el uso de una única plataforma tecnológica para todos los procesos internos.
- El sistema permitirá la automatización de procesos claves internos
- La existencia de módulos de interoperabilidad permite integrar soluciones externas, cumpliendo con estándares de datos abiertos y APIs seguras
- Facilita la adopción de tecnologías emergentes, como inteligencia artificial y analítica de datos lo que repercute en la optimización de recursos
- Reducción de costos operativos, mayor trazabilidad en los procesos

Dominio de Tecnología. Este dominio se enfoca en la infraestructura tecnológica, los estándares de seguridad y la adopción de modelos eficientes de operación.

- Migración hacia un modelo de arquitectura basada en la nube, garantizando alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad de la información.
- Adopción de un modelo Software as a Service (SaaS) para mejorar la eficiencia en la gestión de la infraestructura.
- Implementación de mecanismos de autenticación segura, encriptación y control de accesos para proteger la información.
- Asegurará la continuidad del negocio mediante estrategias de recuperación ante desastres y respaldo de datos.
- Reducción del riesgo de fallos tecnológicos, mejora en la seguridad de la información y cumplimiento con los lineamientos de seguridad digital del MinTIC.

Dominio de Seguridad y Privacidad. Este dominio establece las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.

- Implementación de controles de acceso basados en roles para restringir información sensible.
- Aplicación de autenticación multifactor (MFA) y auditoría de accesos para prevenir fraudes.
- Encriptación de datos y gestión segura de la información según las normativas de protección de datos personales.
- Cumplimiento con las políticas establecidas en el Decreto 1078 de 2015 sobre seguridad digital en las entidades públicas.
- Aumento en la protección contra ataques cibernéticos y cumplimiento con normativas de seguridad de la información.

Perspectiva de arquitectura empresarial del mintic

Se basa en un enfoque estratégico para la gestión de las tecnologías de la información. Su propósito es alinear los objetivos institucionales con el uso eficiente de las TIC, garantizando interoperabilidad, seguridad, eficiencia y sostenibilidad. Es así como la necesidad de un sistema integrado responde a los siguientes principios y directrices:

Interoperabilidad y Estándares Tecnológicos

La interoperabilidad es un principio fundamental del MinTIC que busca garantizar la comunicación fluida entre diferentes sistemas de información. Actualmente, la ESSMAR ESP. opera con sistemas aislados que dificultan la conexión entre los subsistemas comerciales, administrativos y financieros.

La implementación de un CRM-ERP unificado permitirá la integración y estandarización de procesos bajo un modelo de interoperabilidad que asegure:

- Acceso centralizado a la información para las áreas de la ESSMAR ESP.
- Reducción de silos de información mediante una plataforma única que conecte datos comerciales, financieros y operativos.
- Automatización de procesos para optimizar la ejecución de tareas y mejorar la eficiencia organizacional.

- Cumplimiento con las políticas de interoperabilidad del MinTIC, facilitando la conexión con otras entidades locales y regionales, asegurando la trazabilidad de datos.

Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio

El MinTIC establece que las entidades públicas deben contar con estrategias robustas de ciberseguridad y gestión de riesgos. Actualmente, la ESSMAR E.S.P. enfrenta desafíos en la seguridad y disponibilidad de la información debido a:

- Falta de integraciones seguras entre sistemas.
- Ausencia de mecanismos unificados de autenticación y control de accesos.
- Dificultades para la implementación de políticas de respaldo y recuperación ante desastres.
- El nuevo CRM-ERP adoptará medidas de seguridad alineadas con la Política de Seguridad Digital del Estado, incluyendo:
- Controles de acceso basados en roles (RBAC) para asegurar que cada usuario tenga permisos adecuados.
- Autenticación multifactor (MFA) y cifrado de datos para proteger información sensible.
- Respaldos automáticos y estrategias de continuidad del negocio, garantizando la operatividad incluso ante fallos técnicos o ciberataques.

Transformación Digital y Gobierno Digital

El MinTIC impulsa la Transformación Digital, promoviendo el uso de tecnologías emergentes para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del ciudadano.

Un sistema CRM-ERP permitirá a la ESSMAR E.S.P. alinearse con esta estrategia al ofrecer:

Automatización de procesos comerciales y financieros, optimizando tiempos y recursos.

Mejor experiencia para los usuarios mediante la integración de servicios digitales, como la facturación electrónica y plataformas de autoservicio. Cumplimiento con el modelo de Gobierno Digital, facilitando la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión.

- **Proceso de implementación de una intranet.**

Una intranet es una red privada que utiliza tecnologías de internet para compartir información, colaborar y gestionar procesos internos de manera eficiente. Esta plataforma estará diseñada específicamente para ESSMAR E.S.P., integrando herramientas que automatizan y centralizan tareas comunes.

Problemática actual los procesos administrativos actuales de ESSMAR E.S.P presentan:

- Altos tiempos de respuesta: La gestión manual de tareas rutinarias y repetitivas genera demoras considerables.
- Fragmentación de la información: La falta de un sistema centralizado dificulta el acceso rápido y eficiente a datos relevantes.
- Uso ineficiente del personal: El tiempo del personal administrativo se destina en gran medida a tareas operativas de bajo impacto.
- Falta de trazabilidad: Es difícil realizar un seguimiento efectivo de las solicitudes y procesos.

Beneficios Administrativos de la Intranet La implementación de una intranet permitirá:

- Ahorro de tiempo: Automatización de procesos clave como solicitudes de documentos, permisos y autorizaciones, gestión de solicitudes de permisos, vacaciones, certificaciones laborales, y actualización de datos personales
- Reducción de costos: Menor uso de papel y disminución en reprocesos por errores manuales.
- Eficiencia en procesos: Centralización de información y simplificación de flujos de trabajo.
- Centralización de información: Los empleados tendrán acceso inmediato a los datos necesarios para realizar sus tareas.

- Automatización de procesos: Reducción de actividades manuales mediante flujos de trabajo digitales.
- Trazabilidad y transparencia: Registro automático y seguimiento de cada proceso en tiempo real.
- Disponibilidad para tareas de alto valor: Los empleados podrán dedicar más tiempo a actividades estratégicas

Impacto en los procesos internos

Optimización de Recursos Humanos.

- Portal de autogestión para solicitudes de vacaciones, certificaciones y actualización de datos.
- Reducción del tiempo dedicado por el área de recursos humanos a tareas administrativas, permitiendo enfoque en la gestión del talento.

Eficiencia en la Gestión Jurídica

- Seguimiento ágil de contratos y procesos legales.
- Acceso rápido a documentos y archivos relevantes.
- Digitalización de documentos legales y contratos.
- Seguimiento ágil y centralizado de procesos jurídicos en curso, mejorando la respuesta ante requerimientos legales.

Mejora en la Relación con Clientes y Proveedores

- Portal dedicado para el ingreso de solicitudes y seguimiento de estados.
- Implementación de un portal específico para proveedores y clientes que facilite solicitudes de servicios, envío de documentos y consulta de estados.
- Reducción en un 40% del tiempo de respuesta a consultas y solicitudes externas.

Justificación económica.

- Reducción de costos hormiga: Eliminación de gastos asociados a tareas manuales, uso de papel y reprocesos.

- Incremento en la productividad: Ahorro estimado del 30% en el tiempo de gestión de solicitudes internas.
- Optimización de recursos: Menor dependencia de recurso humano para atender tareas repetitivas.
- Disminución en errores manuales: La automatización reduce reprocesos, lo que representa ahorros significativos.
- Incremento en productividad: Se estima un ahorro del 30% en tiempo de gestión administrativa, lo que equivale a un valor monetario significativo al redistribuir estas horas.

Innovación y transformación digital

La implementación de una intranet no solo moderniza los procesos internos, sino que también posiciona a ESSMAR E.S.P. como una organización líder en transformación digital dentro de su sector. Esta plataforma contribuirá a:

- Modernizar los procesos administrativos.
- Fomentar una cultura organizacional basada en la innovación.
- Incrementar la satisfacción de empleados, clientes y proveedores.
- Mayor eficiencia en la atención de solicitudes.
- Incremento en la disponibilidad de los empleados para tareas críticas.
- Reducción de tiempos de respuesta en un 40%.

Conclusiones y recomendaciones

La implementación de una intranet en ESSMAR E.S.P. ofrecerá:

- Una reducción significativa en los tiempos y costos administrativos.
- Mayor eficiencia en los procesos internos.
- Una base para la transformación digital de la organización.
- Herramientas tecnológicas de vanguardia para la autogestión de procesos.
- Reducción de costos hormiga y mejora en la eficiencia operativa.

Recomendaciones

- Aprobar el proyecto de implementación de la intranet.
- Establecer un equipo dedicado para la gestión del cambio.

- Realizar capacitaciones regulares para garantizar el éxito de la herramienta.
- Monitorear los resultados para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Estas acciones, aunque importantes, son solo el inicio de un proceso continuo de actualización y mejora. A medida que avanzamos en el presente ejercicio, seguimos comprometidos en llevar a cabo más transformaciones tecnológicas que nos permitan alcanzar una mayor eficiencia operativa, mejorar la experiencia de nuestros usuarios y mantenernos competitivos en un entorno cada vez más digitalizado.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Incrementar ingresos

ESSMAR E.S.P.

7.Incrementar Ingresos

Desde la Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano de la ESSSMAR E.S.P. y durante el período de la vigencia se ejecutaron distintas estrategias para avanzar en los indicadores comerciales.

La subgerencia comercial y de atención al ciudadano, tiene como propósito promocionar y comercializar los servicios de acueducto y alcantarillado de la Essmar E.S.P., a través de la liquidación y emisión de la facturación mensual, el trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos (PQR's) de usuarios, suscriptores y demás grupos de valor, la gestión oportuna del recaudo y de la recuperación de las cuentas por cobrar bajo las políticas financieros y comerciales definidas e implementación de otras múltiples estrategias comerciales que contribuyen en el fortalecimiento y beneficio financiero de la Essmar E.S.P y sus grupos de valor.

Los canales con los que actualmente dispone la Essmar E.S.P. para la atención presencial y no presencial de los suscriptores, usuarios y demás grupos de valor son:

Tabla 42 Canales de atención.

Canales de atención virtual y presencial.	Servicios de acueducto y alcantarillado	Aseo y Aprovechamiento	Actividades Complementarias	Alumbrado Público
	atencionalusuario@essmar.gov.co https://essmar.gov.co/registropqrs/	aseoyaprovechamiento@essmar.gov.co	comunidades@essmar.gov.co	recepcion@conlus.co
	300 872 1133 313 632 3997	313 641 3999	313 642 7996	323 3277556
	116 605 - 4209676 - Opción 1	116 605 - 4209676 - Opción 4	116 605 - 4209676 – Opción 2	116 605 – 4209676 - Opción 3
	* Centro de Atención Sede Norte (CAN) Calle 22 No. 22 – 111 Barrio Nuevo Jardín. * En la zona Sur en el local 110 del Centro Comercial Arrecife – Rodadero	* Centro de Atención Sede Norte (CAN) Calle 22 No. 22 – 111 Barrio Nuevo Jardín. * En la zona Sur en el local 110 del Centro Comercial Arrecife – Rodadero	* Centro de Atención Sede Norte (CAN) Calle 22 No. 22 – 111 Barrio Nuevo Jardín * En la zona Sur en el local 110 del Centro Comercial Arrecife – Rodadero	CRA 4 No. 11A- 119 Centro Comercial Arrecife, local 110 - El Rodadero.

Fuente: Elaboración propia.

7.1. Suscriptores

En el siguiente cuadro se esbozan los indicadores de comportamiento mensual durante la vigencia 2024 en suscriptores de acueducto y alcantarillado, como también la clasificación de usuarios residenciales y no residenciales, asimismo los aspectos de nuevas vinculaciones, bajas o retiros y activaciones; además gráficamente se clasifican por uso y estrato de los periodos comerciales emitidos durante la vigencia del 2024, los cuales se sitúan en 125.084 para acueducto y 119.934 en alcantarillado, con corte a diciembre 2024:

Tabla 43 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado

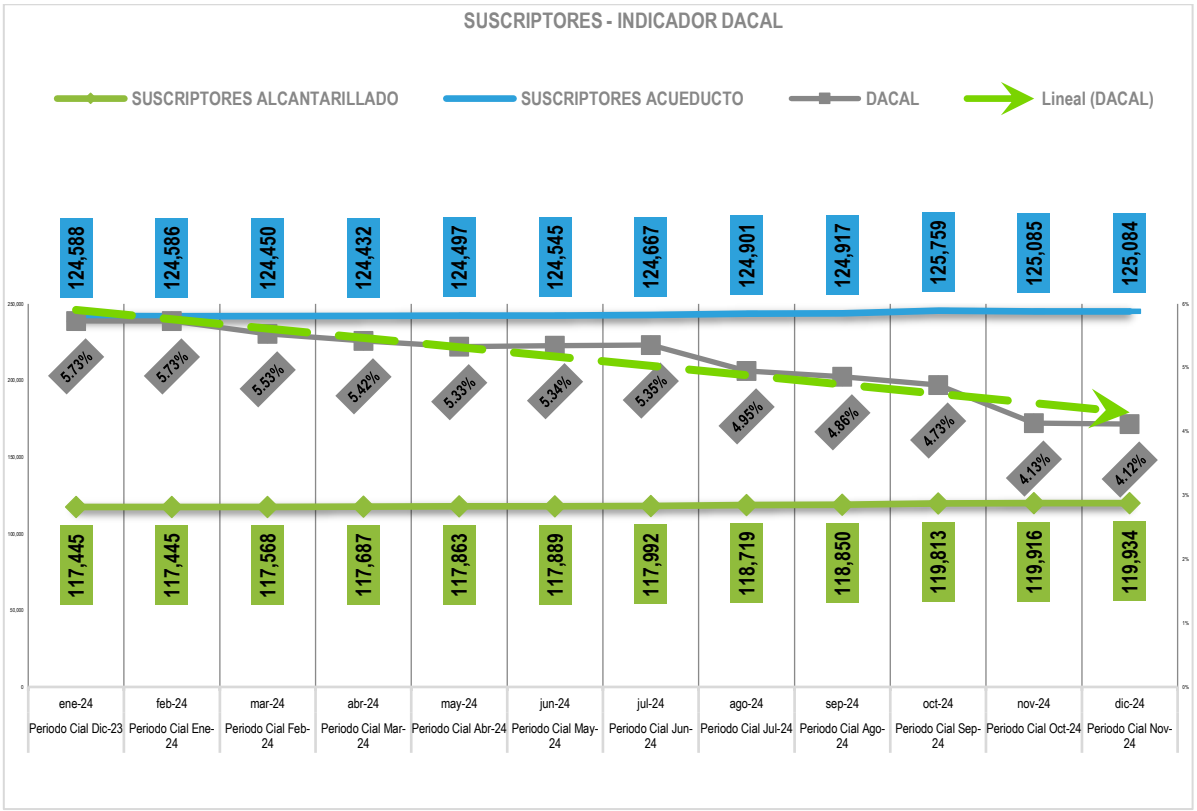
NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
CLIENTES FACTURADOS	*126.531*	*126.529*	*126.392*	*126.375*	*126.549*	*126.595*	*126.718*	*127.457*	*127.587*	*128.545*	*128.646*	*128.642*
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	***124.588***	***124.586***	***124.450***	***124.432***	***124.497***	***124.545***	***124.667***	***124.901***	***124.917***	***125.759***	***125.085***	***125.084***
META MENSUAL SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	126.834	124.757	124.850	125.068	125.192	125.410	125.566	126.298	127.093	127.825	128.432	128.977
% CUMPLIMIENTO META MENSUAL SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	98,2%	99,9%	99,7%	99,5%	99,4%	99,3%	99,3%	98,9%	98,3%	98,4%	97,4%	97,0%
SUSCRIPTORES RESIDENCIALES ACUEDUCTO	116.656	116.647	116.580	116.584	116.650	116.614	116.739	116.968	116.985	117.841	117.173	117.176
SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES ACUEDUCTO	7.932	7.939	7.870	7.848	7.847	7.931	7.928	7.933	7.932	7.918	7.912	7.908
NUEVAS VINCULACIONES ACUEDUCTO (ALTAS)	148	32	148	151	197	90	168	251	145	983	128	29
RETIROS O ACTIVACIONES ACUEDUCTO	-25	-34	-284	-169	-132	-42	-46	-17	-129	-141	-802	-30
CRECIMIENTO REAL EN SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	123	-2	-136	-18	65	48	122	234	16	842	-674	-1
SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	*117.445*	*117.445*	*117.568*	*117.687*	*117.863*	*117.889*	*117.992*	*118.719*	*118.850*	*119.813*	*119.916*	*119.934*
META MENSUAL SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	118.954	119.125	119.296	119.467	119.638	119.809	119.980	120.151	120.322	120.493	120.664	120.835
% CUMPLIMIENTO META MENSUAL SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	98,7%	98,6%	98,6%	98,5%	98,5%	98,4%	98,3%	98,8%	98,8%	99,4%	99,4%	99,3%
SUSCRIPTORES RESIDENCIALES ALCANTARILLADO	110.081	110.074	110.206	110.327	110.494	110.432	110.538	111.263	111.393	112.365	112.471	112.493

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES ALCANTARILLADO	7.364	7.371	7.362	7.360	7.369	7.457	7.454	7.456	7.457	7.448	7.445	7.441
NUEVAS VINCULACIONES ALCANTARILLADO (ALTAS)	148	32	146	145	191	58	139	742	140	973	127	28
RETIROS O ACTIVACIONES ALCANTARILLADO	-24	-32	-23	-26	-15	-32	-36	-15	-9	-10	-24	-10
CRECIEMIENTO REAL EN SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	124	0	123	119	176	26	103	727	131	963	103	18
DACAL	5,73%	5,73%	5,53%	5,42%	5,33%	5,34%	5,35%	4,95%	4,86%	4,73%	4,13%	4,12%

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente figura se muestra el crecimiento de los suscriptores, durante la vigencia 2024, donde también se puede apreciar la reducción en la brecha (DACAL) existente entre acueducto y alcantarillado:

Gráfica 8 DACAL

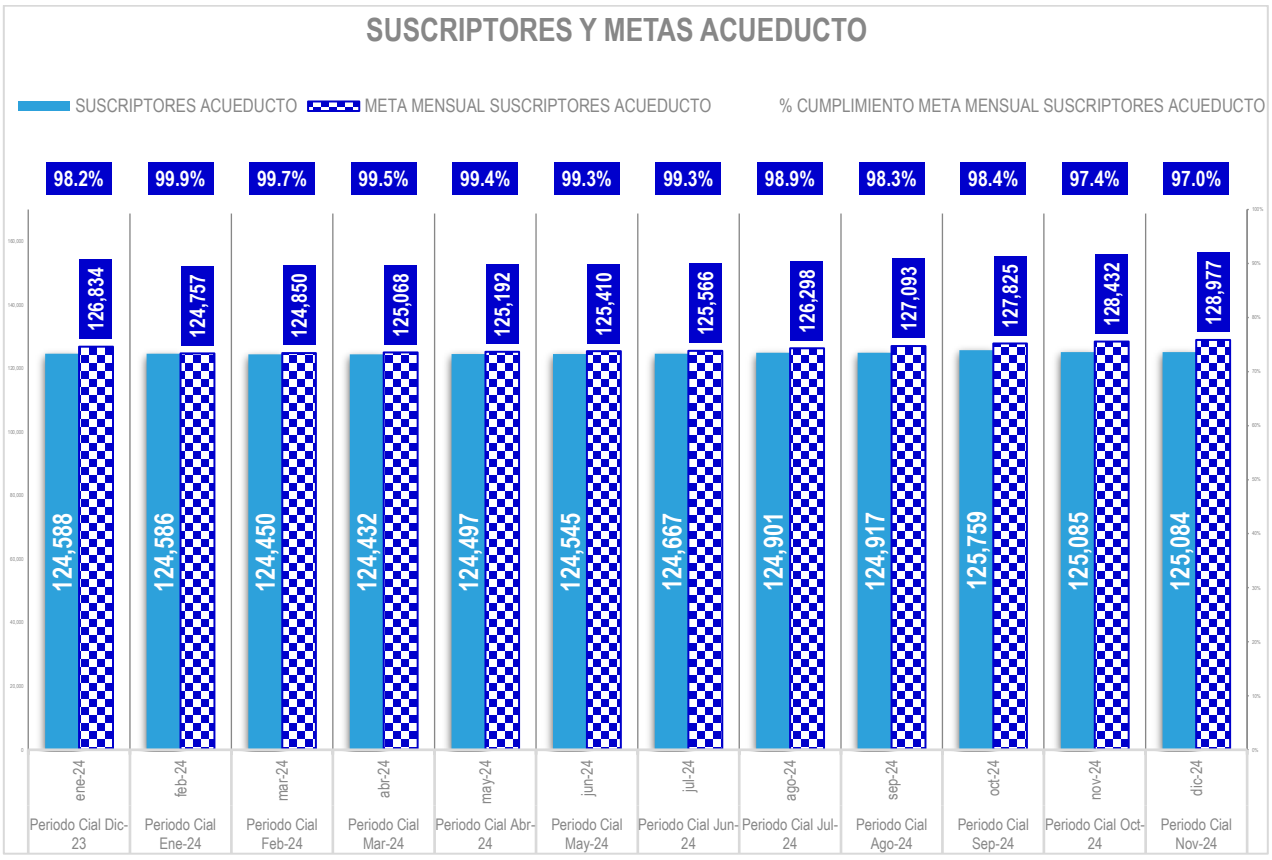


Fuente: Elaboración propia.

