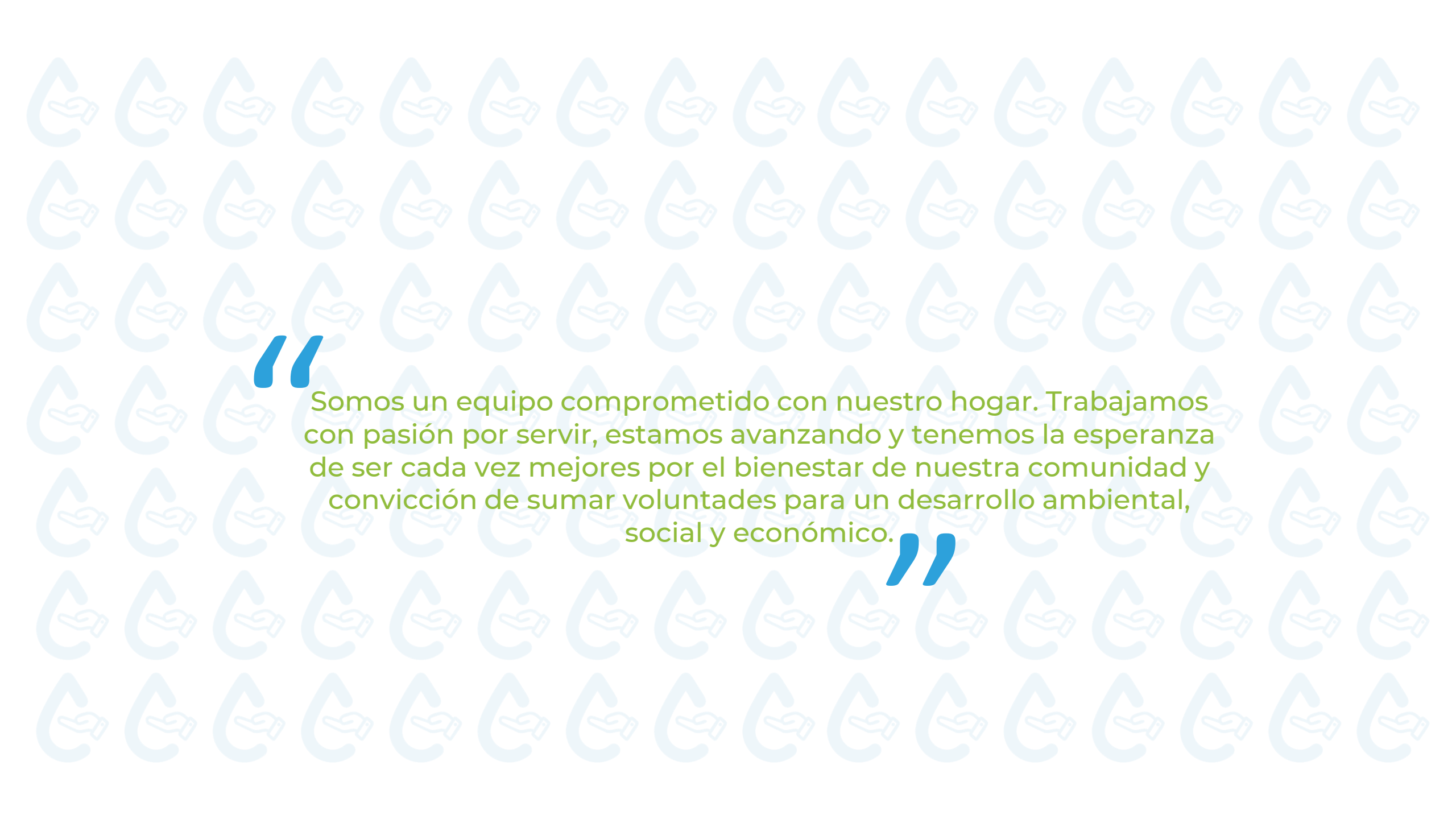




# **Seguimiento Plan de Acción Institucional 2026**

## **Enero - Marzo**

**ESSMAR E.S.P.**



“

Somos un equipo comprometido con nuestro hogar. Trabajamos con pasión por servir, estamos avanzando y tenemos la esperanza de ser cada vez mejores por el bienestar de nuestra comunidad y convicción de sumar voluntades para un desarrollo ambiental, social y económico.

”



## Reglas para el buen desarrollo del comité:

1. En lo posible evitar el uso de dispositivos electrónico.
2. Respetar el uso de la palabra.
3. Participar activamente.
4. Las intervenciones deben ser muy concretas y precisas para agilizar la reunión.
5. No desviar el propósito del comité con temas por fuera del orden del día.

The background is a solid green color with a repeating pattern of stylized hands holding a heart. The hands are white with green outlines, and the heart is a solid green shape. The pattern is arranged in a grid-like fashion across the entire image.

# **Retos 2026**

## Retos 2026



- Fortalecer las capacidades de los voceros institucionales
- Implementar los módulos pendientes del ERP y garantizar los servicios de soporte por parte del prestador.



- Ejecutar proyectos de inversión POIR
- Instalación de más de 9000 medidores.
- Adquisición de equipos para la operación de Acueducto y Alcantarillado (Bombas, Tractobomba)
- Ejecutar contratos PAA.

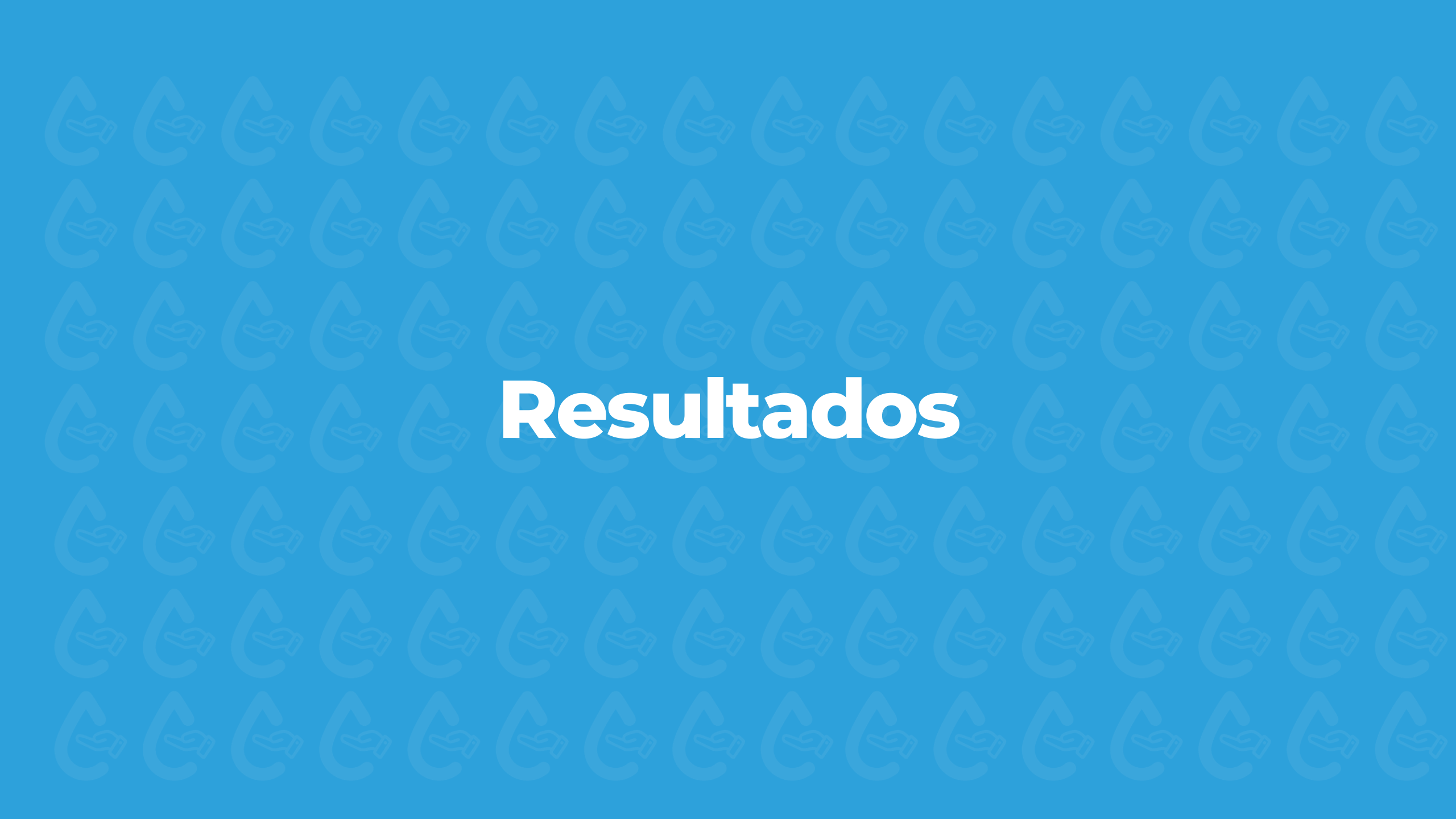


- Acciones amigables con el medio ambiente.
- Fortalecer las herramientas institucionales que garanticen la transparencia institucional en el logro de metas y objetivos.



- Contratación de personal temporal operativo para la suspensión, corte, reinstalación.
- Fortalecer los procesos de apoyo de actividades complementarias y reducir costos de alquiler o compra de equipos.
- Subcontratar el cobro la cartera de mayor edad.
- Garantizar la ejecución presupuestal de la vigencia 2026.



The background is a solid blue color with a repeating pattern of white line-art icons. Each icon depicts two hands cupping a heart shape, symbolizing care, support, or health. The pattern is uniform and covers the entire slide.

# Resultados



# Criterios de evaluación indicadores

| 100% | Igual o superior a la meta | Igual o menor a la meta |
|------|----------------------------|-------------------------|
| 90%  | 0.95                       | 0.05                    |
| 80%  | 0.85                       | 0.15                    |
| 60%  | 0.75                       | 0.25                    |
| 40%  | 0.65                       | 0.35                    |
| 20%  | 0.55                       | 0.45                    |
| 0%   | 0.45                       | 0.55                    |



## Nivel de cumplimiento

| Nivel         | Min | Max  |
|---------------|-----|------|
| Satisfactorio | 90% | 100% |
| Aceptable     | 70% | 89%  |
| Insuficiente  | 40% | 69%  |
| Deficiente    | 0%  | 39%  |



# Definiciones

**Producto o intermedio:** cuantifica los bienes y servicios (intermedios o finales) producidos y/o provisionados a partir de una determinada intervención, así como los cambios generados por ésta que son pertinentes para el logro de los efectos directos.



**Resultado o final:** mide los cambios resultantes en el bienestar de la población objetivo de la intervención como consecuencia (directa o indirecta) de la entrega de los productos.

Eficiencia

Eficacia

Efectividad

Calidad

## Ejemplo:

Indicador intermedio - Producto

Alumnos egresados del nivel de enseñanza media.

## Indicador final - Resultado

Incremento en el nivel de alfabetización urbana.

# ENE - MAR

1

60%

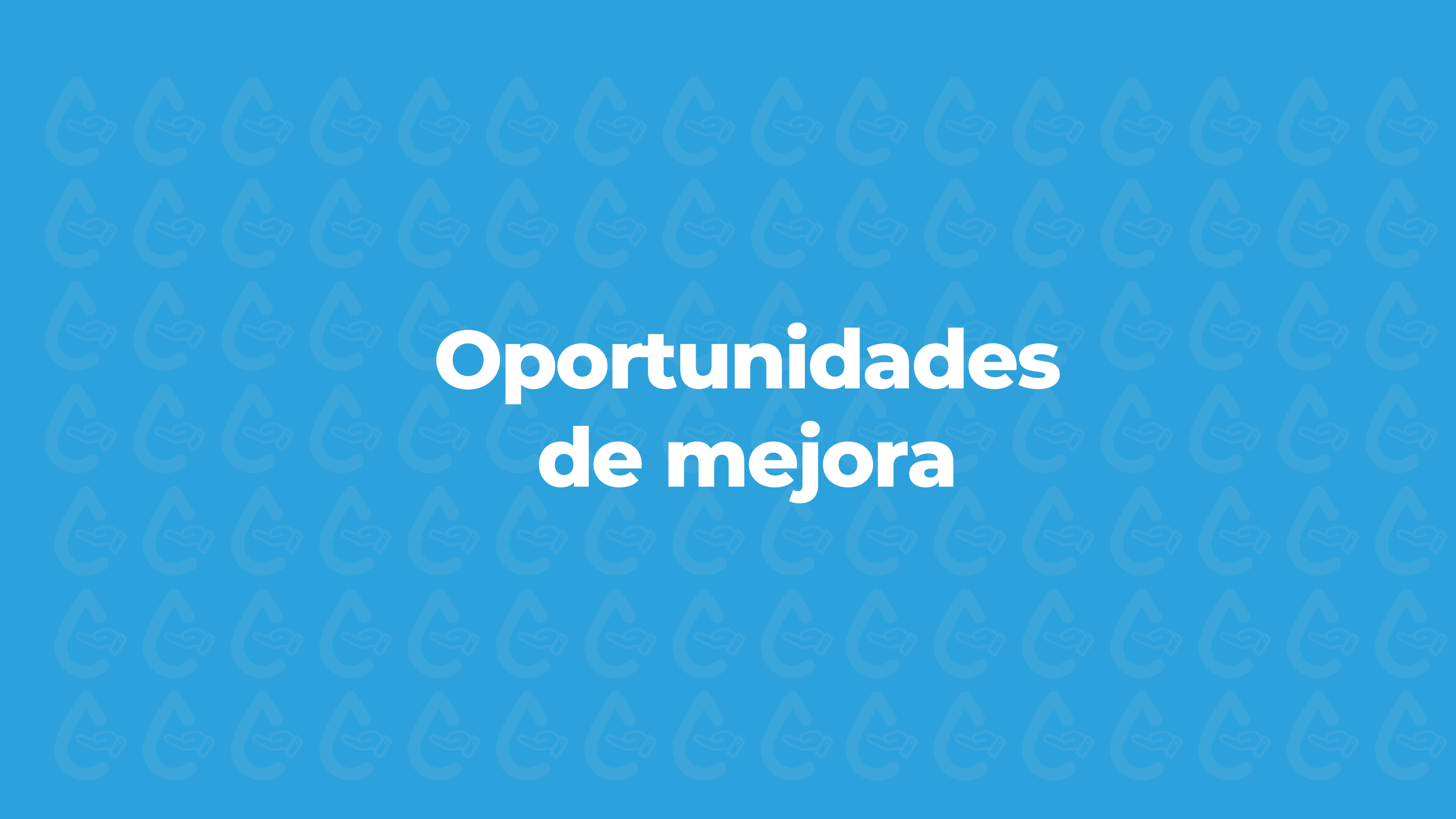
40%

2

3

| MacroProceso | Área                        | Resultado | Productos | Promedio Ponderado | Ponderado | Resultado Ponderado | Resultado | Aporte | General |
|--------------|-----------------------------|-----------|-----------|--------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|---------|
| Estratégico  | Comunicaciones              | 80.00%    | 73.61%    | 77.45%             | 30%       | 23.23%              | 78.06%    | 25%    | 68.90%  |
| Estratégico  | Capital Humano              | 70.92%    | 75.41%    | 72.72%             | 30%       | 21.82%              |           |        |         |
| Estratégico  | Planeación y Regulación     | 83.73%    | 80.72%    | 82.52%             | 40%       | 33.01%              |           |        |         |
| Misional     | Comercial                   | 72.00%    | 100.00%   | 83.20%             | 20%       | 16.64%              | 60.32%    | 35%    |         |
| Misional     | Aseo                        | 38.43%    | 87.70%    | 58.14%             | 10%       | 5.81%               |           |        |         |
| Misional     | Actividades Complementarias | 40.00%    | 75.00%    | 61.37%             | 10%       | 6.14%               |           |        |         |
| Misional     | Acueducto                   | 53.33%    | 81.15%    | 64.46%             | 20%       | 12.89%              |           |        |         |
| Misional     | Alcantarillado              | 20.00%    | 71.31%    | 40.53%             | 20%       | 8.11%               |           |        |         |
| Misional     | Proyectos                   | 33.33%    | 84.18%    | 53.67%             | 20%       | 10.73%              |           |        |         |
| Apoyo        | Jurídica                    | 33.03%    | 100.00%   | 59.82%             | 25%       | 17.94%              | 47.36%    | 20%    |         |
| Apoyo        | Adm y Finan                 | 33.65%    | 85.65%    | 54.45%             | 25%       | 19.06%              |           |        |         |
| Apoyo        | Tic                         | 0.00%     | 0.00%     | 0.00%              | 15%       | 0.00%               |           |        |         |
| Apoyo        | Gestión Documental          | 68.08%    | 85.59%    | 69.08%             | 10%       | 10.36%              |           |        |         |
| Apoyo        | Gestión Disciplinaria       | 0.00%     | 100.00%   | 40.00%             | 10%       | 4.00%               | 94.00%    | 20%    |         |
| Control      | Control interno             | 100.00%   | 100.00%   | 100.00%            | 100%      | 90.00%              |           |        |         |

1. Nivel de importancia de los indicadores.
2. Nivel de importancia del proceso.
3. Nivel de importancia del macroproceso.