En la anterior grafica se observa claramente la disminución del indicador de Dacal, con el cual se controla el avance en la reducción de la brecha existente entre los suscriptores de acueducto frente a los de alcantarillado, a pesar de haberse efectuando durante la vigencia 2024, desvinculaciones por depuración de base de datos y cartera de usuarios que no contaban con el servicio de acueducto o alcantarillado, no obstante se sigue con acciones de seguimiento permanente a aquellos usuarios que gozan de los servicios de acueducto y alcantarillado y que no se encuentran facturando el mismo.

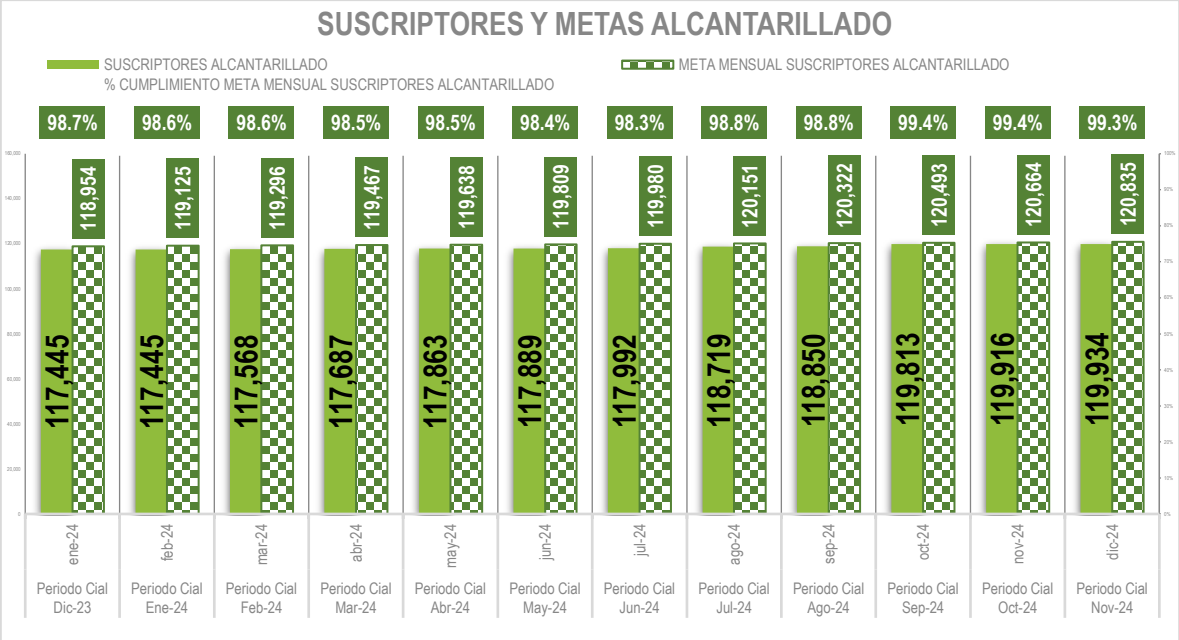
A continuación, se muestra gráficamente el comportamiento mensual en el cumplimiento de las metas proyectadas en crecimiento de usuarios:

Gráfica 9 Metas suscriptores Acueducto



Fuente: Elaboración propia.

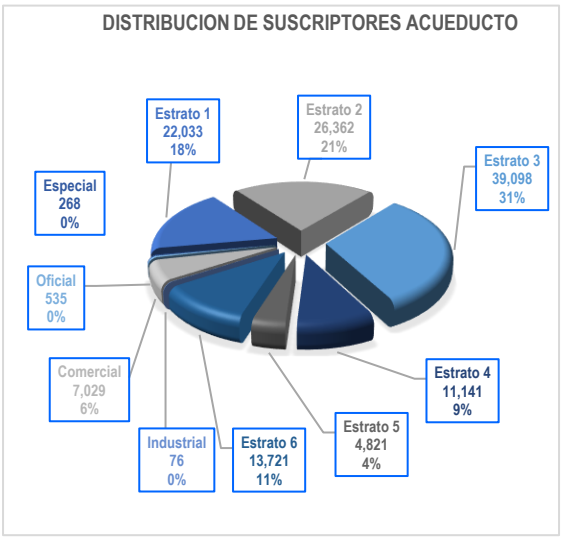
Gráfica 10 Metas suscriptores Alcantarillado

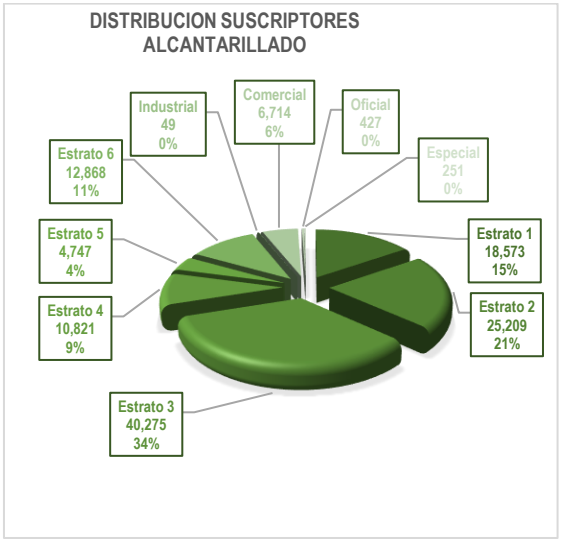


Fuente: Elaboración propia.

En las siguientes gráficas, se presenta la segmentación de los usuarios por tipo de uso y estrato residencial de acuerdo con cada servicio de acueducto y alcantarillado con corte a diciembre 2024:

Gráfica 11 Distribución de suscriptores Uso - Estrato





Fuente: Elaboración propia.

7.2. Recuperación de cartera

Con respecto a los valores de facturación, cartera y recaudo, informados en el presente documento, corresponden a los periodos comerciales de diciembre 2023 a noviembre de 2024, los cuales se facturan y se recaudan dentro del periodo de análisis (enero a diciembre de 2024).

A continuación, se presentan los valores facturados por cartera comercial de los 15 ciclos que componen el total de usuarios a los que la empresa les facturó, con corte al periodo comercial nov-24, emitido en diciembre 2024:

Tabla 44 Valor cartera

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
TOTAL, CARTERA (ACU+ALC)	$ 73.077	$ 74.777	$ 76.949	$ 78.965	$ 81.162	$ 83.097	$ 84.962	$ 86.078	$ 87.946	$ 89.553	$ 91.567	$ 93.835
% INCREMENTO DE CARTERA	4,7%	2,3%	2,8%	2,6%	2,7%	2,3%	2,2%	1,3%	2,1%	1,8%	2,2%	2,4%

Fuente: Elaboración propia.

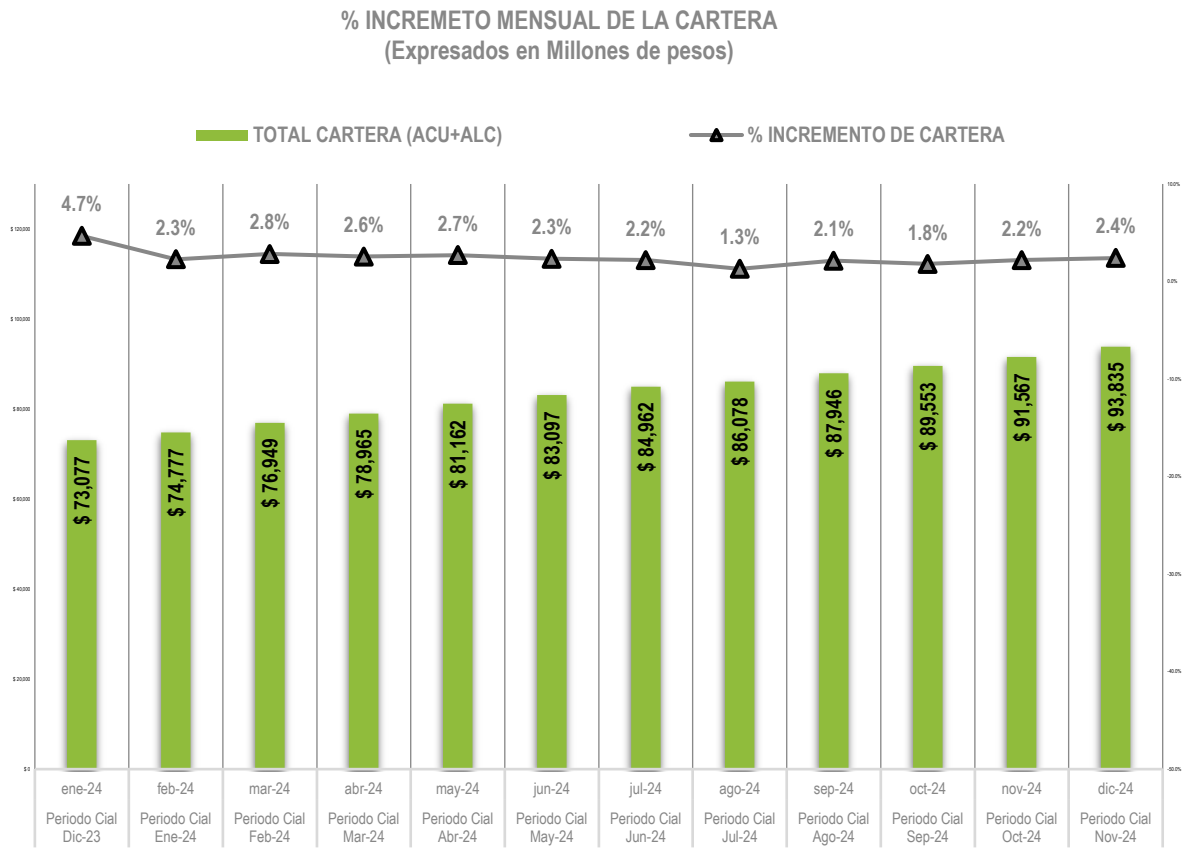
Desde la subgerencia comercial se continua con la aplicación de estrategias distintas, con el fin de desacelerar el crecimiento de la cartera, además se continúan con seguimientos y controles a las estrategias de recaudo, así como el control a la depuración del catastro de usuarios de predios inexistentes, lotes, usuarios promediados, etc., además a aquellos usuarios grandes consumidores; se continúa trazando focos de usuarios a los cuales se les debe adelantar gestión de cobro y suspensión, según la disponibilidad en la prestación del servicio, los usos y estratos; en pro de buscar el alcance de las metas de recaudo trazadas.

Con la aplicación del manual de cartera adoptado en la vigencia 2024, se siguen trazando planes de choque y flexibilización en las políticas de pago para lograr el incremento de los recaudos y por ende la reducción en el crecimiento de la cartera, normalización del recaudo corriente, reducción y control en las PQR; además la empresa continúa con la política de brigadas especiales, enfocadas a ofrecer campañas de facilidades de pago con acercamiento a la comunidad, gestiones de cobro persuasivo y

acciones de suspensión del servicio de acuerdo con la disponibilidad de personal con el cual NO se alcanza a cubrir la gestión para el 100% de los usuarios morosos. Adicionalmente a esto, durante la vigencia 2024, se continuó trabajando en los procesos cíclicos de depuración y ajuste de cartera promediada y de predios inexistentes, así como la normalización de predios sujetos de cobros por promedio por circunstancias similares y de imposibilidad técnica para medir, con lo que se pretende mejorar el catastro de usuarios, y ajustar la facturación permitiendo normalizar la base de datos y mejorar los indicadores de facturación y cartera.

A continuación, se muestra el comportamiento del crecimiento de la cartera, durante la vigencia 2024, el cual, con las diferentes estrategia y acciones trazadas sobre la gestión de cobro y recuperación de esta, se puede apreciar su desaceleración en el crecimiento acumulado anual por cada mes:

Gráfica 12 Incremento de cartera

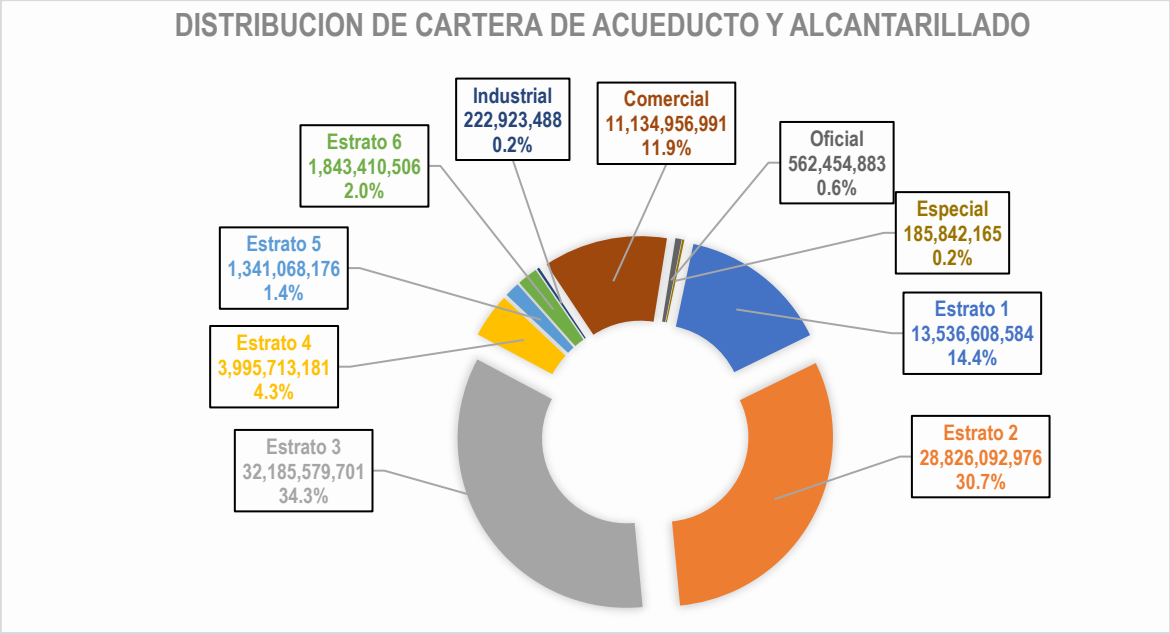


Fuente: Elaboración propia.

- **Cartera Comercial por Uso y Estrato**

En la siguiente figura se muestra la segmentación de la cartera por uso y estrato a diciembre 2024, donde se puede apreciar que la mayor concentración de la cartera se focaliza en los estratos residenciales 1, 2 y 3, los cuales representan un 79,4% de la misma; en cuanto al uso comercial, representa un 11,9%, mientras que el estrato residencial 4 constituye un 4,3%. El restante 4,4% de la cartera se distribuye entre los usos industriales, oficiales, especiales y los estratos residenciales 5 y 6:

Gráfica 13 Cartera por uso y estrato



Fuente: Elaboración propia.

- **Cartera y Morosos por Altura de Morosidad**

En el siguiente cuadro se detalla la distribución de la cartera facturada y los deudores por altura de mora, clasificados por uso y estrato a diciembre 2024 del periodo comercial de noviembre-24, emitido a finales del mes de noviembre-24 y dentro de la primera quincena del mes de diciembre de 2024 y que es recaudado entre el mes de diciembre y hasta la primera quincena del mes de enero 2025:

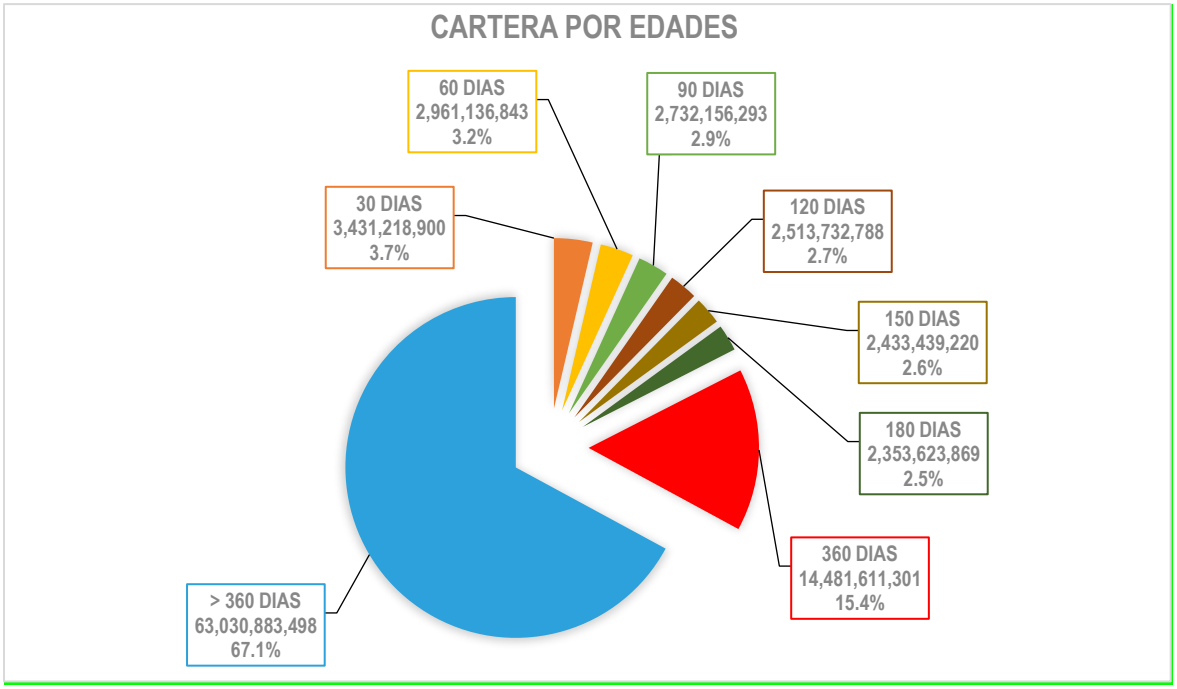
Tabla 45 Cartera por edad

USO Y ESTRATO	30 DIAS		60 DIAS		90 DIAS		120 DIAS		150 DIAS		180 DIAS		360 DIAS		> 360 DIAS		MOROSOS (≥ 30 DIAS)	
	# Usuarios	Valor Cartera	# Usuarios	Valor Cartera	# Usuarios	Valor Cartera	# Usuarios	Valor Cartera	# Usuarios	Valor Cartera	# Usuarios	Valor Cartera	# Usuarios	Valor Cartera	# Usuarios	Valor Cartera	# Morosos	Valor Cartera
RESIDENCIAL 1	1.259	$ 365	540	$ 338	275	$ 328	268	$ 325	151	$ 318	118	$ 317	550	$ 2.067	15.063	$ 9.476	18.224	$ 13.535
RESIDENCIAL 2	1.581	$ 811	622	$ 753	315	$ 743	229	$ 733	211	$ 718	170	$ 713	898	$ 4.387	14.560	$ 19.970	18.586	$ 28.827
RESIDENCIAL 3	3.254	$1.110	1.289	$ 966	526	$ 908	438	$ 890	281	$ 846	242	$ 824	1.353	$ 4.867	12.545	$ 21.792	19.928	$ 32.203
RESIDENCIAL 4	893	$ 202	304	$ 157	132	$ 128	94	$ 125	71	$ 116	75	$ 107	351	$ 641	1.706	$ 2.530	3.626	$ 4.006
RESIDENCIAL 5	411	$ 84	103	$ 58	60	$ 43	31	$ 41	22	$ 40	21	$ 38	127	$ 226	445	$ 812	1.220	$ 1.343
RESIDENCIAL 6	1.082	$ 174	297	$ 100	93	$ 72	54	$ 63	41	$ 72	31	$ 51	199	$ 335	590	$ 982	2.387	$ 1.849
INDUSTRIAL	6	$ 32	1	$ 9	2	$ 15	2	$ 4	0	$ 3	1	$ 4	1	$ 47	18	$ 112	31	$ 225
COMERCIAL	438	$ 460	178	$ 409	82	$ 373	77	$ 320	39	$ 311	59	$ 293	257	$ 1.858	2.404	$ 7.175	3.534	$ 11.199
OFICIAL	24	$ 184	109	$ 165	163	$ 117	7	$ 7	5	$ 4	3	$ 3	14	$ 20	81	$ 63	406	$ 562
ESPECIAL	17	$ 10	7	$ 6	6	$ 5	1	$ 5	3	$ 5	1	$ 5	10	$ 32	74	$ 120	119	$ 187
TOTAL	8.965	$ 3.431	3.450	$ 2.961	1.654	$ 2.732	1.201	$ 2.514	824	$ 2.433	721	$ 2.354	3.760	$ 14.482	47.486	$ 63.031	68.061	$ 93.938

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la tabla anterior y la segmentación de la cartera según su altura de morosidad, a continuación, se muestra gráficamente la distribución porcentual de la cartera por edades a diciembre 2024, donde el 67,1% concentra la de mayor a 360 días, la de 360 días representa un 15,4%, y el restante 17,5% en cartera menor a 360 días:

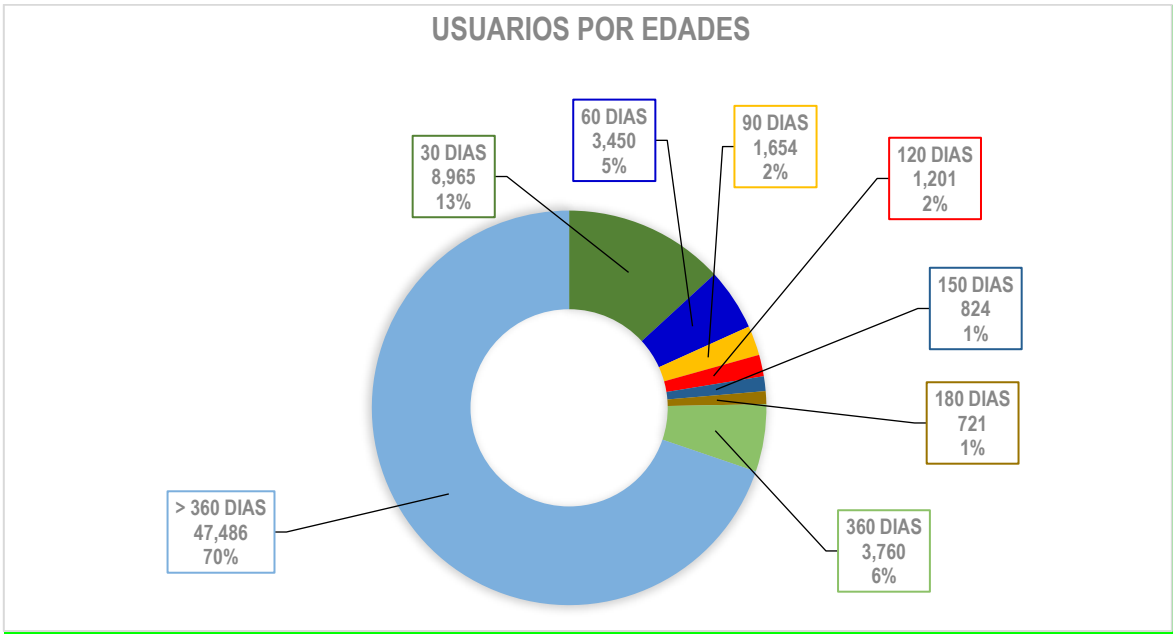
Gráfica 14 Cartera por edades



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta gráficamente la segmentación de los usuarios morosos según su altura de mora, donde se logra apreciar la distribución porcentual, la cual se concentra en un 70% los de mayor a >360 días, los de 360 días representan un 6%, y el restante 24% en los menores a 360 días:

Gráfica 15 Usuario por edades



Fuente: Elaboración propia.