The background is a solid blue color with a repeating pattern of white line-art icons. Each icon depicts two hands cupping a heart shape, symbolizing care, support, and growth. The pattern is uniform and covers the entire background.

# Oportunidades de mejora

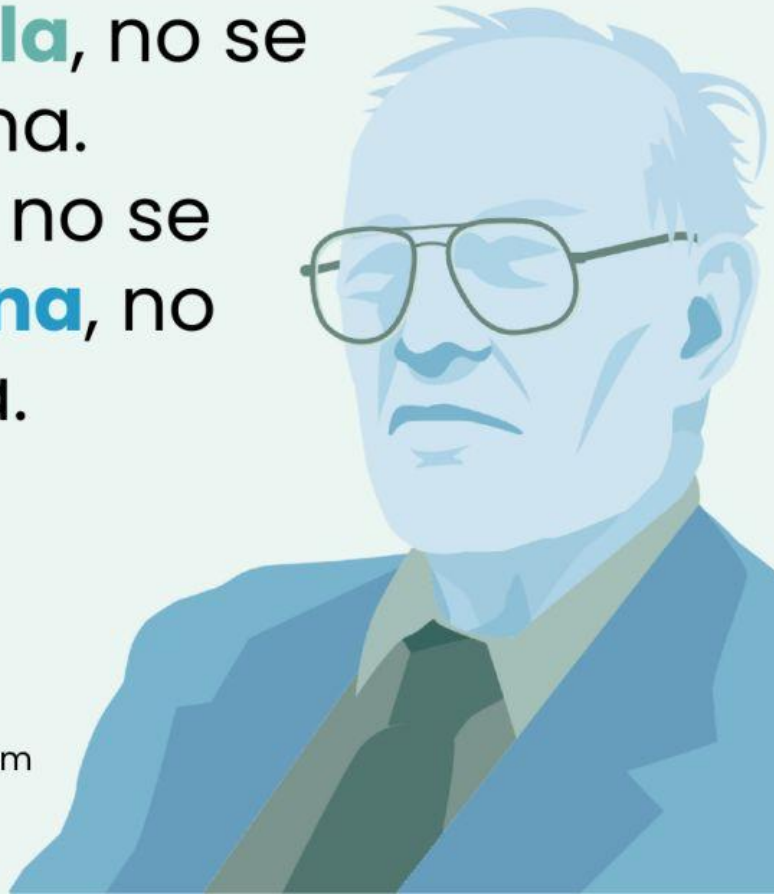
Lo que no se **mide**, no se controla.

Lo que no se **controla**, no se gestiona.

Lo que no se **gestiona**, no mejora.

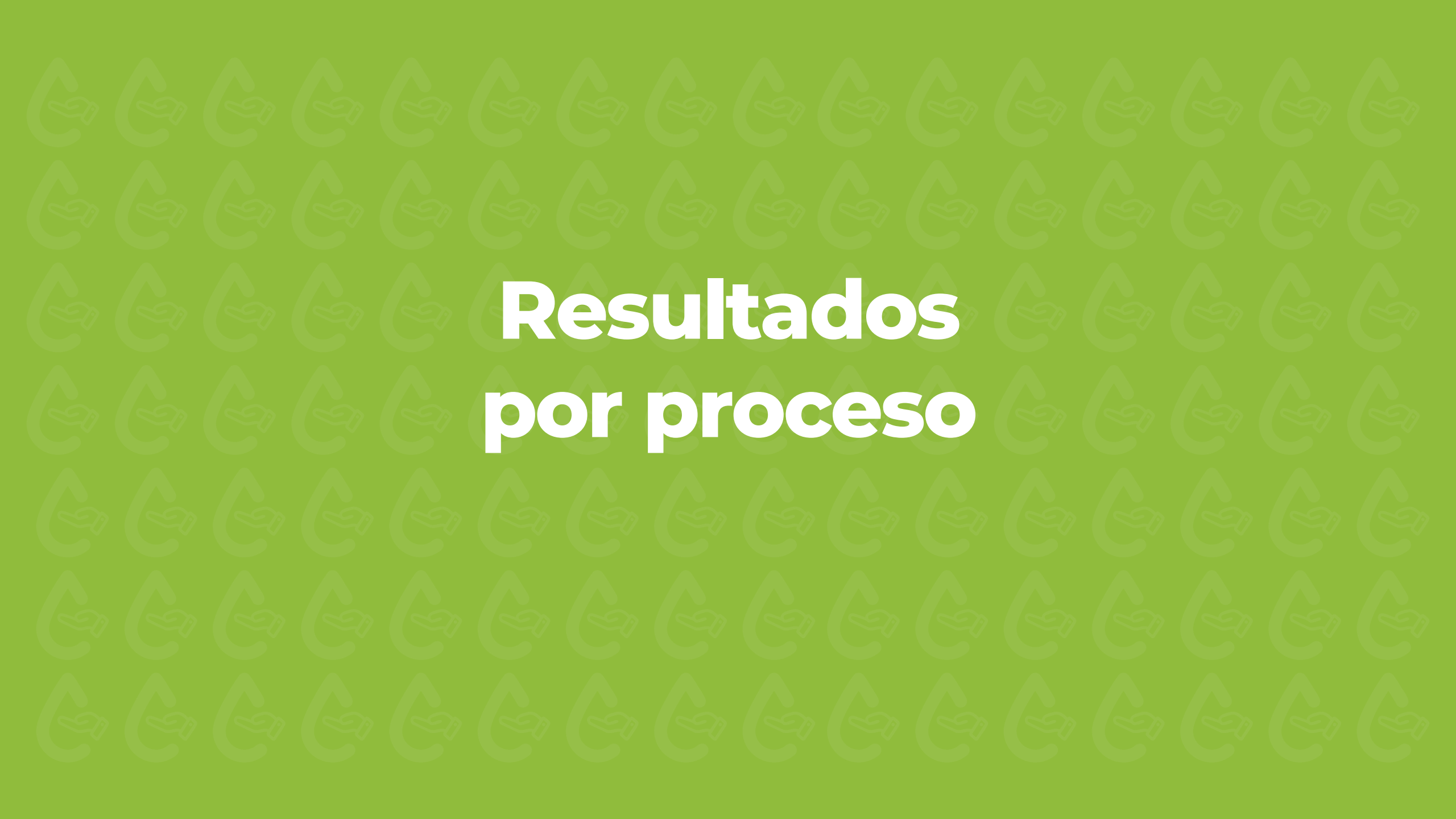
Peter Drucker

evolucionge.com



1. Es necesario que todos los procesos se apropien de sus indicadores de resultados.
2. No se recibirán informes de gestión que no presenten los resultados de sus indicadores de resultados de forma clara y detallada.
3. Algunos indicadores se han solicitado a las áreas desde la vigencia 2025 y siguen sin calcularse a la fecha.

**ESSMAR E.S.P.**



# **Resultados por proceso**

# Acueducto y Alcantarillado

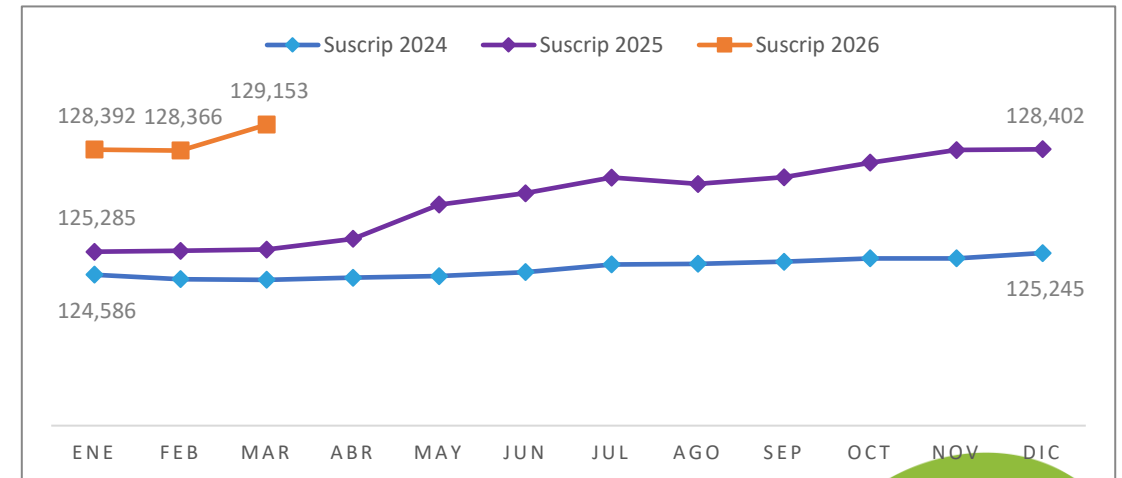
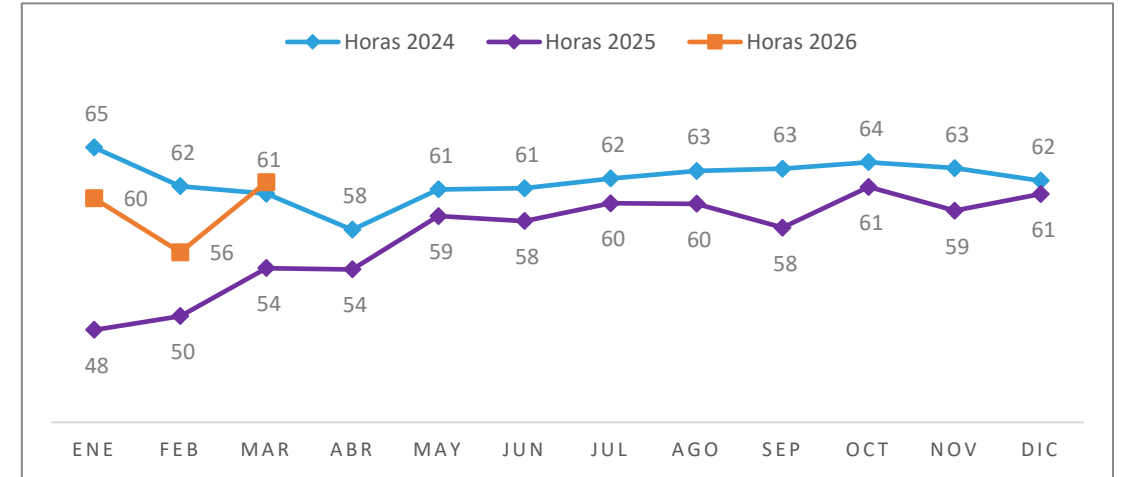
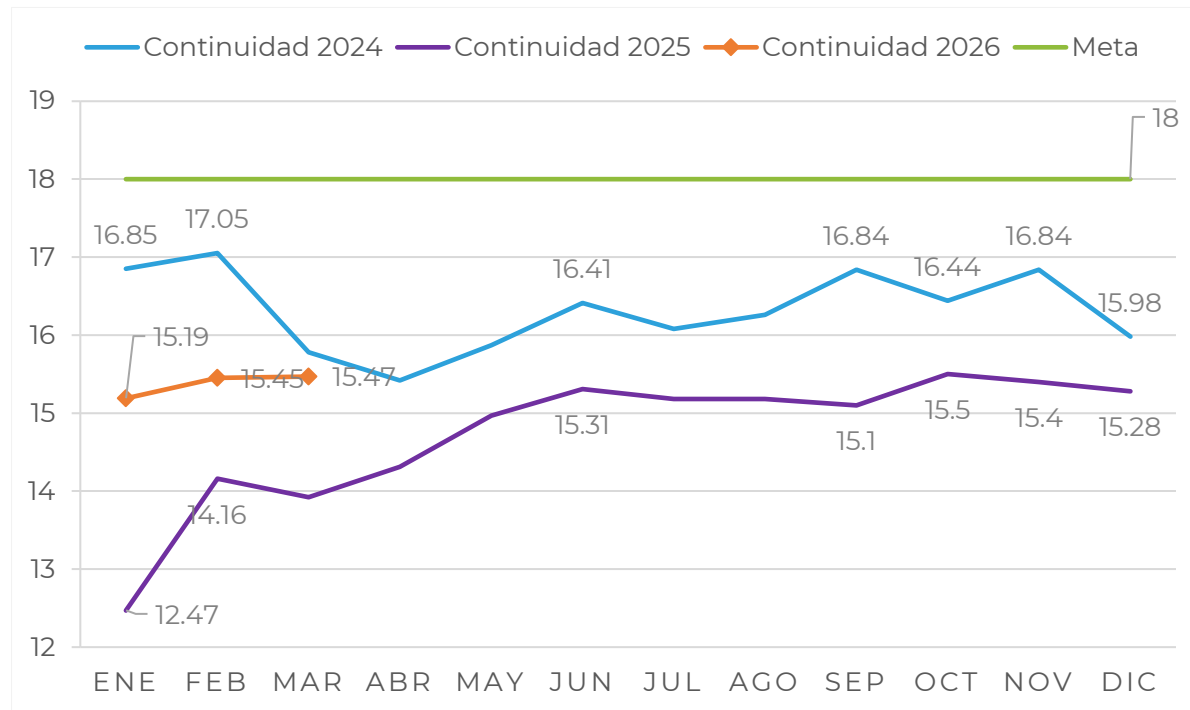
| AREA/PROCESO   | INDICADOR RESULTADO           | META | RESULTADO | CUMPLIMIENTO |
|----------------|-------------------------------|------|-----------|--------------|
| Acueducto      | IRCA                          | <5   | 0.97      | 100%         |
| Acueducto      | CONTINUIDAD                   | >18h | 15.37     | 60%          |
| Acueducto      | IPIUF                         | <10  | 16.68     | 40%          |
| Alcantarillado | Índice de reboses del sistema | <1   | 1.44      | 20%          |