- **Recaudo de Cartera**

En la siguiente tabla se detalla el comportamiento del recaudo por cartera de los periodos comerciales del año de análisis en la vigencia 2024:

Tabla 46 Recaudo por periodo

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
RECAUDO CARTERA ACUEDUCTO	$ 1.138	$ 1.646	$ 1.000	$ 863	$ 702	$ 788	$ 1.280	$ 799	$ 874	$ 725	$ 620	$ 823
RECAUDO CARTERA ALCANTARILLADO	$ 792	$ 1.111	$ 707	$ 574	$ 469	$ 588	$ 895	$ 537	$ 599	$ 473	$ 409	$ 574
RECAUDO x CARTERA	**$ 1.930**	**$ 2.757**	**$ 1.707**	**$ 1.437**	**$ 1.171**	**$ 1.377**	**$ 2.175**	**$ 1.336**	**$ 1.474**	**$ 1.198**	**$ 1.028**	**$ 1.398**
%EFICIENCIA DE RECUPERACION DE CARTERA	2,6%	3,7%	2,2%	1,8%	1,4%	1,7%	2,6%	1,6%	1,7%	1,3%	1,1%	1,5%
INCREMENTO RECAUDO CARTERA	1,1%	1,0%	-1,5%	-0,4%	-0,4%	0,2%	0,9%	-1,0%	0,1%	-0,3%	-0,2%	0,4%
ROTACION DE CARTERA (Días)	518	529	550	568	586	596	608	615	627	636	649	652

Fuente: Elaboración propia.

- **Gestión comercial de cartera y recaudo en acueducto y alcantarillado**

Con el fin de contribuir al incremento del recaudo de cartera, desde esta área mensualmente se realizan una serie de actividades que en el presente informe se presentan.

Durante el presente año el recaudo mensual obtenido por uso y estrato es el siguiente:

Ilustración 102 Recaudo por uso y estrato

RECAUDO TOTAL POR USO/ESTRATO MENSUAL													
USO/ESTRATO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
COMERCIAL	$ 1.109.791.603	$ 1.294.713.958	$ 1.131.588.173	$ 1.130.396.116	$ 1.078.475.171	$ 1.044.498.366	$ 1.046.682.902	$ 1.155.893.843	$ 1.028.759.070	$ 1.091.008.885	$ 986.978.278	$ 978.549.196	$ 13.077.335.561
ESPECIAL	$ 23.076.446	$ 23.112.960	$ 32.022.340	$ 30.595.154	$ 28.441.559	$ 23.016.791	$ 43.170.210	$ 27.511.898	$ 17.873.102	$ 39.168.950	$ 23.742.401	$ 30.520.892	$ 342.252.703
INDUSTRIAL	$ 100.019.059	$ 51.155.261	$ 54.996.550	$ 92.138.229	$ 60.093.860	$ 66.747.920	$ 60.740.472	$ 77.064.130	$ 60.166.280	$ 66.644.250	$ 45.059.154	$ 48.289.490	$ 783.114.655
OFICIAL	$ 98.653.603	$ 137.318.863	$ 357.538.971	$ 135.144.563	$ 86.886.788	$ 114.495.146	$ 1.065.989.543	$ 218.501.181	$ 279.002.305	$ 201.371.867	$ 77.125.477	$ 396.596.562	$ 3.168.624.869
RESIDENCIAL 1	$ 161.507.821	$ 187.871.134	$ 170.077.669	$ 160.315.489	$ 160.151.379	$ 157.013.388	$ 158.756.471	$ 165.471.844	$ 147.541.515	$ 162.116.232	$ 165.579.628	$ 165.311.544	$ 1.961.714.114
RESIDENCIAL 2	$ 521.630.375	$ 540.072.447	$ 483.133.508	$ 493.527.064	$ 528.029.333	$ 469.666.436	$ 496.532.007	$ 498.697.596	$ 485.922.474	$ 505.852.776	$ 448.218.422	$ 508.193.555	$ 5.979.475.993
RESIDENCIAL 3	$ 1.539.569.222	$ 1.571.886.310	$ 1.396.365.402	$ 1.520.177.592	$ 1.504.674.428	$ 1.437.425.852	$ 1.566.234.518	$ 1.571.961.643	$ 1.465.868.775	$ 1.615.143.754	$ 1.414.138.985	$ 1.532.480.224	$ 18.135.926.705
RESIDENCIAL 4	$ 636.572.135	$ 620.762.156	$ 538.392.988	$ 658.077.530	$ 630.516.486	$ 537.773.854	$ 602.406.568	$ 639.141.500	$ 580.589.673	$ 628.596.367	$ 583.171.750	$ 611.119.343	$ 7.267.120.350
RESIDENCIAL 5	$ 419.274.380	$ 470.390.866	$ 415.966.424	$ 435.699.526	$ 439.365.079	$ 394.106.938	$ 424.650.452	$ 411.886.350	$ 428.566.075	$ 410.870.636	$ 401.202.625	$ 391.817.372	$ 5.043.796.723
RESIDENCIAL 6	$ 1.338.797.926	$ 1.725.177.667	$ 1.197.786.899	$ 1.241.660.028	$ 1.228.760.028	$ 1.294.580.245	$ 1.156.895.289	$ 1.284.775.131	$ 1.216.962.258	$ 1.161.774.504	$ 1.161.566.262	$ 1.148.033.543	$ 15.156.769.780
TOTAL	$ 5.948.892.570	$ 6.622.461.622	$ 5.777.868.924	$ 5.897.731.291	$ 5.745.394.111	$ 5.539.324.936	$ 6.622.058.432	$ 6.050.905.116	$ 5.711.251.527	$ 5.882.548.221	$ 5.306.782.982	$ 5.810.911.721	$ 70.916.131.453

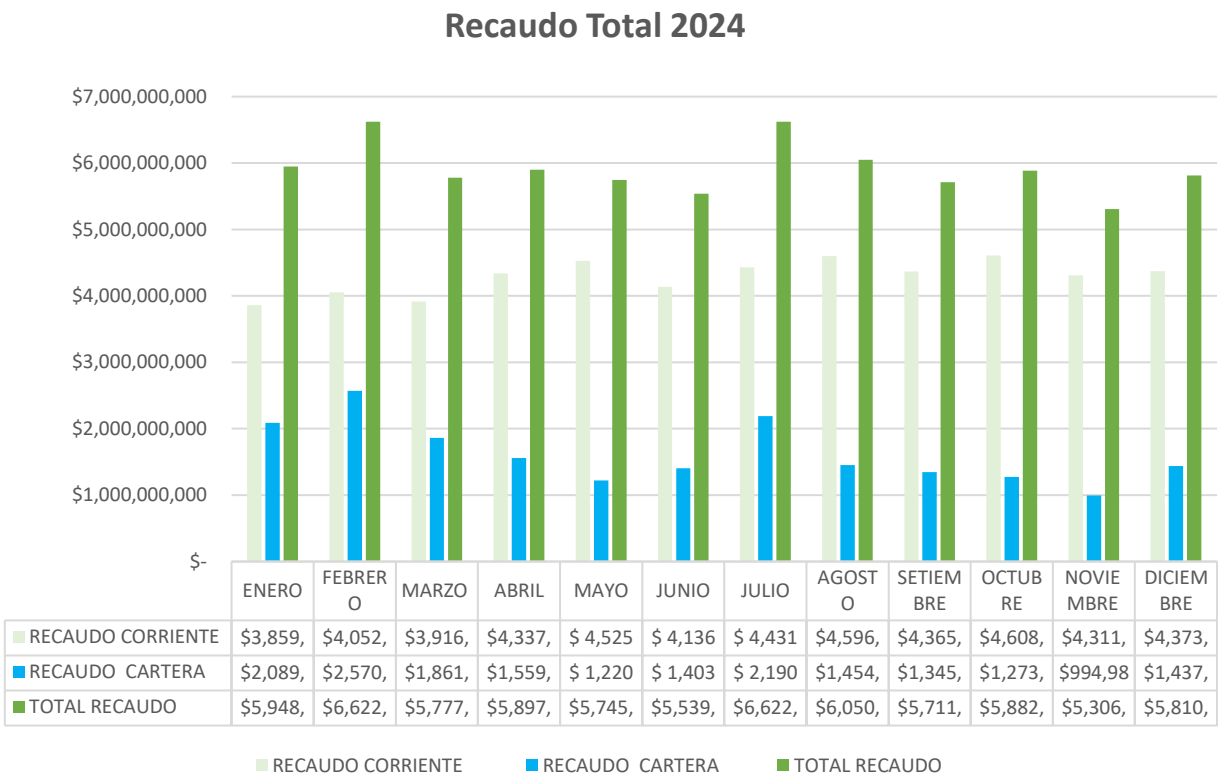
Fuente: Elaboración propia.

El promedio de recaudo durante el año 2024 es de casi 6 mil millones, destacándose los meses de febrero, julio y agosto donde su recaudo fue por encima de los 6 mil millones.

En cuanto al uso donde más recaudo se dio fue en el residencial 3 con un 26%, seguido del residencial 6 con un 21% y el comercial con 18%.

El siguiente gráfico detalla el recaudo total, discriminando el recaudo corriente y el recaudo de cartera.

Gráfica 16 Recaudo total



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RECAUDO CORRIENTE	$3,859,	$4,052,	$3,916,	$4,337,	$ 4,525	$ 4,136	$ 4,431	$4,596,	$4,365,	$4,608,	$4,311,	$4,373,
RECAUDO CARTERA	$2,089,	$2,570,	$1,861,	$1,559,	$ 1,220	$ 1,403	$ 2,190	$1,454,	$1,345,	$1,273,	$994,98	$1,437,
TOTAL RECAUDO	$5,948,	$6,622,	$5,777,	$5,897,	$5,745,	$5,539,	$6,622,	$6,050,	$5,711,	$5,882,	$5,306,	$5,810,

Fuente: Elaboración propia.

Comparando con otros meses, julio muestra un incremento en el total de recaudo, especialmente en el recaudo de cartera, En comparación con el mes de junio, donde la recuperación de cartera fue de $1.403.284.753, el aumento en julio a $2.190.828.471 lo que refleja una mejora del 56% en la recuperación de predios morosos, especialmente en los oficiales donde se recaudaron $1.065.989.543.

- **Recaudo por entidades**

En cuanto al recaudo obtenido a través de las diferentes entidades recaudadoras durante el presenta año, se determina que el mayor recaudo se realizó en PSE con un 33%, seguido de Supergiros con un 32%.

Ilustración 103 Recaudo por entidad recaudadora

RECAUDO POR ENTIDADES 2024													
ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PSE	$ 2.196.085.268	$ 2.024.859.353	$ 1.574.477.449	$ 881.191.960	$ 1.764.195.567	$ 1.968.362.593	$ 2.137.479.447	$ 2.220.548.788	$ 2.128.060.342	$ 2.236.587.666	$ 2.066.932.230	$ 2.183.255.250	$ 23.382.035.913
BANCO DE BTA	$ 303.005.009	$ 452.721.720	$ 350.128.115	$ 572.977.731	$ 408.793.858	$ 399.045.922	$ 456.081.495	$ 1.271.542.232	$ 1.190.754.216	$ 1.279.081.178	$ 1.154.017.092	$ 1.235.661.051	$ 9.073.809.619
BANCO OCC.	$ 361.929.032	$ 504.041.474	$ 402.349.941	$ 552.832.155	$ 320.408.996	$ 306.769.641	$ 352.761.599	$ 161.760.718	$ 80.607.849	$ 140.145.989	$ 109.266.169	$ 94.575.853	$ 3.387.449.416
BBVA	$ 14.904.410	$ 17.895.769	$ 61.526.850	$ 65.626.791	$ 11.586.570	$ 42.815.690	$ 31.600.780	$ 32.001.470	$ 35.317.030	$ 32.560.780	$ 30.085.821	$ 27.124.560	$ 403.046.521
DAVIVIENDA	$ 291.854.742	$ 410.356.978	$ 613.245.149	$ 451.851.946	$ 300.243.439	$ 318.018.104	$ 1.241.695.869	$ 383.784.822	$ 327.236.173	$ 254.955.675	$ 203.235.139	$ 466.122.980	$ 5.262.601.016
EFECTY	$ 1.059.742.259	$ 1.342.446.414	$ 1.029.798.946	$ 1.279.561.577	$ 1.075.694.021	$ 858.476.711	$ 72.704.593	$ -	$ -	$ 73.437	$ -	$ -	$ 6.718.497.958
SUDAMERIS	$ 2.939.960	$ 14.107.740	$ 2.182.660	$ 3.495.840	$ 2.120.090	$ 1.256.320	$ 1.775.520	$ 1.726.930	$ 1.641.130	$ 1.089.020	$ 1.962.172	$ 1.908.012	$ 36.205.394
SUPERGIROS	$ 1.712.297.710	$ 1.856.032.174	$ 1.744.159.814	$ 2.090.193.291	$ 1.849.804.410	$ 1.632.019.625	$ 2.321.767.549	$ 1.979.540.156	$ 1.928.132.147	$ 1.933.136.096	$ 1.741.284.359	$ 1.792.464.899	$ 22.580.832.230
CRUCE DE CUENTA	$ 6.134.180	$ -	$ -	$ -	$ 12.547.160	$ 12.560.330	$ 6.191.580		$ 19.502.640	$ 4.918.380	$ -	$ 9.799.116	$ 71.653.386
TOTAL	$ 5.948.892.570	$ 6.622.461.622	$ 5.777.868.924	5.897.731.291	$ 5.745.394.111	$ 5.539.324.936	$ 6.622.058.432	$ 6.050.905.116	$ 5.711.251.527	$ 5.882.548.221	$ 5.306.782.982	$ 5.810.911.721	$ 70.916.131.453

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la cantidad de transacciones realizadas por entidad, en la siguiente tabla se puede observar que, durante el 2024, Supergiros es la entidad con mayor número de transacciones, con un 40%, seguido de PSE con un 31%.

Ilustración 104 Transacciones por entidad

TRANSACCIONES POR ENTIDAD													
ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PSE	19.773	17.029	13.637	7.851	19.669	20.959	21.211	21.948	22.086	25.087	22.821	24.938	237.009
BANCO DE BTA	1.005	1.460	1.217	2.060	1.408	1.278	1.572	11.646	12.551	13.978	14.875	13.535	76.585
BANCO OCC.	2.637	3.123	3.114	4.642	2.533	2.954	3.682	768	433	452	322	221	24.881
BBVA	30	115	163	230	1.737	206	14	13	151	222	229	227	3.337
DAVIVIENDA	1.570	1.663	2.130	2.071	1.354	1.448	2.445	1.948	1.712	1.399	1.286	1.198	20.224
EFECTY	15.577	17.098	15.520	18.832	16.030	14.233	1.177		0	1	0	0	98.468
SUDAMERIS	26	38	33	50	31	26	28	26	34	16	24	29	361
SUPERGIROS	22.287	22.707	23.900	28.051	24.896	24.516	33.267	27.923	26.679	26.538	24.893	25.292	310.949
UNI. DEL MAG	5	0	0	0	5	10	5		5	5	0	6	41
TOTAL	$ 62.910	$ 63.233	$ 59.714	$ 63.787	$ 67.663	$ 65.630	$ 63.401	$ 64.272	$ 63.651	$ 67.698	$ 64.450	$ 65.446	$ 771.855

Fuente: Elaboración propia.

- **Gestion de corte, suspensión, reconexión y reinstalación**

Para lograr el recaudo, se realizaron gestiones relevantes, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Gestión Persuasiva
- Gestión de Suspensión
- Brigadas
- Atención personalizada Datáfono

A continuación, se detallan cada una de estas gestiones:

Gestión Persuasiva:

Visitas de persuasión
Envío de Cartas

Con el fin de mejorar el recaudo corriente, se realizan 2 gestiones de persuasión como son la visita de gestores y envío de cartas de persuasión.

Las visitas se hacen con el fin de persuadir a los usuarios que presentan deuda, para que realicen el pago de sus facturas y eviten la suspensión del servicio. En esta actividad se logró recaudar durante el presente año $3.603.675.311. Es importante resaltar que las visitas de persuasión se vienen realizando desde elmes de abril.

A continuación, se detalla el comportamiento durante el año 2024 por uso, estrato:

Ilustración 105 Cobro persuasivo

GESTIÓN PERSUASIVA																						
USO/ESTRATO	ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	PREDIOS	RECAUDO	RECAUDO	
COMERCIAL	94	$ 8.191.631	66	$ 6.440.390	400	$ 42.473.860	901	$ 115.426.565	545	$ 69.920.371	966	$ 70.415.726	1.426	$ 157.239.007	1.278	$ 97.222.907	859	$ 112.314.165	$	679.644.622
ESPECIAL	11	$ 2.925.580	1	$ 211.520	18	$ 1.437.070	14	$ 4.934.700	22	$ 1.611.510	20	$ 784.970	31	$ 2.140.120	25	$ 1.297.666	22	$ 5.728.897	$	21.072.033
INDUSTRIAL	1	$ 4.063.730	-	$ -	7	$ 1.567.500	8	$ 3.971.400	11	$ 17.769.840	11	$ 11.344.070	11	$ 13.745.440	7	$ 2.693.050	9	$ 3.151.338	$	58.306.368
OFICIAL	2	$ 149.280	-	$ -	10	$ 2.715.779	12	$ 4.914.290	-	$ -	-	$ -	1	$ 0	17	$ 32.105.773	6	$ 547.660	$	40.432.782
RESIDENCIAL 1	0	$ 0	5	$ 28.010	4	$ 135.750	23	$ 591.290	329	$ 1.266.507	96	$ 710.070	1.069	$ 9.375.480	499	$ 5.555.270	344	$ 1.877.858	$	19.540.235
RESIDENCIAL 2	1	$ 41.240	341	$ 13.586.098	133	$ 4.513.220	533	$ 8.014.430	869	$ 24.140.320	2.808	$ 36.379.352	1.154	$ 37.828.081	879	$ 15.799.477	1.476	$ 19.714.652	$	160.016.870
RESIDENCIAL 3	14	$ 281.720	981	$ 48.121.301	1.122	$ 53.626.347	1.965	$ 102.031.332	2.312	$ 110.488.751	2.578	$ 82.820.586	3.005	$ 115.922.284	2.710	$ 89.387.240	1.380	$ 42.361.046	$	645.040.607
RESIDENCIAL 4	144	$ 5.219.222	293	$ 12.695.180	535	$ 30.323.320	1.789	$ 102.716.564	1.165	$ 67.576.622	1.080	$ 54.940.284	1.367	$ 61.781.652	1.768	$ 92.005.209	782	$ 33.475.433	$	460.733.486
RESIDENCIAL 5	178	$ 15.035.740	60	$ 2.764.630	330	$ 30.471.510	798	$ 71.578.052	738	$ 60.314.264	539	$ 62.061.853	718	$ 65.607.018	511	$ 35.318.262	304	$ 34.238.242	$	377.389.571
RESIDENCIAL 6	97	$ 9.096.770	26	$ 2.679.890	1.113	$ 99.307.630	2.465	$ 283.351.175	2.228	$ 175.448.620	1.384	$ 133.980.370	1.949	$ 245.580.604	803	$ 123.954.839	471	$ 68.098.839	$	1.141.498.737
Total general	542	$ 45.004.913	1.773	$ 86.527.019	3.672	$ 266.571.986	8.508	$ 697.529.798	8.219	$ 528.536.805	9.482	$ 453.437.281	10.731	$ 709.219.686	8.497	$ 495.339.693	5.653	$ 321.508.130	$	3.603.675.311

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente se envían Cartas de aviso de suspensión, principalmente en sectores donde se ha contado con una buena prestación del servicio. Es así como durante la presente anualidad se enviaron 24.355 cartas cuyo recaudo fue de $834.039.296. A continuación, se muestra la relación de las cartas enviadas por mes, así como el recaudo obtenido

Tabla 47 Aviso de suspensión

CARTAS DE AVISO SUSPENSIÓN 2024		
MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	1.894	$17.488.960
Febrero	2.104	$119.498.635
Marzo	525	$17.182.649
Abril	791	$19.339.240

CARTAS DE AVISO SUSPENSIÓN 2024		
Mayo	506	$27.460.011
Junio	1.153	$ 59.593.460
Julio	2.145	$62.142.025
Agosto	2.353	$67.706.053
Septiembre	1.944	$39.264.405
Octubre	3.963	$136.777.626
Noviembre	2.579	$45.138.603
Diciembre	4.398	$222.447.629
TOTAL	24.355	$834.039.296

Fuente: Elaboración propia.