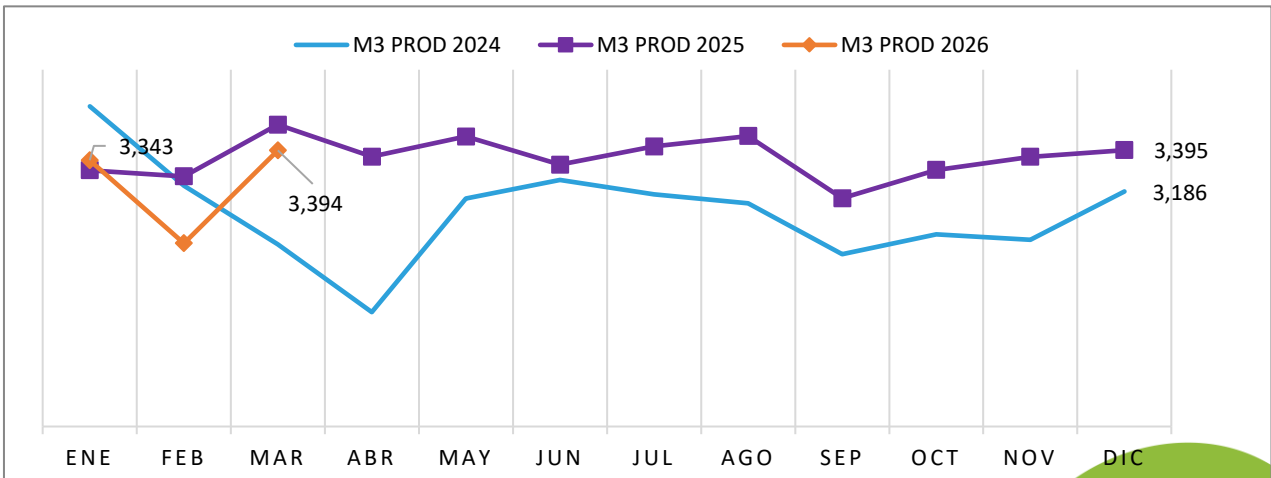
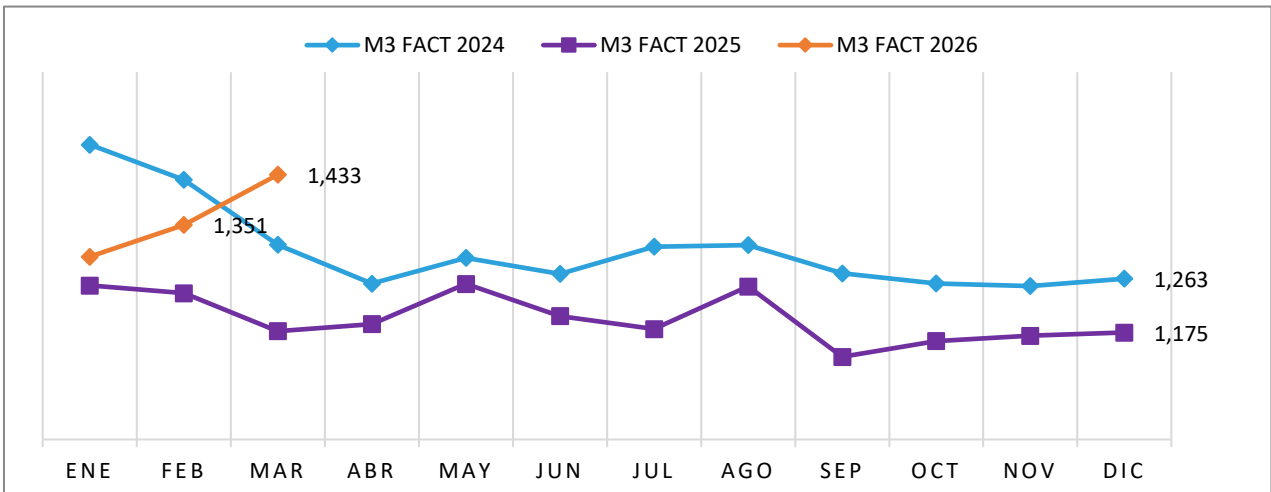
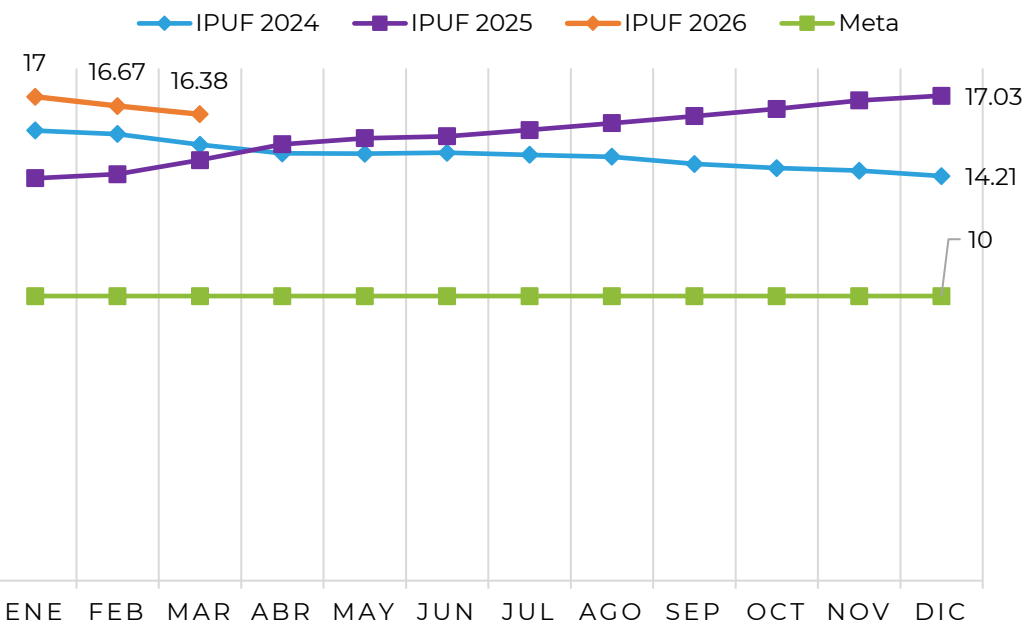


## Continuidad del servicio de Acueducto





## Nivel de perdidas (IPUF < 10)



\*Información no presentada o evidenciada en el informe y los anexos.



# Alertas tempranas



## Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado

### Acueducto

- De acuerdo con los seguimientos realizados por medio del comité de control presupuestal se evidencia un incumplimiento en la contratación por parte de la subgerencia, **con 14 contratos pendientes** por iniciar trámite a corte del 31 de marzo.
- El contrato de mantenimiento de pozos vigente está próximo a agotarse sin alcanzar la meta de 25 pozos rehabilitados, ya que tiene una ejecución aprox. Del 90% solo con 7 pozos rehabilitados.
- La subgerencia no cuenta con un plan de pérdidas suscrito y articulado con los recursos de la entidad para mitigar el IPUF.

### Alcantarillado.

- Se observa un crecimiento significativo en el número de reboses de alcantarillado en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2025, pasando de 2000 a 2600 reboses del sistema.
- Siguen pendiente de adjudicarse el contrato para la adquisición e instalación de tapas de Manhole, lo que dificulta la atención de solicitudes por parte de la ciudadanía.



# Aseo y Actividades Complementarias

| AREA/PROCESO                | INDICADOR RESULTADO                                                                                        | META                          | RESULTADO    | CUMPLIMIENTO |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|
| Aseo                        | % de Recomendaciones con Acción Correctiva Efectiva                                                        | >95%                          | 75%          | 77%          |
| Aseo                        | Recaudo efectivo de Aseo                                                                                   | 15% de la facturación mensual | 0%           | 0%           |
| Aseo                        | Reducción del volumen estimado de residuos sólidos en cuerpos hídricos por acción de la Dirección de Aseo. | 5%                            | NA           | NA           |
| Aseo                        | Cantidad de material posconsumo recuperado.                                                                | 5%                            | NA           | NA           |
| Actividades complementarias | Ingresos generados por venta de servicios complementarios.                                                 | \$192,061,060                 | \$38,417,000 | 80%          |
| Actividades complementarias | Participación de mercado local en servicios complementarios                                                | ≥ 10%                         | 0%           | 0%           |
| Actividades complementarias | Rentabilidad del servicio                                                                                  | ≥ 20%                         | 0%           | 0%           |
| Actividades complementarias | Porcentaje de disponibilidad de la capacidad instalada                                                     | ≥ 95%                         | 73%          | 77%          |