Gestión de Suspensión:
Gestión de Ordenes de Suspensión
Suspensión

Gestión de Ordenes de Suspensión: Posterior al envío de carta de aviso de suspensión se generan como tal, las ordenes de suspensión a los predios con deuda, con el fin de ejercer coacción sobre el usuario, quien al observar que se le suspenderán el servicio, acude a cancelar su factura. Por esta gestión, la reacción de los usuarios representó un recaudo en de $2.811.436.362.

Suspensión: Una vez realizadas las anteriores gestiones, se procede como tal con la suspensión de predios que no reaccionaron ante ninguna de las gestiones anteriores. Para ello, contamos con las suspensiones con dispositivo sencillo que es el primer proceso ejecutado a los predios con deuda, y posteriormente se realiza la suspensión con dispositivo antifraude para evitar que aquellos predios que una vez suspendidos con dispositivos sencillos se vuelven a conectar o aquellos de difícil cobro o predios con cobro prejurídico.

Durante la presente anualidad se realizaron 11.779 suspensiones, de las cuales 10.637 fueron con dispositivos sencillos, y 1.142 suspensiones con dispositivo antifraude.

De las gestiones realizadas de suspensión se logró recaudar $2.640.740.992. Una vez el usuario realiza el respectivo pago se procede a

realizar la reinstalación del servicio. En el presente año se realizaron 8.157 reinstalaciones.

En la siguiente tabla se muestra el recaudo obtenido de estas actividades

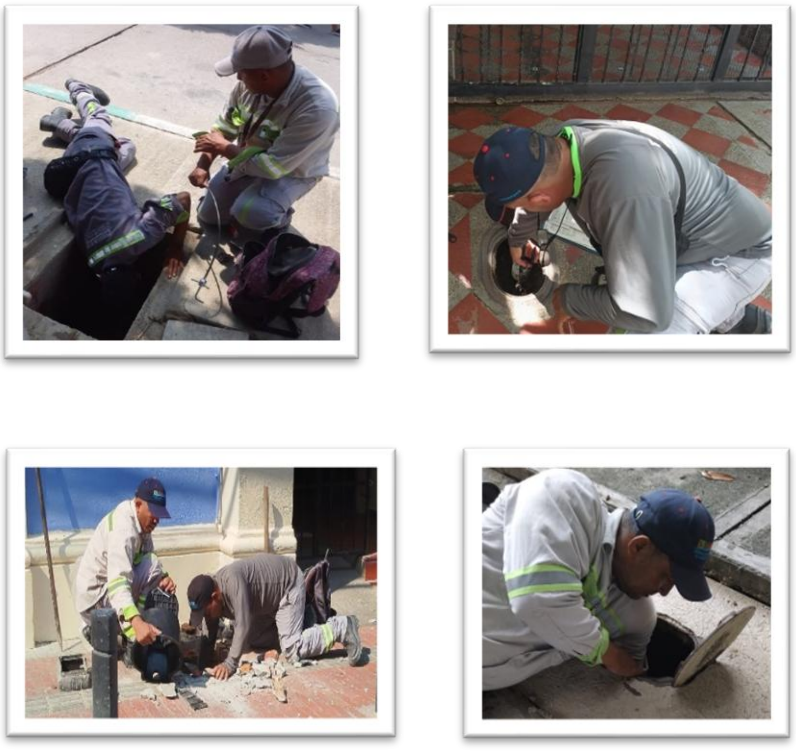
Ilustración 106 Gestión de suspensiones

GESTIÓN DE SUSPENSIÓN													
GESTIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
G. COMERCIAL DE SUSPENSIÓN	$248.179.544	$196.531.161	$107.831.829	$243.819.032	$237.492.492	$363.264.900	$326.281.476	$173.393.899	$251.464.518	$283.245.902	$ 225.907.355	$154.024.254	$2.811.436.362
SUSPENSIÓN	$ 78.345.635	$ 64.690.919	$ 32.796.308	$ 47.852.138	$ 63.764.867	$ 83.827.665	$ 72.094.903	$ 60.215.445	$ 65.412.495	$ 74.255.513	$ 53.512.046	$ 64.904.967	$ 761.672.901
REINSTALACIÓN	$147.251.978	$156.707.595	$128.230.389	$117.649.119	$127.904.927	$180.843.438	$154.605.964	$305.804.261	$135.119.036	$156.629.564	$ 126.377.732	$141.944.088	$1.879.068.091
TOTAL	$473.777.157	$417.929.675	$268.858.526	$409.320.289	$429.162.286	$627.936.003	$552.982.343	$539.413.605	$451.996.049	$514.130.979	$ 405.797.133	$360.873.309	$5.452.177.354

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se puede observar labores de suspensión realizadas por el personal.

Ilustración 107 Actividades de suspensión



Fuente: Elaboración propia.

Brigadas

Continuando con las diferentes estrategias contamos con la realización de Brigadas comerciales realizadas en los diferentes barrios de la ciudad. Es así como durante el presente año se realizaron 43, en las cuales se recaudó $479.775.372.

Dentro de estas brigadas se realizan 882 convenios, los cuales permiten a nuestros usuarios normalizar su deuda.

Tabla 48 Brigadas

BRIGADAS 2024		
MES	**PREDIOS**	**RECAUDO**
Enero	0	$ -
Febrero	5	$72.364.365
Marzo	5	$51.083.327
Abril	2	$12.397.926
Mayo	3	$20.362.226
Junio	6	$62.023.888
Julio	3	$46.961.955
Agosto	4	$20.964.638
Septiembre	2	$27.945.922
Octubre	3	$18.051.953
Noviembre	5	$12.721.138
Diciembre	5	$134.898.034
TOTAL	**43**	**$479.775.372**

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 108 Brigadas

Fuente: Elaboración propia.

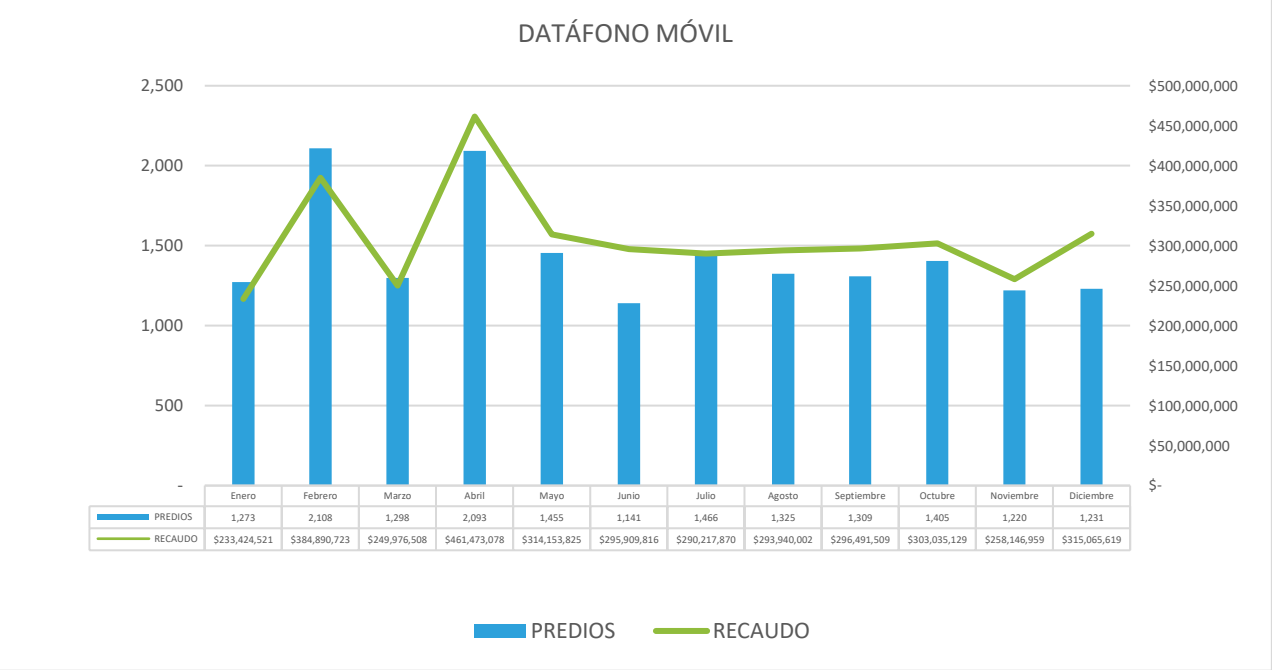
Atención Personalizada Datáfono

A través de esta importante gestión, se busca un acercamiento con los usuarios facilitando sus procesos de pago, e innovando en modalidades prácticas que permiten a los usuarios cancelar sus deudas de forma ágil, oportuna y eficaz.

En el desarrollo de esta actividad durante la presente anualidad se obtuvo un recaudo de $3.696.725.559 que representan 17.324 transacciones que se recibieron por este medio.

A continuación, se puede observar las transacciones ejecutadas mensualmente, así como su recaudo.

Gráfica 17 Datafono móvil

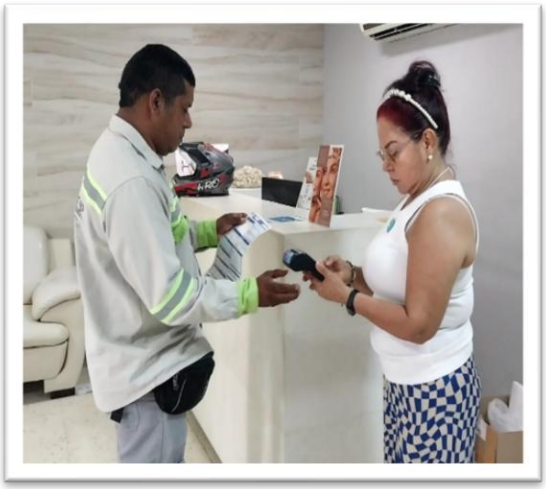


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PREDIOS	1,273	2,108	1,298	2,093	1,455	1,141	1,466	1,325	1,309	1,405	1,220	1,231
RECAUDO	$233,424,521	$384,890,723	$249,976,508	$461,473,078	$314,153,825	$295,909,816	$290,217,870	$293,940,002	$296,491,509	$303,035,129	$258,146,959	$315,065,619

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar unos picos en los meses de febrero y abril lo cual obedece a que para esos meses hubo inconvenientes con la pasarela de pagos PSE, por ende, a nuestros usuarios se les presto el servicio de datáfono.

Ilustración 109 Datafono móvil



Fuente: Elaboración propia.

Convenios de Pago:

Con el fin de normalizar aquellos usuarios que presentan cartera, desde el área de recaudos se celebran convenios que les permite al usuario de una manera cómoda normalizar su deuda. Es así como en el presente año se realizaron 7.066 convenios donde se recaudó $1.614.156.413.

Tabla 49 Convenios de pago

CONVENIOS DE PAGO MENSUAL 2024		
ENERO	519	$ 144.164.862
FEBRERO	722	$ 133.380.822
MARZO	580	$ 112.714.907
ABRIL	697	$ 151.097.614
MAYO	655	$ 149.172.987
JUNIO	470	$ 111.500.386
JULIO	509	$ 117.279.504
AGOSTO	524	$ 151.280.898
SEPTIEMBRE	564	$ 148.951.059
OCTUBRE	585	$ 135.206.789
NOVIEMBRE	698	$ 128.481.815
DICIEMBRE	543	$ 130.924.770

CONVENIOS POR USO/ESTRATO 2024		
COMERCIAL	466	$ 269.900.067
ESPECIAL	13	$ 4.230.216
INDUSTRIAL	3	$ 12.280.341
RESIDENCIAL 1	1.057	$ 85.699.681
RESIDENCIAL 2	1.263	$ 222.934.273
RESIDENCIAL 3	2.643	$ 545.459.204
RESIDENCIAL 4	789	$ 194.828.155
RESIDENCIAL 5	296	$ 87.762.651
RESIDENCIAL 6	536	$ 191.061.825

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a los convenios realizados por uso y estrato se destaca el estrato 3, donde se han realizado, durante el presente año, 2.643 convenios con un recaudo de $545.459.204.

Negociación de Pagos Totales:

A través de la estrategia del retiro de intereses a los usuarios que se acogen al pago total de sus deudas, se logró durante el presente año normalizar 705 predios donde se recaudó $999.122.011 lo que representa la normalización de una cartera de $1.342.353.336a.

A continuación, se puede observar el comportamiento de los convenios y las negociaciones de pagos totales ejecutados durante el presente año, donde se puede observar que en agosto y diciembre es el mes con mayor recaudo por pagos totales, los cuales obedecen a las brigadas especiales realizadas en los barrios San Pablo y San Fernando.

Gráfica 18 Pagos totales

Fuente: Elaboración propia.

Gestión de Cobro Prejurídico

A continuación, se presenta la gestión realizada por el grupo jurídico del área de cartera atendiendo las políticas del actual manual de recaudo y cartera y las acciones asignadas.

Código 708472. Se desarrollaron Mesa de trabajo con la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado para gestionar los procesos pendientes sobre

el caso del Conjunto Residencial Venecia y así normalizar la cartera que adeudan.

Código 44732. Se logró normalizar la cartera de usuario comercial con una deuda de $5.765.060 por 66 periodos facturados (más de 5 años). Usuario accede a la propuesta que se le ofrece según las prerrogativas establecidas en el Manual de Recaudo y Cartera, a través de la atención presencial brindada por la abogada del área.

Código 60345 Se procedió a normalizar la cartera que presentaba el Hotel Catedral Plaza, la cual ascendía a 10 periodos vencidos por valor de $36.937.688 y se suscribió con ellos un convenio de pago, logrando recuperar de forma inmediata la suma de $20.336.704 para la firma del convenio y el restante se financió quedando la cartera debidamente normalizada.

Código 59737. Se logró normalizar la cartera de usuario residencial 2 con una deuda de $4.140.770 por 40 periodos facturados. Usuario accede a la propuesta que se le ofrece según las prerrogativas establecidas en el Manual de Recaudo y Cartera, a través de la atención presencial brindada por la abogada del área. Cabe señalar que este código se encuentra en un sector de difícil cobro por las condiciones del servicio.

Código 24946. Se procedió a normalizar la cartera que presentaba el Edificio DINERS, cuya deuda ascendía a $22.536.670 por 33 periodos vencidos, luego de realizarle las gestiones comerciales pertinentes y practicarle al usuario los respectivos ajustes procedentes, el día 15 de agosto se logró de manera significativa el pago total de lo acordado, esto fue la suma de $14.500.000, logrando normalizar esta cartera.

Código 27947. Se realizó seguimiento a compromiso de pago establecido con el arrendatario a cargo del código de suscriptor 27947, cuya deuda en septiembre era de $15.871.480,00 por 34 periodos, y se comprometieron a cancelar en 4 cuotas la propuesta de pago presentada por el área según lo establecido en el manual de recaudo y cartera. En el mes de noviembre cancelaron lo acordado y la respectiva factura corriente.

Código 91334. Se procedió a normalizar la cartera que presentaba el Conjunto Residencial Ciudad Campestre el Nogal quienes tenían una Deuda de $64.680.490 por 27 periodos vencidos, luego de realizar los procesos de negociación de cartera con los ajustes a que hubo lugar y gestión comercial se logró recuperar la suma de $35.400.100 quedando el predio normalizado.

Código 89484. Suscripción de acuerdo de pago con el conjunto Residencial Villas del Mayor, quienes tenían una deuda de $103.956.530 por 57 periodos vencidos y se les realizaron diversos tipos de gestiones tanto persuasivas como prejurídica, se estableció la posibilidad de concertar unos ajustes previa autorización de la Subgerencia Comercial y se logró acordar el pago de la suma de $45.603.180, de los cuales cancelaron una cuota inicial de $30.000.000 y el saldo restante de $15.603.180 lo cancelarán a dos cuotas quedando normalizada dicha cartera.

Código 64774. Se realizó gestión de cobro persuasivo al suscriptor - Medidor Totalizador del Conjunto Residencial Mirador de las Gaviotas, el cual debía 31 periodos, obteniéndose un pago por $10.0000.000. De igual manera, se le viene brindando atención a los requerimientos por parte de la administración para concluir la normalización de la totalidad de la cartera adeudada. Todo lo anterior se realizó a través de atención virtual por llamadas y WhatsApp.

Código 86319. En este caso, el señor JUAN MANUEL AGUILAR tenía una deuda de $21.375.430 de 62 periodos vencidos, de los cuales se viabilizó un ajuste/descuento de $9.116.290, por concepto de intereses y cobros promedio, quedando un valor total a pagar por el usuario de $12.259.140 los cuales cancelará el usuario divididos en 2 cuotas, la primera de ellas ya fue cancelada en el mes de agosto por valor de $6.129.570 y la segunda cuota por valor de $6.129.570 se cancelará el 15 de septiembre de 2024 quedando el usuario al día, por lo que este expediente será archivado ya que antes de proceder a notificar al usuario, el mismo canceló.

Código 714933. Se logró normalizar la cartera del código de suscriptor 714933, usuario residencial 1, a través de atención virtual por llamadas y WhatsApp. Cabe señalar que este código presentaba una deuda por 49 periodos y que el sector es de difícil cobro.

De igual manera, dentro de las actividades realizadas, se hizo énfasis en el seguimiento específico a convenios de pago a través de llamadas y mensajes, en especial a aquellos códigos de suscriptor que tienen una deuda alta, son reincidentes en el incumplimiento de los acuerdos o presentan inconformidades continuamente, con la finalidad de fidelizar al usuario y lograr una cultura de pago. Algunos de estos predios corresponden a los códigos 2814, 28463, 718113 y 11881, cuya cartera para inicios de diciembre correspondía a $81.005.358 y el recaudo fue de $15.115.966

7.3. Facturación

Respecto de la facturación de los periodos comerciales de 2024, se puede apreciar que se mantiene por encimade los 7.700 millones de pesos por periodo, incluso con los ajustes y depuraciones de facturación y usuarios, además se continua con la normalización en el cálculo de promedio a usuarios que son sujetos de dicho cobro, conforme a sus circunstancias similares de prestación del servicio; es de mencionar que se sigue con la vinculación de nuevos usuarios, el control de los consumos facturados, y los otros cobros de diferidos por servicios accesorios o complementarios.