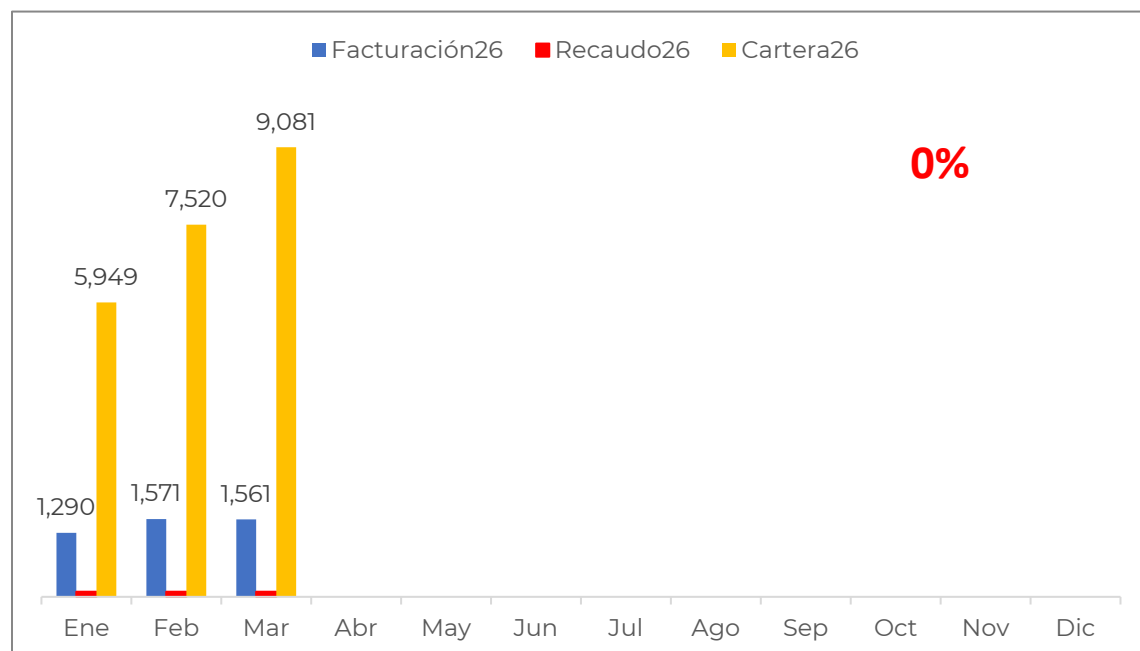




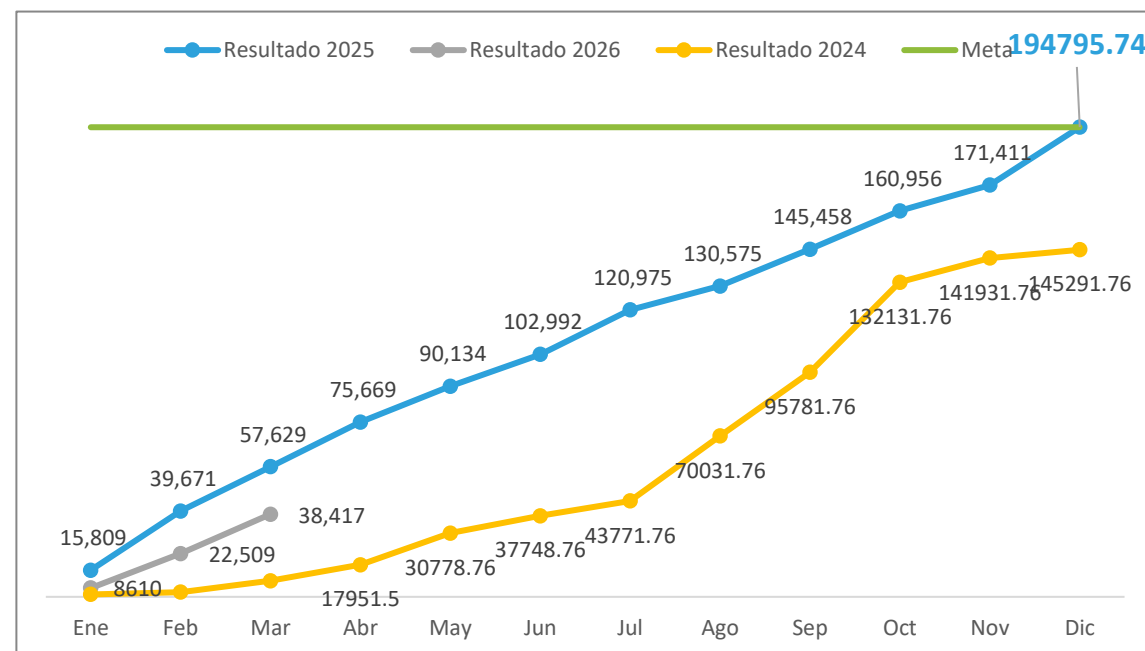
# Aseo y Actividades Complementarias



## Recaudo efectivo de Aseo



## Cumplimiento venta de servicios



\*Información no presentada o evidenciada en el informe y los anexos.



# Alertas tempranas



## Subgerencia de otros servicios

### Aseo

- A pesar del dinero consignado por parte del prestador, solo se cubrieron hasta el mes de agosto de 2025, lo que indica que durante la vigencia 2026 no se ha logrado el recaudo planeado en el presupuesto institucional. Lo que implica debilidad en la gestión de cobro por parte de la entidad.
- Se **evidencia falta de personal** en el proceso de supervisión a la prestación del servicio de Aseo, debido al incremento de rutas y km de barrido.
- El **relleno sanitario Palangana en Santa Marta enfrenta una situación crítica**, con una capacidad cercana al 90% y una vida útil restante de aproximadamente 1 año y 8 meses a partir de marzo de 2026. La licencia se vence el 30 de Mayo.
- **Pendiente la realización de la primera Playatón**, en el distrito, por parte de la entidad de acuerdo con lo planeado por la subgerencia.





# Alertas tempranas



## Subgerencia de otros servicios

### Actividades Complementarias

- A la fecha no se ha logrado por parte de la subgerencia el reconocimiento contable y financiero de los **servicios de apoyo** que se prestan a las otras unidades de servicio y no se ha cuantificado de manera clara el impacto en la reducción de costos y gastos de la entidad.
- Sigue pendiente por parte de la subgerencia definir los **mecanismos** para identificar la participación de mercado de la unidad de actividades complementarias y la definición de **estrategias** que apalanquen la venta de servicios.

# Proyectos y Sostenibilidad

| INDICADOR RESULTADO                                                            | META  | RESULTADO | CUMPLIMIENTO |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---|
| Índice de inversiones acumuladas de ACU                                        | 100%  | 0%        | 0%           | ⊘ |
| Índice de inversiones acumuladas de ALC                                        | 100%  | 0%        | 0%           | ⊘ |
| Índice de mejora en la calidad constructiva por intervención de la supervisión | ≥ 80% | No medido | No medido    |   |
| Tasa de respuesta dentro del plazo legal a solicitudes de disponibilidades.    | ≥ 95% | 0%        | 0%           | ⊘ |
| No. de muestras recolectadas en red de distribución según resolución 2115/07   | 100%  | 100%      | 100%         |   |
| Acreditación del Laboratorio de Medidores                                      | ≥ 20% | NA        | NA           |   |
| Acreditación del Laboratorio de Calidad                                        | ≥ 20% | NA        | NA           |   |
| Índice de Actualización del Catastro de Redes                                  | >80%  | No medido | No medido    |   |
| Índice de Actualización del Catastro de Usuarios                               | ≥ 90% | 98%       | 100%         |   |
| Plan Institucional de Gestion Ambiental                                        | 100%  | 0%        | 0%           | ⊘ |



# Proyectos y sostenibilidad



Inversiones POIR ACU y ALC

0%



Disponibilidades

0%

\*Información no presentada o evidenciada en el informe y los anexos.

ESSMAR E.S.P.



# Alertas tempranas



## Subgerencia de proyectos y sostenibilidad

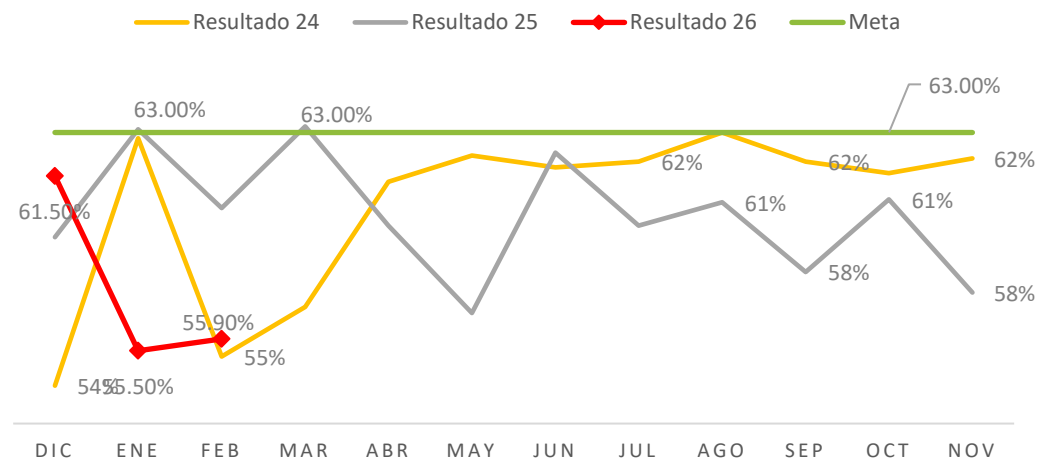
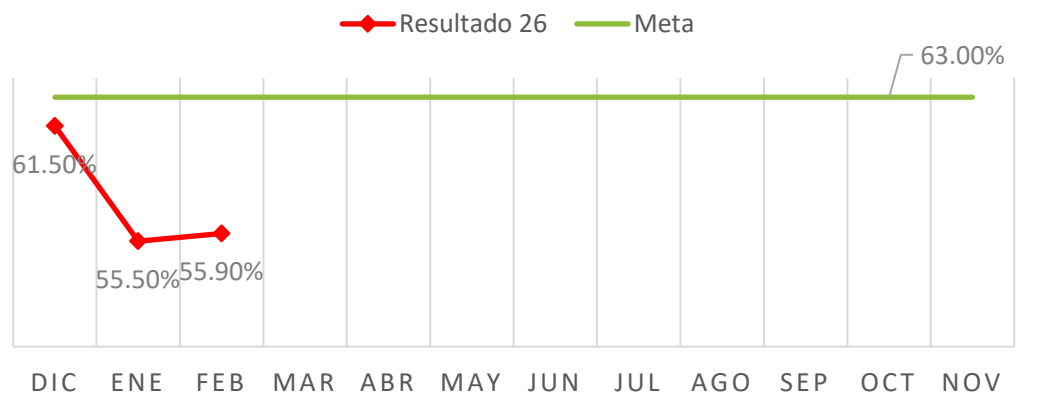
- No se evidencia avances en la ejecución de proyectos de inversión POIR con cargos al presupuesto aprobado 2026. Lo que impacta de forma negativa todos los procesos de la entidad, tanto la prestación de servicio como los ingresos, costos y gastos en general.
- La entidad continúa incumpliendo los tiempos de respuesta oportuno a las solicitudes de disponibilidad, no se evidencia la realización continua y periódica de los comités de disponibilidad como mecanismo de control y seguimiento.
- No se ha logrado consolidar la construcción de un plan de gestión ambiental. Se solicita por parte de planeación la presentación y actualización anual del plan a más tardar el 31 de Enero de cada vigencia, articulado con la aprobación de los planes institucionales de la entidad.

| INDICADOR RESULTADO                                                 | META | RESULTADO | CUMPLIMIENTO |
|---------------------------------------------------------------------|------|-----------|--------------|
| Eficiencia de recaudo corriente                                     | 63%  | 58.98%    | 80%          |
| Índice de recuperación de cartera                                   | 20%  | 3%        | 17%          |
| Micromedición efectiva                                              | 65%  | 64.68%    | 90%          |
| Tiempo promedio de respuesta a PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos). | 13   | 12.27     | 100%         |
| Aumento del nivel de confianza comunitaria hacia la empresa         | 90%  | No medido | Pendiente    |
| Satisfacción en la atención al cliente                              | 3.8  | 3.78      | 90%          |