A continuación, se detallan las cifras en millones de pesos, presentadas en los meses de la vigencia de 2024 de los periodos comerciales emitidos en dicha vigencia para cada servicio:

Tabla 50 Facturación corriente

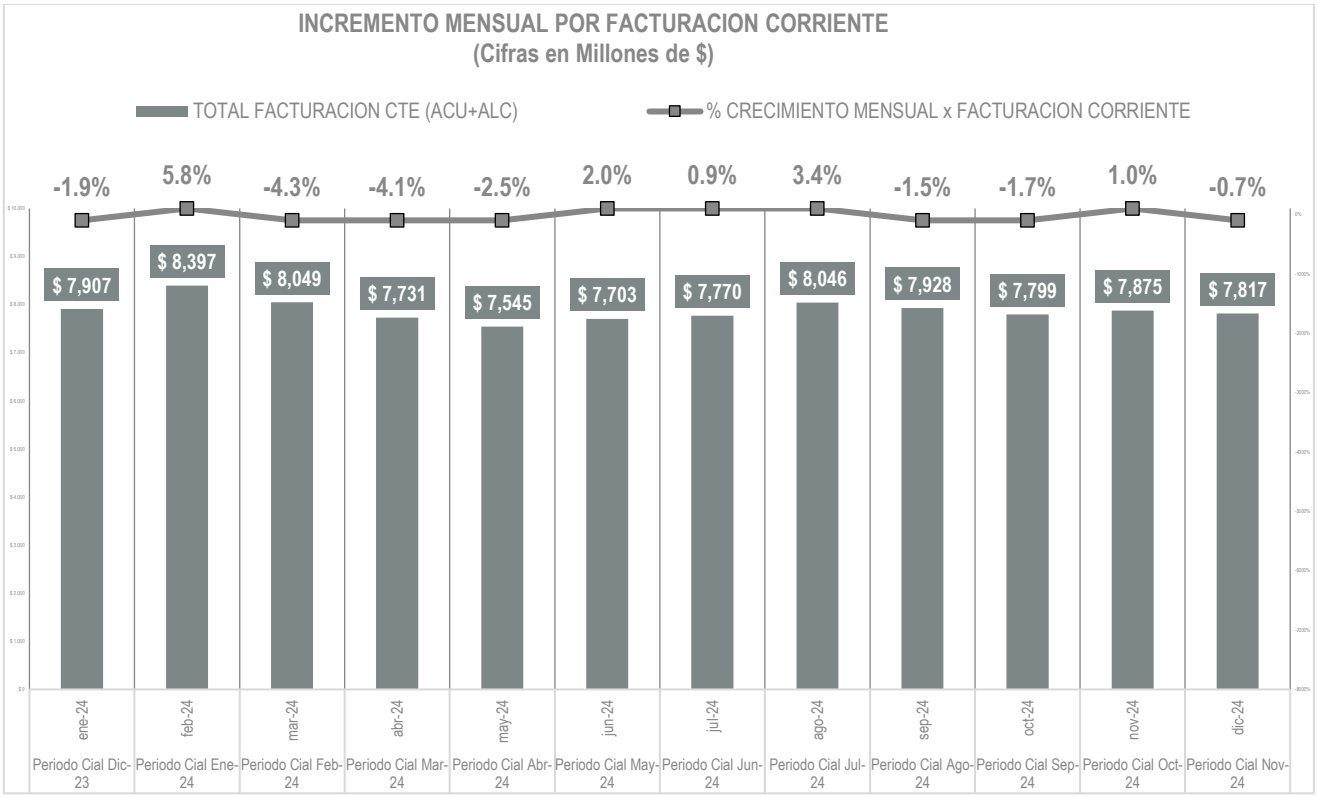
NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
FACTURACION CTE ACUEDUCTO (Incluido Otros cobros e Interés Mora)	$ 4.683	$ 4.965	$ 4.772	$ 4.610	$ 4.465	$ 4.564	$ 4.643	$ 4.782	$ 4.692	$ 4.619	$ 4.639	$ 4.613
FACTURACION CTE ALCANTARILLADO (Incluido Otros Cobros e Interés Mora)	$ 3.224	$ 3.432	$ 3.276	$ 3.122	$ 3.080	$ 3.139	$ 3.128	$ 3.264	$ 3.237	$ 3.181	$ 3.236	$ 3.205
TOTAL FACTURACION CTE (ACU+ALC)	$ 7.907	$ 8.397	$ 8.049	$ 7.731	$ 7.545	$ 7.703	$ 7.770	$ 8.046	$ 7.928	$ 7.799	$ 7.875	$ 7.817
META FACTURACION CTE (ACU+ALC)	$ 7.860	$ 7.870	$ 7.881	$ 7.885	$ 8.119	$ 8.125	$ 8.130	$ 8.135	$ 8.147	$ 8.466	$ 8.477	$ 8.487

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
% CUMPLIMIENTO META MENSUAL FACTURACION CTE (ACU+ALC)	100,6%	106,7%	102,1%	98,1%	92,9%	94,8%	95,6%	98,9%	97,3%	92,1%	92,9%	92,1%
% CRECIMIENTO MENSUAL x FACTURACION CORRIENTE	-1,9%	5,8%	-4,3%	-4,1%	-2,5%	2,0%	0,9%	3,4%	-1,5%	-1,7%	1,0%	-0,7%

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta gráficamente el comportamiento mensual de la facturación corriente:

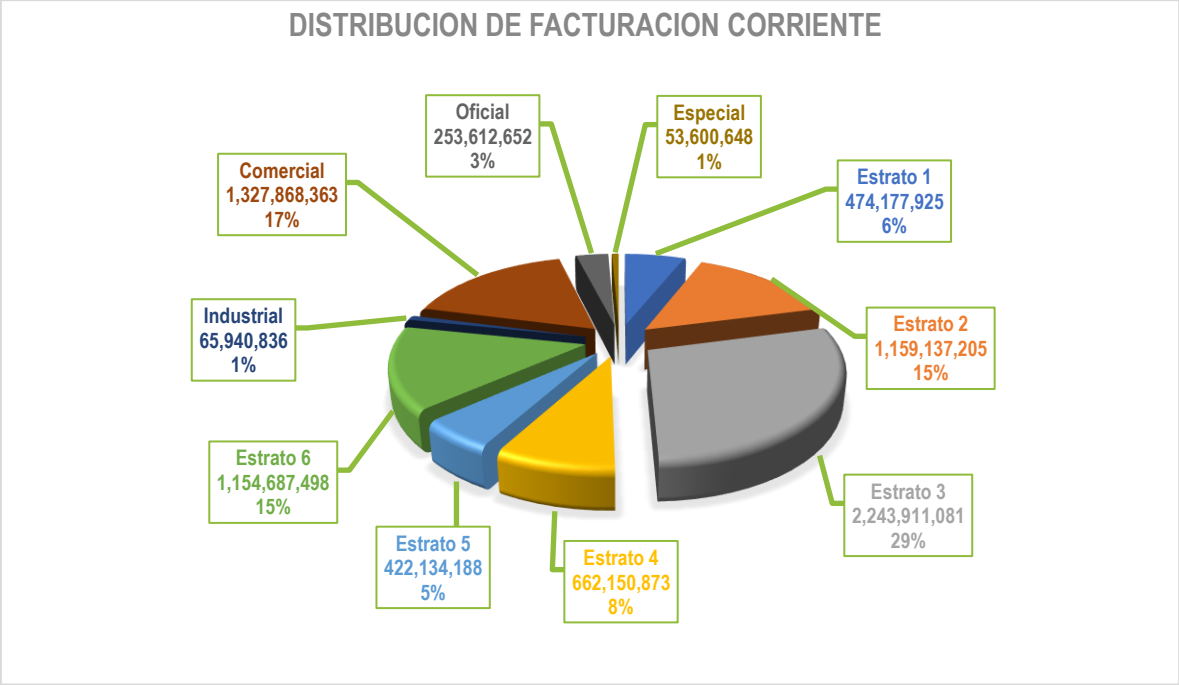
Gráfica 19 Facturación corriente



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente grafica se puede apreciar cómo está distribuida la facturación corriente, según cada uso y estrato socioeconómico:

Gráfica 20 Facturación corriente por uso y estrato



Fuente: Elaboración propia.

7.4. Subsidios y contribuciones

En la siguiente tabla se presenta la facturación por efectos del cruce entre subsidios y contribuciones, los cuales fueron facturados y cobrados al Distrito durante la vigencia 2024:

Tabla 51 Subsidios y contribuciones

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
SUBSIDIO ESTRATO 1	-$ 880	-$ 888	-$ 884	-$ 882	-$ 799	-$ 815	-$ 800	-$ 807	-$ 812	-$ 803	-$ 830	-$ 833
SUBSIDIO ESTRATO 2	-$ 624	-$ 622	-$ 620	-$ 622	-$ 583	-$ 590	-$ 590	-$ 592	-$ 598	-$ 581	-$ 592	-$ 592
SUBSIDIO ESTRATO 3	-$ 315	-$ 317	-$ 315	-$ 314	-$ 311	-$ 316	-$ 313	-$ 319	-$ 321	-$ 324	-$ 323	-$ 324
SUBSIDIO O APORTE ESTRATO 4	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
APORTE SOLIDARIO ESTRATO 5	$ 136	$ 151	$ 137	$ 131	$ 136	$ 135	$ 135	$ 146	$ 142	$ 137	$ 138	$ 136
APORTE SOLIDARIO ESTRATO 6	$ 468	$ 558	$ 465	$ 420	$ 458	$ 448	$ 432	$ 473	$ 444	$ 419	$ 454	$ 426

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
APORTE SOLIDARIO USO COMERCIAL	$ 15	$ 15	$ 16	$ 14	$ 13	$ 13	$ 15	$ 18	$ 15	$ 13	$ 17	$ 15
APORTE SOLIDARIO USO INDUSTRIAL	$ 419	$ 429	$ 427	$ 381	$ 356	$ 407	$ 383	$ 403	$ 413	$ 397	$ 393	$ 406
SUBSIDIO O APORTE SOLIDARIO USO ESPECIAL	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
SUBSIDIO O APORTE SOLIDARIO USO OFICIAL	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
DEFICIT O SUPERAVIT PARA COBROS AL FSRI SUBSIDIOS ACUEDUCTO (CRUCE SUBSIDIO C/ APORTE SOLIDARIO)	**-$ 457**	**-$ 401**	**-$ 457**	**-$ 514**	**-$ 441**	**-$ 431**	**-$ 443**	**-$ 406**	**-$ 428**	**-$ 445**	**-$ 445**	**-$ 460**
DEFICIT O SUPERAVIT PARA COBROS AL FSRI SUBSIDIOS ALCANTARILLADO (CRUCE SUBSIDIO C/ APORTE SOLIDARIO)	**-$ 325**	**-$ 275**	**-$ 317**	**-$ 359**	**-$ 289**	**-$ 286**	**-$ 294**	**-$ 274**	**-$ 289**	**-$ 297**	**-$ 298**	**-$ 306**
DEFICIT O SUPERAVIT PARA COBROS AL FSRI TOTAL SUBSIDIOS (ACU+ALC) (CRUCE SUBSIDIO C/ APORTE SOLIDARIO)	-$ 782	-$ 676	-$ 774	-$ 873	-$ 730	-$ 717	-$ 736	-$ 679	-$ 717	-$ 742	-$ 743	-$ 766
COBROS AL FSRI DISTRITAL TOTAL SUBSIDIOS (CRUCE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES)	***$ 782***	***$ 676***	***$ 774***	***$ 873***	***$ 730***	***$ 717***	***$ 736***	***$ 679***	***$ 717***	***$ 742***	***$ 743***	***$ 766***
META DE SUBSIDIOS A COBRAR AL DISTRITO	$ 649	$ 707	$ 707	$ 708	$ 730	$ 730	$ 730	$ 732	$ 733	$ 767	$ 768	$ 770
% CUMPLIMIENTO META FACTURACION SUBSIDIOS AL DISTRITO	120,5%	95,6%	109,4%	123,4%	100,1%	98,2%	100,8%	92,8%	97,8%	96,8%	96,7%	99,6%

Fuente: Elaboración propia.

Es importante tener en cuenta que el reporte de pagos efectuados por la Alcaldía Distrital, este es consolidado a través de la subgerencia

corporativa en la Dirección administrativa y financiera, por lo que la información referente a lo efectivamente adeudado se relaciona en dicho capitulo financiero.

7.5. Micromedición

Dado que la micromedición representa un papel importante en la empresa al facilitar la optimización de la gestión y distribucción del agua, la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano durante el año 2024 realizó una serie de acciones destinadas a mejorar los indicadores relacionados con este proceso.

En este contexto, durante el año 2024, se realizaron 5.570 mantenimientos de medidores, lo que permite que estos operen correctamente y así brindar una mayor confianza a los usuarios en los elementos de medida.

Otra de las actividades desarrolladas desde el área de micromedición es la reparación de fugas , ya que permite reducir el desperdicio de agua y asegura la sostenibilidad de la empresa. Para este año se realizaron 780 reparaciones de fugas en medidores

En cuanto a las actividades de instalación de medidor, y reposición de medidor se realizaron 3.078 reparaciones de medidor y 647 instalaciones por primera vez

A continuación, podemos observar las actividades realizadas durante la presente anualidad.

Tabla 52 Actividades de micromedición

ACTIVIDADES MICROMEDICIÓN AÑO 2024													
ACTIVIDES DE MICROMEDICIÓN	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**TOTAL**
Revisión de medidor	541	570	374	539	563	399	400	344	348	538	435	519	5.570
Fuga en medidor	68	59	35	52	49	72	58	84	80	84	74	65	780
Reposición de medidor	345	147	278	294	350	329	277	414	74	44	48	478	3.078
Cambio de Válvula	4	6	5	6	5	3	7	10	5	7	8	9	75
Instalación de medidor	111	45	79	96	76	30	69	66	34	14	10	17	647
Inst de cajilla/Tapa de registro	1	4	1	21	18	3	6	1	18	6	7	3	89
Traslado de Medidor	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	5
Apoyo Laboratorio	3	2	4	3	-	-	-	-	-	-	-	4	16
Calibrador Portátil	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	3
Otros - DH	289	202	243	317	283	183	212	142	144	285	272	189	2.761

ACTIVIDADES MICROMEDICIÓN AÑO 2024													
ACTIVIDES DE MICROMEDICIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Verificación inst (nuevos usuarios)	-	93	115	-	70	272	392	597	430	-	45	207	2.221
Inst. medidor (nuevos usuarios)	5	2	5	7	4	2	-	2	-	1	2	-	30
TOTAL	1.371	1.130	1.139	1.335	1.419	1.293	1.423	1.660	1.133	979	902	1.491	15.275

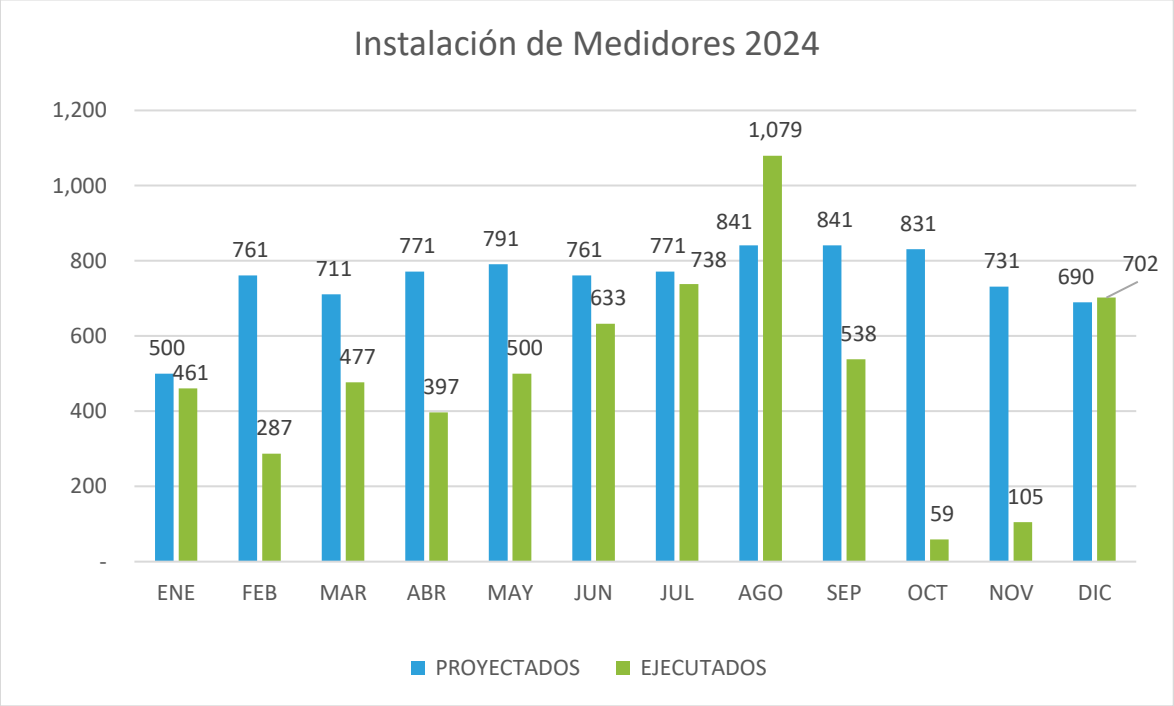
Fuente: Elaboración propia.

PROYECCIÓN DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR

Dentro de las metas establecidas de Micromedición se tenía proyectado la instalación de 9.000 medidores a diciembre de 2024 y se instalaron 5.976.

A continuación, se muestra la ejecución al mes de diciembre de 2024:

Gráfica 21 Instalación de medidores



Fuente: Elaboración propia.

Se pueden destacar los meses de julio, agosto y diciembre como los meses donde más instalaciones de medidores se lograron.

Esto obedece que en el mes de julio ingresaron los medidores del edificio salinas del mar torre 5, proyecto Sui Lofts, edificio el vigía, Venecia Inn t-3 y 4. En el mes de agosto ingresaron los medidores de Reserva de Curinca,

(Flora y Laguna). Para el mes de diciembre tenemos nuevamente el edificio Sui Lofts, edificio Ambar Roca.

Actividades Relevantes:

- Se realizaron mantenimientos preventivos tanto en el centro histórico como en el sector turístico del rodadero, salguero pozos colorados principalmente y aprovechando la temporada turística.

Trabajos de reposición de Macromedidor de 3 pulgadas en la póliza 98318 HOTEL BEST WESTERN

- Mantenimientos y reposición de medidor en Grandes Consumidores.

Trabajos de reposición de medidor del medidor de 4 pulgada Póliza 18735 ZONA FRANCA INDUSTRIAL

- Desde el área de Micromedición y en apoya con el área de agua no contabilizada ANC, se trabaja mancomunadamente con el fin de erradicar irregularidades.

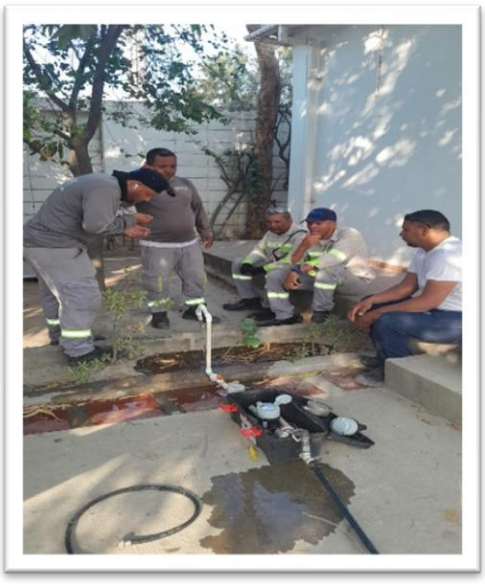
Póliza 35620 reportada al área de ANC por irregularidad donde se evidencia que el usuario le coloca una aguja al talco del medidor.

- Mantenimiento de medidores oficiales

Póliza 58271 Cancha de Softbol Villa Olímpica

- Verificación de medidores instalados por los constructores nuestro personal revisa que su instalación se haya realizado de la mejor manera y que cumpla con los requisitos para la toma efectiva de la lectura

- Capacitación al personal de Micromedición, con el fin de que nuestro personal ampliar sus conocimientos.



- **Micromedición nominal**

En la siguiente tabla, se detalla el total de medidores existentes en el catastro de usuarios, independientemente de su normal funcionamiento, registro de lectura o consumo, correspondiente a los periodos comerciales emitidos durante el año 2024, lo que, al contrastarse frente al total de los usuarios de acueducto de cada periodo, nos resulta el porcentaje que representa la Micromedición Nominal:

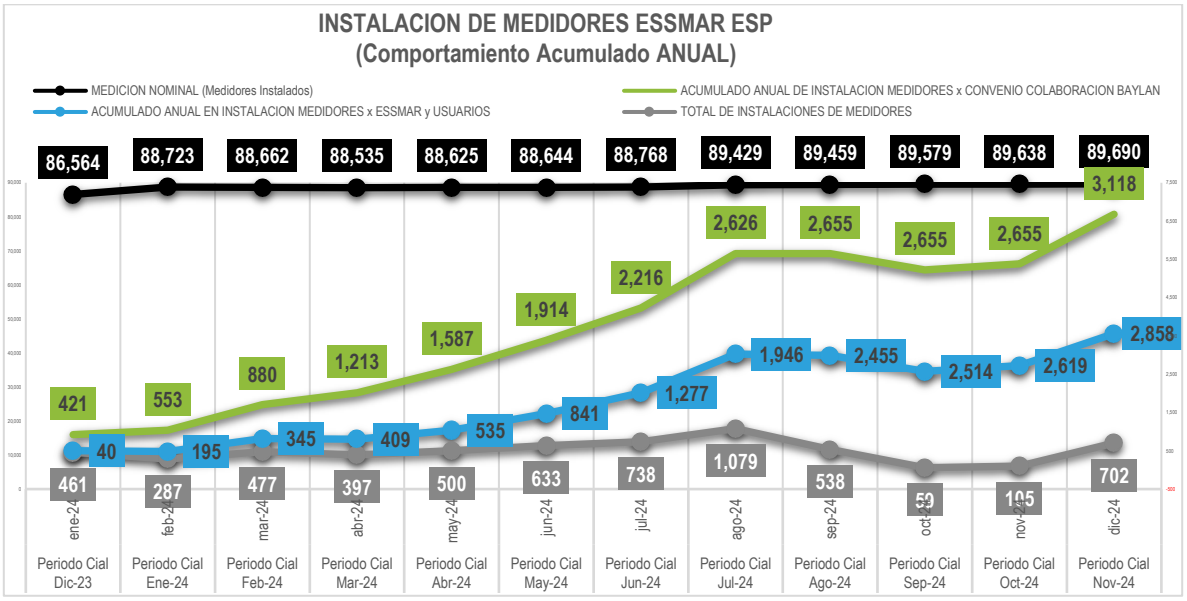
Tabla 53 Micromedición nominal

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23 ene-24	Periodo Cial Ene-24 feb-24	Periodo Cial Feb-24 mar-24	Periodo Cial Mar-24 abr-24	Periodo Cial Abr-24 may-24	Periodo Cial May-24 jun-24	Periodo Cial Jun-24 jul-24	Periodo Cial Jul-24 ago-24	Periodo Cial Ago-24 sep-24	Periodo Cial Sep-24 oct-24	Periodo Cial Oct-24 nov-24	Periodo Cial Nov-24 dic-24
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	***124.588***	***124.586***	***124.450***	***124.432***	***124.497***	***124.545***	***124.667***	***124.901***	***124.917***	***125.759***	***125.085***	***125.084***
MEDICION NOMINAL (Medidores Instalados)	*86.564*	*88.723*	*88.662*	*88.535*	*88.625*	*88.644*	*88.768*	*89.429*	*89.459*	*89.579*	*89.638*	*89.690*
% MEDICION NOMINAL	*69,5 %*	*71,2%*	*71,2%*	*71,2%*	*71,2%*	*71,2%*	*71,2%*	*71,6%*	*71,6%*	*71,23 %*	*71,66 %*	*71,70 %*

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente grafica se muestra el avance en el proceso de instalación de medidores que se ejecutó durante la vigencia 2024, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y las posibilidades técnicas, es de recalcar que debido a dificultades de flujo de caja por la que atravesó durante el año 2024, ocasionó que se presentaran inconvenientes de incumplimientos en la programación de pagos a proveedores entre los cuales está el del convenio BAYLAN, quien es el que efectúa el suministro e instalación de medidores, lo que impactó en la suspensión de instalación de estos y por ende se refleja disminución y reducción de la gestión del crecimiento en la cobertura de Micromedición.

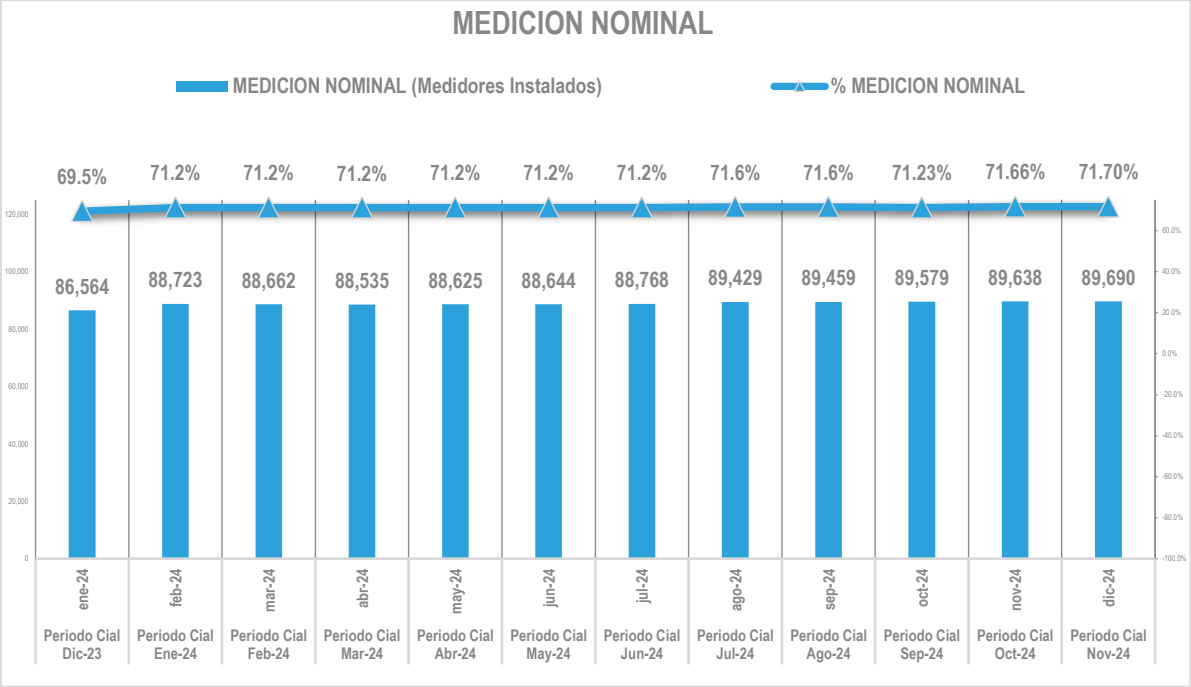
Gráfica 22 Instalación de medidores



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta gráficamente el comportamiento del indicador de Micromedición Nominal:

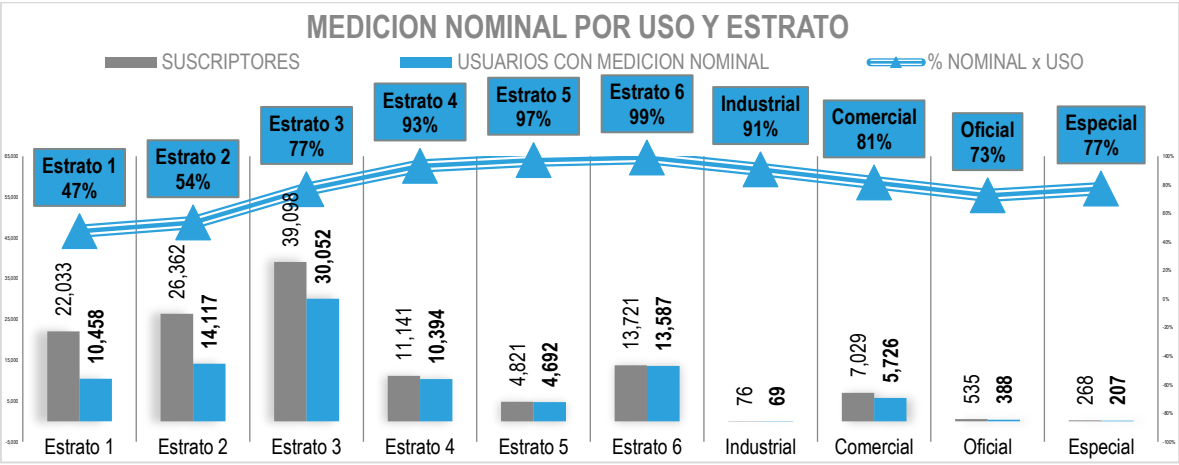
Gráfica 23 Micromedición nominal



Fuente: Elaboración propia.

- **Medición Nominal x Uso y Estrato**

En la siguiente grafica se presenta de forma segmentada por uso y estrato la Micromedición NOMINAL, se siguen teniendo en cuenta las observaciones efectuadas en los monitoreos; por lo que a continuación se enuncian los suscriptores y la cantidad de usuarios que poseen medidor con sus respectivos porcentajes por uso y estrato:



7.6. Micromedición efectiva

La Micromedición efectiva resulta del reporte de la toma de la lectura a los usuarios en cada periodo de facturación a los cuales se les factura por método de diferencia, es decir con medidor en funcionamiento frente al total de suscriptores; es importante mencionar que este indicador presenta variaciones significativas de aumento o disminución, debido a las malas prácticas de algunos usuarios, los cuales poseen medidor instalado y ellos mismos los retiran y manipulan con el sustento de acceder de manera irregular al servicio con conexiones directas o con instalación de equipos de bombeo; también se presentan ausencias u oposiciones a la toma de lectura, donde en algunos sectores no permiten el acceso a los conjuntos residenciales para efectuar esta actividad; debido a la baja continuidad en la prestación del servicio en estos sectores; por lo que estos hechos no permiten que haya coherencia y homogeneidad en los resultados mensuales en dicho reporte.

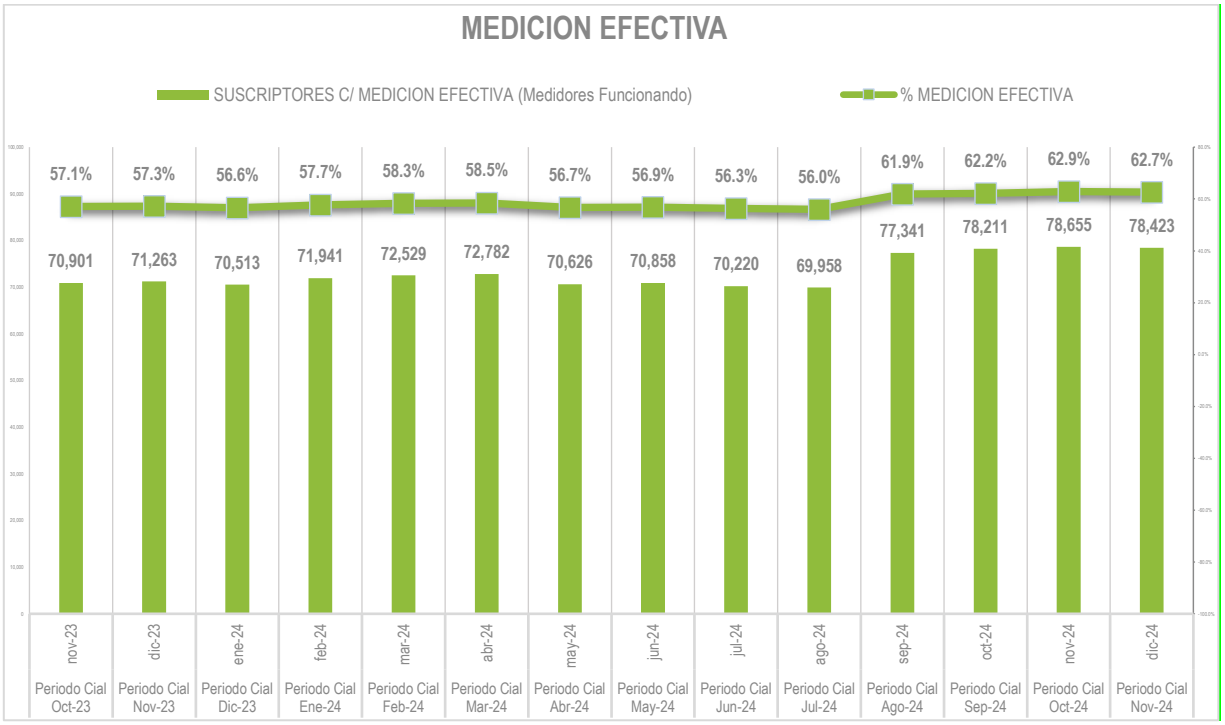
También es importante mencionar que desde la subgerencia comercial durante la vigencia 2024, después de efectuarse análisis y revisiones a los informes generados por el sistema de información comercial con que cuenta la empresa por parte del equipo de facturación, se requirió al proveedor de dicho sistema para efectuar ajustes y actualizaciones a la parametrización de datos y formulas del sistema de información y desde el mes de septiembre se hicieron efectivos dichos requerimientos.

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-23	Periodo Cial Ene-24	Periodo Cial Feb-24	Periodo Cial Mar-24	Periodo Cial Abr-24	Periodo Cial May-24	Periodo Cial Jun-24	Periodo Cial Jul-24	Periodo Cial Ago-24	Periodo Cial Sep-24	Periodo Cial Oct-24	Periodo Cial Nov-24
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	***124.588***	***124.586***	***124.450***	***124.432***	***124.497***	***124.545***	***124.667***	***124.901***	***124.917***	***125.759***	***125.085***	***125.084***
SUSCRIPTORES C/ MEDICION EFECTIVA (Medidores Funcionando)	*70.513*	*71.941*	*72.529*	*72.782*	*70.626*	*70.858*	*70.220*	*69.958*	*77.341*	*78.211*	*78.655*	*78.423*
% MEDICION EFECTIVA	*56,6 %*	*57,7 %*	*58,3 %*	*58,5 %*	*56,7 %*	*56,9 %*	*56,3 %*	*56,0 %*	*61,9%*	*62,2 %*	*62,9 %*	*62,7 %*

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta de manera grafica el indicador y su comportamiento de la medición efectiva al final de la vigencia 2024:

Gráfica 24 Micromedición efectiva

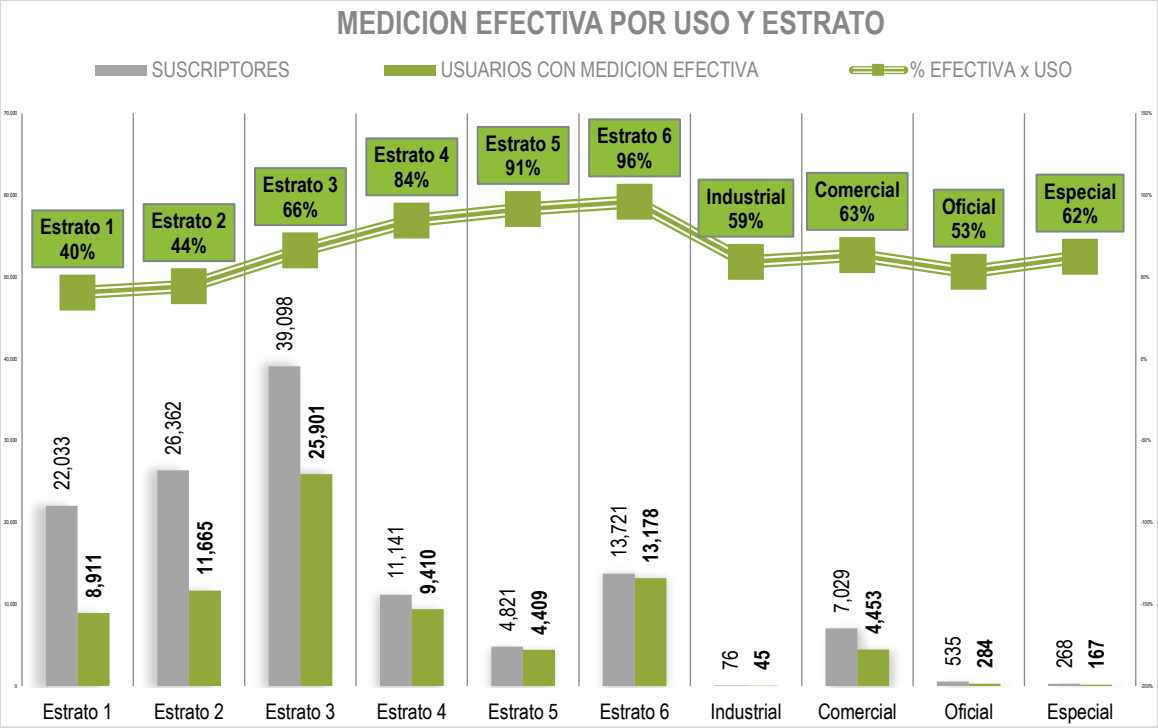


Fuente: Elaboración propia.

- **Medición Efectiva x Uso y Estrato**

A continuación, se presenta gráficamente la composición de forma porcentual en la medición efectiva en cada uso y estrato con corte a diciembre 2024:

Gráfica 25 Micromedición efectiva por uso y estrato



Fuente: Elaboración propia.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Generar equilibrio ambiental

ESSMAR E.S.P.

8.Generar equilibrio ambiental

A través de este objetivo institucional la empresa buscar crear valor en torno al cumplimiento de las obligaciones ambientales de acuerdo con el marco legal ambiental. Generando responsabilidad corporativa a través de acciones amigables con el medio ambiente como limpieza de cuencas, Playaton (Limpieza de playas), campañas de gestión social (Uso adecuado del agua, reciclaje, entre otros), limpieza del emisario submarino.

Durante la vigencia 2024, algunas de las principales actividades que se desarrollaron son las siguientes:

8.1. Playatones

Durante el primer trimestre se realizó una Playaton en la playa el Aeropuerto previo a la Semana Mayor, para recibir a los turistas y nativos con playas más limpia y saludables, se contó con el apoyo de alrededor 400 voluntarios y participación de 55 empresas aliadas. Se retiro alrededor de 1 toneladas de residuos.

Ilustración 110 Primera Playaton 2024

Fuente: Dirección de Aseo.

Para el segundo trimestre Recogimos cerca de 550 kg de residuos ordinarios en playa Salguero y desembocadura del río Gaira, encontramos residuos como llantas, material vegetal y plásticos de un solo uso.

Ilustración 111 Playa Salguero y desembocadura del río Gaira

Fuente: Dirección de Aseo.

Se realizo limpieza terrestre del sector puerto mosquito, en cercanías en la Planta de tratamiento de agua Potable El Roble, sector puerto mosquito, donde participaron alrededor de 50 funcionarios de la ESSMAR y aliados, mediante la estrategia de Plogging, retirando alrededor de 800 kg, grande parte de estos son residuos aprovechables.

Ilustración 112 Plogging – Limpieza de Ríos

Fuente: Dirección de Aseo.

8.2. Charlas Ambientales (Manejo de residuos sólidos)

Charla de manejo de residuos en limpieza de playa organizada por la Policia Nacional. Se conto con la pártícipacion de 300 voluntarios, que previo a realizar la limpieza en la playa del rodadero, se realizo una charla de educacion ambiental en manejo adecuado de residuos solidos y la importancia de cuidar nuestro ambiente.

Ilustración 113 Charlas ambientales

Fuente: Dirección de Aseo.

Se realiza charla a docentes del colegio Fátima (Policía Nacional) para que sean divulgadores a sus estudiantes del manejo integral de residuos sólidos, donde participaron alrededor de 20 docentes.

Ilustración 114 Charla a docentes

Fuente: Dirección de Aseo.

Essmar E.S.P. realizó II Seminario en Economía Circular, donde el tema principal fue la recolección de Residuos de Construcción y Demolición - RCD- Un servicio prestado por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta. El encuentro contó con presencia del Agente Interventor Jorge López Echeverry quien entregó a los asistentes las palabras de instalación, invitando a acceder a estos servicios. El encuentro se desarrolló en el Auditorio Roque Morelli en la sede principal de la Universidad del Magdalena, donde estuvieron presentes, aliados en esta iniciativa.

Ilustración 115 Seminario en Economía circular.

Fuente: Dirección de Aseo.

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Disminuir costos operativos y funcionales

ESSMAR E.S.P.

9. Disminuir costos operativos y funcionales

9.1. Presupuesto

El 30 de noviembre de 2023, se aprobó el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., mediante resolución 0165 de la misma fecha.

Posteriormente el 26 de junio de 2024 mediante resolución 0393 de dicha fecha, se efectúo modificación al presupuesto de rentas, gastos e inversión de la ESSMAR E.S.P., para la vigencia 2024, por valor de $1.786 millones, de la unidad de Alumbrado Público.

Al cierre de la vigencia 2024 se comprometieron $133.623 millones, se obligaron $124.849 y se pagaron $100.318 millones.

Además de las partidas antes mencionadas, en el 2024 se ejecutó el regazo presupuestal constituido al cierre de la vigencia 2023 por $25.834 millones. Se trata de asignaciones comprometidas y obligadas, constituidas como cuentas por pagar presupuestales y cuentas por pagar al cierre de la vigencia 2023. De este monto se lograron pagar $13.387 millones al cierre de la vigencia.

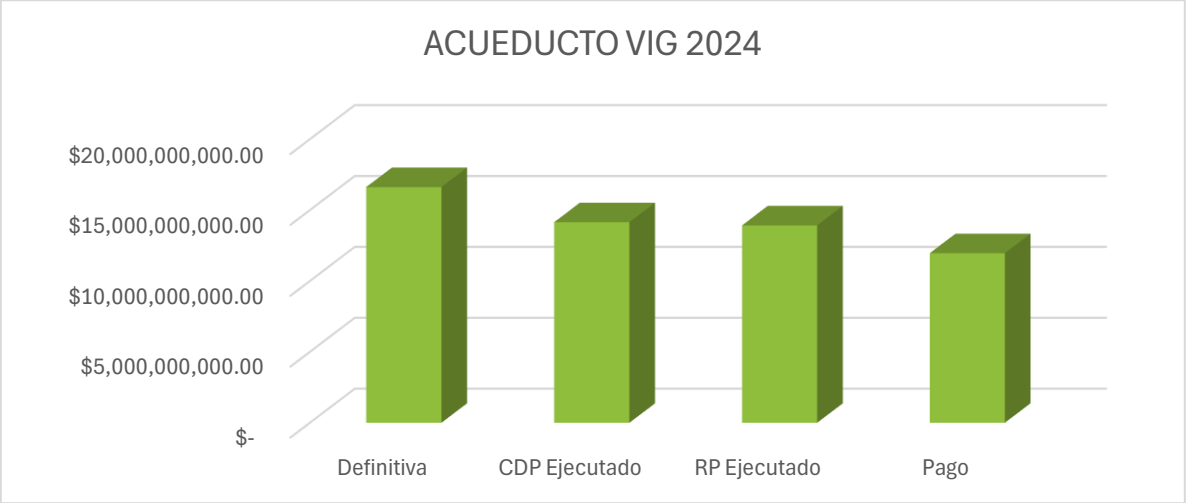
Acueducto y Alcantarillado				
Tipo de Gasto	**Inicial**	**Creditos**	**ContraCreditos**	**Definitiva**
Funcionamiento	$ 29.845.464.327,64	$ 8.806.268.000,00	$ 4.034.786.000,00	$ 34.616.946.327,64
Servicio a la Deuda	$ 4.534.443.103,00	$ -	$ 2.328.479.000,00	$ 2.205.964.103,00
Inversión	$ 30.434.898.940,10	$ 1.328.690.424,00	$ 1.263.003.266,00	$ 30.500.586.098,10
Operación Comercial	$ 71.614.626.157,80	$ 4.312.547.665,80	$ 10.880.737.823,80	$ 65.046.435.999,80
Totales	**$ 136.429.432.528,54**	**$ 14.447.506.089,80**	**$ 18.507.006.089,80**	**$ 132.369.932.528,54**

Aseo				
Tipo de Gasto	**Inicial**	**Creditos**	**ContraCreditos**	**Definitiva**
Funcionamiento	$ 5.184.827.556,87	$ 4.930.040.000,00	$ 1.124.821.000,00	$ 8.990.046.556,87
Servicio a la Deuda	$ 603.778.769,00	$ -	$ -	$ 603.778.769,00
Inversión	$ 315.743.000,00	$ -	$ -	$ 315.743.000,00
Operación Comercial	$ 2.128.039.822,44	$ 1.662.981.000,00	$ 996.200.000,00	$ 2.794.820.822,44
Totales	**$ 8.232.389.148,31**	**$ 6.593.021.000,00**	**$ 2.121.021.000,00**	**$ 12.704.389.148,31**

Alumbrado					
Tipo de Gasto	Inicial	Adición	Creditos	ContraCreditos	Definitiva
Funcionamiento	$ 5.337.662.399,55	$ 86.000.000,00	$ 70.356.000,00	$ 482.856.000,00	$ 5.011.162.399,55
Servicio a la Deuda	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Inversión	$ 57.207.437.077,00	$ -	$ -	$ 1.300.000.000,00	$ 55.907.437.077,00
Operación Comercial	$ 27.006.470.330,00	$ 1.700.000.000,00	$ 1.300.000.000,00	$ -	$ 30.006.470.330,00
Totales	**$ 89.551.569.806,55**	**$ 1.786.000.000,00**	**$ 1.370.356.000,00**	**$ 1.782.856.000,00**	**$ 90.925.069.806,55**

9.2. Gasto de Funcionamiento unidad Acueducto

Gráfica 26 Gastos de funcionamiento Acueducto



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

De una apropiación definitiva de $16.627 millones de pesos, para funcionamiento de la unidad de Acueducto, se expidieron certificados de disponibilidad por $14.245 millones, sin embargo, de estos solo se ejecutaron $14.151 millones, se comprometieron $13.926 millones y se pagaron $11.963 millones.

En lo que respecta a los compromisos, se destacan los adquiridos por concepto de alquiler de vehículos por $47 , áreas protegidas y primeros auxilios por $7 , aseo cafetería y papelería por $191 millones, contribución a la SSPD por $147, contribución a la CRA por $98, EPP por $94, Adquisición de equipos tecnológicos por $20, estrategias de comunicación por $266, exámenes médicos por $30, dotación por $266, fumigación $10, alquiler de inmuebles para oficina $186, tasa retributiva por $2.740, tasa de uso de agua por valor de $78 y vigilancia y seguridad privada por $52 millones.

- **Gastos de Personal unidad de acueducto**

Durante la vigencia 2024 los gastos de personal fueron pagados de manera oportuna y se cumplieron con todas las obligaciones de ley, lo que minimiza todo tipo de riesgo.

Detalle:

Tabla 54 Gastos de Personal unidad de acueducto

Acueducto (Gasto)		
Cesantías	$	361.356.535,00
Int. Cesantías	$	89.686.405,00
Retroactivo 2024	$	103.363.430,79
Prima de Servicio	$	166.469.240,50
Prima de Navidad	$	361.151.983,30
Nomina	$	4.120.230.188,50
Seguridad Social	$	981.249.661,00
Vacaciones	$	319.708.540,00
Total	**$**	**6.503.215.984,09**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Durante la vigencia 2024 se pagó una obligación derivada de una decisión judicial bajo radicado 47-001-41-05-001-2023-00421-01 a favor de la extrabajadora oficial Alexandra Beltrán Bravo, con cargue a la unidad de Acueducto por $14 millones.

- **Gasto de Funcionamiento unidad Alcantarillado**

Tabla 55 Gasto de Funcionamiento unidad Alcantarillado

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

La apropiación definitiva para los gastos de funcionamiento de Alcantarillado fue de $17.990 millones de pesos, se expidieron certificados de disponibilidad por $16.477 millones, sin embargo, de estos solo se ejecutaron $16.402 millones, se comprometieron $16.235 millones y se pagaron $7.684 millones.

Para la mencionada vigencia los compromisos más representativos para la unidad de alcantarillado fueron: Alquiler de vehículos por $83 millones, Aseo, cafetería y Papelería por $82 millones, Contribución a la CRA $67, Contribución a la SSPD por $88, licencias de software por $117 millones, servicios públicos por $228 millones, Adquisición de SOAT $15 y Tasa retributiva por $9.338 millones.

- **Gastos de Personal unidad Alcantarillado**

Los gastos de personal fueron pagados de manera oportuna con participación de la unidad de Alcantarillado.

Detalle:

Alcantarillado (Gasto)		
cesantías	$	284.046.903,00
Int. cesantías	$	51.672.521,00
Retroactivo 2024	$	67.723.983,39
Prima de Servicio	$	95.205.517,00
Prima de Navidad	$	220.660.088,33
Nomina	$	2.402.772.691,00
Seguridad Social	$	606.890.300,00
Vacaciones	$	262.004.220,00
Total	**$**	**3.990.976.223,72**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Adicionalmente se pagó una obligación derivada de una decisión judicial bajo radicado 47-001-41-05-001-2023-00421-01 a favor de la extrabajadora oficial Alexandra Beltrán Bravo, siendo asumidos $14 millones por la unidad de Alcantarillado.

- **Gasto de Funcionamiento unidad Aseo**

Tabla 56 Gasto de funcionamiento unidad de Aseo

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

La apropiación definitiva de gastos de funcionamiento de la unidad de Aseo es de $8.990 millones de pesos, se expidieron certificados de disponibilidad por $8.281 millones, sin embargo, de estos solo se ejecutaron $7.952 millones, se comprometieron $7.914 millones y se pagaron $7.127 millones.

Se adquirieron compromisos para: Alquiler de vehículos por $104 millones, Aseo, cafetería y Papelería por $40 millones, Dotación por $55, EPP por $35, ICA año gravable 2023 por $320 millones, arriendo de impresoras por $12 millones, alquiler de inmueble para oficinas por $37 millones, licencias de software por $19 millones, servicios profesionales por $107 millones, servicios públicos por $89 millones y servicio de vigilancia y seguridad privada por $82 millones.

- **Gastos de Personal unidad Aseo**

A continuación, se detallan los gastos de personal administrativos para la unidad de Aseo:

Tabla 57 Gastos de personal unidad de Aseo

Aseo (Gasto)		
cesantías	$	139.597.984,00
Int. cesantías	$	52.443.866,00
Retroactivo 2024	$	27.164.498,64
Prima de Servicio	$	175.314.106,00
Prima de Navidad	$	245.092.018,18
Nomina	$	3.977.674.152,20
Seguridad Social	$	841.887.000,00
Vacaciones	$	321.218.987,00
Total	**$**	**5.780.392.612,02**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Se pago con afectación de la unidad de Aseo conciliación judicial dentro del proceso de demanda ordinaria laboral con radicado 2023-00097-00 a nombre de Edgar Pimienta Rodríguez por valor de $20 millones.

- **Gasto de Funcionamiento unidad de Alumbrado Público**

Tabla 58 Gasto de Funcionamiento unidad de Alumbrado Público

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

La apropiación definitiva para los gastos de funcionamiento de Alumbrado Público fue de $5.011 millones de pesos, se expidieron certificados de disponibilidad por $3.389 millones, sin embargo, de estos solo se ejecutaron $2.489 millones, se comprometieron $2.463 millones y se pagaron $2.150 millones.

Para la mencionada vigencia los compromisos más representativos para la unidad de alumbrado fueron: Alquiler de vehículos por $86 millones, aseo, cafetería y papelería por $17, arriendo de inmueble para oficinas administrativas por $267 millones, licencias de software por $8 millones, pólizas y seguros por $61 millones, servicios profesionales por $32 millones, servicios públicos por $20 millones y vigilancia y seguridad privada por $123 millones.

- **Gastos de Personal unidad Alumbrado Público**

Los gastos de personal fueron pagados de manera oportuna.

Detalle Gastos Alumbrado:

Tabla 59 Gastos de Personal unidad Alumbrado Público

Alumbrado (Gasto)		
cesantías	$	100.903.375,00
Int. cesantías	$	7.488.122,00
Retroactivo 2024	$	18.197.031,00
Prima de Servicio	$	30.348.025,00
Prima de Navidad	$	70.628.565,00
Nomina	$	751.599.802,26
Seguridad Social	$	151.783.200,00
Vacaciones	$	67.056.374,00
Total	**$**	**1.198.004.494,26**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

9.3. Bienestar social y capacitaciones

Se comprometieron 56 millones para actividades de bienestar social y capacitaciones, por primera vez en la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P., contamos con la asesoría del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, para brindar asesoría a un equipo interdisciplinar para fortalecer el sistema de gestión corporativo a través de la capacitación de auditores internos en normas ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001.

Detalle:

Gráfica 27 Bienestar social y capacitaciones

Actividad	Unidad	Valor
Celebración Halloween	Acueducto	$ 2.333.572,00
	Alcantarillado	$ 1.005.850,00
	Aseo	$ 482.808,00
	Alumbrado	$ 201.170,00
Celebración Navidad	Acueducto	$ 7.633.192,39
	Alcantarillado	$ 3.586.680,76
	Aseo	$ 3.280.126,85
Capacitación ICONTEC	Acueducto	$ 23.200.000,00
	Alcantarillado	$ 10.000.000,00
	Aseo	$ 4.800.000,00
Total		**$ 56.523.400,00**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

9.4. Cajas menores

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR - E.S.P., constituyo tres cajas menores para la vigencia 2024, a continuación, se detalla el comportamiento de estas:

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Caja menor constituida mediante resolución 002 del 02 de enero de 2024, aprobado por $92 millones de los cual se ejecutaron $ 66.

ALUMBRADO

Constituida mediante resolución 003 del 02 de enero de 2024, aprobado por $60 millones de los cual se ejecutaron $ 10.

ASEO

Constituida mediante resolución 004 del 02 de enero de 2024, aprobado por $60 millones de los cual se ejecutaron $ 47.

9.5. Gastos Financieros ESSMAR vigencia 2024

Durante la mencionada vigencia se incurrieron en costos bancarios por concepto de comisiones, GMF y dispersiones por cada una de las unidades de financiación.

Tabla 60 Gastos financieros.

Gastos Financieros	
ACUEDUCTO	$ 327.468.005,13

Gastos Financieros		
ALCANTARILLADO	$	201.881.100,73
ALUMBRADO PUBLICO	$	235.871.390,56
ASEO	$	138.860.874,40
Total	**$**	**904.081.370,82**

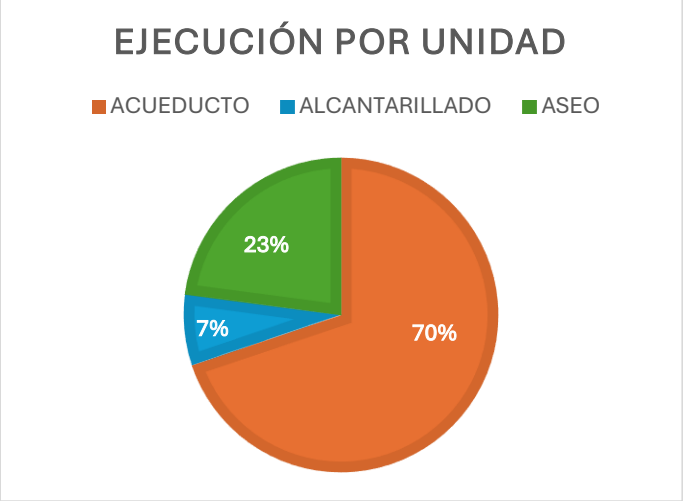
Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

9.6. Servicio a la deuda.

Es lo correspondiente a las actualizaciones del IPC de los mutuos 190,191, y 214 y la amortización de capital de los mutuos 190 y 191 otorgados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos a la ESSMAR.

Durante la vigencia 2024 estos gastos tuvieron una apropiación definitiva de $2.810 millones, se emitieron certificados de disponibilidad presupuestal por el mismo valor, se comprometieron $2.170 millones, los cuales fueron pagados en su totalidad.

Gráfica 28 Servicio a la deuda.



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 61 Pagos servicio a la deuda

PAGOS VIG 2024		
ACUEDUCTO	$	1.515.353.317,66
ALCANTARILLADO	$	157.691.153,77
ASEO	$	496.940.590,66
TOTAL	**$**	**2.169.985.062,09**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 62 IPC Mutuos

IPC Mutuos	
IPC 190	157.846.479
IPC 191	640.553.319
IPC 214	157.691.155
Total	**956.090.953**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 63 Pagos Capital Mutuos

Pagos Capital Mutuos	
Capital Mutuo 190	313.800.000
Capital Mutuo 191	874.800.000
Total	**1.188.600.000**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Nota: Se tomaron $25 millones de estos rubros, correspondiente a la unidad de Aseo, para los gastos Financieros de esta unidad de financiación.

9.7. Inversión.

Durante el 2024 la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., adquirió compromisos para inversión por valor de $10.281, que equivalen al 12% de la apropiación definitiva.

Tabla 64 Inversión.

Inversión por unidad de Financiación VIG 2024				
Unidad de Financiación	**Apropiación Definitiva**		**Ejecución**	**% Ejecución**
Acueducto	$	19.975.801.598,10	$ 3.927.385.551,06	20%
Alcantarillado	$	10.524.784.500,00	$ 2.573.578.428,11	24%
Aseo	$	315.743.000,00	$ -	0%
Alumbrado	$	55.907.437.077,00	$ 3.779.806.497,00	7%
Total	**$**	**86.723.766.175,10**	**$ 10.280.770.476,17**	**12%**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

9.8. Operación comercial.

Los gastos de operación comercial tienen una ejecución de $80.635 millones, equivalente al 82% con respecto a la apropiación definitiva. Este

rubro está compuesto por los costos de nómina y Adquisición de bienes y servicios de la operación y comercialización.

Tabla 65 Operación comercial.

Acueducto		
Definitiva	**RP Ejecutado**	**%**
$ 43.697.146.587,44	32.308.552.487,14	74%
Alcantarillado		
Definitiva	**RP Ejecutado**	**%**
21.349.289.412,36	16.863.839.372,68	79%
Alumbrado		
Definitiva	**RP Ejecutado**	**%**
30.006.470.330,00	29.214.749.125,00	97%
Aseo		
Definitiva	**RP Ejecutado**	**%**
2.794.820.822,44	2.247.522.219,69	80%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

- **Costos de nómina unidad Acueducto**

Tabla 66 Costos de nómina unidad de Acueduco

Acueducto (Costo)		
cesantías	$	521.872.402,00
Retroactivo 2024	$	111.876.376,21
Prima de Servicio	$	166.469.240,50
Prima de Navidad	$	443.752.167,70
Nomina	$	4.879.332.730,50
Seguridad Social	$	783.705.939,00
Vacaciones	$	577.266.826,00
Total	**$**	**7.484.275.681,91**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

- **Costos de nómina unidad Alcantarillado**

Tabla 67 Costos de nómina unidad de Alcantarillado

Alcantarillado (Costo)		
cesantías	$	289.538.806,00
Retroactivo 2024	$	47.087.020,61

Prima de Servicio	$	95.205.517,00
Prima de Navidad	$	202.855.722,67
Nomina	$	2.547.839.857,00
Seguridad Social	$	375.873.900,00
Vacaciones	$	316.676.449,00
Total	**$**	**3.875.077.272,28**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

- **Costos de nómina unidad Aseo**

Tabla 68 Costos de nómina unidad de Aseo

Aseo (Costo)		
cesantías	$	224.954,00
Retroactivo 2024	$	81.152.343,07
Prima de Navidad	$	160.768.161,82
Nomina	$	1.196.152.671,80
Seguridad Social	$	227.241.500,00
Vacaciones	$	74.473.589,00
Total	**$**	**1.740.013.219,69**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

9.9. Ejecución de ingresos

Durante la vigencia 2024 la apropiación final de la ejecución de ingresos fue de $274.463 millones de los cuales se ejecutaron $200.032 millones que corresponden al 73% de la apropiación definitiva.

Es importante mencionar que durante esta vigencia no cumplimos con las metas de recaudo, además no contamos con los pagos en los tiempos establecidos, por parte de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, ATESA y AIR-E.

Ejecución de ingresos Acueducto

Tabla 69 Ejecución de ingresos de Acueducto.

Financiación	Descripción	Apropiación Final	Ejecutado	% de Ejecución
ACUEDUCTO	Disponibilidad Inicial - Bancos – Acueducto	$ 12.512.955.109,46	$ 12.512.959.829,00	100,00
ACUEDUCTO	Ventas de establecimientos de mercado - Productos	$ 1.080.844.134,00	$ -	0,00

Financiación	Descripción	Apropiación Final	Ejecutado	% de Ejecución
	metálicos, maquinaria y equipo.			
ACUEDUCTO	Ventas de establecimientos de mercado - Comercio y distribución; alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	$ 171.159.240,80	$ -	0,00
ACUEDUCTO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios de alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	$ 707.336.515,20	$ -	0,00
ACUEDUCTO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios de alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	$ 9.245.633.723,00	$ -	0,00
ACUEDUCTO	Ventas de establecimientos de mercado - Comercio y distribución; alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	$ 43.208.314.269,00	$ 39.104.910.956,68	90,50
ACUEDUCTO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios financieros y servicios conexos; servicios inmobiliarios; y servicios de arrendamiento y leasing.	$ 1.649.632.684,00	$ 1.928.310.012,55	116,89
ACUEDUCTO	Empresas públicas no financieras - Transferencia para subsidiar servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico	$ 5.060.859.799,00	$ 3.966.713.527,70	78,38
ACUEDUCTO	Rendimientos financieros - Depósitos - ACUEDUCTO	$ 1.186.393.332,00	$ 863.243.641,46	72,76
ACUEDUCTO	Recuperación de cartera - préstamos - De entidades	$ 2.731.182.686,00	$ 1.670.530.138,00	61,17

Financiación	Descripción	Apropiación Final	Ejecutado	% de Ejecución
	del nivel territorial-Acueducto			
ACUEDUCTO	Recursos de capital - Caja mínima y déficit de operación	$ 8.319.087.833,00	$ -	0,00
ACUEDUCTO	Recursos de capital - Otros Recursos de Capital	$ 23.071.898.940,00	$ -	0,00

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Ejecución de ingresos Alcantarillado

Tabla 70 Ejecución de ingreso de Alcantarillado.

Financiación	Descripción	Apropiación Final	Ejecutado	% de Ejecución
ALCANTARILLADO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios para la comunidad, sociales y personales.	$ 29.890.681.704,00	$ 27.317.186.617,00	91,39
ALCANTARILLADO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios para la comunidad, sociales y personales.	$ 6.353.197.948,00	$ 155.836.480,20	2,45
ALCANTARILLADO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios para la comunidad, sociales y personales	$ 192.053.564,70	$ -	0,00
ALCANTARILLADO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios para la comunidad, sociales y personales.	$ 348.888.710,60	$ 156.249.398,13	44,78
ALCANTARILLADO	Empresas públicas no financieras - Transferencia para subsidiar servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico	$ 3.808.492.237,00	$ 2.678.517.682,30	70,33
ALCANTARILLADO	Rendimientos financieros - Depósitos -ALCANTARILLADO	$ 824.066.914,50	$ 575.366.343,67	69,82

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Ejecución de ingresos Aseo

Tabla 71 Ejecución de ingreso de Aseo

Financiación	Descripción	Apropiación Final	Ejecutado	% de Ejecución
ASEO	Disponibilidad Inicial - Bancos - Aseo	$ 8.673.425.255,42	$ 8.673.425.255,00	100,00
ASEO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios prestados a las empresas y servicios de producción.	$ 2.393.660.000,00	$ 163.144.606,00	6,82

Financiación	Descripción	Apropiación Final	Ejecutado	% de Ejecución
ASEO	Ventas de establecimientos de mercado - Servicios para la comunidad, sociales y personales.	$ 12.253.101.198,00	$ -	0,00
ASEO	Rendimientos financieros - Depósitos -ASEO	$ 375.521.578,10	$ 21.826.290,00	5,81
ASEO	Recuperación de cartera - préstamos - De entidades del nivel territorial - Aseo	$ 4.102.718.439,00	$ 4.095.613.924,00	99,83

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Ejecución de ingresos Alumbrado Público

Tabla 72 Ejecución de ingreso Alumbrado Público.

Financiación	Descripción	Apropiación Final	Ejecutado	% de Ejecución
ALUMBRADO	Disponibilidad Inicial - Bancos - Alumbrado	$ 27.103.774.804,84	$ 27.103.774.805,00	100,00
ALUMBRADO	IMPUESTOS INDIRECTOS - IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO-1	$ 52.598.979.240,00	$ 51.000.855.223,00	96,96
ALUMBRADO	Rendimientos financieros - Depósitos -ALUMBRADO	$ 2.244.514.489,60	$ 3.667.540.043,58	163,40
ALUMBRADO	Recuperación de cartera - préstamos - De entidades del nivel territorial- Alumbrado	$ 14.355.158.503,00	$ 14.376.360.066,00	100,15

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

- **Recaudos de Subsidios ESSMAR E.S.P. 2024**

Durante la vigencia 2024 la Alcaldía Distrital de Santa Marta, giro a la ESSMAR $8.300 millones de pesos para subsidiar servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, $1.655 de este dinero correspondió al pago de los meses de septiembre y octubre de la vigencia 2023 y los $6.645 millones restantes corresponden a los subsidios de enero a septiembre de 2024.

En este sentido la Alcaldía tiene pendiente el giro de los recursos correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2023 y octubre, noviembre y diciembre de 2024.

Detalle:

Tabla 73 Subsidios

SUBSIDIOS ALCALDIA DISTRITAL		
CONCEPTO	**VALOR**	**FECHA DE PAGO**
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - ENERO 2024	$ 401.223.712,00	28-08-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - ENERO 2024	$ 274.686.396,00	28-08-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - FEBRERO 2024	$ 457.287.987,00	28-08-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - FEBRERO 2024	$ 316.593.960,00	28-08-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - MARZO 2024	$ 514.108.161,00	28-08-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - MARZO 2024	$ 359.071.902,00	28-08-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - ABRIL 2024	$ 440.862.947,00	16-09-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - ABRIL 2024	$ 289.335.745,00	16-09-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - MAYO 2024	$ 431.270.343,00	16-09-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - MAYO 2024	$ 285.898.320,00	16-09-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - SEPTIEMBRE 2023	$ 461.348.908,00	03-09-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - SEPTIEMBRE 2023	$ 344.056.533,00	30-09-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - JUNIO 2024	$ 442.535.421,00	29-11-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - JUNIO 2024	$ 293.758.095,00	29-11-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - JULIO 2024	$ 405.589.733,00	29-11-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - JULIO 2024	$ 273.828.873,00	29-11-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - OCTUBRE 2023	$ 500.341.987,00	29-11-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - OCTUBRE 2023	$ 348.941.633,00	29-11-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - AGOSTO 2024	$ 428.426.835,47	10-12-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - AGOSTO 2024	$ 288.742.586,53	10-12-2024
RECAUDO SUBSIDIO ACUEDUCTO - SEPTIEMBRE 2024	$ 445.408.388,23	10-12-2024
RECAUDO SUBSIDIO ALCANTARILLADO - SEPTIEMBRE 2024	$ 296.601.804,77	10-12-2024
TOTAL	**$ 8.299.920.271,00**	

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

- **Recaudo Air-e 2024**

Durante el 2024 los recursos del tributo de Alumbrado Público facturados y recaudados por la empresa Air-e, no fueron pagados de manera oportuna durante el primer semestre, luego de reiteradas gestiones de cobro se logró la recuperación de la cartera pendiente con esta entidad.

Tabla 74 Recaudo Air-e

PAGOS AIR-E	
VALOR	**FECHA DE PAGO**
$ 10.894.188.327,00	30/04/2024
$ 3.056.468.330,00	31/05/2024
$ 369.116.426,00	31/05/2024

PAGOS AIR-E	
$ 56.586.983,00	31/05/2024
$ 3.057.740.877,00	30/08/2024
$ 2.123.798.401,00	30/08/2024
$ 5.540.663.557,00	30/08/2024
$ 790.519.203,00	30/08/2024
$ 6.250.000.000,00	30/08/2024
$ 3.136.217.912,00	30/09/2024
$ 3.165.894.286,00	31/10/2024
$ 3.350.804.585,00	29/11/2024
$ 1.646.634.585,00	4/12/2024
$ 43.438.633.472,00	

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Los ingresos por alumbrado corresponden a la cesión del recaudo de este tributo que realizó el Distrito en su momento a ESPA, hoy ESSMAR, los cuales deben ser destinados 100% a la prestación, operación, administración, modernización y mantenimiento de la infraestructura del servicio de alumbrado público en la ciudad de Santa Marta.

- **Recaudo Alquiler espacio para Antenas**

En el transcurso del 2024 se recaudaron por este concepto 123 millones, como se relaciona a continuación:

Tabla 75 Recaudo por alquiler de espacios

RECAUDO ALQUILER ESPACIO PARA ANTENAS	
COLOMBIA MOVIL S.A.	$ 67.612.236,00
PHOENIX TOWER	$ 29.927.909,00
COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A	$ 25.041.382,00
TOTAL	**$ 122.581.527,00**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

- **Recaudo para terceros**

Este concepto de recaudo corresponde al convenio con la empresa Baylan, por la venta de medidores a los usuarios de la empresa, evitando costos y gastos en la caja de la compañía.

Tabla 76 Recaudo para tercero.

Recaudo para Tercero Baylan		
Enero	$	103.949.346,00
Febrero	$	93.374.579,00
Marzo	$	96.561.969,00
Abril	$	116.248.960,00
Mayo	$	112.100.894,00
Junio	$	98.013.807,00
Julio	$	122.732.992,00
Agosto	$	125.191.106,00
Septiembre	$	125.342.497,00
Octubre	$	114.863.674,00
Noviembre	$	99.684.614,00
Diciembre	$	96.284.735,00
Total	**$**	**1.304.349.173,00**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

9.10. Constitución de cuentas por pagar presupuestales

Al cierre de la vigencia 2024 se constituyeron cuentas por pagar y de tesorería por $6.393 millones.

Tabla 77 Cuentas por pagar presupuestales.

Fuente	Valor
ACUEDUCTO	1,647,797,869.86
ALCANTARILLADO	1,923,980,526.65
ALUMBRADO PUBLICO	2,346,039,782.89
ASEO	475,167,203.91
Total, Cuentas por Pagar Presupuestales	**6,392,985,383.31**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Lograr relación integral con grupos de interés

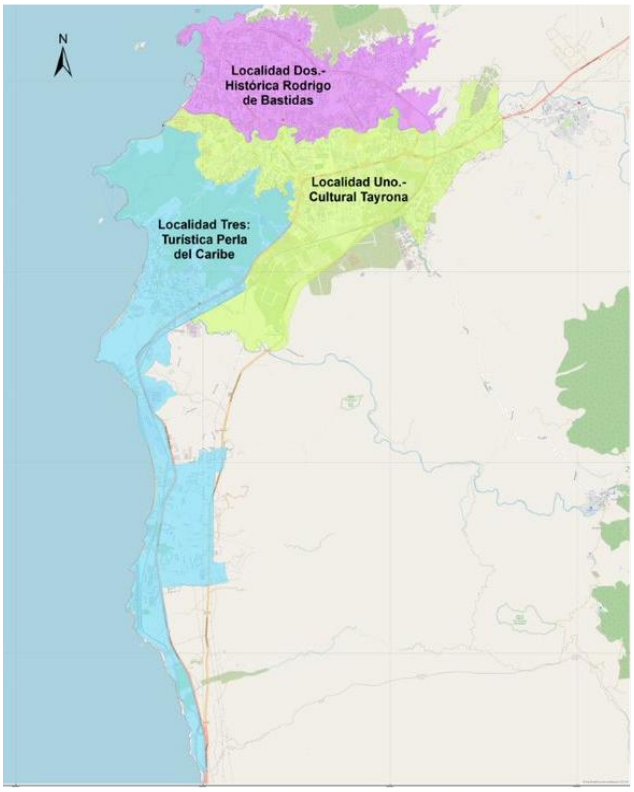
ESSMAR E.S.P.

10. Lograr relación integral con grupos de interés

10.1. Gestión Social-Comunidades

El área de gestión social se trabajó arduamente de la mano con la comunidad, brindando apoyo, sensibilizando acerca del manejo y cuidado que debemos darle al servicio de acueducto y alcantarillado.

Ilustración 116 Mapa de las localidades



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla podemos observar las intervenciones realizadas por localidad durante el presente año

Tabla 78 Intervenciones de gestión social

INTERVENCIONES POR LOCALIDAD 2024				
MES	**LOCALIDAD 1**	**LOCALIDAD 2**	**LOCALIDAD 3**	**TOTAL**
Enero	408	20	45	473
Febrero	518	256	210	984

INTERVENCIONES POR LOCALIDAD 2024				
marzo	486	222	232	940
Abril	714	514	420	1648
Mayo	642	495	435	1572
Junio	541	64	368	973
Julio	360	253	430	1043
Agosto	830	351	430	1611
Septiembre	565	124	657	1346
Octubre	621	0	320	941
Noviembre	546	101	572	1219
Diciembre	503	89	513	1105
TOTAL	**6734**	**2489**	**4632**	**13855**

Fuente: Elaboración propia.

Durante la presente anualidad se han realizado 13.855 intervenciones, de las cuales la localidad con mayor intervención es la localidad 1 con 6.734 atenciones.

A continuación, se muestran algunas evidencias de los acercamientos sostenidas por el grupo de Gestión Social con la comunidad, donde se realizan: reuniones, sensibilizaciones, capacitaciones entre otras.

Aspectos Relevantes:

Mediante las atenciones realizadas se logra destacar las socializaciones que realizan los Gestores Sociales a las comunidades correspondiente al 85% del total de actividades, logrando un acompañamiento y comunicación asertiva y a su vez mejorando de manera más eficiente los canales de comunicación con los líderes de barrios, reduciendo de esta manera posibles bloqueos por insatisfacción en la prestación de los servicios públicos, promoviendo soluciones en acuerdo con la diferentes comunidades que se atienden.

Ilustración 117 *Reunión Barrio Minuto de Dios*

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 118 Reunión con líderes Barrio Ciudad Equidad

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 119 Reunión con la comunidad del pando

Fuente: Elaboración propia.

10.2. PQR'S

Durante el presente año se atendieron 8.245 PQR's, cuyo procedimiento de atención *(respuesta y notificación)* se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

A continuación, podemos observar las PQRS por medio de recepción.

Tabla 79 PQR'S Por medio de Recepción

MEDIO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
VERBAL	228	275	236	192	136	135	135	118	111	129	82	77	**1854**
ESCRITA	276	242	228	331	304	246	272	238	277	327	246	209	**3196**
CORREO ELECT.	231	242	211	291	236	170	270	303	281	249	229	160	**2873**
TELEFONICA	36	26	14	6	30	18	31	33	39	40	31	18	**322**
TOTAL	**771**	**785**	**689**	**820**	**706**	**569**	**708**	**692**	**708**	**745**	**588**	**464**	**8245**

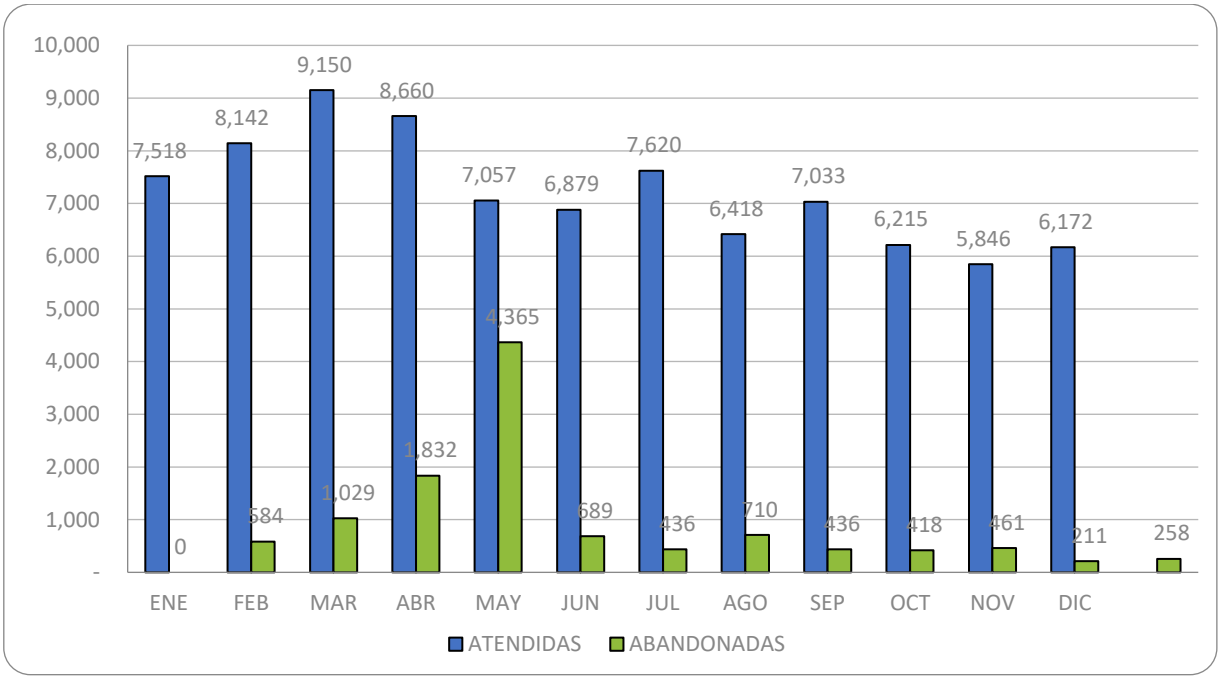
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los medios de recepción los más utilizados fueron el escrito y el correo electrónico. Se resalta que durante la vigencia 2024 se logró disminuir significativamente la recepción de PQRS con respecto al año 2023 en el cual en promedio se recibían más de 1.000 mientras que para la presente anualidad el promedio es de 680.

- **Analisis call center**

Podemos observar que durante la presente anualidad

Gráfica 29 Centro de atención telefónica



Fuente: Elaboración propia.

3 SALUD Y BIENESTAR

Vincular clientes

ESSMAR E.S.P.

11. Vincular clientes

11.1. Actualización del catastro de redes

Desde el área de catastro se continúan realizando labores que permitan fortalecer la base de datos de la empresa. A continuación, se puede apreciar las 3.005 vinculaciones realizadas por uso/estrato durante el presente año.

Tabla 80 Vinculaciones 2024

Vinculaciones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Residencial 1	6	4	3	0	23	104	4	5	0	0	4	0	153
Residencial 2	22	8	99	7	24	25	0	14	3	47	11	0	260
Residencial 3	17	8	43	171	33	13	412	269	751	38	0	1	1.756
Residencial 4	0	1	10	1	8	0	1	4	3	57	0	0	85
Residencial 5	6	10	0	4	2	2	35	0	1	4	45	117	226
Residencial 6	1	93	0	7	0	116	181	0	70	2	1	1	472
Comercial	2	2	5	4	4	5	5	1	4	8	3	1	44
Industrial	0	0	2	1	0	1	2	2	0	0	0	0	8
Especial	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTAL	**54**	**126**	**163**	**195**	**94**	**266**	**640**	**295**	**832**	**156**	**64**	**120**	**3.005**

Fuente: Elaboración propia.

Los barrios donde más viene creciendo la ciudad y por consiguiente se dieron más vinculaciones fueron:

- Pozos Colorados.
- Santa Helena Ciudad Equidad.
- Tejares del Libertador II.
- Urbanización Sierradentro.
- Ensenada Olaya Herrera.
- Venecia In.
- Reserva de Curinca.
- Rodadero.

En cuanto a los estratos donde más vinculaciones se dieron se destacan los estratos 3 y 6.

Actualizaciones:

Así se trabajó en la actualización de nuestra base de datos, donde se lograron las siguientes actualizaciones:

Tabla 81 Actualizaciones catastro

Actualizaciones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Nombre	115	86	88	110	57	72	99	78	60	123	62	45	995
Cédula	102	86	88	106	31	72	95	78	60	123	60	45	946
Dirección	42	12	457	37	14	86	91	1	10	3	186	3	942
Barrio	16	12	107	64	-	6	64	1	1	-	1	-	272
Teléfono	13	54	31	34	33	52	38	78	60	122	45	45	605
Recorridos/Ciclo	1.015	269	56.546	64.400	2.960	975	970	47	25	12	-	20	127.239
Ref. Catastral	42	258	97	80	88	86	132	78	60	122	58	43	1.144
Uso	4	18	1	9	1	15	9	1	2	3	1	2	66
Estrato	41	30	99	33	39	17	63	1	1	6	45	1	376
Serial del Medidor	72	3	4	2	5	1	-	1	1	1	7	1	98
Actividad	2	1	246	1.659	768	361	147	-	-	-		-	3.184
Totalizador	-	-	29	5	57	-	-	-	-	-		-	91
Estado	-	-	-	-	-	-	74	-	-	-		-	74
Desvinculación	33	30	9	442	58	26	19	20	37	32	22	23	751
Activación Acueducto	-	-	-	-	-	-	-		-	-		-	-
Activación Alcantarillado	-	-	-	-	1	89	-	-	-	-		195	285
Total Actualizaciones	**1.497**	**859**	**57.802**	**66.981**	**4.112**	**1.858**	**1.801**	**384**	**317**	**547**	**487**	**423**	**137.068**

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se observa que durante el mes de marzo y abril fue donde más actualizaciones se realizaron, las cuales obedecen principalmente a la actualización de los ciclos-recorridos de tal manera que permitiera una mejora en los procesos de lectura, inspección y reparto para minimizar su tiempo y mejorar su eficacia.

Otra de las actualizaciones que más se realizaron fue la de la verificación de la actividad que se desarrollan en predios NO RESIDENCIALES. Esta actualización permitió identificar además delo anteriormente expuesto, verificar si el consumo registrado es acorde a la actividad económica que se desarrolla, detectar posibles inconsistencias en el consumo, evaluar si los medidores actuales están ajustados a las necesidades específicas de cada actividad, verificar la implementación de medidas específicas como las trampas de grasa en el caso de los restaurantes u hoteles con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y evitar impactos negativos en el sistema, entre otros.

En cuanto a las desvinculaciones realizadas se realizaron 751, destacándose el mes de abril donde más desvinculaciones se realizaron y esto obedece a la normalización en el barrio Taganga, los cuales carecen del servicio de acueducto.

A continuación, se puede observar cómo se ha venido normalizando nuestra base de datos en el tema de depuración de predios y que nos permite tener una base de datos más confiable.

Ilustración 120 Depuración por uso y estrato

DEPURACIÓN POR USO Y ESTRATO													
Uso/Estrato	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICIAL	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 2.419.380	$ 601.560	$ 25.665.730	$ -	$ -	$ 28.686.670
Residencial 1	$ 875.800	$ 1.544.520	$ -	$ 171.760.852	$ 1.342.340	$ 493.060	$ -		$ 171.560	$ 4.846.550	$ 1.986.500	$ 153.569	$ 183.174.751
Residencial 2	$ 4.429.950	$ 5.333.430	$ 867.320	$ 20.758.320	$ 20.263.500	$ 9.466.990	$ 1.435.970	$ 9.368.520	$ 3.784.500	$ 5.152.870	$ 4.554.510	$ 3.211.336	$ 88.627.216
Residencial 3	$ 4.207.190	$ 7.454.960	$ 1.901.590	$ 7.166.430	$ 9.376.092	$ 7.795.740	$ 5.763.280	$ 2.296.340	$ 19.677.870	$ 5.564.070	$ 5.798.940	$ 6.389.507	$ 83.392.009
Residencial 4	$ 538.170	$ 2.748.740	$ 730.580	$ 184.610	$ 4.190.920	$ -	$ -	$ 2.607.220	$ 2.087.380	$ 1.145.260	$ -	$ 7.486.318	$ 21.719.198
Residencial 5	$ 4.749.020	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 2.632.220	$ 789.130	$ -	$ -	$ 1.429.870	$ 9.600.240
Residencial 6	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 10.028.830	$ -	$ -	$ 878.140	$ 3.536.279	$ 14.443.249
COMERCIAL	$ 113.600	$ 273.180	$ -	$ -	$ 21.873.870	$ 2.170.240	$ 2.492.160		$ 20.811.440	$ 91.843.500	$ 17.699.460	$ 49.331.166	$ 206.608.616
INDUSTRIAL	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 20.633.410	$ 27.946.840	$ 7.136.340	$ -	$ -	$ 55.716.590
ESPECIAL	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -		$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Bajas Uso/Est	$ 14.913.730	$ 17.354.830	$ 3.499.490	$ 199.870.212	$ 57.046.722	$ 19.926.030	$ 9.691.410	$ 49.985.920	$ 75.870.280	$ 141.354.320	$ 30.917.550	$ 71.538.045	$ 691.968.539

Fuente: Elaboración propia.

Evidencias de predios Depurados

Ilustración 121 Evidencia predios depurados

Fuente: Elaboración propia.

“Póliza principal 97865, las pólizas 715366 y 715367, se abastece de la principal (97865) alberca compartida, 1 sola entrada de agua 16/01/2024”

Ilustración 122 Evidencia 2 predios depurados

Fuente: Elaboración propia.

“Predio más apto 201 y apto 202 se abastecen de la póliza 67640 y 1 sola acometida alberca compartida 1 solo medidor. nota la póliza 717762 y 717763 se surten de la principal 67640”