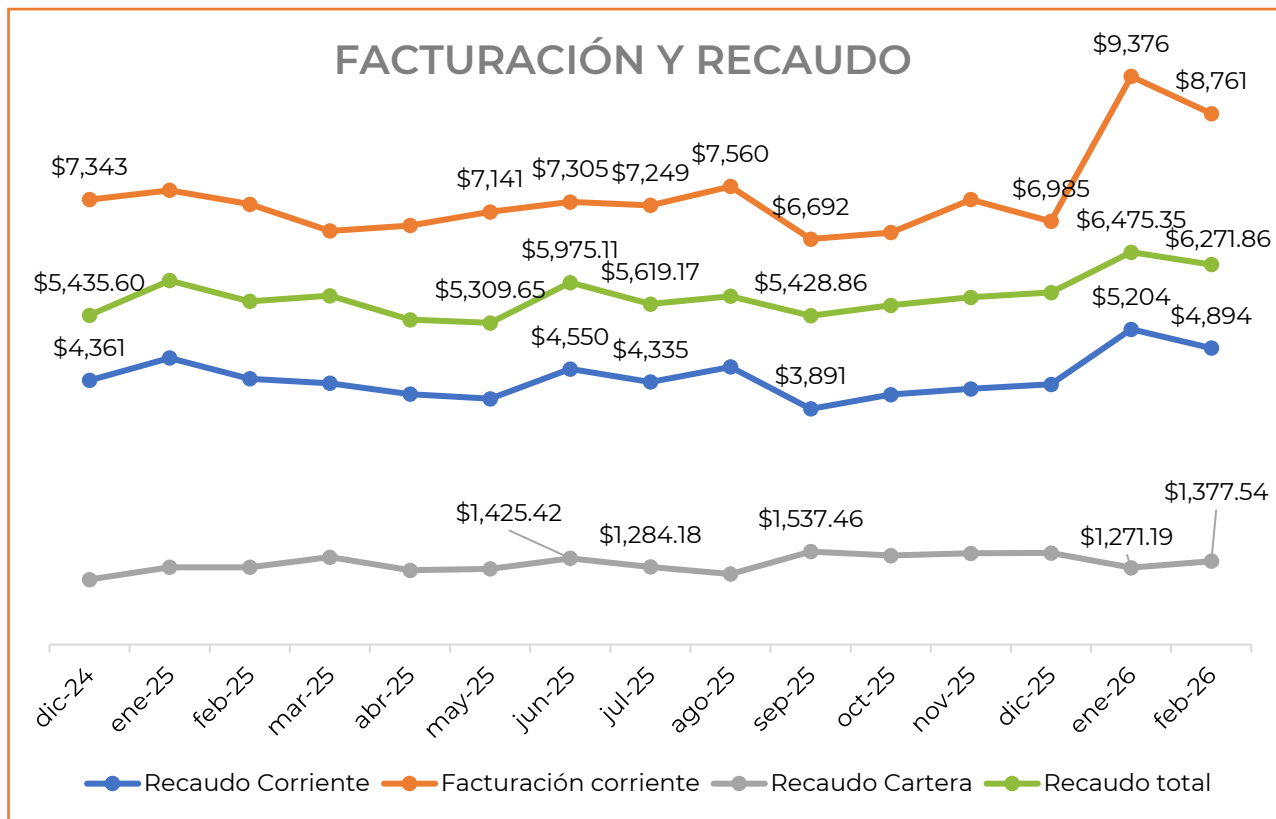




### Eficiencia del recaudo corriente > 63%



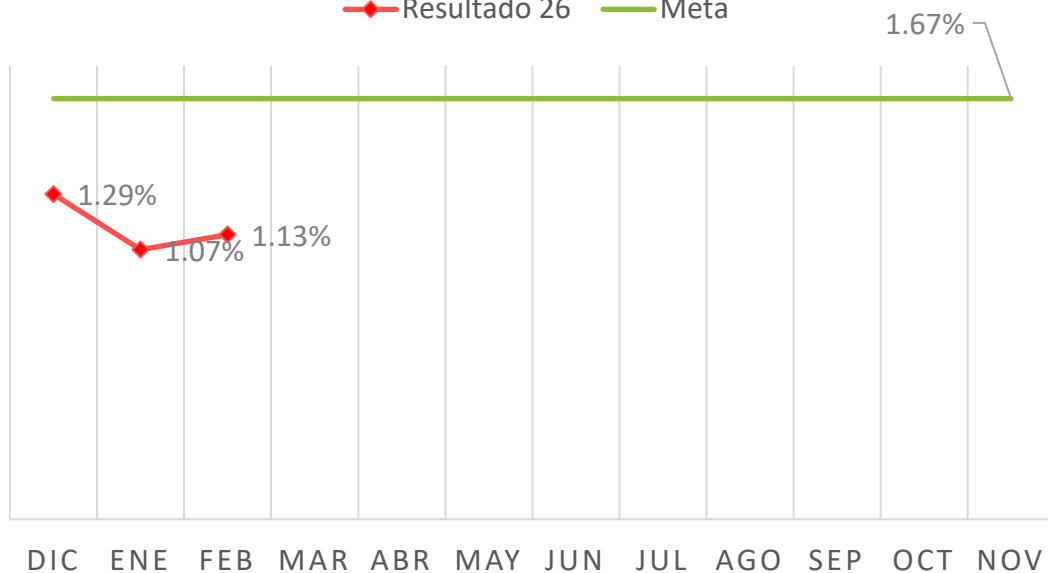
### FACTURACIÓN Y RECAUDO



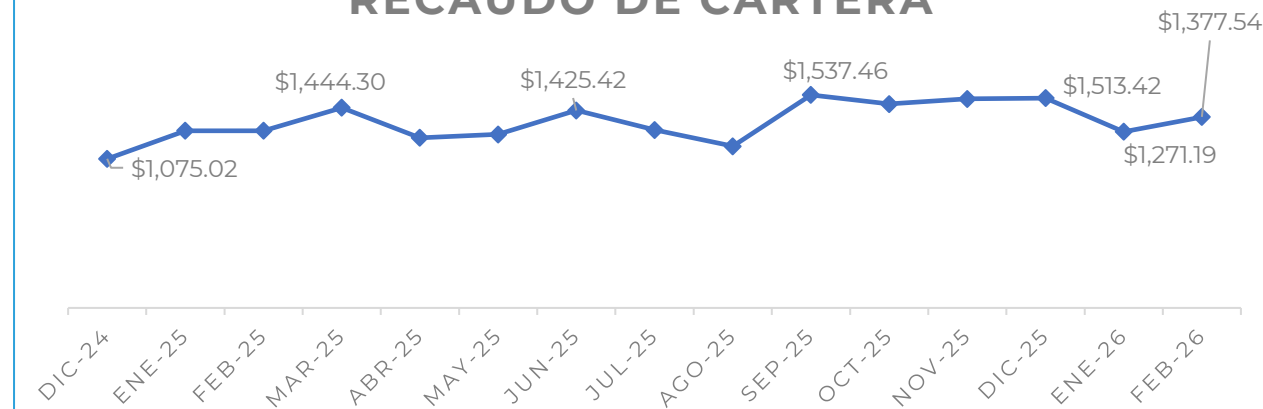


Índice de recuperación de cartera > 1.67%

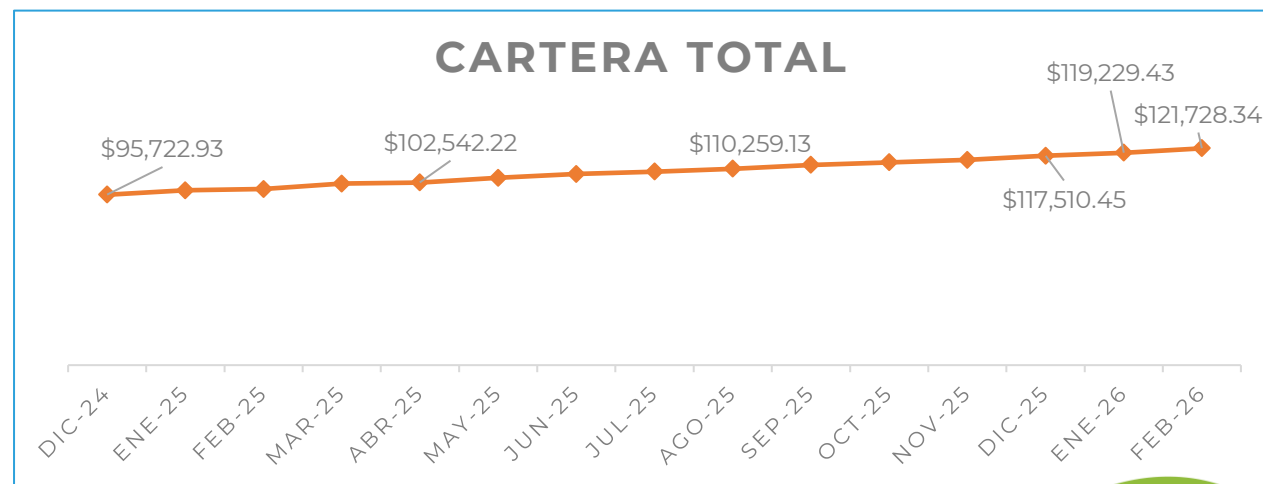
Resultado 26    Meta



## RECAUDO DE CARTERA



## CARTERA TOTAL







# Alertas tempranas

## Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano.

- Se observa un crecimiento lineal y constante de la cartera total de la entidad a razón de 1.73% mensual, con un incremento total de la cartera de **\$121,728,342,401.00**
- Se presenta un retraso en el tiempo de contratación del personal de gestión comercial, proceso clave para impactar la caja de la entidad y los indicadores de la subgerencia.
- Se han instalado a corte del mes de marzo un total de 1135 medidores por reposición o instalación de 9000 medidores planeados para la vigencia y solo se han adquirido 3000 medidores a finales de la vigencia 2025, lo que implica que está pendiente por adquirirse por lo menos 6000 medidores adicionales y no se evidencian avances de un nuevo proceso de contratación.

The background is a solid blue color with a repeating pattern of white line-art icons. Each icon depicts two hands cupping a heart shape, symbolizing care, protection, and early intervention.

# **Otras alertas tempranas**



# Alertas tempranas



## Comunicaciones

- La entidad a corte del 31 de Marzo continua sin contrato de medios, lo que impacta negativamente en la percepción del usuario ante la ausencia de información oportuna, clara y difundida de manera masiva, así como también la ausencia de espacios de socialización internos, reconocimiento y capacitaciones para mejorar la comunicación interna.



## Jurídica y Contratación

- Se evidencia que el tiempo promedio de contratación de los procesos públicos en la entidad continúa siendo mayor a 35 días calendario, lo que dificulta la contratación ágil y oportuna de las necesidades de la entidad.
- La entidad cuenta con 93 procesos disciplinarios pendientes de cierre, lo que genera un impacto negativo en la percepción de que las faltas no se castigan en la entidad.
- Se continúa observando un alto índice de procesos de contratación directa en la entidad lo que genera un impacto negativo en la percepción de transparencia y confianza de los grupos de valor.



# Alertas tempranas



## Administrativa y Financiera

- Pendiente la actualización del plan de austeridad 2026, lo que impacta negativamente en el control de los costos y gastos de la entidad al no definir metas de austeridad en cada uno de los procesos que impactan estos índices en la entidad.



## TICS

- Cumplir con la presentación oportuna de informes de avances y seguimiento.



# Alertas tempranas



## Capital humano

- Se evidencia **debilidad** en el **proceso de inducción institucional** toda vez que no cuenta con inducción específica al puesto de trabajo para ninguno de los niveles organizacionales.
- Se evidencia **debilidad** en el **proceso de seguimiento y evaluación a los líderes de proceso** por medio de los acuerdos de gestión. No se han suscrito los acuerdos de la vigencia 2026 y no se han evaluado los acuerdos de 2025.
- Se **recomienda fortalecer** el proceso de apropiación de los **valores institucionales y el manual de integridad** de la entidad, con el desarrollo de las actividades definidas en la caja de herramientas de la DAFP.
- Se **recomienda fortalecer** el proceso de **inspección a puesto de trabajo**, donde se vele por las adecuadas condiciones de trabajo para todos los funcionarios de la entidad, se evidencia falta de iluminación en diferentes oficinas de la sede administrativas.
- Se **recomienda fortalecer** los mecanismos de **control de ausentismo y horas extras** de modo que se mitigue el riesgo de afectación a la salud física y mental de los trabajadores de la entidad.



# Alertas tempranas



## Gestión documental

- Sigue pendiente el proceso de implementación del software de gestión documental que permitirá tener mayor control y seguridad de la información física y digital de la entidad.



## Gestión disciplinaria

- Se evidencia un incremento en el número de solicitudes de apertura a procesos disciplinarios, se recomienda fortalecer los procesos de capacitación, sensibilización y prevención en el cumplimiento de obligaciones y deberes, así como del buen trato entre los colaboradores.

The background of the entire image is a solid green color. Overlaid on this background is a repeating pattern of a stylized white icon. The icon depicts two hands, one above the other, with their fingers slightly curled as if they are about to shake or are in a supportive grip. This pattern is distributed evenly across the entire surface.

# ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA