ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Informe Gestión 2023

Tabla de contenido

Pág 3
Direccionamiento estratégico
y alineación con los ODS

Pág 6
Capítulo 1
Garantizar la calidad, continuidad y
eficiencia en la prestación de los servicios.

Pág 84
Capítulo 2
Contribuir a la sostenibilidad financiera y al buen desempeño
de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Pág 125
Capítulo 3
Desarrollar acciones amigables, respetuosas y responsables
con el ambiente que contribuyan a su preservación y a la creación
de conciencia en los grupos de intereses.

Pág 131
Capítulo 4
Cumplir con la regulación de acuerdo con las disposiciones
normativas vigentes.

Pág 143
Capítulo 5
Establecer mecanismos de buen gobierno corporativo que
permitan generar confianza y dar cuenta a la ciudadanía.

Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS

El Plan Estratégico 2020-2023 de la ESSMAR E.S.P., “Ciudad Sostenible e Innovadora” es un instrumento de gestión que permitirá generar el direccionamiento de la empresa a mediano y largo plazo, a partir de las condiciones actuales y la prospectiva del entorno, tanto del Distrito de Santa Marta como de su área de influencia. A través de este se fijan las estrategias para el logro de los objetivos de cada proceso y el cumplimiento de la misión y visión de la organización, aspectos que permitan orientar las acciones y decisiones a la mejora continua y a la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

El Plan Estratégico nace de una profunda reflexión colectiva liderada por el Gerente General, el equipo directivo y un grupo de profesionales de la empresa; el mismo se alinea con el Plan Desarrollo Distrital de Santa Marta, el Plan de Desarrollo Departamental del Magdalena, las directrices de órganos de control estatales y de veeduría ciudadana y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Con este plan buscamos edificar una empresa cuya base visionaria nazca del impulso y esfuerzo colectivo de sus funcionarios, así como del sentir participativo de la sociedad civil y la ciudadanía en general; aspectos que se complementan con la filosofía corporativa de generar transformación y cambios sobrellevados en unos servicios dignos y de calidad para todos los hogares de la población Samaria.

Los criterios de reflexión descritos se constituyen en el fundamento base a través del cual se responderán las necesidades de mejoramiento de cada una de las unidades de negocio de la empresa, a fin de proyectar una organización responsable, independiente, autónoma, moderna, auto sostenible y con apego a la ley.

La naturaleza de los servicios públicos es la de satisfacer las necesidades más esenciales de los ciudadanos del distrito de Santa Marta y contribuir en la mejora de su calidad de vida, así como también velar por la protección de los derechos humanos universales, en este sentido, desde la ESSMAR se trabaja por garantizar la prestación de un servicio de calidad, a la vez que se implementan medidas que permitan el acceso a los servicios básicos a todos los sectores de la ciudad y se trabaja por construir alternativas que permitan mejorar las condiciones de acceso y continuidad a los mismos.

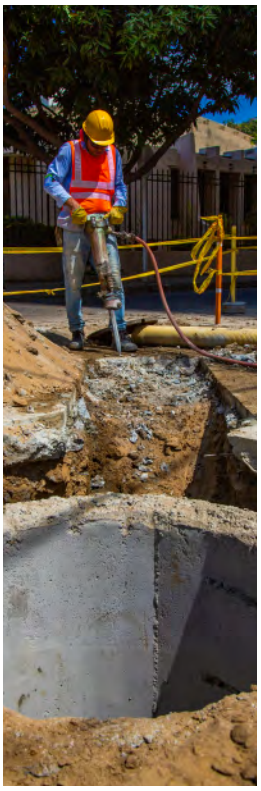
La ESSMAR cuenta con un equipo de profesionales comprometidos con una visión clara de los servicios públicos en el distrito de Santa Marta, con valores y principios orientados a un propósito en común, sin olvidar que la sostenibilidad del negocio es preponderante para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, ya que a través de esta se materializan las inversiones en infraestructura necesarias para la mejora en la calidad en la prestación de los servicios.

Se definen los objetivos estratégicos de la entidad como propuesta de valor para generar crecimiento social equitativo y sostenible:

ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Es una empresa industrial y comercial del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, de carácter oficial prestadora de servicios públicos de aseo, acueducto y alcantarillado, y el servicio de alumbrado público, directamente o a través de terceros, en aquellos casos que la ley lo permita, y en los términos de la ley 142 de 1994 y demás normas aplicables, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada a la Alcaldía Mayor del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.



478 Servidores Públicos

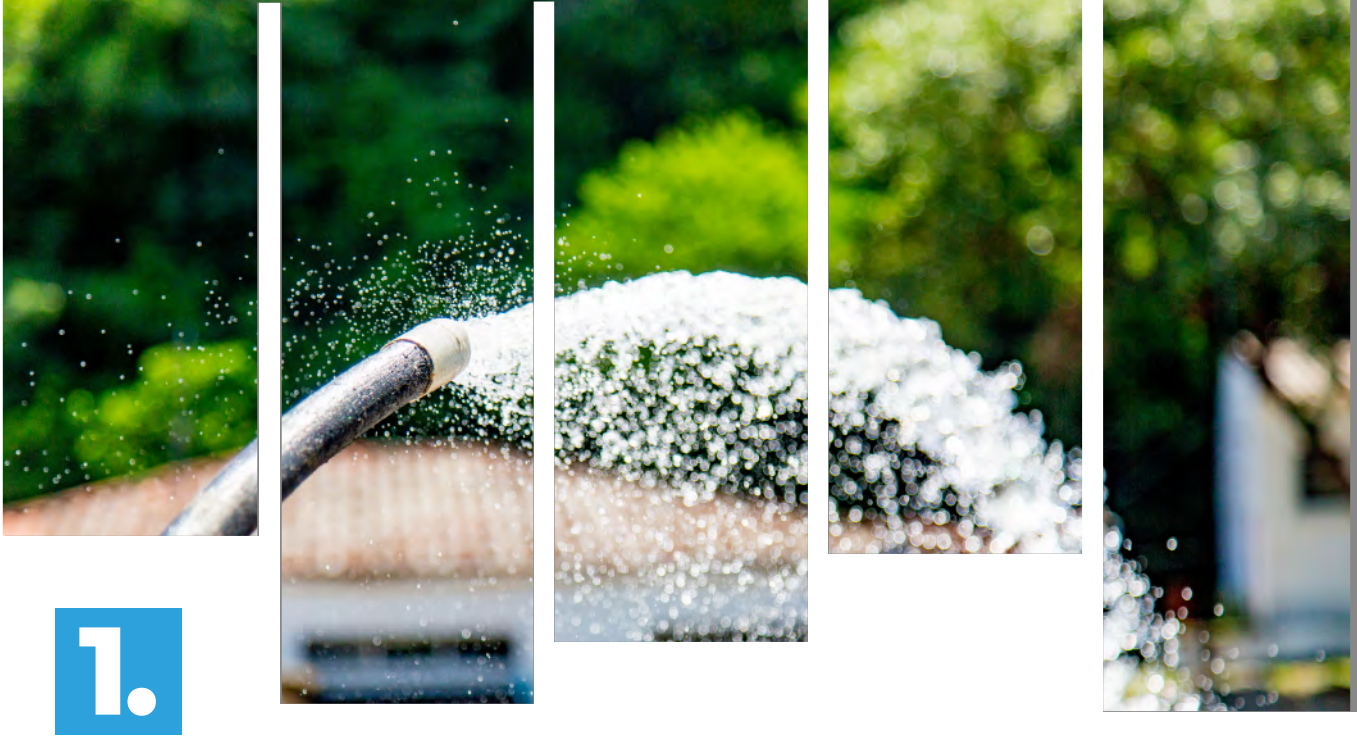
500 Personal Essmar

Aseo: 174.943
Supervisión e Interventoría del servicio de Aseo y Aprovechamiento.

Acueducto: 124.465
Producción y comercialización de agua potable.

Alcantarillado: 117.321
Recolectar y conducir las aguas residuales para su disposición en el emisario submarino.

Alumbrado público 498.562



1.

Garantizar la calidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios

En el distrito de Santa Marta existe una problemática en el abastecimiento de agua potable y la eficiencia de los servicios de alcantarillado debido principalmente a un déficit del recurso hídrico que se ha profundizado con el pasar de los años, los fenómenos sociales de migración y el crecimiento natural de la población. A través de este objetivo la entidad busca garantizar no solo una operación adecuada sino también apuntar al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, para esto se han realizado estudios que permitan identificar alternativas tanto para el abastecimiento como para la eficiencia de las redes, los cuales apuntan a dar una solución definitiva a los problemas de la ciudad.

A continuación, se presentan los resultados de la gestión en el año 2023 en materia de calidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios de la entidad.

1.1 Calidad de agua

Desde la dirección de Acueducto se dio total cumplimiento a nuestro indicador más relevante que es el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua-IRCA, el cual tuvo el siguiente comportamiento:

Ilustración 1: Irca 2023

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Este comportamiento obedece a las distintas acciones realizadas desde las áreas que hacen parte de esta dirección, las cuales se describen a continuación:

1.2 Producción

Durante el año 2023 se realizaron las siguientes actividades con el fin de optimizar el proceso de potabilización:

- Habilitación de la captación de Matogiro logrando una recuperación de caudal de aproximadamente 20 L/s.

Ilustración 2: Captación Matogiro

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación de bomba de recuperación de pérdidas en la PTAP Mamatoco de aproximadamente 7 L/s.

Ilustración 3: Instalación de bomba PTAP Mamatoco

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Reducción de pérdidas en la PTAP Mamatoco en aproximadamente un 70%.

Tabla 1: Porcentaje promedio perdida 2023

PLANTA MAMATOCO					
MES	Caudal Prom entrada (L/s)	Caudal Prom Salida (L/s)	Caudal Prom perdida (L/s)	%Prom perdida 2022	%Prom perdida 2023
ENERO	747	695	52	6.11	6.96
FEBRERO	722	689	33	10.82	4.57
MARZO	646	616	30	15.78	4.64
ABRIL	578	551	27	16.46	4.67
MAYO	575	529	46	16.33	8.00
JUNIO	638	580	58	18.78	9.09
JULIO	725	685	40	7.76	5.52
AGOSTO	713	664	49	12.45	6.87
SEPTIEMBRE	713	674	39	10.63	5.55
OCTUBRE	699	660	39	13.33	5.58
NOVIEMBRE	687	658	29	12.50	4.30
DICIEMBRE	726	709	17	10.86	2.38

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Optimización de la dosificación del insumo químico Policloruro de Aluminio en la PTAP El Roble y PTAP Mamatoco por medio de implementación cubas y bombas dosificadoras y reubicación del punto de dosificación respectivamente.

Ilustración 4: Sistema de dosificación de cloro

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

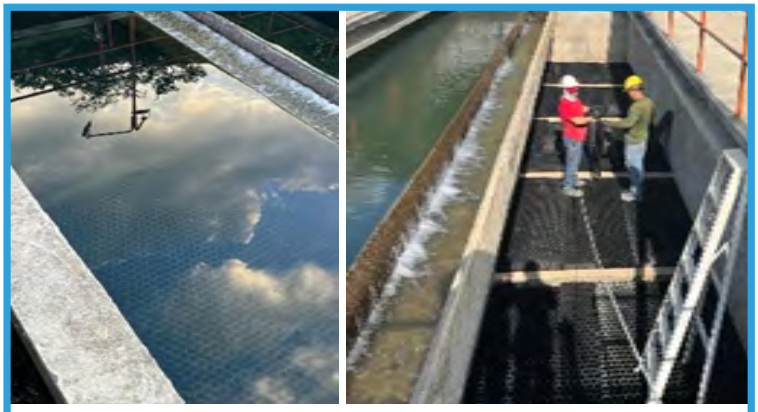
- Instalación del sistema de desinfección multietapas con hipoclorito de sodio en la PTAP El Roble para disminuir el riesgo de contaminación.

Ilustración 5: sistema de desinfección multietapas con hipoclorito de sodio en la PTAP El Roble

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Cambio de paneles de sedimentación en la PTAP El Roble a través de la reactivación del contrato de optimización del roble.

Ilustración 6: paneles de sedimentación en la PTAP El Roble.



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación de medidor en línea en el módulo 1 de la PTAP Mamatoco, garantizando mayor control sobre los parámetros de la operación.

Ilustración 7: Instalación de medidor en línea en el módulo 1 de la PTAP Mamatoco

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación de cárcamos para tuberías de conducción del coagulante para optimización del químico en caso de presentarse fugas.

Ilustración 8: Instalación de cárcamos

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Con el apoyo de EPM se realizó la calibración los equipos de medición en línea, quedando habilitados la medición de los siguientes parámetros:

  - pH, agua distribución Tanque 1 de la PTAP Mamatoco.
  - Cloro residual, agua distribución Tanque 1 de la PTAP Mamatoco.
  - Turbiedad, agua cruda PTAP El Roble.

Ilustración 9: Equipos de medición en línea

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se realizaron capacitaciones con la finalidad de reforzar criterios técnicos en cuanto a los procesos de coagulación y desinfección, específicamente en los siguientes temas:

  - Procesos de dosificación de coagulante para clarificación del agua.
  - Manejo de emergencias con materiales peligrosos.
  - Proceso de desinfección de agua para consumo humano.
  - Manejo seguro del cloro.
  - Almacenamiento y manipulación segura de sustancias químicas.

Ilustración 10: Capacitaciones procesos de coagulación y desinfección

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Implementación los siguientes formatos de control de los procesos de las PTAP´S y sistema de desinfección de pozos subterráneos:

  - Formato Ensayo de Jarras.
  - Formato de Dispositivos de Seguimiento y Medición.
  - Monitoreo Sistema de Cloración de Pozos Subterráneos.

- Adjudicación de contratos para insumos químicos Policloruro de Aluminio, Cloro Gas e Hipoclorito de Sodio: se tomó la determinación de dividir los contratos de suministro de en dos, uno para el suministro de desinfectantes (Cloro Gas e Hipoclorito de Sodio) y otro para el suministro de coagulante, además de esto se realizó contratación para tres años de suministro de cada uno de los insumos haciendo más llamativa la oferta para los proveedores. Al segregar los contratos se dio un ahorro de $3,358,044,216.

Ahorro:
$3,358,044,216

Los contratos adjudicados son:

- CTO 025: Suministro del Insumo quimico PAC (Policloruro de Aluminio) con su adecuado y respectivo transporte a los sitios de aplicación, sistemas de almacenamiento del producto y sistemas de dosificación y aplicación en las plantas de tratamiento de agua potable de la ESSMAR. E.S.P

- CTO 024: Suministro de los insumos químicos cloro gas e hipoclorito de sodio para los procesos de desinfección en la potabilización de las plantas de tratamiento de agua potable y fuentes de agua subterránea de la ESSMAR E.S.P

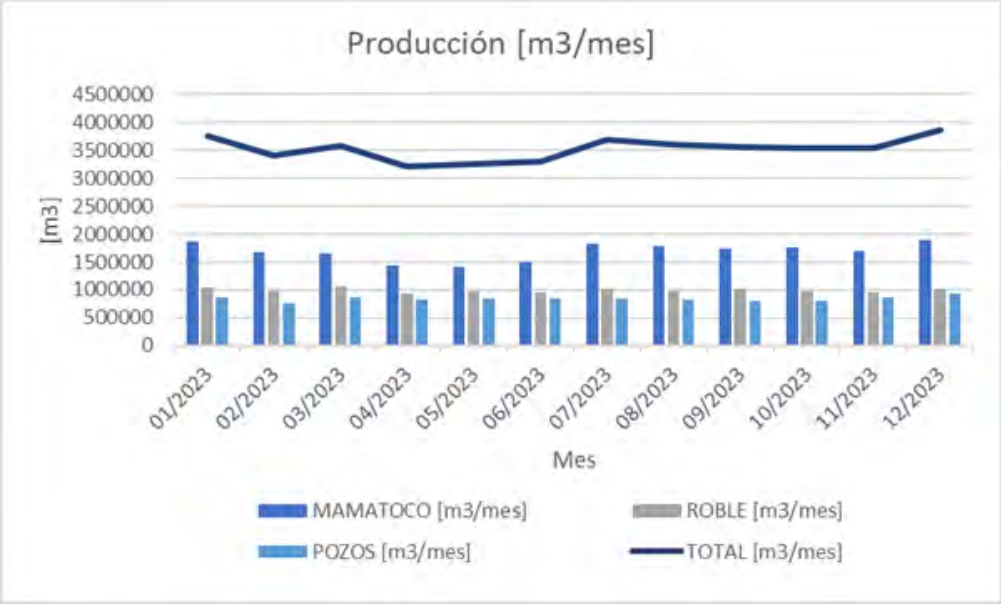
- Mejoramiento en las condiciones de almacenamiento del Hipoclorito de Sodio utilizado para la desinfección de las fuentes subterráneas.

Ilustración 11: Tanque de almacenamiento hipoclorito

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

El comportamiento de la producción de las fuentes superficiales y subterráneas obedeció las condiciones climáticas típicas de la región determinadas por la zona de confluencia intertropical, como resultado de esto disminuyó en abril, mayo y junio como se evidencia a continuación:

Ilustración 12: Producción por tipo de fuente



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Tabla 2: Producción 2023

MES	MAMATOCO [m³/mes]	ROBLE [m³/mes]	POZOS [m³/mes]	TOTAL [m³/mes]
01/2023	1,864,817	1,033,704	864,304	3,762,825
02/2023	1,666,602	986,017	748,428	3,401,047
03/2023	1,650,702	1,054,915	864,142	3,569,759
04/2023	1,429,065	941,173	830,195	3,200,433
05/2023	1,415,802	977,891	856,040	3,249,733
06/2023	1,502,534	950,427	851,399	3,304,360
07/2023	1,825,785	1,009,791	851,580	3,687,156
08/2023	1,779,649	984,343	834,120	3,598,112
09/2023	1,748,275	1,010,957	806,981	3,566,213
10/2023	1,767,753	966,339	801,119	3,535,211
11/2023	1,704,900	958,236	866,479	3,529,615
12/2023	1,897,800	1,028,978	931,835	3,858,613

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Referente al consumo de químicos empleados para el proceso de potabilización, se utilizaron las siguientes cantidades:

Tabla 3: Consumo de insumos químicos 2023

MES	COAGULANTE [Kg]			HIPOCLORITO [Kg]			CLORO GAS [Kg]		
	Mamatoco [Kg]	Roble [Kg]	TOTAL [Kg]	Mamatoco [Kg]	Roble [Kg]	POZOS [Kg]	Mamatoco [Kg]	Roble [Kg]	TOTAL [Kg]
ene-23	1,330	20,647	21,977	250	0	33,798	4,594	2,483	7,077
feb-23	0	11,924	11,924	500	0	37,000	3,995	2,237	6,232
mar-23	2,793	13,252	16,045	0	0	35,500	3,827	2,357	6,184
abr-23	8,911	26,769	35,680	500	0	38,500	3,362	2,310	5,672
may-23	24,206	45,514	69,720	500	0	37,774	2,944	2,406	5,350
jun-23	35,853	45,563	81,416	500	250	37,024	3,494	2,268	5,762
jul-23	27,905	36,416	64,321	500	250	40,500	4,017	2,484	6,501
ago-23	39,156	33,349	72,505	250	1,250	41,250	4,047	2,292	6,339
sep-23	33,346	31,192	64,538	500	5,000	35,244	3,794	2,095	5,889
oct-23	42,748	36,573	79,321	250	250	43,822	4,062	2,356	6,418
nov-23	39,333	35,792	75,125	250	1,000	40,000	3,693	2,364	6,057
dic-23	6,967	25,829	32,796	4,750	1,000	39,298	3,777	2,556	6,333
TOTAL	262,548	362,820	625,368	8,750	9,000	459,710	45,606	28,208	73,814

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En 2023, se recibieron dos visitas por parte de la Secretaría de Salud Distrital para evaluar el IRABA, según la normativa vigente los días 17 de mayo y 30 de noviembre, con resultados satisfactorios.

- Se obtuvo la certificación por competencias para el personal del área de producción-abastecimiento por parte del SENA en Potabilizar Agua de Acuerdo con Manuales Operativos y Normativas. Código: 280201221.

1.3 Agua No Contabilizada (ANC)

Desde el área de Agua No Contabilizada nos centramos en los objetivos de la empresa respecto a la recuperación de perdidas, mejoramiento del IANC y la erradicación de irregularidades, todas estas acciones siempre direccionadas al mejoramiento del recaudo por medio de la recuperación de fluido. Dentro de las acciones realizadas se encuentran:

- Para el año 2023, se continuaron las campañas de detección de conexiones fraudulentas o alteraciones inconsultas de la medición o de las acometidas, en total se levantaron 147 actas de irregularidades; entre estas se realizó revisión de irregularidades de predios ubicados en el sector sur de la ciudad con el fin de identificar cuales están conectados a la infraestructura de alcantarillado operada por la empresa y no es facturado.

Ilustración 13: Conexiones fraudulentas

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se inicio con revisión de los predios facturando 0 m3 para verificar el motivo y las anomalías que llevan a la facturación mencionada, en los barrios El Rodadero, Centro.

Ilustración 14: Predios con consumo 0

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se inicia revisión de lavaderos ubicados en la ciudad para identificar si se abastecen con pozos subterráneos propios, además de realizar el correcto cálculo del volumen vertido a la infraestructura de alcantarillado y facturarlo.

Ilustración 15: Revisión de lavaderos

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el año 2023, se logró bajar un 0,68% el índice de IANC, iniciando en el mes de enero con un 58,69% y culminando para el mes de noviembre en un 58,01% lo cual es de suma importancia en el control de pérdidas que se presentan en la prestación del servicio de acueducto, ya que esto afecta de manera importante en las pérdidas económicas de la Empresa.

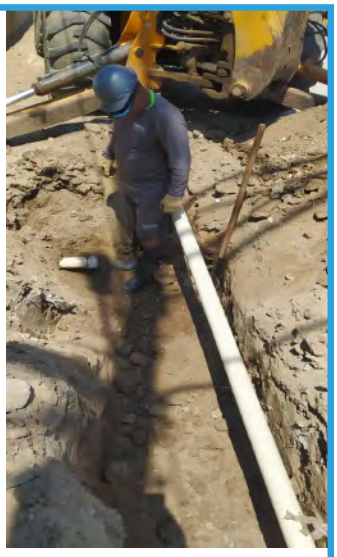
Ilustración 16: IANC 2023

Indicador	ene 2023	feb 2023	mar 2023	abr 2023	may 2023	jun 2023	jul 2023	ago 2023	sep 2023	Oct 2023	Nov 2023
IANC	58.69 %	58.65 %	58.84 %	58.57 %	58.20 %	58.13 %	57.75 %	57,62%	57,80%	58,04%	58,01%

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se realizaron trabajos de instalaciones de redes de distribución en el barrio Tamaca – Tayrona del sector El Líbano, con la normalización de instalación de acometidas domiciliarias y medidores a 150 usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado, Cabe aclarar que estos usuarios están conectados al servicio de agua potable por medio de tuberías ilegales, sin especificaciones técnicas y sin ser medidos.

Ilustración 17: Instalación de redes de distribución barrio Tamacá



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se realizaron trabajo de normalización de 60 viviendas en el barrio Ensenada Juan 23, los cuales se abastecían de manera informal de la tubería de conducción que abastece el sector. Esta situación generaba derramamiento constante de agua potable y pérdidas técnicas. Con estos trabajos se le garantiza el servicio hasta las viviendas en mención además de ingresarlos a la base de datos comercial de la empresa disminuyendo así las pérdidas comerciales en el IANC.

- Se iniciaron trabajos de sectorización y gestión de la demanda en el barrio Divino Niño 2. Esto con el fin de mejorar presión, tiempo de abastecimiento y aumento de facturación, con instalación de válvulas y puntos de abastecimiento seguro.

Ilustración 18: Trabajos de sectorización barrio Divino Niño 2

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se realizaron la extensión de la red en el barrio Bello Horizonte sector de manantial con 170 metros lineales de tubería PVC en 6” para beneficiar 12 predios en este importante sector turístico.

Ilustración 19: Extensión de red barrio Bello Horizonte

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En el marco de los trabajos de reposición de redes realizados por el distrito de Santa Marta en la carrera 5ta entre avenida del Ferrocarril, calle 22 y el Centro, el área de ANC realiza trabajos de normalización y vinculación de los locales comerciales y viviendas que no se encuentran en la base de datos de clientes de la ESSMAR E.S.P y que contaban con el servicio de acueducto.

Ilustración 20: Reposición de redes carrera 5ta

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Debido a la imposibilidad del llenado del tanque de Pastrana desde la EBAP Candelaria, el cual abastece a los barrios María Eugenia y Pastrana, se inicia la desconexión de tuberías irregulares sobre la línea de impulsión de la estación. Desde el área de ANC, se realiza la desconexión de 12 tuberías conectadas de manera ilegal sobre la línea de impulsión de diámetros desde ½" hasta 1". Estos trabajos dieron como resultado el retorno del llenado del tanque de Pastrana, devolviendo el servicio a los barrios dependientes de este.

Ilustración 21: Desconexión de irregularidades Maria Eugenia y Pastrana

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se normalizó el servicio en la Mz 4 de Ciudad Equidad, con la instalación de una válvula para poder controlar el servicio y abastecer de manera eficiente esta comunidad.

Ilustración 22: Normalización Mz 4 de Ciudad Equidad

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Logramos la reposición de 118 acometidas en trabajos de mi calle y sectores con instalaciones artesanales.
- Se normalizaron 25 construcciones, las cuales hacían uso del servicio en remodelaciones, independizaciones o nuevos proyectos.
- Vinculamos 214 usuarios incorporados a nuestra base comercial debidamente medidos.
- Normalizamos y/o acondicionamos 4 puntos de abastecimiento seguro equipados con flautas en cerro Tres Cruces (50 puntos), Nacho Vives (25 puntos), Divino Niño (10 Puntos).
- Se desvincularon 33 usuarios en los trabajos de ampliación de la calle 30.

1.3 Distribución

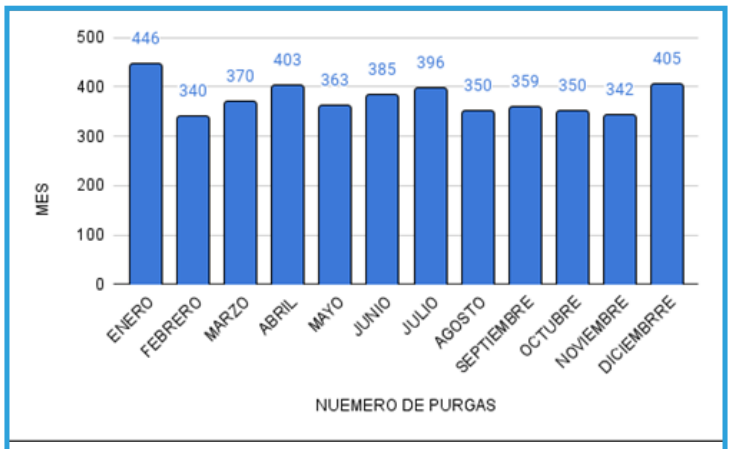
- Para el mes de octubre, para el personal de distribución, se lograron adquirir 10 dispositivos móviles con el objetivo de tener control, seguimiento y registro de los operativos de distribución a través las generaciones de ordenes de trabajo.

Ilustración 23: Captura de pantalla software de operaciones

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

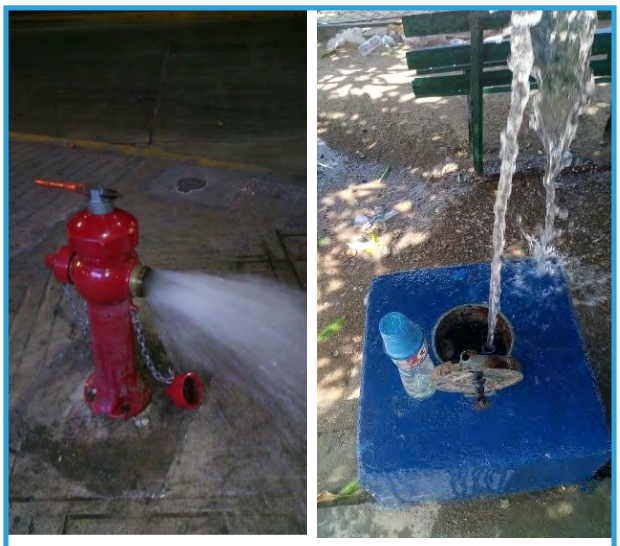
- Durante el año 2023, se realizaron 4.509 purgas en red de distribución a través de hidrantes, puntos hidráulicos a piso de red y puntos de muestreo, con el fin de limpiar y expulsar sedimento y así mejorar y mantener el Índice de Riesgo de Calidad de Agua.

Ilustración 24: Purgas en hidrantes y puntos de muestreo



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Ilustración 25: Hidrantes y puntos de muestreo



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de diciembre, supervisado por la Dirección de Acueducto, se ejecuta el contrato 071 de lavado y desinfección de 17 tanques de almacenamiento y estaciones de bombeo de acueducto, que requieren mantenimiento semestral, cumpliendo la normativa vigente de la calidad del agua para consumo humano, además de garantizar y fortalecer la continuidad y presión del servicio. A continuación, se relacionan los tanques lavados durante la ejecución y supervisión del contrato.

- Para el año 2023, se logró bajar un 0,68% el índice de IANC, iniciando en el mes de enero con un 58,69% y culminando para el mes de noviembre en un 58,01% lo cual es de suma importancia en el control de pérdidas que se presentan en la prestación del servicio de acueducto, ya que esto afecta de manera importante en las pérdidas económicas de la Empresa.

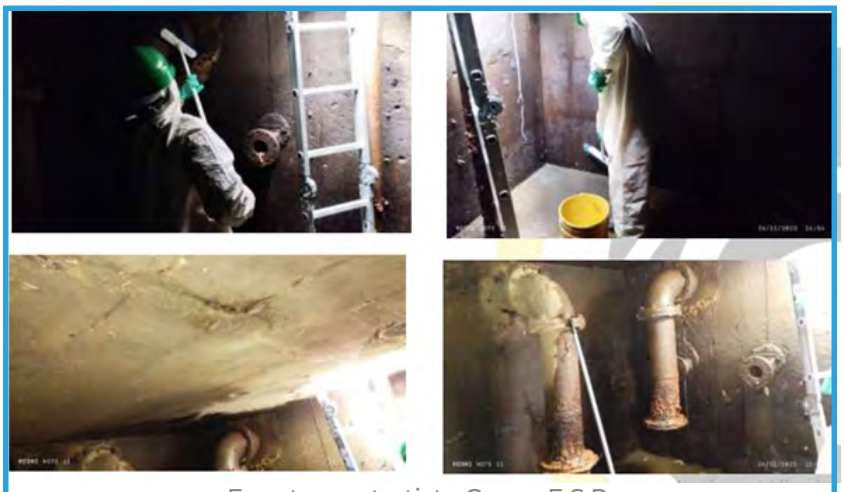
Ilustración 26: EBAP San Jorge Nueva Tanque 1

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 27: EBAP San Jorge Nueva Tanque 2

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 28: EBAP San Jorge Vieja Tanque 3

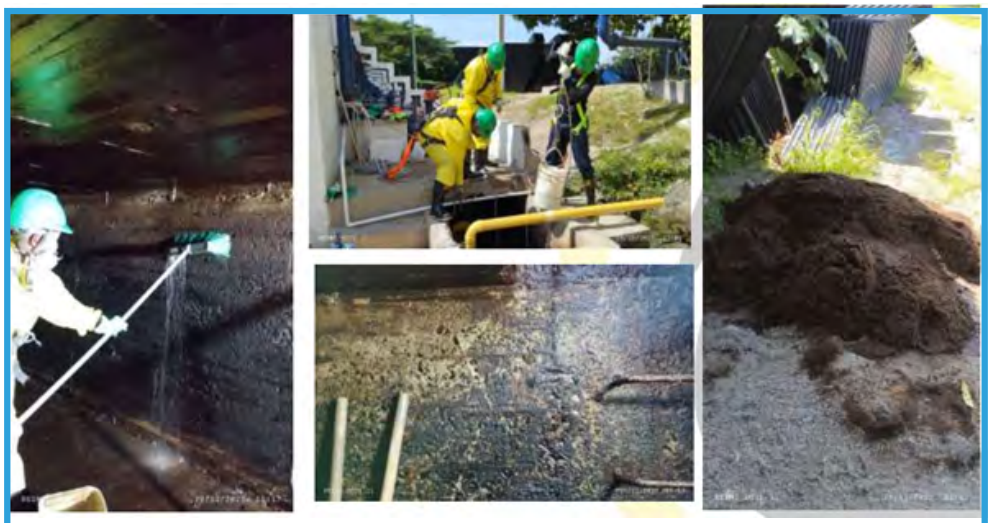


Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 29: EBAP Cárcamo de la U

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 30: Tanque 1 de la PTAP El Roble

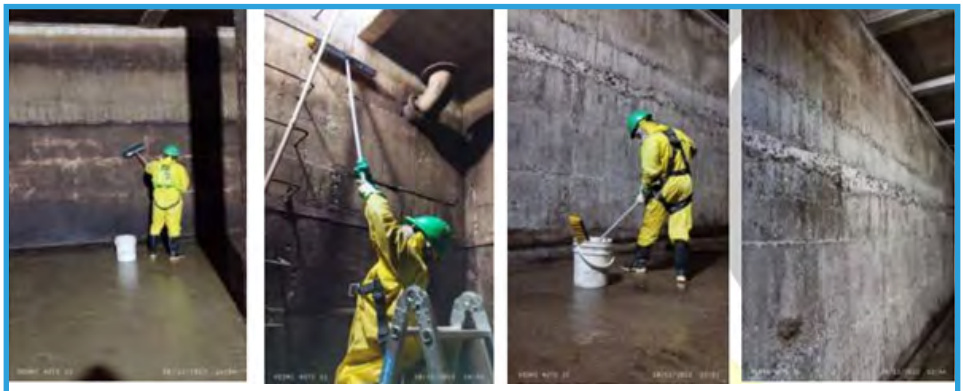


Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 31: EBAP Gaira Rebombeo

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 32: Tanque Comuna 5 Luis R. Calvo – Módulo 1



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 33: Tanque 2000

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 34: EBAP San Fernando

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

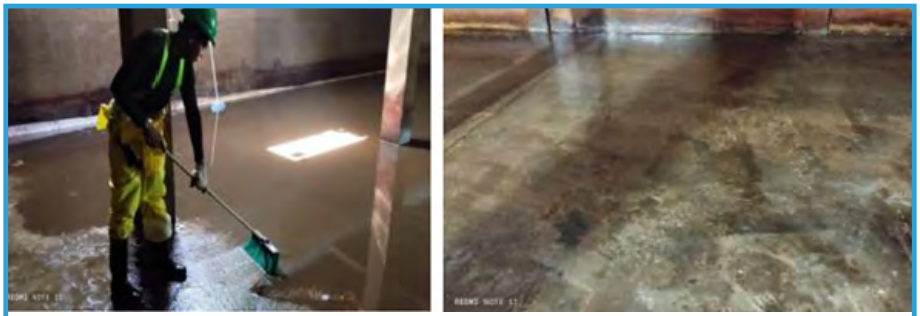
Ilustración 35: Tanque San Fernando

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 36: Tanque 3 de la PTAP Mamatoco

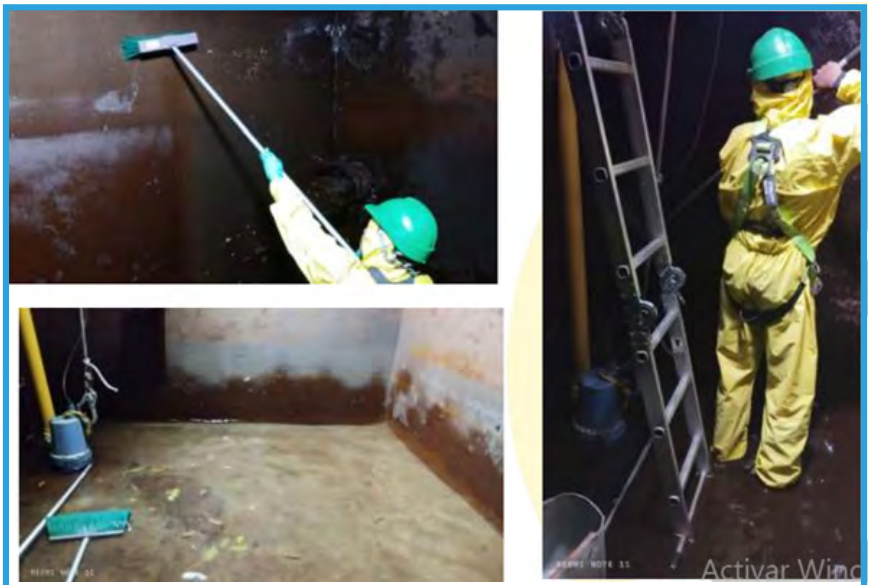
Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 37: Tanque 2 De Tres Cruces



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 38: EBAP Bastidas Tanque 1

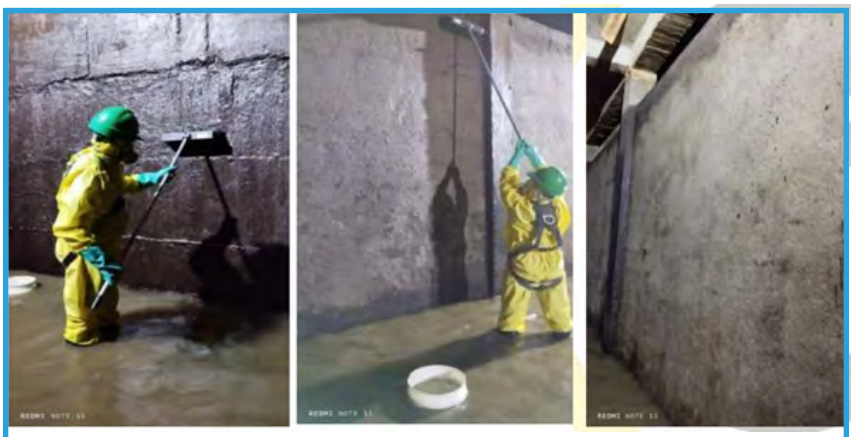


Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 39: EBAP Bastidas Tanque 2

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 40: Tanque Comuna 5 Luis R. Calvo Módulo 2

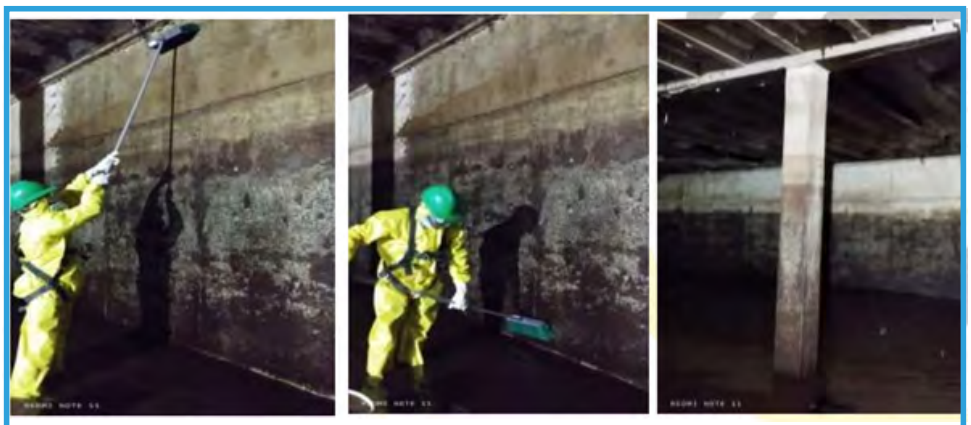


Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 41: EBAP Santa Helena – Tanque 1500

Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 42: EBAP Jardín



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

- Para el primer semestre del 2023, como plan piloto de inspección y mantenimiento de hidrantes se inició por el barrio El Centro, El Bosque, Bolivariana, Boulevard de las Rosas, Mamatoco, Villa Marbella y La Ciudadela; posteriormente se priorizará reposición e instalación de hidrantes, los cuales además de actuar como puntos de abastecimiento hidráulicos para emergencias por conflagraciones, también cumplen la función de purgar la red de acueducto.

- Para el año 2023, desde la Dirección de Acueducto se ha implementado priorizaciones del servicio de distribución, esta labor se ejecuta diariamente, haciendo seguimiento e identificando fallas en el suministro para atención inmediata.

- Reducción de los tiempos de distribución en comuna 5, estableciendo en una frecuencia de 12 a 15 días por sector, se resalta que estaban en 25 días.

- Reducción de la distribución del 17 de Diciembre el cual se encontraba en 8 días y se disminuyó a solo 3 y medio, mismo caso y mismos resultados para el sector de Juan XXIII.

- Acuerdo verbal entre Villa Concha y el área de acueducto, se resalta que dicho sector tenía un promedio de 14 días (se demoraba el servicio en esta zona), lo que generaba atrasos en sectores como Chimila 2 y Chimila 1,Galán, Vista linda, Ondas del Caribe, Pantanos, Fundadores, 8 de Diciembre, Divino Niño 1, Divino Niño 2, debido a estos atrasos se presentaban bloqueos e inconformismo en el sector, con los acuerdos pactados hemos logrados disminuir a 9 días el tiempo de prestación del servicio en la zona de Villa Concha.

- Optimización la distribución del servicio de acueducto aportado por los pozos habilitados y/o recuperados su caudal con el contrato de mantenimiento de pozos.

- Optimización del servicio en el barrios Las Vegas con el mantenimiento del pozo Las Vegas, al beneficiar a 564 usuarios.

Ilustración 43: Optimización barrio Las Vegas

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Optimización del servicio en el barrios Santa Clara con el mantenimiento del pozo Santa Clara, al beneficiar a 432 usuarios.

Ilustración 44: Optimización barrio Santa Clara

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Optimización del servicio en los barrios Boulevard de Rosas y Villa del Carmen con el mantenimiento del pozo 8, al beneficiar a 2.391 usuarios.

Ilustración 45: Optimización del servicio barrio Boulevard de Rosas y Villa del Carmen

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Optimización del servicio en los barrios Bavaria y Minuto de Dios con el mantenimiento del pozo 8, al beneficiar a 1.348 usuarios.

Ilustración 46: Optimización del servicio barrio Bavaria y Minuto de Dios

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Optimización del servicio a 14 barrios del sector hidráulico Zona P1 POZOS 20, 25 y Ciudad del sol, usuarios beneficiados 6.049.

Ilustración 47: Optimización del servicio a 14 barrios del sector hidráulico Zona P1

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Incremento de la instalación de tapas de seguridad y válvulas con actuadores para evitar la manipulación de válvulas y que así no se afecte o retrase los operativos de distribución.

En materia de obras:

- En el barrio 17 de diciembre se realizó la instalación de 100 metros de tubería PEAD de 3" y la reposición de 28 acometidas nuevas con lo cual se logró el mejoramiento de la prestación del servicio y la reducción de perdidas técnicas por fugas.

Ilustración 48: Instalación de tuberías barrio 17 de Diciembre

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

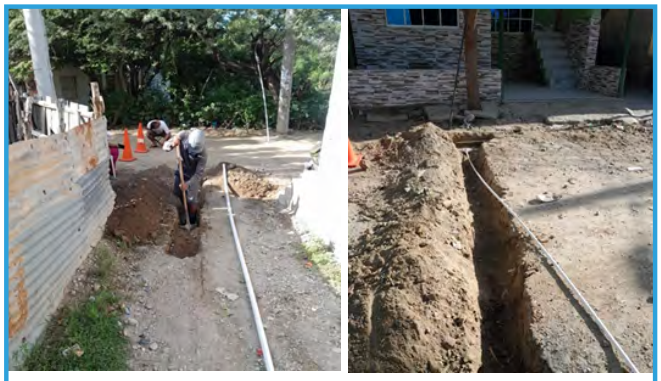
- En el Barrio de Luis R Calvo se instalaron 18 metros de tubería en Pvc de 3", mejorando el servicio en el sector y reduciendo las pérdidas que se ocasionaban, así como la instalación de 20 collarines que benefician a 20 familias.

Ilustración 49: Instalación de tuberías barrio Luis R. Calvo

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se realizó empalme en tubería de 3" PVC con codo de 3"×90, instalando (18) metros de tubería pvc de 1"¼, sobre la carrera 22 entre calles 2A de nacho vives y 2B de San Fernando.

Ilustración 50: Empalme sobre la carrera 22 con 2



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En el barrio Miguel Pinedo pantano se realizó la instalación de 50 metros de tubería PVC de 4” con la cual se logró dar solución que a varios reportes relacionados con los problemas de calidad de agua en el sector.

- Para el mes de enero, en el barrio El Líbano se ejecutó plan de sectorización para prestar el servicio frecuenciado por sectores y así garantizar el servicio en su totalidad. El trabajo consistió en delimitar el barrio en dos sectores, con instalación de 4 válvulas HD de 3” y 4”.

Ilustración 51

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de febrero, en el barrio Cristo Rey Calle 147 con carrera 8D, se presentaba deficiencia del servicio, ya que la comunidad del barrio Ana Carolina, se encuentra conectada artesanalmente en la cota más baja de la red de distribución del sector, afectando a la parte más alta del sector en mención; por tal razón se realizó instalación de una válvula de 3" HD para evitar que se descuelgue el agua hacia la parte baja y que así, el operativo de distribución sea exitoso.

Ilustración 52

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de febrero, con el fin de mejorar la prestación del servicio de los barrios Gaira Quemada y Zarabanda, se realizó derivación de 6" de la línea de conducción 24" de la PTAP El Roble, el trabajo consistió en instalar una TEE Partida de 24" x 6"; producto de este trabajo se está prestando actualmente el servicio en un menor tiempo con mayor alcance, continuidad y presión del servicio, donde pasamos de suministrarles el servicio cada 8 días durante 48 horas a prestarles un servicio cada 8 días en 24 horas a satisfacción de todos los usuarios y asentamientos subnormales ubicados en la parte alta de estos barrios.

Ilustración 53

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de febrero, en el barrio Villa del Carmen y aledaños, se realizó empalme de la tubería de 6” PVC de la estación Cárcamo de la U a la tubería de 6” PEAD anillo de la red de distribución del barrio, con el fin de mejorar el suministro del servicio en el sector

Ilustración 54

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de febrero, con el fin de aumentar presiones en el barrio 13 de Junio; se detectó que la válvula de 16” ubicada en la carrera 4 con calle 22 se encontraba dañada, por lo tanto, se procedió hacer reposición de esta, para evitar que el flujo de agua se descolgara por dicha derivación y afectara afectar el servicio en el sector del barrio 13 de Junio.

Ilustración 55

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de febrero, para mejorar el funcionamiento del tanque de almacenamiento 2000, se habilitó rebose para que se llene hasta los 3,40 metros de altura rebosando por la tubería habilitada; para aumentar presión y continuidad del servicio en el barrio Nacho Vives, ya que antes se llenaba hasta los 2,80 metros quedando algunos sectores de la parte alta con falencias del servicio.

Ilustración 56

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de abril, con el objetivo de mejorar el servicio de acueducto en el barrio Nuevo Tejares del Libertador se instaló ventosa en línea de impulsión de la EBAP Cárcamo de la U hacia el barrio de 8” PVC; como resultado de esta intervención se evidenció aumento de presión en las últimas manzanas

Ilustración 57

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de mayo, con el objetivo de mejorar el servicio de acueducto en el barrio Cristo Rey se instaló dos ventosas en 2” HD, una en la tubería de conducción de 8” PVC en la calle 147 con carrera 4 y otra en la tubería de 8 PEAD en calle 147 con carrera 9; como resultado de esta intervención se evidenció aumento de presión en la carrera 9 y 9A sector Las Iguanas.

Ilustración 58

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de mayo, con el fin de mejorar la producción del pozo 25 se instala ventosa en 2” HD a la salida del pozo, aumentando la presión de este.

Ilustración 59

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de julio, con el fin de evitar manipulación de válvulas en el barrio Nuevo Tejares del Libertador, se procedió a instalar una válvula control de 8” HD en tubería PEAD en la manzana 15 del barrio en mención; está impedirá el paso del flujo hacia las Torres de Tejares del libertador, dejando el servicio sectorizado hacia el barrio Nuevo Tejares del libertador, aumentando presión y efectividad del operativo de distribución frecuenciado

Ilustración 60

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de julio, en el barrio Bolivariana se procedió estratégicamente a suministrar el servicio del Pozo INEM al barrio, por una derivación de 10” del pozo en la av. del Libertador; para dicho suministro se realizó adecuaciones para dejar operativa la tubería, con instalación de válvulas e hidrantes, producto de este trabajo aumento presión y continuidad y los usuarios quedaron a satisfacción con el servicio.

Ilustración 61

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de septiembre, se realizó reposición de válvula mariposa de 20” HD sobre línea de conducción Troncal de la Planta de tratamiento Mamatoco, la cual presentaba daño en el eje; dicha válvula cumple la función de límite en la distribución del servicio de acueducto entre el sector de Zona de Pozos y el sector de la Ciudadela, calle 30 y Bavaria.

Ilustración 62

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de septiembre, en el barrio Gaira de la calle 14, 15 y 16 con carrera 10, se venía presentado desabastecimiento del servicio de acueducto, por lo cual se realizó sondeos en la red e instalación de empalme en tubería de 12" a 4" AC con TEE partida bridada, notando una mejoría inmediata en la continuidad y presión del servicio de acueducto en el sector.

Ilustración 63

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de septiembre, se realizó trabajos acordados con La Universidad del Magdalena para la puesta en operación del pozo Unimagdalena para reforzar la red de distribución de agua con el caudal remanente, con la entrada del pozo a la red de distribución se logró aumentar la continuidad del servicio a 12 barrios correspondientes a los Laureles, El Trébol, El Piñón, Portal Universitario, Villa Del Mar, Villa Marina, Villa Mónica, Villa Trinidad, Villa del Carmen, Villa Universitaria, Villa Marbella y Boulevard de las Rosas.

Ilustración 64

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En septiembre, se realizaron trabajos de conexión del pozo Bavaria hacia el barrio Bavaria, para mejorar el servicio al sector de los edificios situados detrás de MCDONALDS.

Ilustración 65

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En septiembre, con el objetivo de mejorar el servicio de acueducto en los barrios Simón, Las Vegas y Salamanca, se ejecutó trabajos de sectorización, con instalación de válvulas.

Ilustración 66

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En octubre, se instaló ventosa a la salida de la línea de impulsión del pozo Santa Clara, para mejorar su funcionamiento.

Ilustración 67

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En el mes de octubre, Se realizo trabajos de sondeo en la red de distribución en la calle 6 con carrera 8, calle 4 con carrera 9 y carrera 7 con calle 5en tubería de 4” y 3” HD, con el objetivo de mejorar la distribución del servicio de acueducto en el barrio.

Ilustración 68

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En el mes de octubre, se realizó trabajos de instalación de tubería y empalmes, para suministrar el servicio de acueducto por red al edificio Venecia como alternativa.

Ilustración 69

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de octubre, después de la puesta en operación del pozo Santa Clara, se ejecutó trabajos de conexión del pozo hacia el barrio Mamatoco, con el fin de que en época de sequía este barrio se pueda abastecer con caudal del pozo y el caudal utilizado de la PTAP Mamatoco para dicho barrio sea utilizado para otra línea de salida de conducción que lo requiera.

Ilustración 70

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de noviembre, el barrio Portal de las avenidas actualmente cuenta con redes de distribución artesanales tipo manguera de riego; lo que ocasiona e incrementa la obstrucción imposibilitando el paso del fluido por la red hacia las acometidas domiciliarias, por tal razón se cambió ciertos trabajos de mangueras en tuberías de 3” PVC.

Ilustración 71

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de diciembre, se ejecutó trabajos de habilitación de líneas de salida del tanque 2 de cruces, para colocarlo en funcionamiento en caso de que se realizó la reestructuración del tanque 1 de 3 cruces.

Ilustración 72

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Para el mes de diciembre, se instaló válvulas de 8” HD en la calle 30 con el objetivo de delimitar y/o sectorizar el fluido hacia el barrio El Pando, y así aumentar mayor presión en la cola de red del barrio como las mz 14, 61 y 62.

Ilustración 73

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En diciembre, para mejorar y/o aumentar la eficiencia de los operativos de distribución del barrio San José del Pando; se realizaron trabajos de bypass de los pozos U4 y U2 de la estación colinas y que se conduzcan directamente hacia la estación San José del Pando.

Ilustración 74

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Se realizo la recuperación física de más de 32 puntos de toma de muestras y cuyas acciones consistieron adecuación de la parte hidráulica, pintura, hechura de desagüe, aplicación de grava o reconstrucción total por no cumplir con los requerimientos mínimos para la toma de muestras.

Ilustración 75

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En total se instalaron 1332 metros de tuberías en redes de distribución.

- En materia de fugas: Se presenta un cuadro resumen con todas las atenciones que tuvimos en materia de fuga.

Ilustración 76

TUBERIA		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO HABIA FUGA	VISITA	47	43	45	42	25	44	58	66	73	59	53	72	627
PREDIO ACOMETIDA	FUGAS DE 1/2 A 2"	121	178	146	70	71	157	155	156	97	135	110	121	1517
DISTRIBUCCION	FUGAS DE 3" A 6"	50	40	32	33	21	39	44	56	65	63	59	43	545
CONDUCCION	FUGAS DE 8" A 12"	2	6	11	2	6	3	15	19	18	9	10	5	106
ADUCCION Y CONDUCCION	FUGAS DE 18"	5	4	6	3	1	5	21	28	18	10	9	11	121
TOTAL		225	271	240	150	124	248	293	325	271	276	241	252	2916

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Como se observa de enero a diciembre, se atendió una media de 260 fugas, coincidiendo con el periodo de lluvias donde por la disponibilidad del recurso hídrico, se pueden mantener las líneas presurizadas más largamente causando mayores afectaciones en las redes de distribución. que se extendió hasta diciembre hacia las zonas rurales.

- Se corrigieron 16 fugas sobre las líneas de aducción en donde se retiraron reparaciones que fueron hechas de forma rudimentaria y se remplazaron por accesorios especializados para el manejo de este tipo de fugas que se presenta sobre tuberías de gran diámetro, Con estas acciones logramos la recuperación de un caudal aproximado de 30 a 40 L/S los cuales se trasportan hacia la planta de Mamatoco para su aprovechamiento.

Ilustración 77: Reparacion en la Finca Los Chivos aduccion 20" Pulg L Manzanares

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

1.5 Alcantarillado

Desde la dirección de alcantarillado se han realizado distintas actividades durante la vigencia para el mejoramiento de la prestación del servicio, como son: Reposición de 3400 metros lineales de tubería en diámetros variables entre 8" hasta 33", con el fin de optimizar y garantizar una óptima prestación en el sistema de alcantarillado, notablemente con la ejecución de estas obras de reposición se disminuyeron los reportes presentados por rebosamientos constantes de alcantarillado, denuncias por contaminación ambiental, denuncias por parte de la autoridad ambiental y rendimiento operativo en la atención de los reportes correctivos.

A continuación, relacionamos algunas de las obras más representativas en cuanto a disminución de rebosamientos de aguas residuales con el cambio realizado:

- Calle 20 carrera 21 Jardín: Se realizó la reposición de 104 metros lineales de red central de alcantarillado la cual se encontraba en material de asbesto cemento y fue cambiado a material de Novafort.

Ilustración 78

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Calle 16 Carrera 33 Santa Lucía: Se realizó la reposición de 9 metros lineales de red central de alcantarillado en material Novafort en diámetro de 8” pulgadas.

Ilustración 79

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- 07 de agosto calle 22 con carrera 22: Se realizó la reposición de 73 metros lineales de red de alcantarillado, la cual se encontraba completamente deteriorada y la construcción de 15 acometidas domiciliarias.

Ilustración 80

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- 8 Feb Cra 23 B#29E-3: Se realizó la reposición de 4 metros lineales de red de alcantarillado, la cual se encontraba completamente deteriorada.

Ilustración 81

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Los Ángeles Cra 5A entre calle 29 y 28A: Se realizó la reposición de 90 metros lineales de red de alcantarillado, la cual se encontraba completamente deteriorada.

Ilustración 82

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Almendros calle 11 con 17ª : Se realizó la reposición de 6 metros lineales de red de alcantarillado, la cual se encontraba completamente deteriorada.

Ilustración 83

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Almendros calle 11 con 17ª: Se realizó la corrección de fuga presentada en colector de 16" pulgadas en material novafort.

Ilustración 84

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Mza 2 casa 13 Urb el Pando: Se realizó la reposición de 6 metros lineales de red de alcantarillado, la cual se encontraba completamente deteriorada.

Ilustración 85

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Calle 11b # 16E - 53 Riasco: Se realizó la instalación de 35 metros lineales de red de alcantarillado en diámetro de 8" pulgadas.

Ilustración 86

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Riascos Calle 11 b carrera 17: Se realizó la reposición de 30 metros lineales de red de alcantarillado, la cual se encontraba completamente deteriorada.

Ilustración 87

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Carrera 33B calle 16 y 17 Santa Lucía: Se instalaron 152 metros de tubería de Novafort de 8 pulgadas, 39 acometidas domiciliarias y 4 manholes.

Ilustración 88

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Calle 23 entre 3 y 4 Gaira paraíso: Se inició obra de reparación de tubería en Gaira paraíso se instalaron 64 metros lineales en tubería de 8 “y se construyeron 8 acometidas domiciliarias.

Ilustración 89

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Optimización del sistema de alcantarillado Colector Norte en Pescaíto: Durante la vigencia 2023, se logró restablecer la prestación del servicio de alcantarillado sobre la calle 8 entre carrera 7 y 5 de Pescaíto, donde por el estado de la tubería el Colector Norte, este presento fallas estructurales que generaron una emergencia sanitaria debido a la complejidad de su reparación, para ello la ESSMAR E.S.P. dispuso de un equipo de trabajo con el fin de minimizar los riesgos por los daños ocasionados:

- Reposición con recursos propios de 90 metros lineales de colector norte en 33” pulgadas.

Ilustración 90

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Presentación ante la alcaldía distrital para declarar calamidad pública en el sector de Pescaíto.
- Protección con sacos de suelo cemento
- Señalización y cerramiento

Ilustración 91

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Participación con la comunidad.
- Instalación de máquinas tractobomba.
- Disposición de equipos succión presión.

Incremento de monitoreos diarios en el sistema de alcantarillado: Con la finalidad de mantener más actualizado el comportamiento del sistema de alcantarillado principalmente en sectores de mayor vulnerabilidad en la prestación del servicio de alcantarillado, se incrementó la ruta de recorrido de los priorizadores, ya que pasamos de tener 1 priorizador en jornada de 8 horas a tener 2 priorizadores en jornada de 16 horas diarias.

Mantenimientos preventivos: La dirección de alcantarillado en la vigencia 2023 con la planificación de una programación establecida logró limpiar 90508 metros lineales de tubería en todo el distrito de Santa Marta, lo que nos ayudó a minimizar los riesgos de reboses por obstrucciones y a tener en óptimas condiciones el sistema de alcantarillado.

Tabla 4: Mantenimiento preventivo

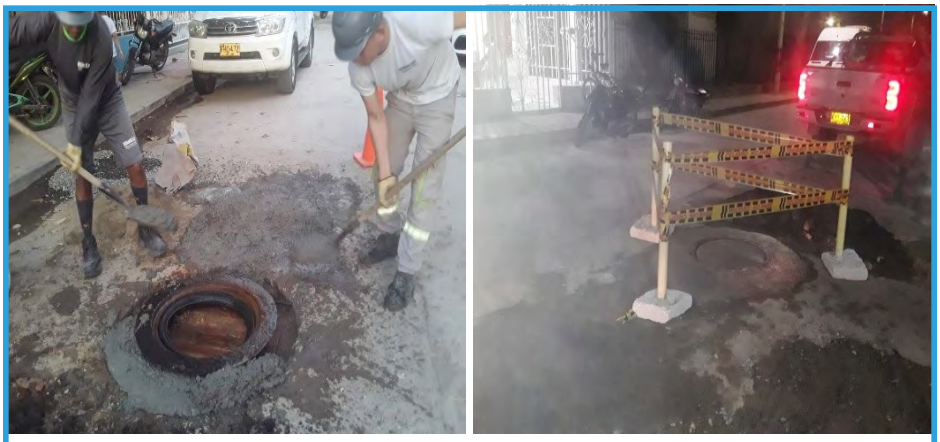
Mes	Metros Lineales Ejecutados
Enero	10 16 5
Febrero	5862
Marzo	9623
Abril	4883
Mayo	4557
Junio	18 99
Julio	8 0 10
Agosto	13 13 6
Septiembre	5620
Octubre	2340
Noviembre	4 10 9
Diciembre	20304
Total	90508

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Instalación de tapas de manholes: como refuerzo al mantenimiento preventivo y para el control de ingresos de infiltraciones y/o conexiones erradas, durante la vigencia 2023 se realizó la reposición de 223 tapas de manjoles, los cuales se deterioran por las siguientes causas:

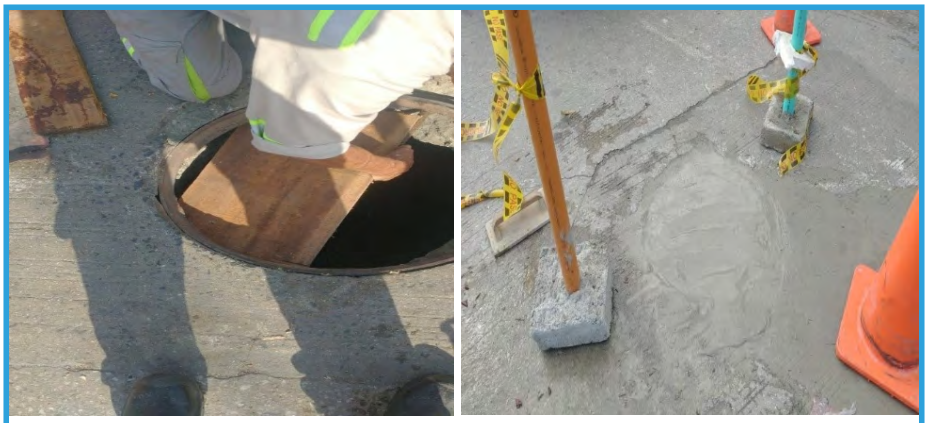
- Deterioro por edad de instalación de las tapas.
- Mala calidad de los materiales de Instalación.
- Hurto de tapas para su comercialización de forma clandestina.

Ilustración 92: Mantenimientos preventivos



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Ilustración 93: Mercado Público Calle 11 - Av Ferrocarril



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Ilustración 94: Calle 3 # 10 55 Pescaíto

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Alquiler de equipo especializado para realizar mantenimientos preventivos a estaciones de bombeo de agua residual: Durante la vigencia 2023 uno de los mayores logros evidenciados fue la contratación de un equipo especializado para realizar el desarenado de los pozos húmedos de las quince (15) estaciones de bombeo que se encuentran ubicadas en diferentes puntos estratégicos de la ciudad y se encargan de recolectar todas las aguas residuales que se producen diariamente hasta conducirlas a la Ebar Norte.

Ilustración 95

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Alquiler de tractobomba con cámara insonorizada, con el fin de atender las emergencias que se presenten en el sistema de alcantarillado: Durante la vigencia 2023 con el uso de equipos de bombeo alternativos logramos atender daños en la infraestructura del sistema de alcantarillado funcionando como un bombeo adicional o transvase para ayudar a evacuar de manera más rápida los caudales en puntos donde las redes se encontraban colapsadas en tu totalidad.

Ilustración 96

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Alquiler de equipo cabestrante para realizar mantenimientos preventivos a los colectores del sistema de alcantarillado: Debido a la temporada turística que se viene presentando en la ciudad de Santa Marta, se ha aumentado la cantidad de sedimentos que se acumulan en los colectores, como es el caso puntual de sectores como Fundadores, Ondas del caribe, Chimila I, Chimila II, Pantano, Bastidas, Santa Fe, María Cristina, San Fernando, Nacho vives en los cuales se han evidenciado obstrucciones y retenciones del agua residual lo cual produce aumento de niveles en manholes y en algunos casos posibles rebosamientos. Por tal motivo, es importante realizar mantenimientos preventivos exhaustivos para retirar todos los sedimentos que se incrustaron en las redes de alcantarillado y para estos mantenimientos el equipo cabrestante es el más eficiente que se tiene para desarenar las tuberías, aunque actualmente se tienen disponibles los equipos succión-presión este no tiene eficiencia para la remoción de arenas.

Ilustración 97

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo y transporte de lodos resultantes, mediante la utilización de equipos de succión-presión: Durante la vigencia 2023 uno de los mayores logros evidencias fue la contratación de una empresa capaz de brindar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo mediante la utilización de equipos succión presión.

Ilustración 98

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Contratación de una empresa especializada en la construcción y reposición de redes del sistema de alcantarillado sanitario en el distrito de Santa Marta: Durante la vigencia 2023 se logró gestionar la contratación de una empresa especializada en la construcción de redes de alcantarillado con la finalidad de realizar la reposición de 3000 metros lineales de tubería que se encuentran en mal estado.

Principales acciones por ejecutar:

- Continuar con el plan de mantenimiento preventivo 2024.
- Continuar con la reposición de redes de alcantarillado en todo el distrito de Santa Marta.
- Continuar con la ruta de priorizaciones en todo el distrito de Santa Marta.
- Continuar con la instalación de tapas de manhole en todo el distrito de Santa Marta.
- Continuar con la atención inmediata de las ordenes de trabajo generadas por los usuarios.
- Continuar con el desarenado de los pozos húmedos en las estaciones de bombeo de agua residual con el equipo especializado.
- Continuar con la gestión y vigilancia en la mejora de los procesos contractuales asignados a la dirección de alcantarillado.
- Realizar la reparación de la chimenea del emisario submarino.
- Continuar con la atención de mantenimientos preventivos y correctivos con equipos succión presión.
- Continuar con la disponibilidad de la maquina tractobomba con el fin de realizar trasvase de caudales en las emergencias que se puedan presentar.
- Continuar con los mantenimientos preventivo de las redes con el equipo cabrestante para extraer la mayor cantidad de lodos en las redes y colectores.
- Continuar con la construcción de las acometidas domiciliaras.
- Gestionar el diseño y construcción de compuertas para el control de llegada de caudales en los pozos húmedos de las EBAR'S.

1.6. Grupo de desarrollo ambiental

En la vigencia 2023 se cumplieron los monitoreos ambientales establecidos en la Licencia Ambiental para el tratamiento por dilución a través del Emisario Submarino de Santa Marta, y los requerimientos propios de la operación de Acueducto y Alcantarillado que surgían con el cumplimiento misional. Un laboratorio acreditado ante el IDEAM, que tiene el aval para la toma y análisis de estas muestras, realizó estas actividades. A continuación, se presenta la relación de los monitoreos realizados en la vigencia 2023:

Tabla 5: Monitoreos ambientales

Item	Matriz	Monitoreo	Cantidad
1	AGUA MARINA	ÁREA DE INFLUENCIA DEL EMISARIO SUBMARINO	5 MONITOREOS (250 MUESTRAS ANALIZADAS)
		ZONA DE DIFUSORES DEL EMISARIO SUBMARINO	3 MONITOREOS (120 MUESTRAS ANALIZADAS)
2	AGUA RESIDUAL DOMÉSTICA	EBAR NORTE	11MONITOREOS (77 MUESTRAS ANALIZADAS)
		POZA SÉPTICA PTAP MAMATOCO	1MONITOREO (1MUESTRA ANALIZADA)
3	AGUA SUPERFICIAL CRUDA	RIO PIEDRAS, GAIRA Y MANZANARES	3 MONITOREOS (3 MUESTRAS ANALIZADAS)

4	AGUA SUBTERRANEA CRUDA	POZOS	48 MONITOREOS (48 MUESTRAS ANALISADAS)
5	AGUA SUBTERRANEA TRATADA	POZOS TRATADOS	13 MONITOREOS (13 MUESTRAS ANALISADAS)
6	CRETIB	LODOS Y ESTOPAS	2 MONITOREOS (2 MUESTRAS ANALIZADAS)
7	AGUA TRATADA	PUNTOS DE MONITOREO EN RED DE ACUEDUCTO	8 MONITOREOS (8 MUESTRAS ANALIZADAS)
8	MONITOREO DE AIRE	MONITOREO DE OLORES	1MONITOREO DE OLORES OFENSIVOS EN LA EBAR NORTE
		MONITOREO DE RUIDO	1MONITOREO DE RUIDO EN LA EBAR NORTE

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

1.6.1 Mantenimiento al Emisario Submarino de Santa Marta

Bajo el contrato No. 075 del 12 de diciembre del 2023, se realizó el mantenimiento al emisario submarino de Santa Marta, el cual inició el 18 de diciembre y finalizó el 30 de diciembre de la vigencia 2023. En dicho mantenimiento se programaron y ejecutaron las siguientes actividades:

- Mantenimiento y limpieza de todos los difusores del tramo sumergido.
- Torqueo de lastres.
- Registro fílmico y fotográfico del factor biótico colindante al Emisario Submarino.
- Retiro, limpieza, mantenimiento y posterior instalación de la tapa.
- Recolección de residuos sólidos que salen de la zona de difusores del Emisario Submarino.
- Instalación de tornillería nueva a cuatro lastres de sector de la rompiente de la ola.
- Peritazgo por parte del perito avalado por DIMAR, para garantizar la correcta ejecución de las actividades en mención.

La actividad se realizó como normal y se espera realizar el próximo mantenimiento para mayo y junio del año 2024. Cabe destacar que con la realización del mantenimiento se da cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Licencia Ambiental para el tratamiento por dilución a través del Emisario Submarino de Santa Marta.

1.6.2 Entrega ICA (Informes De Cumplimiento Ambiental)

Bajo el contrato No. 075 del 12 de diciembre del 2023, se realizó el mantenimiento al emisario submarino de Santa Marta, el cual inició el 18 de diciembre y finalizó el 30 de diciembre de la vigencia 2023. En dicho mantenimiento se programaron y ejecutaron las siguientes actividades:

- Mantenimiento y limpieza de todos los difusores del tramo sumergido.
- Torqueo de lastres.
- Registro fílmico y fotográfico del factor biótico colindante al Emisario Submarino.
- Retiro, limpieza, mantenimiento y posterior instalación de la tapa.
- Recolección de residuos sólidos que salen de la zona de difusores del Emisario Submarino.
- Instalación de tornillería nueva a cuatro lastres de sector de la rompiente de la ola.
- Peritazgo por parte del perito avalado por DIMAR, para garantizar la correcta ejecución de las actividades en mención.

La actividad se realizó como normal y se espera realizar el próximo mantenimiento para mayo y junio del año 2024. Cabe destacar que con la realización del mantenimiento se da cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Licencia Ambiental para el tratamiento por dilución a través del Emisario Submarino de Santa Marta.

1.6.3 Acuerdos de pago para pago de Tasa Retributiva vigencia 2022

La ESSMAR E.S.P. y la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA – CORPAMAG celebraron un convenio bajo la Resolución No. 6419 del 14 de noviembre del 2023 "Por medio de la cual se otorga una facilidad de pago a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P. - identificada con el NIT No. 800.181.106 con relación a la factura que por concepto de tasa retributiva adeuda a la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA.", correspondiente a la tasa retributiva de la vigencia 2022, por un valor de OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS CON DOCE CENTAVOS M/CTE ($8.478.891.288,12).

1.6.4 Pago Tasa por Uso de Agua (TUA) superficial y subterránea vigencia 2022

En la vigencia 2023 se cumplió con el pago de las Tasas por Uso de Agua (TUA) correspondientes a la captación de aguas superficiales (Ríos Piedras, Gaira y Manzanares) y pozos empleados para apoyar el sistema de acueducto del Distrito de Santa Marta en el año 2022, así:

Tabla 6: Pago Tasa por uso de agua

ITEM	NOMBRE RIOS	AUTORIDAD AMBIENTAL	FACTURA DE VENTA	VALOR
1	RÍO GAIRA	CORPAMAG	FE9831	$31461547,44
2	RÍO MANZANARES		FE9832	$9.938.937,58
3	RÍO PIEDRAS		FE9833	$13.662.577,10
4	POZOS	DADSA	14881	$173.976.14,00
TOTAL PAGADO EN TUA 2022				$229.039.176,12

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

1.6.5 Entrega de Formulario de Autodeclaraciones de agua vertida y agua captada vigencia 2022

Dando cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Licencia Ambiental para el tratamiento por dilución a través del Emisario Submarino de Santa Marta requerida para la disposición final de las aguas residuales provenientes del sistema de alcantarillado y las concesiones de captaciones de aguas superficiales y subterráneas requeridas para apoyar el sistema de acueducto, se hizo entrega de los formularios de autodeclaración de agua vertida y de agua captada del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, así:

1. Formulario de autodeclaración de agua vertida vigencia 2022, entregado a CORPAMAG.
2. Formularios de autodeclaración de agua captada a través de las fuentes superficiales vigencia 2022, entregado a CORPAMAG.
3. Formularios de autodeclaración de agua captada a través de las fuentes subterráneas vigencia 2022, entregado al DADSA.

1.6.6 Renovación de concesiones de pozos

Desde el mes de marzo del 2023, se inició el trámite de renovación de 34 pozos que se tienen concesionados bajo las siguientes resoluciones otorgadas por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL – DADSA:

1. Resolución No. 0206 del 22 de junio de 2021 "Por la cual se otorga una concesión de aguas subterráneas a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR Pozo Polisur identificada con NIT N° 800.181.106-1 y se adoptan otras disposiciones".
2. Resolución No. 0207 del 23 de junio de 2021 "Por la cual se otorga una concesión de aguas subterráneas a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR identificada con NIT N° 800.181.106-1 y se adoptan otras disposiciones".
3. Resolución No. 0208 del 28 de junio de 2021 "Por la cual se otorga una concesión de aguas subterráneas a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR identificada con NIT N° 800.181.106-1 y se adoptan otras disposiciones".
4. Resolución No. 0236 del 26 de julio de 2021 "Por la cual se otorga una concesión de aguas subterráneas a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR identificada con NIT N° 800.181.106-1 y se adoptan otras disposiciones".

Cabe destacar que, después de realizar una revisión a la operatividad de cada pozo se pudieron descartar los pozos Naranjos 1 y Santa Cruz 1 ya que no contaban con el suficiente caudal para apoyar el sistema de Acueducto. Igualmente, se hizo un cambio en el uso al pozo CORPAMAG, que pasa de uso doméstico a riego.

Actualmente nos encontramos a la espera de la respuesta por parte del DADSA, para continuar con el trámite y obtener la resolución de concesión de estos pozos.

1.6.7 Entrega renovación de Autorizaciones sanitarias y mapas de riesgos

Desde Julio del 2023 se inició la gestión con la Secretaría de Salud Distrital para obtener la autorización sanitaria de los 34 pozos que están en renovación de concesión ante el DADSA.

Así pues, el pasado mes de diciembre del 2023 la Secretaría de Salud Distrital otorgó las siguientes resoluciones a la ESSMAR E.S.P.:

1. Resolución 092 del 28 de diciembre de 2023.
2. Resolución 095 del 28 de diciembre de 2023.
3. Resolución 097 del 28 de diciembre de 2023.
4. Resolución 099 del 28 de diciembre de 2023.
5. Resolución 0101 del 28 de diciembre de 2023.
6. Resolución 0103 del 28 de diciembre de 2023.
7. Resolución 0105 del 28 de diciembre de 2023.
8. Resolución 0107 del 28 de diciembre de 2023.
9. Resolución 0109 del 28 de diciembre de 2023.
10. Resolución 0111 del 28 de diciembre de 2023.
11. Resolución 0113 del 28 de diciembre de 2023.

Estos documentos fueron enviados al DADSA, ya que hacen parte del proceso de renovación que solicita la Autoridad Ambiental, DADSA.

Del mismo modo, la Secretaría de Salud Distrital compartió la actualización de los mapas de riesgos para las fuentes de abastecimiento de agua subterránea solicitados, entregando las siguientes resoluciones a la ESSMAR E.S.P.:

1. Resolución 093 del 28 de diciembre de 2023.
2. Resolución 094 del 28 de diciembre de 2023.
3. Resolución 096 del 28 de diciembre de 2023.
4. Resolución 098 del 28 de diciembre de 2023.
5. Resolución 0100 del 28 de diciembre de 2023.
6. Resolución 0102 del 28 de diciembre de 2023.
7. Resolución 0104 del 28 de diciembre de 2023.
8. Resolución 0106 del 28 de diciembre de 2023.
9. Resolución 0108 del 28 de diciembre de 2023.
10. Resolución 0110 del 28 de diciembre de 2023.
11. Resolución 0112 del 28 de diciembre de 2023.

1.6.8 Cesión del pozo Venecia y pozo 9.

Durante la vigencia 2023 como parte de la compensación por las disponibilidades otorgadas a los constructores, se hizo la entrega de la concesión de dos pozos para apoyar el sistema de Acueducto en el Distrito de Santa Marta. Estos pozos son Venecia (Por parte de la Constructora Jiménez) y Pozo 9 (Por parte de la Constructora Bolívar) con los siguientes actos administrativos:

1. Resolución 0097 del 31 de enero del 2023, "POR MEDIO DE LA CUAL SE AUTORIZA UNA CESION TOTAL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES SOBRE LA RESOLUCION N° 2616 DE JUNIO 17 DE 2019 OTORGADA A LA SOCIEDAD CONSTRUCTORA JIMENEZ S.A. A FAVOR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA MARTA -ESSMAR E.S.P."
2. Resolución 2616 del 17 de junio de 2019 “POR MEDIO DE LA CUAL SE OTORGA CONCESIÓN DE AGUAS SUBTERRANEAS A LA SOCIEDAD CONSTRUCTORA JIMENEZ S.A. CON NIT NO. 891.702.877-8, EN BENEFICIO DEL PREDIO URBANIZACION VENECIA, UBICADO EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA, CON UN CAUDAL DE 5.0 LPS".
3. Resolución 0762 del 30 de agosto de 2023, "POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA PARTE DE LA RESOLUCIÓN N° 0118 DEL 29 DE MARZO DE 2023 QUE OTORGA PERMISO DE CONCESIÓN DE AGUAS SUBTERRÁNEAS A FAVOR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P IDENTIFICADA CON NIT 800.181.106-1 ACTUANDO MEDIANTE APODERADO CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A IDENTIFICADA CON NIT 860.513.493-1."
4. Resolución 0118 del 29 de marzo de 2023, "POR MEDIO DEL CUAL SE OTORGA LA CONCESIÓN DE AGUAS SUBTERRÁNEAS A FAVOR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P IDENTIFICADA CON NIT 800.181.106-1 ACTUANDO MEDIANTE APODERADO CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A IDENTIFICADA CON NIT 860.513.493-1 Y SE ADOPTAN OTRAS DISPOSICIONES ".

1.6.9 Informe de vertimientos usuarios no residenciales

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P., como operadora y garante de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado solicita la caracterización de las aguas residuales provenientes de las actividades económicas de la vigencia 2023, es decir el monitoreo realizado en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023, de los usuarios no residenciales que hacen parte del Catastro de Usuarios de la ESSMAR E.S.P. y que su actividad misional representa una descarga considerable a nuestro sistema de alcantarillado.

Cabe destacar, que esta solicitud se realiza para cumplir con las obligaciones establecidas en el Decreto 1076 del 26 de mayo del 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible", expedido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que dice lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.2.3.3.4.17. Obligación de los suscriptores y/o usuarios del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado. Los suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio comercial, industrial, oficial y especial, por parte del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, de qué trata la reglamentación única del sector de vivienda o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, **están obligados a cumplir la norma de vertimiento vigente.**
Los suscriptores y/o usuarios previstos en el inciso anterior, deberán presentar al prestador del servicio, la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el Protocolo de monitoreo de vertimientos, el cual expedirá el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Los usuarios y/o suscriptores del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación."
(Negrilla y subrayado por fuera del texto)

"ARTÍCULO 2.2.3.3.4.18. Responsabilidad del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado. El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.
Igualmente, el prestador será responsable de exigir respecto de los vertimientos que se hagan a la red de alcantarillado, el cumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado público.
Cuando el prestador del servicio determine que el usuario y/o suscriptor no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público deberá informar a la autoridad ambiental competente, allegando la información pertinente, para que ésta inicie el proceso sancionatorio por incumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado público.
PARÁGRAFO. El prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado presentará anualmente a la autoridad ambiental competente, un reporte discriminado, con indicación del estado de cumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado, de sus suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se preste el servicio comercial, industrial, oficial y especial de conformidad con lo dispuesto reglamentación única del sector de vivienda o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. Este informe se presentará anualmente con corte a 31 de diciembre de cada año, dentro de los dos (2) meses siguientes a esta fecha.
El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible expedirá el formato para la presentación de la información requerida en el presente parágrafo."

La ESSMAR E.S.P. otorgó un plazo de entrega hasta el 31 de enero del 2023, con resultados de las caracterizaciones correspondientes a la vigencia 2022, para evaluar el cumplimiento de cada caracterización y poder cumplir con la fecha de entrega establecida en los artículos 2.2.3.3.4.17. y 2.2.3.3.4.18. del Decreto 1076 del 2015; Dicho informe técnico de cumplimiento fue radicado en el DADSA el pasado 21 de Marzo del 2023, con radicado de la ESSMAR NURC 3-2023-01205 y radicado de recibo del DADSA 230321006.

1.6.10 Entrega oportuna de informes a las Autoridades Ambientales

En la vigencia 2023, desde la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado se comunicó constante y fluidamente con las Autoridades Ambientales que controlan la operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado en el Distrito de Santa Marta. Dentro de las actividades de seguimiento propias del área se hizo entrega de los siguientes informes:

1. Informe de trampas de grasas: Recopilación mensual de las visitas realizadas por personal operativo a los restaurantes y hoteles de sectores críticos (Rodadero, Gaira, centro histórico) en donde se verifica la instalación de un sistema de trampa de grasas o manejo de sus vertimientos, así como de los certificados de limpieza de estos sistemas por un gestor autorizado por la Autoridad Ambiental. Este informe se hace con una periodicidad mensual y es entregado al DADSA.
2. Informe de reboses atendidos: Recopilación mensual de las atenciones a los reboses y daños presentados en las redes de Alcantarillado, atendidas y solucionadas por personal operativo de la Dirección de Alcantarillado. Este informe se hace con una periodicidad mensual y es entregado al DADSA.
3. Informe de caudales captados en fuentes subterráneas: Recopilación trimestral de los caudales captados en todos los pozos operados por la ESSMAR E.S.P., dando cumplimiento a las obligaciones establecidas en las resoluciones de concesiones de cada fuente subterránea. Este informe se hace con una periodicidad trimestral y es entregado al DADSA.
4. Reporte e informe de contingencias ambientales: Durante la vigencia 2023 se presentaron dos contingencias ambientales, ocasionadas por las fallas operativas y/o daños ocasionados por terceros a las redes de Alcantarillado, ocasionando descargas mínimas y esporádicas de agua residual a los cuerpos de aguas cercanos a estos, como fue el caso de la EBAR María Cristina y la EBAR Iguanas presentadas en el mes de Enero. Estos reportes se hacen una vez se presente la contingencia y son entregados al DADSA y CORPAMAG.

1.6.11 Construcción de la matriz legal ambiental

Con apoyo y asesoría de los profesionales de EPM en la parte Jurídica, se realizó la construcción de una matriz legal con todos los actos administrativos y obligaciones ambientales requeridas para la operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado. Dicho documento se socializó a la Gerencia de la ESSMAR E.S.P. para su aprobación y luego se entregó a la Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad Ambiental, para su seguimiento y actualización.

PRINCIPALES ACCIONES POR EJECUTAR

• Estudio técnico de disminución de carga orgánica del agua residual del sistema de alcantarillado.
• Elaboración del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV del Distrito de Santa Marta.
• Elaboración del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua – PUEAA del Distrito de Santa Marta.
• Proceso de sellamiento y/o clausura de cinco (5) pozos que ya no son operados por la ESSMAR E.S.P.
• Adquisición de la póliza de seguro del Emisario Submarino de Santa Marta.
• Cumplimiento al plan de monitoreos ambientales establecidos en la Licencia Ambiental.
• Mantenimiento al emisario submarino de Santa Marta (Incluye peritazgo por parte de la DIMAR).
• Interventoría ambiental para la elaboración de los Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA).
• Campañas de re-vegetalización en las captaciones de los ríos Piedras, Gaira y Manzanares.

1.7 Gestión de la Dirección de Operaciones

- Costos de la energía consumida por todas las estaciones de agua potable, residual, pozos y plantas de tratamiento agua potable.

Tabla 7: Consumo de energía de la infraestructura año 2023

CONSUMO DE ENERGIA DE LA INFRAESTRUCTURA AÑO 2023			
NOMBRE	TOTAL, KVH	TOTAL, VALOR	VALOR KVH APROX.
PRODUCCION (POZOS)	3507982	$ 2.545.961055	$ 726
TRATAMIENTOS (PTAP)	373611	$ 265.744.960	$ 711
DISTRIBUICION (EBAP)	6528223	$ 5.309.080.791	$ 813
RECOLECCION Y DISPOSICION FINAL (EBAR)	431064	$ 3.502.444.620	$ 813
TOTAL, VALORES FINAL	14719980	$ 11623.231426	

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Modernización en el tanque de San Fernando del sistema de distribución a la salida del tanque, instalando un actuador eléctrico y un PLC, para realizar la apertura y cierre de manera automática o remota con un accionamiento desde el centro de control.

- En compañía del área de Acueducto, se realizó instalación de macromedidor en el pozo 22 Bolivariana en la línea de impulsión del pozo, esto con miras a generar un mayor control sobre el suministro y producción del pozo, así mismo constante monitoreo de la eficiencia y estado de este.

Ilustración 99

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En compañía del área de Acueducto, se realizó instalación de macromedidor en el pozo Naranjos 2 en la línea de impulsión del pozo, esto con miras a generar un mayor control sobre el suministro y producción del pozo, así mismo constante monitoreo de la eficiencia y estado de este.

Ilustración 100

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

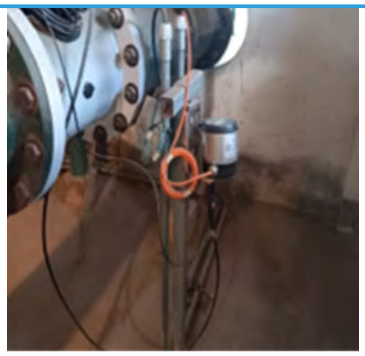
- En compañía del área de Acueducto, se realizó instalación de macromedidor en el pozo Unimag en la línea de impulsión del pozo, esto con miras a generar un mayor control sobre el suministro y producción del pozo, así mismo constante monitoreo de la eficiencia y estado de este.

Ilustración 101

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En compañía del área de Acueducto, se realizó instalación de macromedidor en la línea de salida de la Estación de Bombeo de Agua Potable Comuna 5, esto con miras a generar un mayor control sobre el suministro y producción del líquido a los barrios los cuales se abastecen del bombeo de dicha estación, de la misma manera constante monitoreo de la eficiencia y estado del equipo de bombeo.

Ilustración 102



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En compañía del área de Acueducto, se realizó instalación de macromedidor en la línea de distribución del sector Nuevo Tejares del Libertador, esto con miras a generar un mayor control sobre el suministro y consumo del sector, orientado a disminución de pérdidas

Ilustración 103

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Optimización del programa de mantenimiento de las estaciones y de la instrumentación. Con miras a mejorar el funcionamiento de los equipos, optimizar su vida útil y tener el mejor provecho de sus funciones.

Ilustración 104: Plan de mantenimiento estaciones y plantas 2024

ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

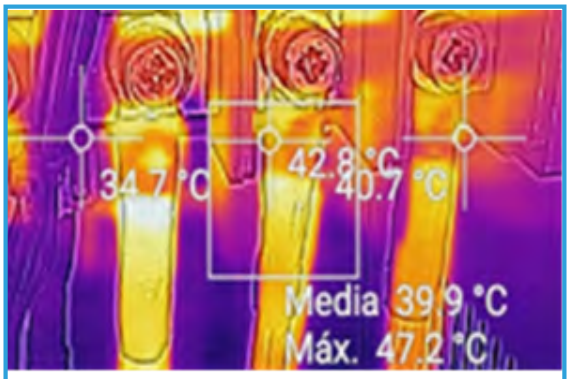
PLAN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AÑO 2024

UBICACIÓN	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
PTAP MAMATOCO	T/A	E	P		T/P		P		T	E	P		T/P				T/E		P		T		P		T/A/E	P			T		P		T	E	P		T/P				T	E	P	
PTAP EL ROBLE	T/A	P	E		T/P	P			T	P	E		T	P			T	E/P			T		P		T/A/E		P		T	P			T	P	E		T	P			T	E	P	
PTAP NUEVO MILENIO	T	E			T/P				T				T	E			T				T				T/A/E	P			T				T				T	E			T			P
EBAR NORTE	T/P	E	A		T/P				T/P				T/E	P			T/P				T/P	E			T	P	A		T/P				T/P				T	P			T/P	E		
EBAR ZUCA	T/P	E		A	T/P				T/P				T/E	P			T/P				T/P	E			T	P		A	T/P				T/P				T	P			T	E		
EBAR RODADERO	T/P		E	A	T/P				T			P	T	P	E		T			P	T	E		P	T	P		A	T			P	T	E		P	T	P			T	E		P
EBAR MANZANARES	T/P	E	A		T			P	T			P	T	P	E		T			P	T/E			P	T	P	A		T			P	T			P	T	P			T/E			P
EBAR SALGUERO	T/P		E	A	T			P	T			P	T	P	E		T			P	T	E		P	T	P		A	T			P	T			P	T	P			T	E		P
EBAR EL MAYOR	E	P	A		T		P		T		P		T/E	P			T	P			T		P		T/E	P	A		T	P			T			P	T/E			P	T			P
EBAR PARQUES DE BOLIVAR	T	E/P	A		T		P		T	P			T	E/P			T	P			T/E	P			T	E/P	A		T	P			T	P			T	E/P			T	P		
EBAR IGUANAS	T		E/P		T/A		P		T		P		T		E/P		T	P			T/E		P		T		P		T/E	P			T/E			P	T			P	T	E	P	
EBAR FENIX	T/P		E		T/A		P		T/P				T/P		E		T	P			T/E	P			T	P			T/A	P			T/E	P			T	P			T	E/P		
EBAR SIERRA LAGUNA	T		E/P		T/A		P		T		P		T		E/P		T	P			T/E		P		T		P		T/A	P			T/E			P	T			P	T	E/P		
EBAR EL BOSQUE	T	P		E	T	P	A		T	P			T/P	P		E	T	P			T	P			T/P			E	T	P	A		T	P			T/P			E	T	P		
EBAR TIMAYUI	T	P		E	T	P	A		T	P			T/P	P		E	T	P			T	P			T/P			E	T	P	A		T	P			T/P			E	T	P		
EBAR CANTILITO	T	P		E	T	P	A		T	P			T/P	P		E	T	P			T	P			T/P			E	T	P	A		T	P			T/P			E	T	P		

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Dentro de los procesos preventivos, se inició el desarrollo de análisis termográficos de los tableros eléctricos de los sistemas, para prevenir cualquier situación anómala de la temperatura de los elementos eléctricos.

Ilustración 105

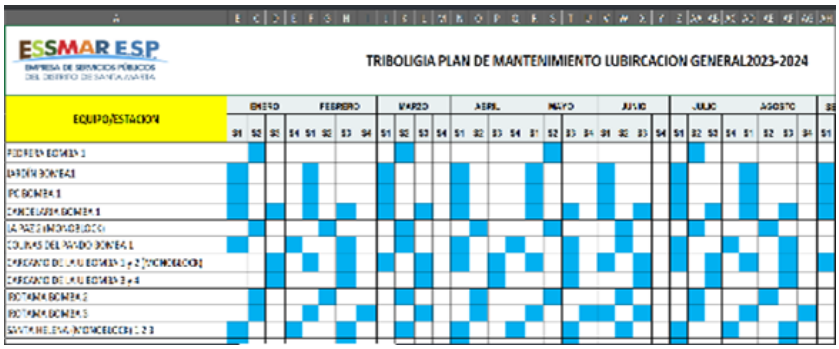


Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Reestructuración y elaboración del plan de mantenimiento preventivo y predictivo (MP) para toda la infraestructura (ebap´s, ebar´s, ptap´s y pozos) Implementación 2023-2024.

- Elaboración del plan de mantenimiento preventivo de lubricación para las bombas y motores de toda la infraestructura (ebap´s, ebar´s, ptap´s) implementación 2023- 2024.

Ilustración 106



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

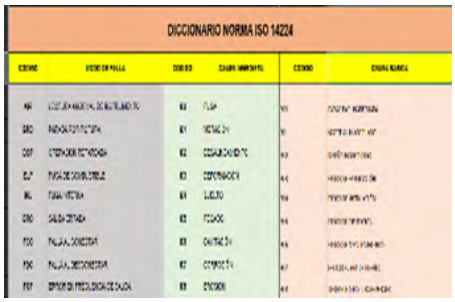
- Elaboración de la taxonomía de los procesos de la dirección de operaciones para toda la infraestructura (ebap, ebar, ptap, pozos) basada en la norma ISO 14224, en el área de electromecánica y automatización.

Ilustración 107

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Formulación del diccionario de códigos para toda la infraestructura (ebap, ebar, ptap, pozos) basada en la norma ISO 14224. Esto para que todas las OT generadas lleven un código por cada evento falla Implementación 2024.

Ilustración 108



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

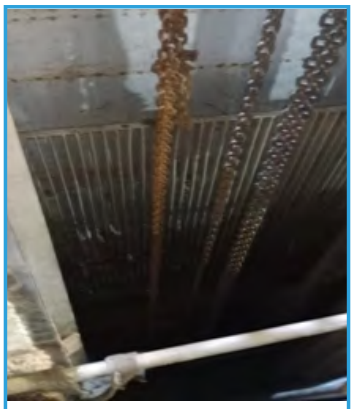
- Instalación y puesta en marcha de dos bombas nuevas en la EBAR NORTE de 250hp 600 l/s, con estos equipos dimos confiabilidad y continuidad del servicio, bajaron las fallas y reboses en esta estación.

Ilustración 109

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación y puesta en marcha de rejillas en acero inoxidable en las entradas de los colectores, norte, centro y libertador en la EBAR Norte para minimizar la entrada de solidos a los tanques húmedos de la estación, con esto logramos bajar el índice de fallos por atascamiento de los equipos de bombeo.

Ilustración 110



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Reparación en el manifold a la altura de la Y del puesto 3 en la EBAR NORTE. Con esta reparación logramos controlar el rebose en el puesto #3 y así mantener los caudales bajos solo con dos equipos de bombeo, cuando estaba la fuga era necesario tener tres equipos de bombeo.

Ilustración 111

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

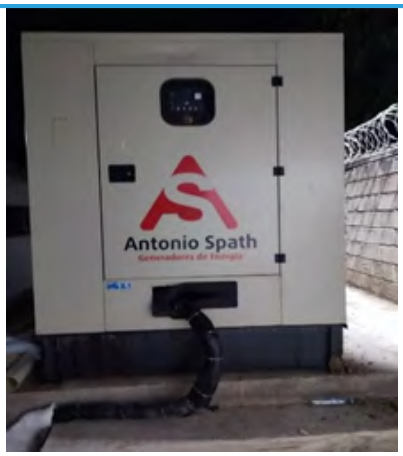
- Reparación, instalación y puesta en marcha de la planta eléctrica de 1000kva en la EBAR NORTE, el respaldo de la estación en caso de cualquier evento o fallo de energía para darle continuidad al servicio.

Ilustración 112

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación y puesta en marcha de la planta eléctrica de 800kva de la EBAP IROTAMA, el respaldo de la estación en caso de cualquier evento o fallo de energía para darle continuidad al servicio

Ilustración 113



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Reparación, instalación y puesta en marcha de la planta eléctrica de 1000kva en la EBAR NORTE, el respaldo de la estación en caso de cualquier evento o fallo de energía para darle continuidad al servicio.

Ilustración 114

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación y puesta en marcha de rejillas en acero inoxidable en la EBAR RODADERO en la entrada principal para minimizar la entrada de solidos al tanque húmedo de la estación, con esto logramos bajar el índice de fallos por atascamiento y muchos fallos de los equipos de bombeo.

Ilustración 115

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación y puesta en marcha de un nuevo equipo de bombeo en la EBAP SAN PABLO de más potencia, presión y caudal; con este nuevo equipo logramos mantener los operativos, darle más confiabilidad y continuidad al servicio. Llevar el agua a la parte más alta del sector.

Ilustración 116

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Recuperación, instalación y puesta en marcha del pozo 22 Bolivariana el cual se encontraba fuera de servicio, instalación de un nuevo equipo de bombeo, acometida y tablero eléctrico.

Ilustración 117

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Con el contrato de mantenimiento de pozos N° 065 de 2023 cuyo objeto es: Prestación de servicio para el mantenimiento de pozos subterráneos del sistema de acueducto, operados por la empresa de servicios públicos del distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.; se recuperaron varios pozos que se encontraban por fuera de servicio, así se logró recuperar un caudal considerable para inyectar al sistema de acueducto. Este contrato de mantenimiento de pozos estaba planteado para 32 pozos, el cual tiene como alcance realizar el mantenimiento estructural de los pozos, además el contrato puede realizar mantenimientos correctivos si algún pozo presenta fallas en su funcionamiento. Hasta el momento se han realizado 15 mantenimiento y 5 cambios de motor que se han quemado, dentro de estos mantenimientos se pudo realizar la recuperación de caudal de los siguientes pozos:

Tabla 8: Mantenimiento Pozos

Ubicación/Nombre	Q inicial (L/s)	Q final (L/s)	Q Recuperado (L/s)
Pozo 16 (Las Vegas)	5.2	10	4.8
Pozo 17 (Villas de Alejandría I)	8	11.5	3.5
Pozo 20 (Cooedumag)	8.4	14.4	6
Pozo 8	5.5	22.1	16.6
Pozo Bavaria	2.1	5.9	3.8
Pozo Ciudad del Sol (Santa Cruz II)	5.3	16.4	11
Santa Clara	17	9.5	7.8
Pozo 22 Bolivariana	0	35.6	35.6
			89.2

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Instalación y puesta en marcha de una bomba nueva de 75hp 48 l/s en la EBAR SIERRA LAGUNA, con este equipo dimos confiabilidad y continuidad del servicio, bajaron las fallas y reboses en el sector de Lago Dulcino, también esta estación es respaldo de la estación Zuca cuando presenta algún fallo.

Ilustración 118

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Principales acciones por ejecutar

• Seguir con el plan de mantenimientos preventivos y predictivos ya elaborado, esto abarca toda la infraestructura (ebap, ebar, ptap y pozos). Toma de caudales, presión, niveles, análisis de vibración a los equipos de bombeo, tomas termográficas, tomas al sistema puesta a tierra.

• Iniciar con un recorrido por toda la infraestructura para el levantamiento de activos. (tercera semana de enero). Para la creación de fichas técnicas equipo por equipo, estación por estación.

• Implementación de los manuales de operación para los técnicos y operadores, manuales de todos los mantenimientos; preventivos, predictivos, correctivos y de operación de los equipos de bombeo.

• Con la nueva plataforma y software implementado por la contratista Arquitecsoft (2024) para el área de mantenimiento lograr ver la información de forma instantánea, generar OT con los conceptos del diccionario y eventos de fallas basado en la norma ISO 14224, llevar indicadores MTTR (eficacia) y MTBF (fiabilidad), indicadores de confiabilidad para la continuidad del servicio.

• Seguir con el mantenimiento de pozos para la recuperación de caudales 2024.

• Capacitar al personal con las nuevas técnicas y avances tecnológicos para así aplicarla al mantenimiento de los equipos y a la conservación de estos.

• Dotar con herramientas industriales electromecánica al personal para mayor desempeño y practicidad en la operación. Así mejoramos los tiempos de respuestas en cada intervención que se presente.

• Hacer estudio para implementar las energías limpias (SFV) a los sistemas de bombeo de menor capacidad.

• Implementar un sistema de filtros LC a todas las estaciones que hoy en día nos están produciendo armónicos, energía reactiva, inductiva capacitiva. Con esto vamos a lograr bajar el consumo energético, conservar la vida útil de los equipos y ahorraríamos un 20% en la facturación de la energía consumida.

1.8 Cobertura

En la siguiente tabla se presenta el crecimiento de los suscriptores por servicio de acueducto y alcantarillado, de los meses del año 2023; se observa un crecimiento positivo en la cobertura de acueducto en un 2,6% y un 3,6% en alcantarillado de enero a diciembre 2023:

Ilustración 119

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Tabla 9: Cobertura

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
PREDIOS DEL DISTRITO (URBANOS)	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388	154.388
HABITANTES DEL DISTRITO (CABECERA)	495.072	495.388	495.705	496.021	496.338	496.655	496.972	497.290	497.607	497.925	498.243	498.562
% COBERTURA ACUEDUCTO	78,03%	78,12%	78,48%	78,72%	78,94%	79,27%	79,37%	79,84%	80,12%	80,38%	80,43%	80,62%
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	120.465	120.610	121.161	121.535	121.877	122.382	122.537	123.270	123.701	124.103	124.181	124.465
% COBERTURA ALCANTARILLADO	72,39%	72,93%	73,27%	73,69%	73,87%	74,19%	74,55%	75,07%	75,45%	75,71%	75,81%	75,99%
SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	111.767	112.588	113.113	113.771	114.043	114.534	115.092	115.905	116.491	116.892	117.036	117.321

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

1.9 Micromedición

Con el fin de realizar labores que mejoren el incremento del índice de Micromedición, se continúa trabajando de la mano con el contratista Baylan.

Para el año en estudio trabajamos de forma más agresiva en las diferentes actividades como son la instalación de nuevos medidores y la reposición de medidores. A continuación, se puede observar dichas actividades:

Ilustración 120

ACTIVIDADES MICROMEDICIÓN AÑO 2023

ACTIVIDES DE MICROMEDICIÓN	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Revisión de medidor	253	338	297	174	290	246	253	443	514	455	455	465	4183
Fuga en medidor	58	64	59	27	52	46	73	66	74	80	78	73	750
Reposición de medidor	51	68	96	212	518	429	380	516	514	390	24	23	3221
Cambio de Válvula	1	6	1	2	3	2	7	12	7	372	4	12	429
Instalación de medidor	25	17	28	84	55	87	83	143	138	12	2	9	683
Instalación de cajilla	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
Resane	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5
Apoyo Laboratorio	0	0	2	1	0	0	0	2	0	0	1	4	10
Calibrador portatil	3	2	3	3	2	3	0	4	2	0	0	0	22
Otros - DH	166	122	135	120	123	134	93	145	262	242	189	221	1952
Verificación inst (nuevos usuarios)	255	187	0	0	214	374	197	103	146	250	98	0	1824
Instalación medidor (nuevos usuaric	7	10	4	0	0	1	366	143	4	4	1	3	543
Desvinculación (nuevos usuarios)	0	1	0	2	0	0	0	2	0	7	0	0	12
TOTAL	821	816	626	625	1257	1322	1453	1579	1662	1812	852	812	13637

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

En el año 2023 se realizaron 13.637 actividades de Micromedición, las cuales contribuyen a mejorar el índice de Micromedición y por ende a una mejor facturación.

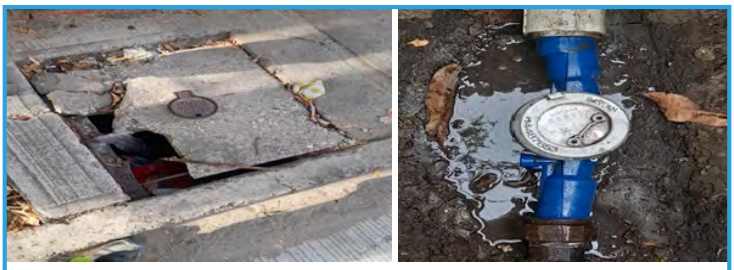
Podemos destacar actividades como las 4.183 revisiones de medidor, la corrección de 750 fugas en medidor, 429 cambio de válvulas entre otros.

1.9.1 actividades destacadas de micromedición 2023

Instalaciones de macro medidores: Edificio Reserva del Mar, Hotel Zuana, Hotel Hilton, Motel las Gaviotas, Irotama Reservado

Mantenimiento a medidores: Colegio Inem Simón Bolívar, Vivero Buenavista, Hospital Fernando Troconis, Coliseo Menor, Estadio de Beisbol

Ilustración 121



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Hospital Fernando Troconis

Ilustración 122

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Coliseo Menor

Trabajos con excavación para la búsqueda de acometida por 3 días para la instalación de medidor en el barrio Juan XXIII.

Ilustración 123

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

- Mantenimientos de los medidores en registros profundos donde se requiere cuadrilla de Micromedición y llevar herramientas para poder levantar tapas de registros.

Ilustración 124

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Reparación de Fugas

Ilustración 125

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

- Centro histórico mantenimientos en los medidores de hoteles, hostales, restaurantes del sector.

Ilustración 126

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Sector Irotama mantenimientos preventivos en hoteles, hostales, restaurantes, edificios.

En la semana del 9 al 14 octubre de 2023 (temporada de vacaciones), se realizaron mantenimientos preventivos en el sector turístico del rodadero en los hoteles, hostales, restaurantes y macromedidores de los edificios realizados por operario de Micromedición.

Para mejorar el servicio de acueducto en las instalaciones internas de los usuarios y que sus consumos sean cobrados acorde a lo que registre su medidor y así detectar esos medidores que no se encuentran en funcionamiento los cuales se evidenciaron 10 medidores para su respectivo cambio.

Trabajos de reposición de macro medidores

Ilustración 127

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Trabajos de reposición y mantenimiento de medidores en el sector de la Universidad del Magdalena donde se viene realizando trabajos de mejoramiento del servicio de acueducto, pero todavía tenemos muchas oposiciones (83), por parte de los usuarios, donde algunos aseguran que la prestación del servicio no es el mejor y otros porque dicen estar a gusto con sus promedios.

Ilustración 128

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Capacitación de medidores con el contratista Baylan al personal de la empresa, operativos y administrativos.

Ilustración 129

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Cronograma de instalación de medidores año 2023

Ilustración 130

PROYECCIÓN DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES POR USO Y ESTRATO 2023													
USO/ESTRATO	Enero	fabrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Comercial	0	0	0	50	25	35	59	53	145	135	111	100	713
Especial	0	0	0	1	5	3	1	1	8	8	5	5	37
Industrial	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	1	8
Oficial	0	0	0	10	5	11	1	3	20	15	15	12	92
Residencial 1	0	0	0	4	4	10	6	20	50	50	50	50	244
Residencial 2	0	0	0	65	60	67	104	130	70	50	50	50	646
Residencial 3	0	0	0	150	350	190	188	200	80	70	70	70	1368
Residencial 4	0	0	0	70	30	70	71	70	70	200	200	200	981
Residencial 5	0	0	0	50	29	36	30	6	50	50	50	50	351
Residencial 6	0	0	0	50	16	77	15	41	50	40	50	50	389
TOTAL	0	0	0	450	525	500	475	525	544	620	602	588	4829

EJECUCIÓN DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES POR USO Y ESTRATO 2023													
USO/ESTRATO	Enero	fabrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Comercial	20	14	21	38	25	35	59	53	166	21	34	19	505
Especial	0	1	0	1	5	3	1	1	3	1	1	1	18
Industrial	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	5
Oficial	0	0	1	1	5	11	1	3	8	0	2	0	32
Residencial 1	4	0	3	4	4	10	6	45	45	29	21	9	180
Residencial 2	15	175	16	42	66	67	104	166	170	164	118	86	1189
Residencial 3	27	41	50	120	467	555	395	370	172	193	347	42	2779
Residencial 4	10	7	18	55	177	96	71	58	64	330	143	15	1044
Residencial 5	3	38	8	27	29	36	23	7	15	22	43	4	255
Residencial 6	259	6	10	8	8	77	366	182	158	10	22	16	1122
TOTAL	338	282	128	296	787	891	1026	886	802	770	731	192	7129

% EJECUTADO	Enero	fabrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
TOTAL	N/A	N/A	N/A	66%	150%	178%	216%	169%	147%	124%	121%	33%	148%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

En la tabla anterior se puede observar que durante lel año 2023 se proyectó la instalación de 4.829 medidores y se instalaron un total de 7.129 medidores, logrando una efectividad del 144%.|

1.9.2 Micromedición nominal

En la siguiente tabla, se detalla el total de medidores existentes en el año 2023, dando como resultado de eficiencia el porcentaje que representa la Micromedición Nominal frente al total de usuarios:

Tabla 10: Micromedición Nominal

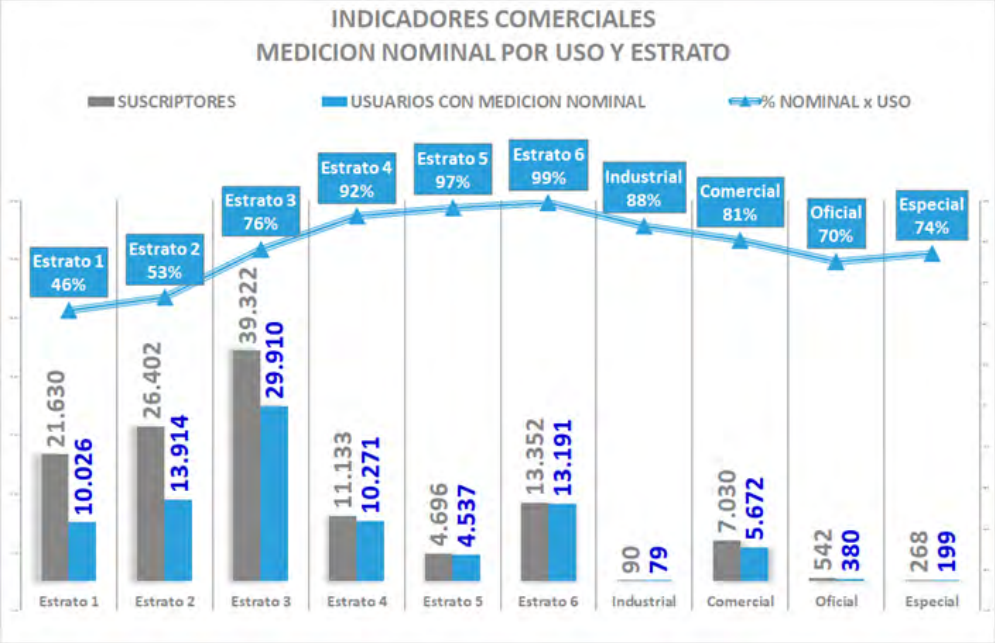
NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	120.465	120.610	121.161	121.535	121.877	122.382	122.537	123.270	123.701	124.103	124.181	124.465
MEDICION NOMINAL (Medidores Instalados)	83.078	83.173	83.619	83.776	83.957	84.297	84.408	85.353	86.416	87.096	87.620	88.179
% MEDICION NOMINAL	69,0%	69,0%	69,0%	68,9%	68,9%	68,9%	68,9%	69,2%	69,9%	70,2%	70,6%	70,8%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

1.9.3 Micromedición Nominal x Uso y Estrato

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

Ilustración 131

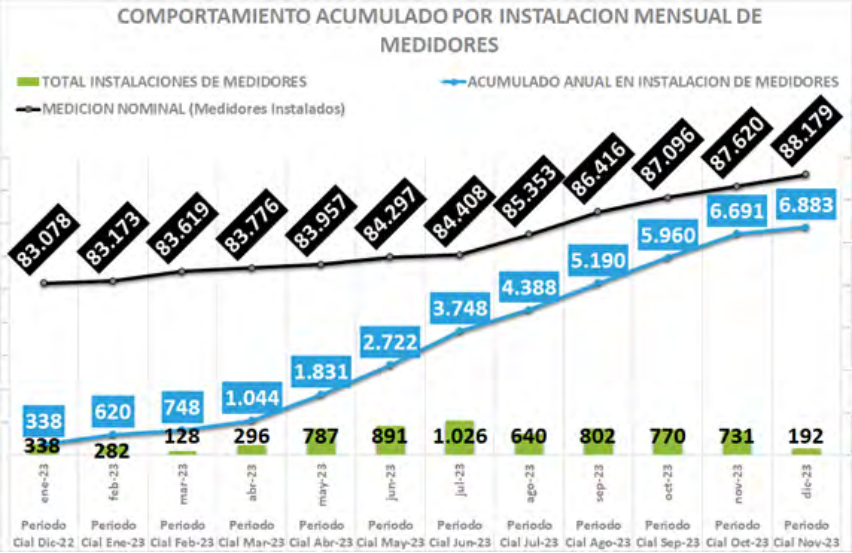


Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Es importante mencionar que el plan de instalación de medidores se viene llevando a cabo teniendo en cuenta variables como usuarios con medidor dañado o sin medidor instalado, que no presenten mora superior a 3 facturas, con buen nivel de continuidad de prestación del servicio.

A continuación, se presenta gráficamente el significativo avance en el proceso de instalación de medidores, lo que redunda en la disminución de usuarios a facturar por promedio e incrementa la efectividad de la medición de los consumos de los usuarios en cada periodo comercial:

Ilustración 132



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

1.9.4 Micromedición efectiva

La Micromedición efectiva resulta del reporte de usuarios que presentan en cada periodo reporte de facturación por método de diferencia, es decir con medidor en funcionamiento respecto del total de suscriptores, es importante mencionar y resaltar que este indicador presenta variaciones significativas en virtud de las malas prácticas de los usuarios a los cuales poseen medidor instalado y ellos mismos los retiran con el sustento de acceder de manera irregular al servicio de manera directa o con instalación de equipos de bombeo.

A continuación, podemos observar el comportamiento de este indicador; es importante tener en cuenta que debido a los niveles de prestación y de continuidad en las distintas zonas hidráulicas y de acuerdo con los periodos de facturación, y lo expuesto en el párrafo anterior, este indicador de medición efectiva fluctúan de acuerdo a estas malas prácticas, presentándose incoherencias en la presentación de estas cifras por la manipulación indebida de estos equipos, retirándolos según ellos para "liberar" mayor flujo de agua y así acceder al preciado líquido dadas las condiciones de bajas presiones que se presentan en algunos sectores:

Tabla 11: Micromedición efectiva

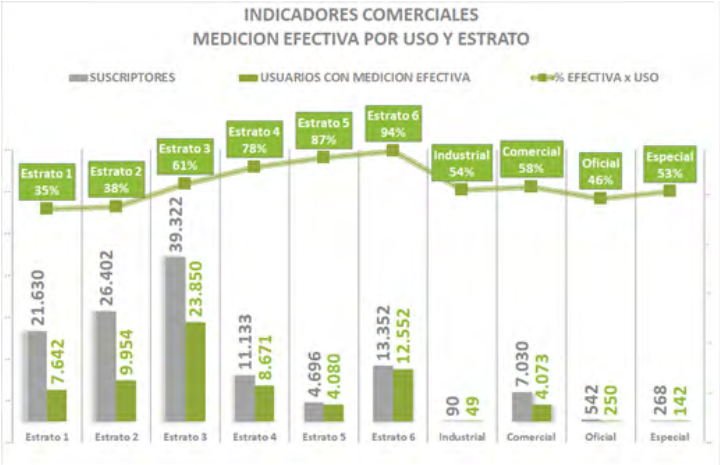
NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	120.465	120.610	121.161	121.535	121.877	122.382	122.537	123.270	123.701	124.103	124.181	124.465
MEDICION NOMINAL (Medidores Instalados)	83.078	83.173	83.619	83.776	83.957	84.297	84.408	85.353	86.416	87.096	87.620	88.179
SUSCRIPTORES CON MEDICION EFECTIVA (Medidores Funcionando)	63.894	64.691	65.219	66.394	64.421	65.642	66.450	65.611	66.186	68.571	70.901	71.263
% MEDICION EFECTIVA	53,0%	53,6%	53,8%	54,6%	52,9%	53,6%	54,2%	53,2%	53,5%	55,3%	57,1%	57,3%
BRECHA (Nominal/Efectiva)	15,92%	15,32%	15,19%	14,30%	16,03%	15,24%	14,66%	16,02%	16,35%	14,93%	13,46%	13,59%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

1.9.5 Micromedición Efectiva x Uso y Estrato

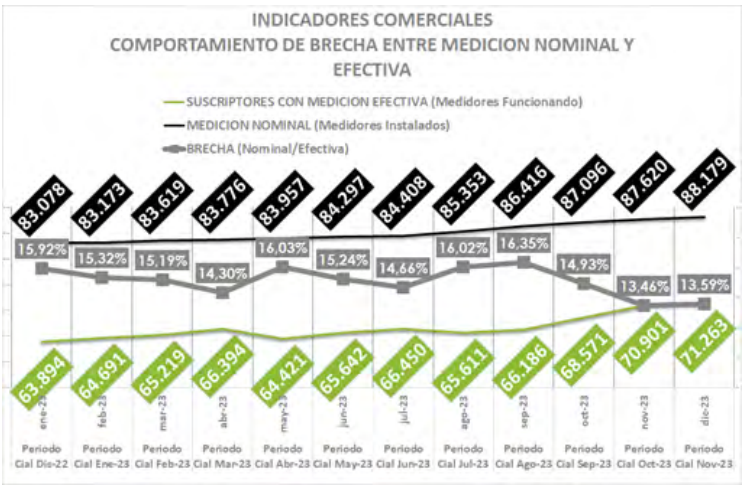
A continuación, se presenta una gráfica de cómo está compuesta porcentualmente la Micromedición efectiva frente a los usuarios de cada uso y estrato, así como la brecha existente entre la medición nominal frente a la efectiva:

Ilustración 133



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 134



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

1.9.6 Catastro de usuarios

1.9.6.1 Acciones y Actividades de Censo (Normalizaciones)

Durante el año 2023 desde el área de catastro se trabajó arduamente con nuestro personal, con el fin de mejorar y ampliar nuestra base de datos.

A continuación, podemos observar las diferentes actualizaciones realizadas en la base de datos.

Ilustración 135

ACTUALIZACIONES	TOTAL
Actualización Nombre	961
Ingreso de Número de Cédula	742
Actualización Dirección	2.086
Actualización Barrio	474
Actualización de Teléfono	226
Actualización de Recorridos	47.671
Actualización Ref. Catastral	675
Actualización Uso	159
Actualización de Estrato	715
Serial del Medidor	91
Coordenadas	1.991
Actualización de Actividad	426
Activacion Acueducto	5
Activacion ALC	2.140
Total Actualizaciones	**58.362**

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Como se puede observar durante el año 2023 se realizaron 58.362 actualizaciones, las cuales contribuyen de manera significativa en el mejoramiento de la base de datos, una de ellas, la más significativa es la actualización de recorridos, dicha actividad se encuentra establecida en el Plan de mejoramiento de EPM y nos permite minimizar agilizar las actividades de lectura, inspección, reparto entre otras.

Ilustración 136

Vinculaciones	TOTAL
Residencial 1	627
Residencial 2	871
Residencial 3	1.419
Residencial 4	528
Residencial 5	21
Residencial 6	951
COMERCIAL	47
INDUSTRIAL	3
ESPECIAL	5
OFICIAL	7
TOTAL	**4.479**

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

1.10 PQR'S

Durante la vigencia 2023 se recepcionaron 12.905 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.

En cuanto a vinculación de nuevos usuarios se realizaron 4.479 nuevos predios, prevaleciendo los estratos 3 y 6 con mayores vinculaciones.

Evolución de PQRS durante el 2023

Ilustración 137

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 138

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN													
MEDIO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
VERBAL	512	530	434	348	347	316	218	327	282	220	300	228	**4062**
ESCRITA	343	346	379	305	416	392	282	393	415	328	309	263	**4171**
CORREO ELECT.	307	296	374	283	304	255	227	348	403	334	307	239	**3677**
TELEFONICA	78	80	81	66	98	96	87	179	107	61	41	21	**995**
TOTAL	1240	1252	1268	1002	1165	1059	814	1247	1207	943	957	751	12905

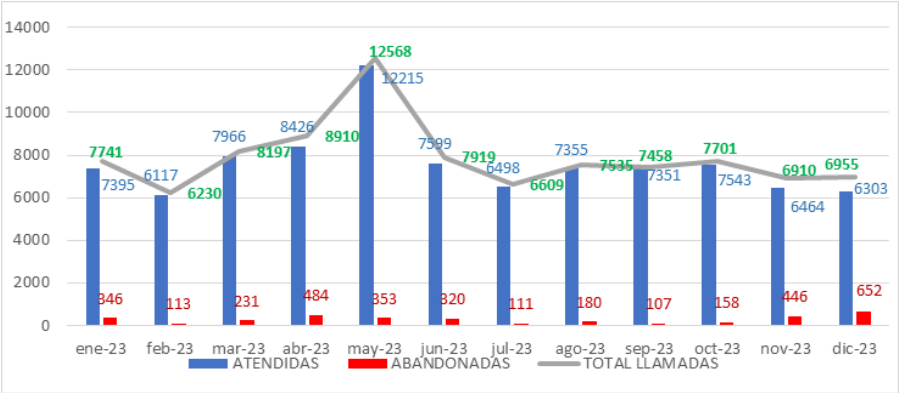
Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

En cuanto a los medios de recepción los medios escritos y correo electrónico son los más utilizados.

1.10.1 Análisis de Call Center

En la siguiente tabla, se detalla el total de medidores existentes en el año 2023, dando como resultado de eficiencia el porcentaje que representa la Micromedición Nominal frente al total de usuarios:

Ilustración 139



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

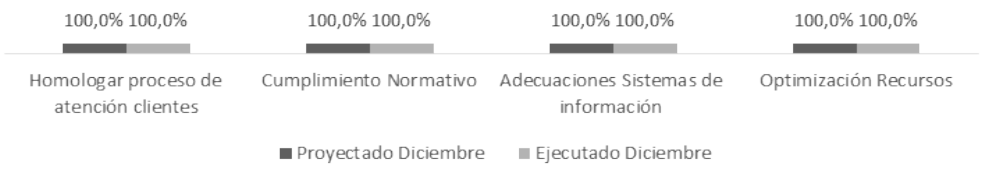
1.10.2 Plan de Acción EPM – Atención al ciudadano

Adicionalmente dando continuidad al Plan de Acción con el asesoramiento de EPM, durante el 2023 y después de un esfuerzo mancomunado, se logró la meta de las actividades previstas en un 100%, culminando así con éxito el plan de acción previsto para el año 2023:

Ilustración 140

Informe de Seguimiento del proyecto julio - diciembre 2023

Año 2023	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% avancve programado	12.86%	27.44%	42.74%	57.75%	67.52%	77.18%	86.65%	94.87%	98.69%	100.00%
% avance seguimiento	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	37.64%	72.55%	82.92%	97.51%	99.17%	100.00%
% Cumplimiento	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	55.74%	94.00%	95.70%	102.78%	100.49%	100.00%



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Dentro de las actividades y logros realizados desde el área de Servicio al Ciudadano se encuentran:

• Se logró poner en modo productivo en el sistema comercial nuevos desarrollos que contribuyen con el seguimiento y control de la gestión y los tiempos de respuesta, con la puesta en marcha de las alarmas de PQR en el sistema comercial.
• Se creó tablero de control denominado DashBoard PQR's para el control administrativo de la operación asociado al estado de los requerimientos recibidos, atendidos y pendientes.
• Actualización del Manual de Atención al Ciudadano
• Creación del documento Protocolo de Interacción de Clientes y Usuarios de ESSMAR.
• Actualización del proceso de notificación personal a través del sistema comercial para los agentes de las oficinas de atención.
• Creación del Instructivo con el Protocolo de Atención al usuario
• Creación de Guía para la citación y notificación de los usuarios.
• Creación del Árbol de Transacciones de Atención al Usuario
• Plan de Contingencia Atención al Usuario Presencial.
• Plan de Contingencia Call Center
• Creación y aprobación de Instructivo guía para Radicar y Atender PQRS
• Aprobación de la Matriz de Requisitos
• Creación y aprobación del Procedimiento de Normalización
• Revisión e inicio de actualización del CCU

1.10.3 Gestión social- comunidades

Durante el año 2023 el área de Gestión social continúa trabajando de la mano con la comunidad, brindando apoyo y capacitación en el manejo y cuidado que debemos darle al servicio de acueducto y alcantarillado.

En la siguiente tabla podemos observar las intervenciones realizadas por localidad; en total se realizaron 9.198 intervenciones, de las cuales 3.379 se realizaron en la localidad 1, 2.994 en la localidad 2, y 2.825 en la localidad 3.

Ilustración 141

MES	LOCALIDAD 1	LOCALIDAD 2	LOCALIDAD 3	TOTAL
Enero	54	92	332	478
Febrero	182	255	235	672
marzo	153	193	446	792
Abril	173	351	124	648
Mayo	207	220	240	667
Junio	250	218	329	797
Julio	470	356	137	963
Agosto	172	178	46	396
Septiembre	683	538	396	1617
Octubre	525	359	281	1165
Noviembre	10	86	151	247
Diciembre	500	148	108	756
TOTAL	3379	2994	2825	9198

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

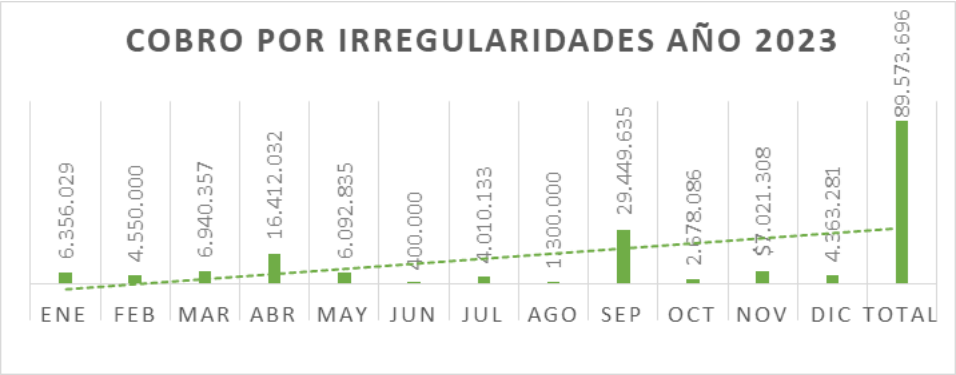
Dentro de las actividades realizadas por él área de Gestión Social se encuentran: Reuniones, Socializaciones, Gestiones y demás requerimientos de la comunidad.

1.10.4 Irregularidades

Durante el año 2023, se han realizado cobros por concepto de Irregularidades por valor de $89.573.696.

A continuación, se muestra gráfico con los cobros realizado por mes.

Ilustración 142



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.

Contribuir a la sostenibilidad financiera y al buen desempeño de la empresa a corto, mediano y largo plazo

La ESSMAR E.S.P. es 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. Por lo tanto, debe velar por el buen desempeño financiero de la entidad que permita garantizar la sostenibilidad, para esto se hace indispensable implementar estrategias de control del gasto, mecanismos de recuperación de cartera, disminución del índice de perdidas técnicas y/o comerciales, entre otras.

A continuación, presentamos un análisis del estado de resultados de la entidad, los resultados de gestión en materia de facturación, recaudo y cartera:

2.1 Estado financiero

La ESSMAR ESP desde el 22 de noviembre de 2021, se encuentra en TOMA DE POSESIÓN por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, de acuerdo con la resolución 20211000720935 del 22 de noviembre de 2021, por la configuración de las causales previstas en los numerales 1° al 7° del artículo 59 de la 142 de 1994. Por lo tanto, el máximo órgano de dirección de la Empresa es el Agente Especial designado por la SSPD y que, a la fecha de corte de los estados financieros del año 2023, corresponde a las Empresas Públicas de Medellín, según resolución de designación 202210000943055 del 12 de octubre de 2022.

En cuanto a las limitaciones que se presentaron durante el año 2023, se tienen especialmente la ausencia de un sistema de software ERP con módulos integrados para gestionar los procesos de la empresa, entre ellos, comercial, contabilidad, nómina, impuestos, inventarios, Activos y compras; lo anterior afecta la eficiencia, productividad y oportunidad en la entrega de información. Adicionalmente se tiene la necesidad de actualizar el catálogo de activos productivos para contar con las valorizaciones reales en los periodos de presentación.

Para dar cumplimiento con la gestión pública encomendada, tiene los siguientes mecanismos que ejercen control y supervisión a la empresa:

- La Superintendencia de Servicios Públicos, ejerce control, inspección y vigilancia de la entidad, en materia contable a través de reportes periódicos vía SUI (Sistema Único de Información) de cuentas por pagar, de costos y gastos y Plan de Contabilidad Pública por Acueducto, Alcantarillado y consolidado.

- La Contraloría Distrital de Santa Marta, quien ejerce el control fiscal a la Empresa.

La Empresa reporta trimestralmente a la Contaduría General de la Nación, vía CHIP información contable y Financiera en cumplimiento de las disposiciones establecidas las cuales incluyen a las empresas de servicios públicos domiciliarios cuya naturaleza jurídica corresponda a empresas oficiales, y las mixtas en las que la participación del sector público, de manera directa o indirecta, sea igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del capital social.

Los presentes estados financieros individuales se elaboraron con base en el Marco Normativo para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público. Dicho marco hace parte integrante del Régimen de Contabilidad Pública expedido por la Contaduría General de la Nación, que es el organismo de regulación contable para las entidades públicas colombianas.

Atendiendo a lo anterior, se encuentra listada y clasificada por el Contador General de la Nación como entidad sujeta al ámbito de la aplicación de la Resolución 414 de 2014, tomando como base las características propias de la entidad:

a) No capta o administra ahorros del público.
b) No emite instrumentos de deuda o patrimonio y si lo llegan a hacer, dichos instrumentos no se negocian en un mercado de valores.
c) Teniendo en cuenta su naturaleza organizacional, posee formas particulares o regímenes jurídicos, económicos y sociales diferentes de los del gobierno general.
d) Es una entidad que tienen la facultad de contratar en su propio nombre; tiene capacidad finan-

ciera y operativa para ejecutar actividades; presta servicios de lo cual espera obtener beneficios o recupera el costo total en el curso normal de su operación; depende generalmente de una financiación continua e indefinida por parte del gobierno nacional, departamental, municipal o distrital, para permanecer como un negocio en marcha; y es controlada por una entidad del sector público.

Los estados financieros presentados comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022, y los estados de resultados integrales, los estados de cambios en el patrimonio y los estados de flujo de efectivo, para los periodos contables terminados el 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA-ESSMAR E.S.P.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y DICIEMBRE 31 DE 2022
(En miles pesos colombianos)

	Notas	31/12/2023	31/12/2022	VARIACION	%
Activos					
Activos corrientes					
Efectivo y equivalente al efectivo	5	21.119.085	17.992.238	3.126.847	17%
Inversiones e instrumentos derivados	6	12.414	-	12.414	-
Cuentas por cobrar	7	69.109.245	57.287.892	11.821.353	21%
Inventarios	9	2.635.941	2.292.498	343.442	15%
Activos Intangibles	14	125.576	128.367	(2.791)	-2%
Otros derechos y garantía	16	29.017.326	10.169.698	18.847.628	185%
Total, Activos Corrientes		**122.019.586**	**87.870.693**	**34.148.893**	**39%**
Activos no corrientes					
Propiedades, planta y equipo	10	39.104.331	35.668.131	3.436.200	10%
Total, Activos No Corrientes		**39.104.331**	**35.668.131**	**3.436.200**	**10%**
TOTAL, ACTIVOS		**161.123.918**	**123.538.824**	**37.585.093**	**30%**
Pasivos y patrimonio					
Pasivos corrientes					
Cuentas por pagar corriente	21	27.137.079	16.716.924	10.420.156	62%
Beneficios empleados y plan de Activos	22	4.793.336	3.138.255	1.655.081	53%
Total, Pasivos Corrientes		**31.930.415**	**19.855.179**	**12.075.236**	**61%**
Pasivos a largo plazo					
Prestamos por pagar	20	29.561.016	28.052.306	1.508.710	5%
Cuentas por pagar no corriente	21	58.078.547	61.756.740	- 3.678.194	-6%
Provisiones	23	3.142.848	782.255	2.360.593	302%
Otros pasivos	24	24.751.353	2.945.329	21.806.025	740%
Total, Pasivos No Corrientes		**115.533.764**	**93.536.630**	**21.997.134**	**24%**
PATRIMONIO					
Excedentes acumulados	27	10.147.016	6.005.467	4.141.548	69%
Excedentes del periodo	27	3.512.723	4.141.548	(628.825)	-15%
TOTAL, DE LOS PASIVOS Y PATRIMONIO		**161.123.918**	**123.538.824**	**37.585.093**	**30%**

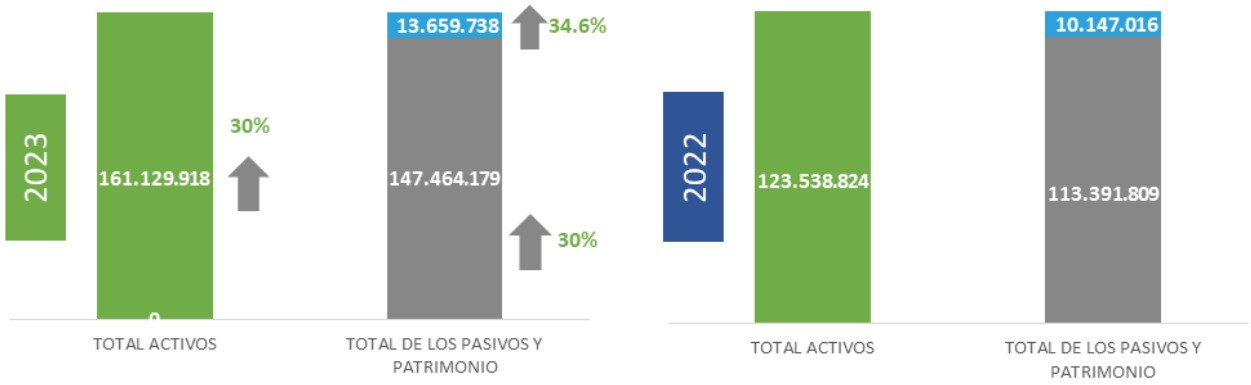
HERNAN ANDRES RAMIREZ RIOS
APODERADO DEL AGENTE ESPECIAL DE LA ESSMAR E.S.P.

EILEEN VILLALOBOS RODRÍGUEZ
CONTRALORÍA DELEGADA – PADEL AUDITORES S.A.S
TP- 127136-T

HERMEN DE LA ROSA BORJA
CONTADOR PUBLICO
TP-66822-T

Se observa un crecimiento del 34.6% en el patrimonio de la empresa, con los excedentes generados en los cortes 31 de diciembre de 2023 y diciembre 31 de 2022. Los activos totales también crecieron en un 30% a 161 mil millones y el total de los pasivos también se incrementó en un 30% a 147 mil millones.

ESSMAR E.S.P.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA-ESSMAR E.S.P
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES COMPARATIVOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2022
(En miles pesos colombianos)

	Notas	31/12/2023	31/12/2022	VARIACION	%
Ingresos Operacionales					
Recaudo Impuesto Alumbrado Publico		35.535.241	44.268.637	(8.733.396)	-20%
Comercialización Acueducto		59.239.492	48.963.189	10.276.303	21%
Comercialización Alcantarillado		42.110.879	34.227.358	7.883.521	23%
Servicio de Aseo y Complementarias		10.929.951	11.297.454	(367.503)	-3%
Ingresos brutos		**147.815.563**	**138.756.638**	**9.058.925**	**7%**
Devoluciones, rebajas y descuentos		(1.537.603)	(801.423)	(736.180)	92%
Ingresos Netos	28	**146.277.959**	**137.955.214**	**8.322.745**	**6%**
Costos	*30*	(90.287.214)	(84.271.182)	(6.016.032)	7%
Utilidad Bruta		**55.990.746**	**53.684.033**	**2.306.713**	**4%**
Gastos de administración y ventas	*29*	(28.713.345)	(21.245.079)	(7.468.266)	35%
Deterioro, depreciación, amortización y provisiones	*29*	(21.930.529)	(24.739.550)	2.809.021	-11%
Excedente o déficit Operacional		**5.346.871**	**7.699.403**	**(2.352.532)**	**-31%**
Ingresos (Gastos) No Operacionales					
Ingresos financieros	28	1.914.534	340.933	1.573.602	462 %
Gastos financieros y comisiones	29	(4.054.899)	(3.294.473)	(760.425)	23%
Otros ingresos	28	370.767	336.202	34.565	10%
Otros gastos	29	(64.551)	(940.516)	875.965	-93%
Excedente o déficit del Ejercicio	**27**	**3.512.723**	**4.141.548**	**(628.825)**	**-15%**

HERNAN ANDRES RAMIREZ RIOS
APODERADO DEL AGENTE ESPECIAL DE LA ESSMAR E.S.P.

EILEEN VILLALOBOS RODRÍGUEZ
CONTRALORÍA DELEGADA – PADEL AUDITORES S.A.S
TP- 127136-T

HERMEN DE LA ROSA BORJA
CONTADOR PUBLICO
TP-66822-T

Los ingresos de la empresa corresponden a los generados por las actividades de operación de la Essmar E.S.P. durante el 2023, en cuanto a la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado facturado a los usuarios, Aseo correspondiente al 15% de remuneración sobre la facturación del servicio según contrato de concesión, el ingreso por grado de avances del recaudo de Alumbrado Público facturado a Air-e, determinado con base en la ejecución de los recursos para el cumplimiento del objeto del Decreto 314 del 27 de diciembre de 2018 y de los otros ingresos, por actividades no relacionadas con su objeto social, tales como: arrendamiento de bienes inmuebles, rendimientos financieros, entre otros.

Se observa un crecimiento del 6% en los ingresos netos de la empresa durante la vigencia 2023, dentro del cual se puede observar un decrecimiento del 20% del ingreso del alumbrado público, y un crecimiento del 21% en Acueducto y del 23% en Alcantarillado.

Durante el año 2023, los ingresos financieros obtenidos por los rendimientos de las cuentas de ahorros y otras cuentas o depósito de la empresa y los Fideicomiso de recaudos reflejo un comportamiento positivo, producto de la optimización de los procesos de tesorería, dentro de los cuales se encuentra la actualización de convenios y el aprovechamiento del costo de oportunidad del capital financiero.

El arrendamiento operativo obedece a los ingresos por canon de alquiler de inmueble para la instalación de antena, que durante los años de referencia tuvieron esos ingresos por los 3 contratos por dicho concepto.

2.2 Informe de cartera

A continuación, se presentan los valores facturados por cartera comercial de los 15 ciclos, dentro de la vigencia de 2023.

Tabla 12: Cartera Comercial a diciembre 2023
(Periodo Comercial Noviembre-23)
(Cifras en Millones de pesos)

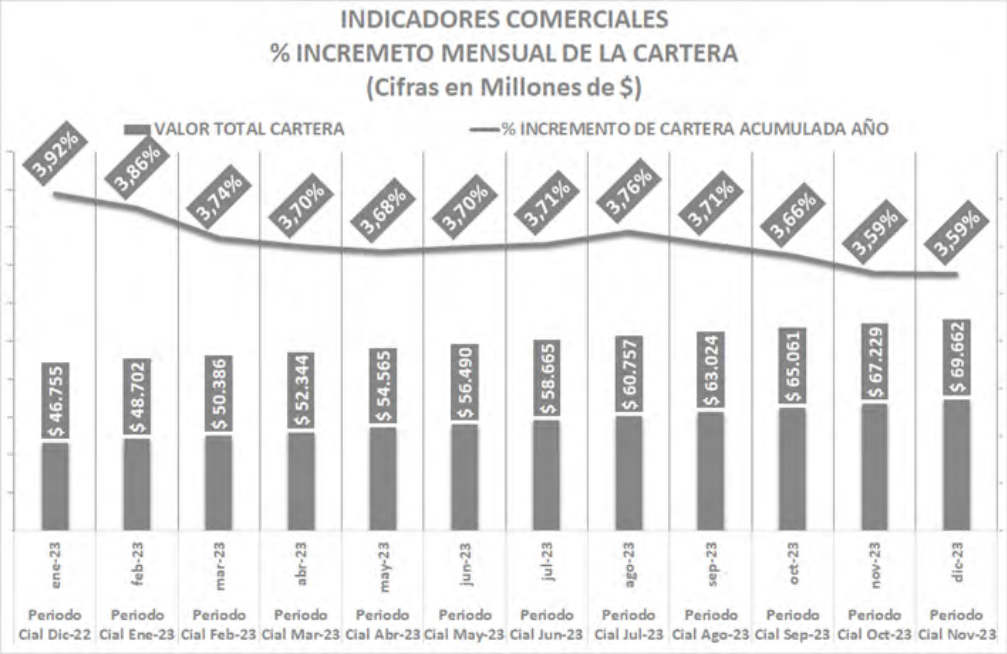
NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22 ene-23	Periodo Cial Ene-23 feb-23	Periodo Cial Feb-23 mar-23	Periodo Cial Mar-23 abr-23	Periodo Cial Abr-23 may-23	Periodo Cial May-23 jun-23	Periodo Cial Jun-23 jul-23	Periodo Cial Jul-23 ago-23	Periodo Cial Ago-23 sep-23	Periodo Cial Sep-23 oct-23	Periodo Cial Oct-23 nov-23	Periodo Cial Nov-23 dic-23
CARTERA ACUEDUCTO	$ 26.057	$ 27.017	$ 27.811	$ 28.776	$ 29.849	$ 30.744	$ 31.795	$ 32.778	$ 33.880	$ 34.796	$ 35.776	$ 36.923
CARTERA ALCANTARILLADO	$ 15.396	$ 16.123	$ 16.781	$ 17.505	$ 18.356	$ 19.058	$ 19.848	$ 20.610	$ 21.428	$ 22.192	$ 22.923	$ 23.773
CARTERA INTERES MORA	$ 3.624	$ 3.828	$ 4.030	$ 4.248	$ 4.473	$ 4.715	$ 4.978	$ 5.246	$ 5.521	$ 5.799	$ 6.090	$ 6.394
CARTERA OTROS COBROS (DIFERIDOS)	$ 1.677	$ 1.734	$ 1.765	$ 1.816	$ 1.887	$ 1.974	$ 2.045	$ 2.124	$ 2.195	$ 2.274	$ 2.440	$ 2.572
VALOR TOTAL CARTERA	**$ 46.755**	**$ 48.702**	**$ 50.386**	**$ 52.344**	**$ 54.565**	**$ 56.490**	**$ 58.665**	**$ 60.757**	**$ 63.024**	**$ 65.061**	**$ 67.229**	**$ 69.662**
% INCREMENTO DE CARTERA	3,9%	4,0%	3,3%	3,7%	4,1%	3,4%	3,7%	3,4%	3,6%	3,1%	3,2%	3,5%
% INCREMENTO DE CARTERA ACUMULADA AÑO	3,9%	3,9%	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%	3,8%	3,7%	3,7%	3,6%	3,6%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Desde el área de cartera de la subgerencia comercial y en asocio con el grupo asesor de EPM, se aplicaron una serie de estrategias en aras de la eficiencia y el alcance de las metas de recaudo; se consiguió modificar el manual de cartera en pro de la flexibilización de las políticas de cartera para el logro de mejores recaudos, recuperación y desaceleración en el crecimiento de la misma, normalización del recaudo corriente, mayor efectividad en la medición y por ende mantener un control en las PQR sobre los cobros por promedio efectuado a los usuarios; además la empresa continúa ofreciendo facilidades de pago, efectuando brigadas de recuperación de cartera y acercamiento a la comunidad, gestiones de cobro persuasivo y acciones de suspensión del servicio de acuerdo con la capacidad operativa con que se cuenta la cual no alcanza para cubrir el 100% de los usuarios morosos.

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del crecimiento de la cartera, el cual con las acciones que se han venido tomando sobre la gestión de cobro y recuperación de esta, se puede apreciar su desaceleración en el crecimiento durante la vigencia 2023 y el bimestre de análisis del mismo año:

Ilustración 143



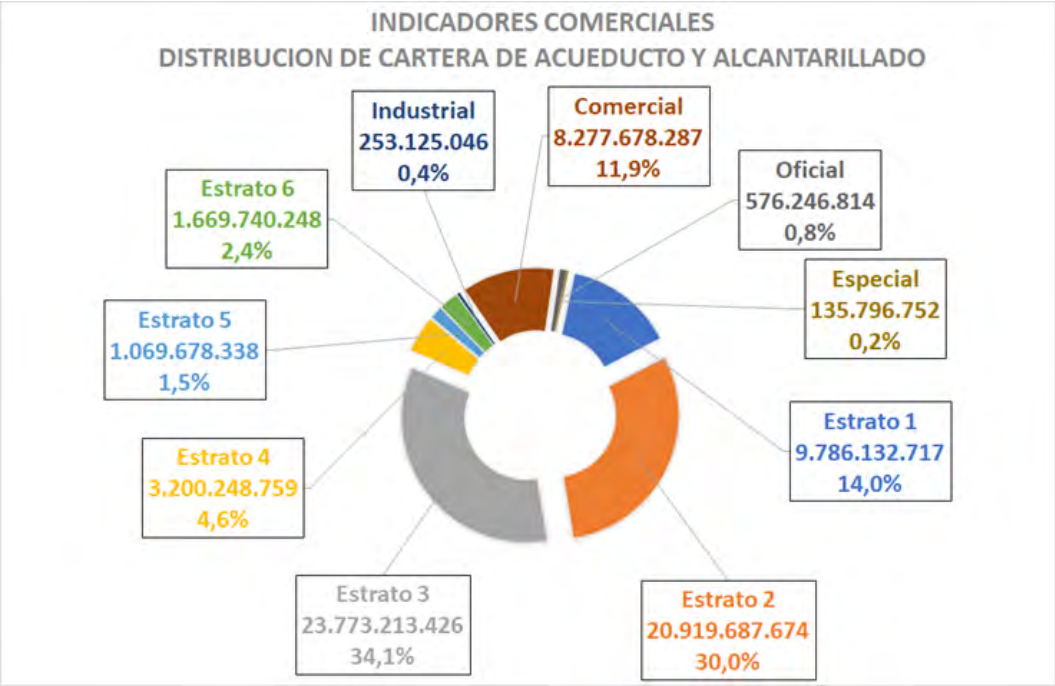
Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.1 Cartera Comercial por Uso y Estrato

En la siguiente figura se puede observar que la mayor concentración de la cartera se encuentra en los estratos residenciales 1, 2 y 3, representando un 78,1%; el uso comercial representa un 11,9%, el residencial 4 un 4,6% y el restante 5,4% está en los usos industriales, oficiales, especiales y estrato residenciales 5 y 6.

A continuación, se presenta de manera gráfica la distribución de la cartera por uso y estrato:

Ilustración 144



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.2 Cartera y morosos por edades

En la siguiente tabla se muestra la distribución de la cartera facturada y los deudores por altura de mora, clasificados por uso y estrato del año 2023

Cartera por edades 2023
Tabla 13

USO	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS	150 DIAS	180 DIAS	360 DIAS	> 360 DIAS	TOTAL, CARTERA
RESIDENCIAL 1	426.556.401	364.900.509	354.340.898	354.070.023	343.678.623	324.721.663	1.876.211.653	5.756.691.185	9.801.170.955
RESIDENCIAL 2	885.956.028	787.412.217	755.204.061	742.684.953	731.631.925	687.846.297	3.895.293.427	12.440.262.686	20.926.291.594
RESIDENCIAL 3	1.143.275.622	921.187.851	871.848.801	837.693.614	822.602.234	776.020.712	4.312.373.024	14.086.814.059	23.771.815.916
RESIDENCIAL 4	241.947.820	155.163.521	137.558.946	128.531.750	122.393.573	112.900.665	620.524.559	1.693.276.485	3.212.297.319
RESIDENCIAL 5	101.188.312	57.028.000	47.474.749	45.886.973	46.675.091	37.691.752	215.166.750	521.995.461	1.073.107.088
RESIDENCIAL 6	217.351.293	96.713.385	76.387.048	68.629.983	70.374.931	46.295.707	329.335.216	778.997.325	1.684.084.888
INDUSTRIAL	34.270.163	8.991.441	4.397.671	10.741.990	26.283.700	8.470.010	47.646.370	112.376.361	253.177.706
COMERCIAL	442.270.276	370.583.291	358.688.439	369.841.134	342.342.934	321.718.837	1.689.710.085	4.389.267.791	8.284.422.787
OFICIAL	238.336.712	127.955.163	64.321.965	48.163.164	6.987.163	7.244.537	25.047.172	58.159.838	576.215.714
ESPECIAL	7.031.840	7.235.890	7.379.920	6.067.150	6.014.510	4.759.970	28.770.394	68.537.078	135.796.752
TOTAL	3.738.184.467	2.897.171.268	2.677.602.497	2.612.310.734	2.518.984.684	2.327.670.150	13.040.078.649	39.906.378.268	69.718.380.718

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

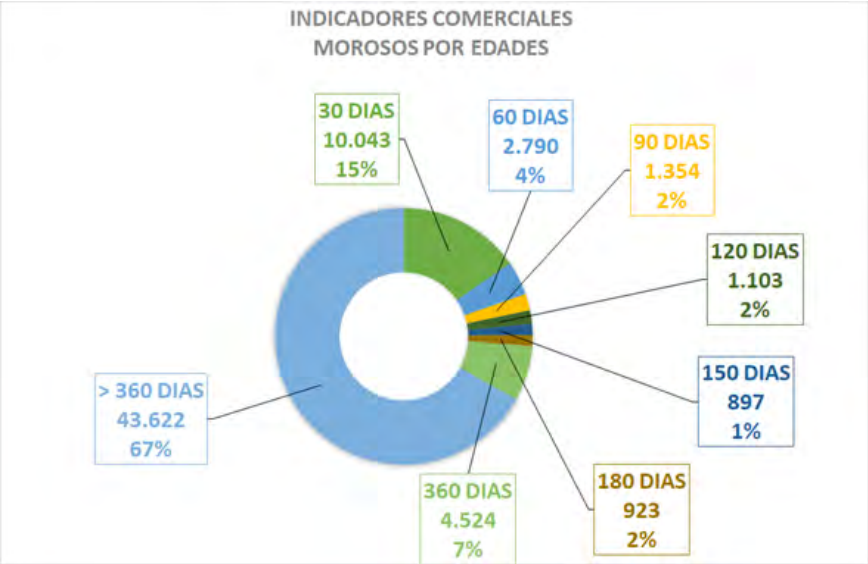
Teniendo en cuenta la anterior tabla y la segmentación de la cartera según su altura de morosidad, a continuación, se puede apreciar la distribución porcentual de la cartera por edades, la cual se concentra en un 56,5% la de mayor a 360 días, la de 360 días representa un 18,8%, y el restante 24,7% en cartera menor a 360 días:

Ilustración 145

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.3 Morosos por Edades del Periodo Comercial nov-23, Facturado en diciembre 2023

Ilustración 146



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4 Recaudo de cartera

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento del recaudo por cartera del año 2023:

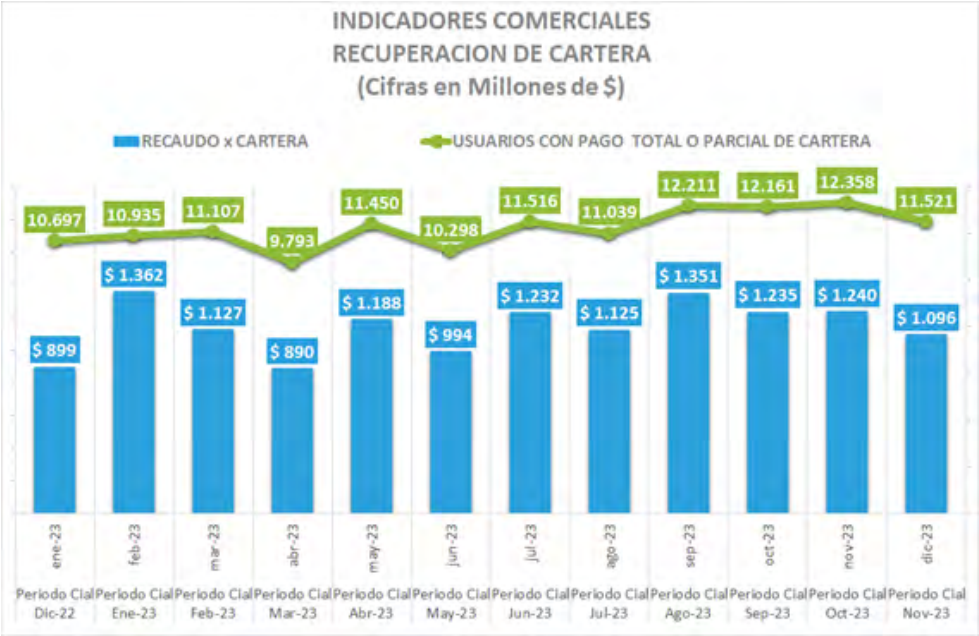
Recaudo por Cartera a diciembre 2023
(Cifras en Millones de pesos)
Tabla 14

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
RECAUDO CARTERA ACUEDUCTO	$ 509	$ 777	$ 631	$ 510	$ 678	$ 544	$ 676	$ 608	$ 767	$ 662	$ 666	$ 602
RECAUDO CARTERA ALCANTARILLADO	$ 341	$ 515	$ 440	$ 329	$ 448	$ 396	$ 478	$ 442	$ 515	$ 501	$ 497	$ 428
RECAUDO CARTERA INTERES MORA	$ 18	$ 24	$ 20	$ 19	$ 25	$ 18	$ 23	$ 23	$ 25	$ 31	$ 25	$ 19
RECAUDO CARTERA OTROS COBROS (DIFERIDOS)	$ 31	$ 47	$ 36	$ 32	$ 36	$ 36	$ 55	$ 52	$ 44	$ 40	$ 53	$ 47
RECAUDO CARTERA ACUEDUCTO	**$ 509**	**$ 777**	**$ 631**	**$ 551**	**$ 732**	**$ 588**	**$ 741**	**$ 674**	**$ 825**	**$ 721**	**$ 729**	**$ 656**
RECAUDO CARTERA ALCANTARILLADO	**$ 341**	**$ 515**	**$ 440**	**$ 339**	**$ 456**	**$ 405**	**$ 491**	**$ 451**	**$ 526**	**$ 513**	**$ 511**	**$ 440**
RECAUDO x CARTERA	**$ 899**	**$ 1.362**	**$ 1.127**	**$ 890**	**$ 1.188**	**$ 994**	**$ 1.232**	**$ 1.125**	**$ 1.351**	**$ 1.235**	**$ 1.240**	**$ 1.096**
%EFICIENCIA DE RECUPERACION DE CARTERA	**1,9%**	**2,8%**	**2,2%**	**1,7%**	**2,2%**	**1,8%**	**2,1%**	**1,9%**	**2,1%**	**1,9%**	**1,8%**	**1,6%**
INCREMENTO RECAUDO CARTERA	**9,2%**	**13,7%**	**10,7%**	**8,1%**	**11,0%**	**9,0%**	**11,2%**	**9,8%**	**11,6%**	**10,2%**	**10,1%**	**8,7%**
ROTACION DE CARTERA (Días)	**373**	**382**	**387**	**396**	**406**	**414**	**424**	**435**	**445**	**456**	**468**	**491**
USUARIOS CON PAGO TOTAL O PARCIAL DE CARTERA	***10.697***	***10.935***	***11.107***	***9.793***	***11.450***	***10.298***	***11.516***	***11.039***	***12.211***	***12.161***	***12.358***	***11.521***

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

En la siguiente grafica se observa el comportamiento que ha tenido el recaudo de los periodos comerciales del presente año, junto con la cantidad de usuarios que acceden al pago de cartera de manera parcial o total de esta:

Ilustración 147



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Durante el año 2023 se realizaron 35.238 visitas de gestión de cobro en la modalidad persuasiva, con el fin de invitar a los usuarios a normalizar su deuda, bien sea mediante la suscripción de convenio de pago, o por la realización de un pago total, con el fin de que se pueda recuperar cartera y normalizar la facturación de los usuarios morosos. De esta labor se logró recaudar $2.756.229.284.

A continuación, podemos observar cómo se llevó a cabo la realizaron de esta actividad.

Ilustración 148

GESTIÓN COMERCIAL

MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	4.122	$ 99.340.280
Febrero	1.996	$ 102.761.519
Marzo	2.188	$ 124.290.530
Abril	4.298	$ 327.827.923
Mayo	4.507	$ 341.793.520
Junio	3.298	$ 312.450.675
Julio	1.684	$ 213.786.453
Agosto	2.849	$ 450.608.517
Septiembre	2.251	$ 203.623.732
Octubre	2.216	$ 216.815.366
Noviembre	2.464	$ 249.434.981
Diciembre	3.365	$ 113.495.788
TOTAL	**35.238**	**$ 2.756.229.284**

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.1Cobro persuasivo

Durante el presente año se realizaron 20.928 gestiones de cobro persuasivo mediante cartas incursionando en una gran cantidad de barrios de la ciudad donde en algunos casos la gestión era complicada de realizar, ya que en algunos de estos no permitían el acceso, sin embargo, logramos la normalización de predios a través de convenios y compromisos de pagos recaudando $657.455.643.

De la gestión mencionada podemos observar el aumento de esta gestión para los últimos meses del año.

Ilustración 149

CARTAS DE AVISO 2023		
MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	-	$ -
Febrero	-	$ -
Marzo	8.294	$ 306.368.111
Abril	1.132	$ 9.874.068
Mayo	2.352	$ 49.306.720
Junio	1.550	$ 63.085.542
Julio	600	$ 14.962.860
Agosto	522	$ 6.236.918
Septiembre	145	$ 22.849.682
Octubre	783	$ 8.413.976
Noviembre	3.342	$ 62.961.839
Diciembre	2.208	$ 113.395.927
TOTAL	20.928	$ 657.455.643

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.2 Convenios de pagos

Logramos normalizar 6.872 usuarios durante el año 2023, mediante la celebración de acuerdos de pago, incluyendo los realizados en terreno, atención al ciudadano, grupo jurídico de gestión de cobro y de forma virtual.

Con estos convenios ejecutados se pudo recaudar un valor de $1.640.378.603.

A continuación, podemos observar el comportamiento de los convenios mes a mes, así como por uso y estrato, destacándose el estrato residencial 3, donde más se realizaron convenios, seguidos del estrato 2.

Ilustración 150

CONVENIOS DE PAGO		
USO/ESTRATO	TOTAL	
	PREDIOS	RECAUDO
ENERO	402	$ 96.188.818
FEBRERO	543	$ 121.649.162
MARZO	585	$ 139.759.704
ABRIL	476	$ 91.587.510
MAYO	673	$ 152.213.649
JUNIO	669	$ 150.298.368
JULIO	565	$ 131.150.931
AGOSTO	660	$ 182.798.557
SEPTIEMBRE	628	$ 149.305.321
OCTUBRE	629	$ 152.181.251
NOVIEMBRE	600	$ 148.551.290
DICIEMBRE	442	$ 124.694.042
TOTAL	6872	$ 1.640.378.603

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 151

CONVENIOS DE PAGO		
USO/ESTRATO	TOTAL	
	PREDIOS	RECAUDO
COMERCIAL	468	$ 243.778.419
ESPECIAL	12	$ 6.277.200
INDUSTRIAL	5	$ 12.563.990
OFICIAL	1	$ 1.041.900
RESIDENCIAL 1	542	$ 54.000.493
RESIDENCIAL 2	1562	$ 268.589.147
RESIDENCIAL 3	2894	$ 611.067.363
RESIDENCIAL 4	739	$ 194.098.378
RESIDENCIAL 5	244	$ 85.007.673
RESIDENCIAL 6	405	$ 163.954.040
TOTAL	6872	$ 1.640.378.603

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.3 Brigadas comerciales

Con el fin de llegar a la comunidad para brindarle la posibilidad de normalizar su deuda, nuestro equipo se desplazó a diferentes sectores de la ciudad donde llevamos a cabo una serie de actividades encaminadas a la recuperación de cartera.

Durante el año 2023 se realizaron 31 brigadas, donde se recaudó $405.744.436.

Ilustración 152

BRIGADAS 2023		
MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	0	$ -
Febrero	5	$ 19.392.193
Marzo	5	$ 39.447.889
Abril	5	$ 30.537.461
Mayo	3	$ 15.045.380
Junio	3	$ 4.374.460
Julio	2	$ 25.355.639
Agosto	1	$ 9.861.548
Septiembre	3	$ 95.497.508
Octubre	0	$ -
Noviembre	2	$ 70.497.725
Diciembre	2	$ 95.734.633
TOTAL	31	$ 405.744.436

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 153

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.4 Datáfono

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

En el desarrollo de esta actividad en el año 2023, se realizaron 10.581 transacciones y se obtuvo un recaudo de $2.264.599.453.

En la siguiente tabla se puede observar cómo fue incrementando el uso del datáfono, ya que iniciamos el año con 697 transacciones y finalizamos con 1.381 el doble.

Ilustración 154

DATAFONO 2023		
MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	697	$ 142.433.884
Febrero	687	$ 162.261.169
Marzo	797	$ 174.027.959
Abril	672	$ 121.297.849
Mayo	883	$ 189.498.494
Junio	860	$ 177.125.410
Julio	793	$ 158.323.117
Agosto	806	$ 203.823.893
Septiembre	891	$ 215.833.380
Octubre	1077	$ 217.831.706
Noviembre	1037	$ 212.529.419
Diciembre	1381	$ 289.613.173
TOTAL	10581	$ 2.264.599.453

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 155

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.5 Suspensiones

Durante el año 2023 se realizaron 13.415 suspensiones y se recaudó $739.630.168, tanto convencionales como drásticas, todas con el mismo propósito el cual es la recuperación de cartera y normalización de los usuarios morosos, llevándolos a ser usuarios corrientes, por lo cual hay un tratamiento especial para cada sector, como lo son: edad de mora del predio, disponibilidad del servicio, grado de dificultad de ejecución de suspensión, sectores inseguros entre otros; por tal motivo se busca optimizar el personal con el cual se dispone, para así atacar los frentes que tienen una mayor reacción, teniendo así una mayor efectividad en las ordenes generadas por mes.

En la siguiente tabla se puede observar la efectividad en suspensión, así como el aumento de dicha actividad a medida que pasaban los meses.

Ilustración 156

SUSPENSIONES 2023

MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	811	$ 42.114.091
Febrero	1.170	$ 59.641.417
Marzo	1.056	$ 65.126.127
Abril	869	$ 43.493.305
Mayo	1.121	$ 75.783.446
Junio	1.070	$ 78.808.908
Julio	728	$ 41.877.984
Agosto	1.243	$ 74.165.702
Septiembre	1.402	$ 77.131.693
Octubre	1.544	$ 77.794.725
Noviembre	1.362	$ 64.146.417
Diciembre	1.039	$ 39.546.353
TOTAL	**13.415**	**$ 739.630.168**

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.6 Reinstalaciones

Una vez se procede con la suspensión, muchos de nuestros usuarios reaccionan a este y proceden al pago de la factura y por consiguiente se procede a la reinstalación del predio. Durante el año 2023 se realizaron 8.592 reinstalaciones, cuyo recaudo fue de $1.516.946.469.

Ilustración 157

REINSTALACIONES 2023		
MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	590	$ 95.714.917
Febrero	676	$ 102.761.519
Marzo	932	$ 161.005.724
Abril	785	$ 100.795.947
Mayo	934	$ 135.918.332
Junio	775	$ 127.062.714
Julio	671	$ 125.847.985
Agosto	565	$ 132.471.390
Septiembre	695	$ 146.725.132
Octubre	737	$ 141.082.660
Noviembre	685	$ 135.181.013
Diciembre	547	$ 112.379.136
TOTAL	8.592	$ 1.516.946.469

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.7 Capacitaciones seguimiento y control

A través de capacitaciones al personal de terreno se busca optimizar los resultados de la gestión, llevando así un seguimiento y control diario de las actividades. Se le realizaron mesa de trabajo con el equipo de EPM, donde se establecieron mejoras para optimizar la operatividad, desde la parte administrativa hacia terreno. Mejorando la programación y control del plan estratégico de la recuperación de cartera.

Ilustración 158

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.8 Cobro coactivo

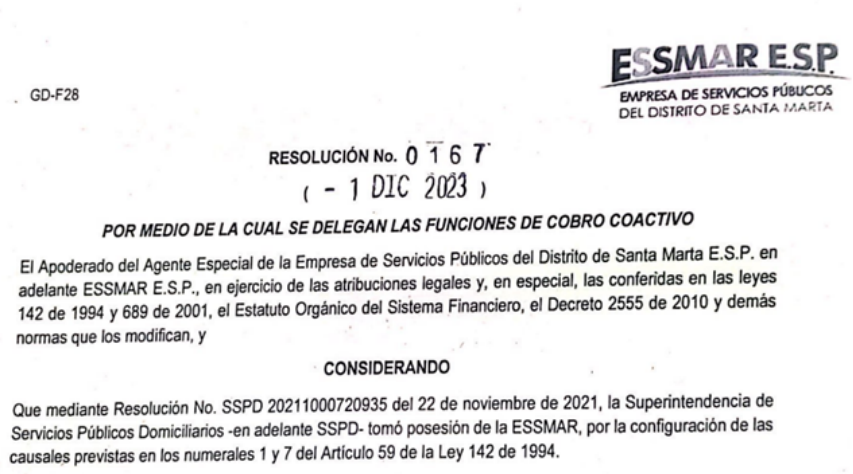
Se logró la adopción del manual, por medio del acto administrativo expedido por el Agente Especial, el cual se dio bajo la suscripción de la RESOLUCIÓN No. ES -2023-01-11, quedando así en firme, por lo que ya la empresa cuenta con una herramienta sumamente valiosa que nos permitirá recuperar por esta vía, los dineros que actualmente algunos suscriptores adeudan a la empresa.

Emisión de Acto administrativo que delega las funciones de cobro coactivo en el subgerente comercial.

Creación de la cuenta de depósitos judiciales de Essmar.

Se emitió la Resolución No. 0167 del 01 de diciembre de 2023, por medio de la cual delega en el Subgerente de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, las facultades de funcionario ejecutor en el proceso de cobro coactivo.

Ilustración 159



GD-F28

ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

RESOLUCIÓN No. 0 1 6 7
(- 1 DIC 2023)

POR MEDIO DE LA CUAL SE DELEGAN LAS FUNCIONES DE COBRO COACTIVO

El Apoderado del Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. en adelante ESSMAR E.S.P., en ejercicio de las atribuciones legales y, en especial, las conferidas en las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los modifican, y

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución No. SSPD 20211000720935 del 22 de noviembre de 2021, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -en adelante SSPD- tomó posesión de la ESSMAR, por la configuración de las causales previstas en los numerales 1 y 7 del Artículo 59 de la Ley 142 de 1994.

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Remisión del primer mandamiento de pago - 2023-COA-001-86319.

Se proyectaron oficios de investigación de bienes de deudores con el fin de obtener de la oficina de instrumentos públicos, RUNT, Catastro Multipropósito, entidades bancarias y demás, información de los bienes y/o cuentas en cabeza de los deudores a los que potencialmente se les iniciará cobro coactivo.

Se emitió la constancia de ejecutoria y firmeza del título ejecutivo para hacer exigible el cobro por la jurisdicción coactiva por parte de la oficina de atención al ciudadano:

Ilustración 160

RE: Constancia de ejecutoria y firmeza de factura y el título ejecutivo

sandra.collante@essmar.gov.co 12/12/2023 4:26 PM
Para Natalia Lopez, yeinys.solano@essmar.gov.co y otros 4
Responder Responder a todos Reenviar Borrar Añadir a remitentes seguros
Añadir a remitentes bloqueados

Mostrar imágenes Las imágenes externas se han bloqueado para protegerle contra posible spam

2 adjuntos Vista Descargar Guardar en Drive
Certificación firmeza...86319.pdf (1,1 MB) image001.png (229,0 KB)

Cordial saludo,

Adjunto documento debidamente firmado, para los fines pertinentes.

Atentamente.

PAOLA COLLANTE VELÁSQUEZ
Atención al Ciudadano

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.2.4.9 Gestión seguimiento a convenios

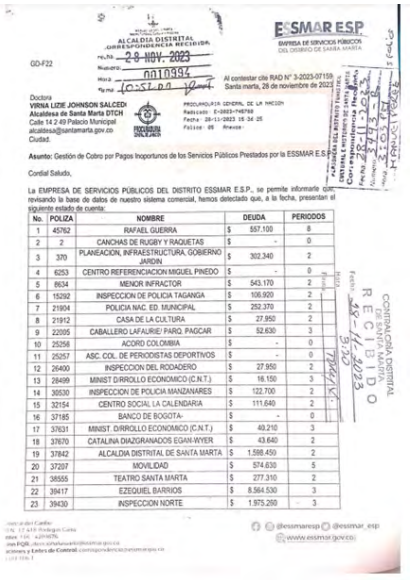
Esta consiste en hacer ese seguimiento minucioso a los convenios de pago que se han ido suscribiendo, con el fin de evidenciar que el usuario venga cancelando su factura corriente y su cuota de convenio mediante el cual la deuda fue normalizada, en aras de que no exista riesgo de anulación del convenio por falta de pago, propendiendo por cubrir con esta gestión 2 frentes importantes: Aumentar el recaudo corriente y continuar recuperando la cartera que adeuda el usuario.

Por concepto de esta actividad, durante el mes de noviembre se recaudó $31.131.092 y para el mes de diciembre se logró recaudar $47.407.005.

2.2.4.10 Seguimiento a predios de los diferentes segmentos, predios oficiales

En el marco de las estrategias trazadas para la recuperación de cartera, enviamos a las entidades oficiales inmersas en morosidad, el oficio donde se les expone el incumplimiento que han venido teniendo en la realización de sus pagos, y la deuda que presentan para con la ESSMAR E.S.P., haciéndoles saber a su vez, que se envía copia de dicho oficio a los entes de control fiscal y disciplinario para lo de su competencia y fines pertinentes, teniendo en cuenta que la Ley 142 de 1994.

Ilustración 161



ALCALDIA DISTRITAL
CORRESPONDENCIA RECIBIDA
29 NOV. 2023
0010384
10:51:00

ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

GD-F22

Al contestar cite RAD N° 3-2023-07159
Santa marta, 28 de noviembre de 2023

Doctora
VIRNA LIZIE JOHNSON SALCEDO
Alcaldesa de Santa Marta DTCH
Calle 14 2-40 Palacio Municipal
alcaldesa@santamarta.gov.co
Ciudad.

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
Radicado: E-2023-746760
Fecha: 28-11-2023 15:34:25
Folios: 05 Anexos:

Asunto: Gestión de Cobro por Pagos Inoportunos de los Servicios Públicos Prestados por la ESSMAR E.S.P.

Cordial Saludo,

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO ESSMAR E.S.P., se permite informarle que, revisando la base de datos de nuestro sistema comercial, hemos detectado que, a la fecha, presentan el siguiente estado de cuenta:

No.	POLIZA	NOMBRE	DEUDA	PERIODOS
1	45762	RAFAEL GUERRA	$ 557.100	8
2	2	CANCHAS DE RUGBY Y RAQUETAS	$ -	0
3	370	PLANEACION, INFRAESTRUCTURA, GOBIERNO JARDIN	$ 302.340	2
4	6253	CENTRO REFERENCIACION MIGUEL PINEDO	$ -	0
5	8634	MENOR INFRACTOR	$ 543.170	2
6	15292	INSPECCION DE POLICIA TAGANGA	$ 106.920	2
7	21904	POLICIA NAC. ED. MUNICIPAL	$ 252.370	2
8	21912	CASA DE LA CULTURA	$ 27.950	2
9	22095	CABALLERO LAFAURIE PARQ. PAGCAR	$ 52.630	3
10	25256	ACORD COLOMBIA	$ -	0
11	25257	ASC. COL. DE PERIODISTAS DEPORTIVOS	$ -	0
12	26400	INSPECCION DEL RODADERO	$ 27.950	2
13	28499	MINIST DIRROLLO ECONOMICO (C.N.T.)	$ 16.150	3
14	30530	INSPECCION DE POLICIA MANZANARES	$ 122.700	2
15	32154	CENTRO SOCIAL LA CALENDARIA	$ 111.640	2
16	37185	BANCO DE BOGOTA-	$ -	0
17	37631	MINIST. DIRROLLO ECONOMICO (C.N.T.)	$ 49.210	3
18	37670	CATALINA DIAZGRANADOS EGAN-WYER	$ 43.640	2
19	37842	ALCALDIA DISTRITAL DE SANTA MARTA	$ 1.598.450	2
20	37207	MOVILIDAD	$ 574.630	5
21	38555	TEATRO SANTA MARTA	$ 277.310	2
22	39417	EZEQUIEL BARRIOS	$ 8.564.530	3
23	39430	INSPECCION NORTE	$ 1.975.290	3

CONTRALORIA DISTRITAL DE SANTA MARTA
RECIBIDO
28-11-2023

@essmaresp @essmar_esp
www.essmar.gov.co

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.3 Informe de recaudo

2.3.1 Facturación y recaudo corrientes

Respecto de la facturación 2023, se puede apreciar que su comportamiento es muy positivo teniendo en cuenta las difíciles condiciones de prestación del servicio, los incrementos reflejados obedecen a las diferentes estrategias que se han implementado y que se han aplicado para este proceso, las cuales a groso modo consisten en el estricto control y seguimiento permanente de nuevas vinculaciones de suscriptores de acueducto y alcantarillado con asocio del área de ANC y la Subgerencias de Proyectos y Comercial, para detectar y validar aquellos usuarios del servicio que no se encuentran normalizados y sin facturar, también es importante mencionar otra estrategia ha sido la gestión y actualización del catastro de usuarios con el cruce comparativo de bases de datos, además de los censos en los sectores y barrios, el seguimiento y control a los consumos y vertimientos de usuarios grandes consumidores, el incremento en la instalación de medidores y la disminución de facturación por promedio, así como las actualizaciones tarifarias contempladas por la regulación vigente; con todo lo anteriormente expuesto se puede observar que la facturación corriente ha logrado crecer y mantenerse en el bimestre de análisis por encima de los $8.000 millones de pesos mensuales.

A continuación, se detallan las cifras en MILLONES DE $, presentadas de la presente vigencia de 2023; es importante aclarar que los impactos en la facturación y recaudo obedecen a la temporada de verano donde se reduce la oferta hídrica y por ende los caudales y las presiones bajan:

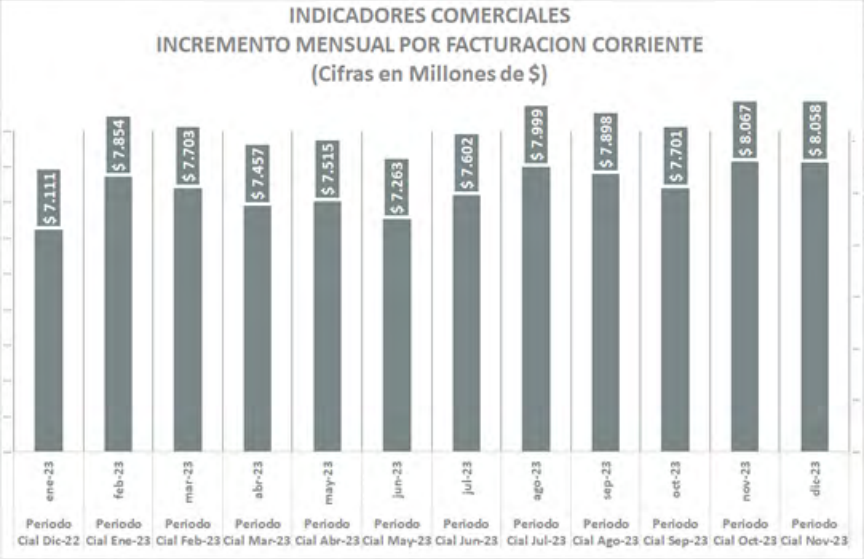
Tabla 15: facturacion corriente (Cifras en millones de $)

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
FACTURACION CORRIENTE ACUEDUCTO (Cargo Fijo + Consumo)	$ 3.878	$ 4.303	$ 4.226	$ 4.055	$ 4.074	$ 3.905	$ 4.063	$ 4.297	$ 4.235	$ 4.047	$ 4.302	$ 4.473
FACTURACION CORRIENTE ALCANTARILLADO (Cargo Fijo + Vertimiento)	$ 2.816	$ 3.126	$ 3.041	$ 2.941	$ 2.954	$ 2.852	$ 2.966	$ 3.136	$ 3.118	$ 2.976	$ 3.112	$ 3.039
FACTURACION CORRIENTE TOTAL INTERES MORA	$ 228	$ 238	$ 245	$ 255	$ 273	$ 290	$ 299	$ 309	$ 319	$ 328	$ 339	$ 350
FACTURACION CORRIENTE TOTAL OTROS COBROS (DIFERIDOS)	$ 189	$ 186	$ 191	$ 206	$ 215	$ 217	$ 274	$ 257	$ 227	$ 349	$ 314	$ 196
FACTURACION CORRIENTE ACUEDUCTO (Incluido Otros cobros e interés Mora)	$ 4.212	$ 4.635	$ 4.567	$ 4.400	$ 4.443	$ 4.288	$ 4.512	$ 4.723	$ 4.644	$ 4.539	$ 4.762	$ 4.869
FACTURACION CORRIENTE ALCANTARILLADO (Incluido Otros Cobros e Interés Mora)	$ 2.899	$ 3.218	$ 3.136	$ 3.057	$ 3.072	$ 2.975	$ 3.090	$ 3.276	$ 3.254	$ 3.162	$ 3.305	$ 3.189
TOTAL, FACTURACION CORRIENTE	$ 7.111	$ 7.854	$ 7.703	$ 7.457	$ 7.515	$ 7.263	$ 7.602	$ 7.999	$ 7.898	$ 7.701	$ 8.067	$ 8.058
META FACTURACION CORRIENTE	$ 5.797	$ 7.277	$ 7.292	$ 7.307	$ 7.525	$ 7.540	$ 7.556	$ 7.571	$ 7.587	$ 7.812	$ 7.827	$ 7.843
% CUMPLIMIENTO META FACTURACION CORRIENTE	122,7%	107,9%	105,6%	102,0%	99,9%	96,3%	100,6%	105,7%	104,1%	98,6%	103,1%	102,7%
META ACUMULADA FACTURACION CORRIENTE AÑO	68.792	7.277	14.569	21876	29.401	36.942	44.497	52.068	59.655	67.466	75.293	83.137
% CRECIMIENTO MENSUAL x FACTURACION CORRIENTE	3,2%	9,5%	-2,0%	-3,3%	0,8%	-3,5%	4,5%	5,0%	-1,3%	-2,6%	4,5%	-0,1%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

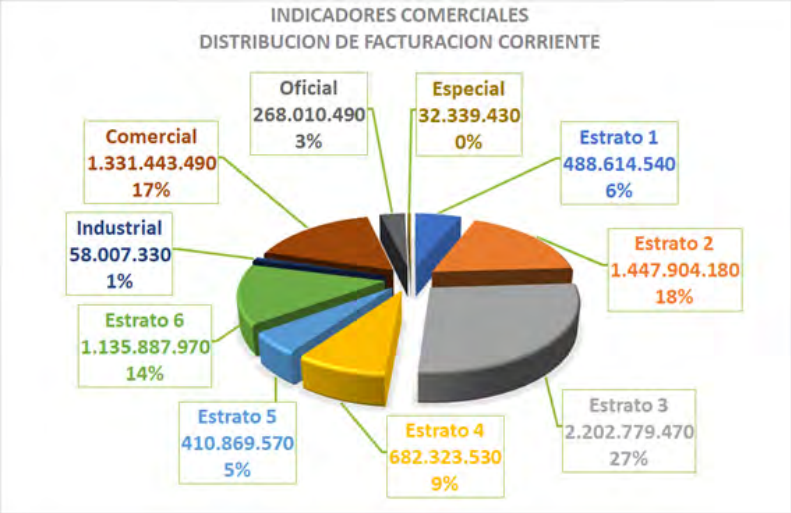
A continuación, se presenta gráficamente el comportamiento mensual del incremento de la facturación corriente:

Ilustración 162



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

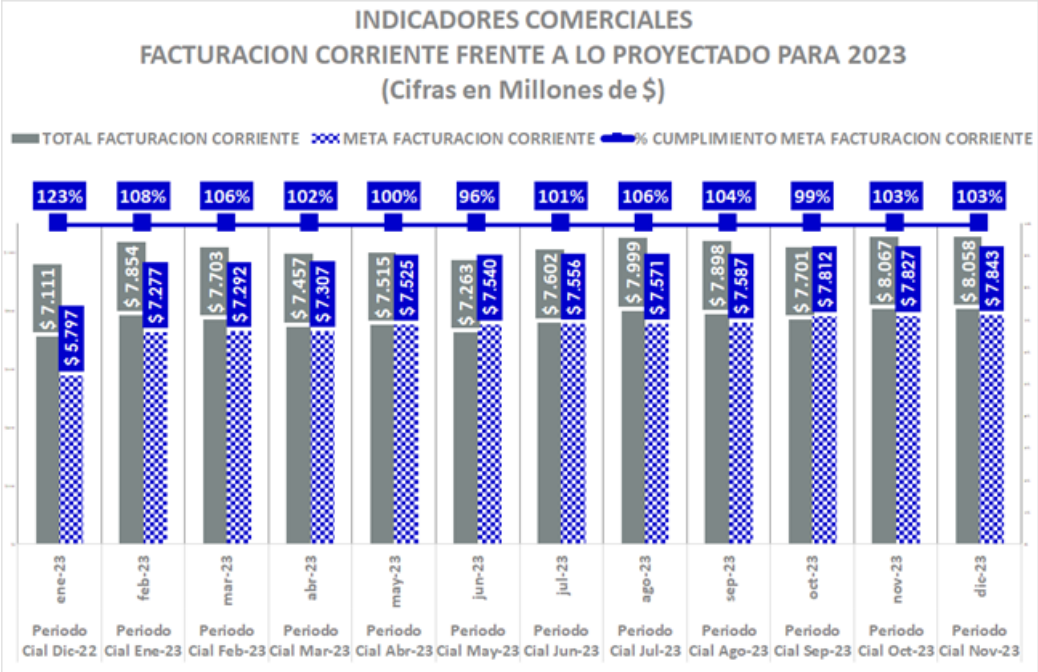
Ilustración 163



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

A continuación, se presenta el alcance de metas mensuales en facturación frente a lo proyectado en el presupuesto de la vigencia 2023:

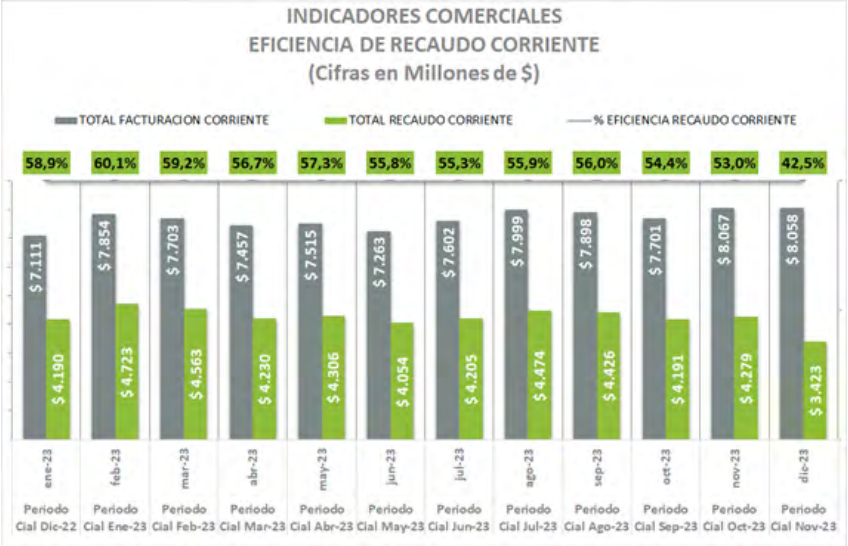
Ilustración 164



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Para mostrar el comportamiento mensual de la facturación corriente con respecto del recaudo corriente por cada periodo comercial analizado del bimestre del año 2023, a continuación, se presenta esta de manera graficada, además del comportamiento del porcentaje de eficiencia del recaudo en dichos periodos:

Ilustración 165



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.3.2 Subsidios y contribuciones

En la siguiente tabla se presenta la facturación por el cruce de subsidios y contribuciones cobrados al Distrito en los meses de 2023:

Tabla 16

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
SUBSIDIO ESTRATO 1	-$ 737	-$ 769	-$ 803	-$ 791	-$ 803	-$ 808	-$ 848	-$ 854	-$ 852	-$ 845	-$ 888	-$ 884
SUBSIDIO ESTRATO 2	-$ 558	-$ 578	-$ 600	-$ 598	-$ 600	-$ 588	-$ 615	-$ 621	-$ 619	-$ 609	-$ 631	-$ 622
SUBSIDIO ESTRATO 3	-$ 286	-$ 300	-$ 310	-$ 306	-$ 312	-$ 308	-$ 317	-$ 325	-$ 322	-$ 313	-$ 324	-$ 318
SUBSIDIO O APORTE ESTRATO 4	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
APORTE SOLIDARIO ESTRATO 5	$ 124	$ 146	$ 134	$ 130	$ 131	$ 122	$ 131	$ 140	$ 136	$ 130	$ 139	$ 134
APORTE SOLIDARIO ESTRATO 6	$ 392	$ 495	$ 435	$ 395	$ 408	$ 366	$ 402	$ 455	$ 437	$ 394	$ 433	$ 419
APORTE SOLIDARIO USO COMERCIAL	$ 17	$ 19	$ 19	$ 17	$ 16	$ 17	$ 15	$ 14	$ 14	$ 13	$ 18	$ 13
APORTE SOLIDARIO USO INDUSTRIAL	$ 437	$ 472	$ 447	$ 417	$ 419	$ 399	$ 392	$ 424	$ 422	$ 424	$ 405	$ 400
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 TOTAL SUBSIDIOS (ACU+ALC) (CRUCE SUBSIDIO CON APORTE SOLIDARIO)	-$ 610	-$ 514	-$ 677	-$ 737	-$ 741	-$ 801	-$ 841	-$ 766	-$ 785	-$ 805	-$ 849	-$ 859
COBROS AL FSRI DISTRITAL TOTAL SUBSIDIOS (CRUCE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES)	$ 610	$ 514	$ 677	$ 737	$ 741	$ 801	$ 841	$ 766	$ 785	$ 805	$ 849	$ 859
META DE SUBSIDIOS A COBRAR AL DISTRITO	$ 796	$ 593	$ 595	$ 597	$ 616	$ 617	$ 628	$ 621	$ 623	$ 643	$ 645	$ 647
% CUMPLIMIENTO META FACTURACION SUBSIDIOS AL DISTRITO	76,7%	86,7%	113,8%	123,5%	120,4%	129,7%	133,9%	123,4%	126,1%	125,3%	131,7%	132,8%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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 el área financiera, por lo que la información referente a lo efectivamente adeudado se relaciona en dicho capítulo financiero.

2.3.3 Suscriptores facturados

En las siguientes tablas y gráficos se detallan los suscriptores de acueducto y alcantarillado clasificados por uso y estrato durante el 2023, los cuales se sitúan en 124.465 para acueducto y 117.321 en alcantarillado:

Tabla 17

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
CLIENTES FACTURADOS	*122.344*	*122.492*	*123.058*	*123.467*	*123.804*	*124.322*	*124.479*	*125.212*	*125.642*	*126.041*	*126.122*	*126.407*
% COBERTURA ACUEDUCTO	78,03%	78,12%	78,48%	78,72%	78,94%	79,27%	79,37%	79,84%	80,12%	80,38%	80,43%	80,62%
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	120.465	120.610	121.161	121.535	121.877	122.382	122.537	123.270	123.701	124.103	124.181	124.465
META SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	117.552	120.623	121.173	121.725	122.280	122.839	123.400	123.965	124.532	125.103	125.677	126.254
% CUMPLIMIENTO META SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	102,5%	100,0%	100,0%	99,8%	99,7%	99,6%	99,3%	99,4%	99,3%	99,2%	98,8%	98,6%
SUSCRIPTORES RESIDENCIALES ACUEDUCTO	112.555	112.705	113.250	113.626	113.961	114.480	114.629	115.366	115.795	116.195	116.254	116.535
SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES ACUEDUCTO	7.910	7.905	7.911	7.909	7.916	7.902	7.908	7.904	7.906	7.908	7.927	7.930
NUEVAS VINCULACIONES ACUEDUCTO (ALTAS)	67	294	581	395	362	528	178	273	337	89	339	151
RETIROS O ACTIVACIONES ACUEDUCTO	29	-149	-30	-21	-20	-23	-23	460	94	313	-261	133
CRECIMIENTO USUARIOS ACUEDUCTO	96	145	551	374	342	505	155	733	431	402	78	284
SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	111.767	112.588	113.113	113.771	114.043	114.534	115.092	115.905	116.491	116.892	117.036	117.321
META SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	106.468	110.915	111.622	112.334	113.050	113.772	114.497	115.228	115.963	116.704	117.449	118.199
% CUMPLIMIENTO META SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	105,0%	101,5%	101,3%	101,3%	100,9%	100,7%	100,5%	100,6%	100,5%	100,2%	99,6%	99,3%
SUSCRIPTORES RESIDENCIALES ALCANTARILLADO	104.484	105.296	105.804	106.458	106.727	107.222	107.756	108.573	109.158	109.559	109.685	109.960
SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES ALCANTARILLADO	7.283	7.292	7.309	7.313	7.316	7.312	7.336	7.332	7.333	7.333	7.351	7.361
NUEVAS VINCULACIONES ALCANTARILLADO (ALTAS)	64	298	328	436	300	388	177	272	339	89	331	151
RETIROS O ACTIVACIONES ALCANTARILLADO	515	523	197	222	-28	103	381	541	247	312	-187	134
CRECIEMIENTO USUARIOS ALCANTARILLADO	579	821	525	658	272	491	558	813	586	401	144	285
DACAL	7,22%	6,65%	6,64%	6,39%	6,43%	6,41%	6,08%	5,97%	5,83%	5,81%	5,75%	5,74%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Es importante mencionar que en el proceso de nuevas vinculaciones se continua con las diferentes estrategias trazadas para ampliar y alcanzar las metas proyectadas durante el año 2023 en pro de mejorar de manera significativa el incremento de los suscriptores; debido a la baja cultura de normalización del servicio, a través de cruce de información de bases de datos y censos en distintos barrios y zonas, se ha logrado la detección y activación de servicios a usuarios que son sujetos de cobro por prestación de los servicios de acueducto o alcantarillado.

A continuación, se presenta gráficamente el crecimiento de los suscriptores, durante los meses del año 2023:

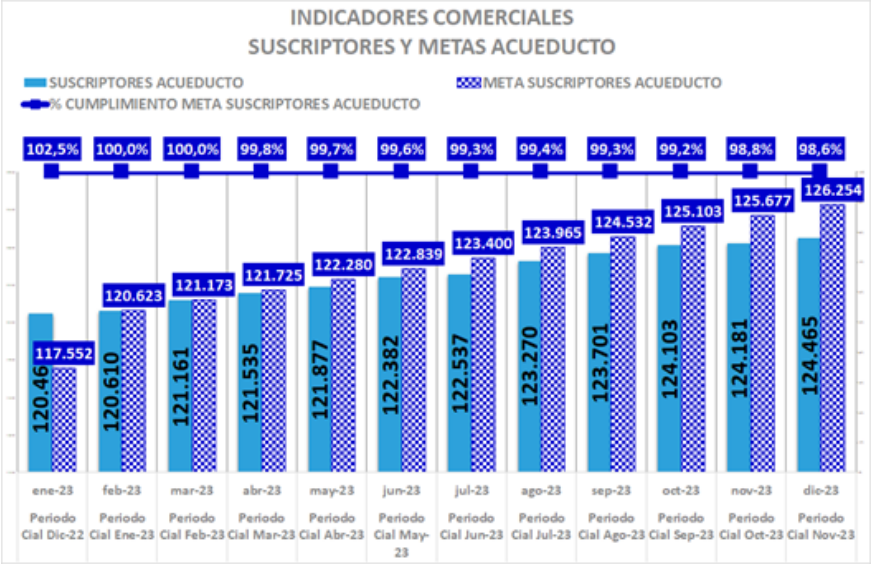
Ilustración 166

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

En la anterior grafica se puede observar el 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, cuya disminución se ha logrado reducir en el año 2023 en 1,48%, con acciones de seguimiento permanente a aquellos usuarios que gozan del servicio de alcantarillado y que no se encuentran facturando el mismo, la Subgerencia Comercial en asocio con la Subgerencia de acueducto y alcantarillado viene trabajando en estrategias de seguimiento y control con el levantamiento de la información de terreno para la respectiva actualización y normalización de los usuarios a los que realmente se les está prestando el servicio de alcantarillado con el fin mejorar la calidad de datos de la base y efectuar su activación y posterior cobro.

A continuación, podemos observar gráficamente el cumplimiento de las metas proyectadas en crecimiento de usuarios durante el año 2023:

Ilustración 167



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 168

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

En las siguientes figuras se presenta la segmentación de los usuarios por uso y estrato de acuerdo con cada servicio de acueducto y alcantarillado:

Ilustración 169

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 170

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.1.1. Facturación y recaudo Energía y Alumbrado Público

Tabla 18

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE	FACTURACIÓN ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	ene-22	$3.926.048.421	$3.259.976.852	83%	$3.926.048.421	$3.259.976.852	83%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	feb-22	$3.583.314.371	$3.393.778.084	95%	$7.509.362.792	$6.653.754.936	89%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	mar-22	$3.573.597.082	$3.193.888.471	89%	$11082.959.874	$9.847.643.407	89%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	abr-22	$4.321507.124	$3.278.065.410	76%	$15.404.466.998	$13.125.708.817	85%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	may-22	$4.156.929.825	$3.735.881926	90%	$19.561396.823	$16.861590.743	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	jun-22	$4.498.141159	$3.844.547.236	85%	$24.059.537.982	$20.706.137.979	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	jul-22	$4.387.967.600	$3.460.271189	79%	$28.447.505.582	$24.166.409.168	85%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	ago-22	$4.406.813.605	$4.149.852.240	94%	$32.854.319.187	$28.316.261408	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	sep-22	$4.911934.253	$4.038.528.404	82%	$37.766.253.440	$32.354.789.812	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	oct-22	$4.850.074.166	$3.995.689.997	82%	$42.616.327.606	$36.350.479.809	85%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	nov-22	$4.507.048.546	$3.951906.408	88%	$47.123.376.152	$40.302.386.217	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	dic-22	$0	$0	NR	$42.616.327.606	$36.350.479.809	85%
TOTALES		$42.616.327.606	$36.350.479.809	85,30%	$42.616.327.606	$36.350.479.809	85%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

La eficiencia de recaudo para el mes de noviembre de 2022 fue del 88%, el acumulado de enero a noviembre de 2022 fue del 86%, con un valor de recaudo de $40.302.386.217

2.1.2. Facturación y recaudo Aseo y Aprovechamiento

Tabla 19

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE	FACTURACIÓN ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	ene-22	$ 872.146.029	$ 872.146.029	100%	$ 872.146.029	$ 872.146.029	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	feb-22	$ 873.965.302	$ 873.965.302	100%	$ 1.746.111.332	$ 1.746.111.331	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	mar-22	$ 798.269.142	$ 798.269.142	100%	$ 2.544.380.474	$ 2.544.380.473	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	abr-22	$ 901.468.277	$ 901.468.277	100%	$ 3.445.848.751	$ 3.445.848.750	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	may-22	$ 843.117.264	$ 843.117.264	100%	$ 4.288.966.015	$ 4.288.966.014	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	jun-22	$ 825.254.749	$ 825.254.749	100%	$ 5.114.220.764	$ 5.114.220.763	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	jul-22	$ 826.338.887	$ 826.338.887	100%	$ 5.940.559.651	$ 5.940.559.650	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	ago-22	$ 894.859.586	$ 894.859.586	100%	$ 6.835.419.237	$ 6.835.419.236	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	sep-22	$ 817.014.121	$ 817.014.121	100%	$ 7.652.433.357	$ 7.652.433.357	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	oct-22	$ 825.690.243	$ 825.690.243	100%	$ 8.478.123.600	$ 8.478.123.600	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	nov-22	$ 816.287.951	$ 816.287.951	100%	$ 9.294.411.551	$ 9.294.411.551	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/93	dic-22	$ 822.940.569	$ 822.940.569	100%	$ 10.117.352.120	$ 10.117.352.120	100%
TOTALES		$ 10.117.352.120	$ 10.117.352.120	100%	$ 10.117.352.120	$ 10.117.352.120	100%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

El indicador de eficiencia de recaudo de la facturación del 15% de la facturación de aseo (Contrato de Concesión 007 de 1993) para el mes de julio de 2022 fue del 63%, porque corresponde al pago de lo facturado en junio de 2022 (el pago se realiza a 60 días después de radicada la factura de acuerdo con el acta aclaratoria del adicional al contrato de concesión). El indicador acumulado de enero a diciembre de 2022 fue del 100%, con un valor de recaudo de $10.117.852.120. (ESSMAR ESP solicito temporalmente realizar consignación).

Tabla 20

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN TOTAL	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	EFICIENCIA DE RECAUDO	FACTURACIÓN TOTAL ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
SERVICIO ASEO - INTERASEO	ene-22	$ 7.280.181.892	$ 5.814.306.862	$ 1.322.353.095	18%	$ 7.280.181.892	$ 1.322.353.095	18%
SERVICIO ASEO - INTERASEO	feb-22	$ 7.445.226.267	$ 5.826.435.349	$ 4.956.307.204	67%	$ 14.725.408.159	$ 6.278.660.299	43%
SERVICIO ASEO - INTERASEO	mar-22	$ 6.076.089.639	$ 5.321.794.282	$ 10.939.799.283	180%	$ 20.801.497.798	$ 17.218.459.582	83%
SERVICIO ASEO - INTERASEO	abr-22	$ 8.153.435.157	$ 6.009.788.515	$ 4.748.348.817	58%	$ 28.954.932.955	$ 21.966.808.399	76%
SERVICIO ASEO - INTERASEO	may-22	$ 8.929.671.376	$ 5.621.181.759	$ 6.681.134.259	75%	$ 37.884.604.331	$ 28.647.942.658	76%
SERVICIO ASEO - INTERASEO	jun-22	$ 7.581.554.854	$ 5.576.038.064	$ 362.151.883	5%	$ 45.466.159.185	$ 29.010.094.541	64%
SERVICIO ASEO - INTERASEO	jul-22	$ 7.655.069.937	$ 5.679.115.535	$ 8.820.517.834	115%	$ 53.121.229.122	$ 37.830.612.375	71%
SERVICIO ASEO - ATESA	ago-22	$ 7.674.589.337	$ 5.716.975.653	$ 4.146.508.619	54%	$ 60.795.818.458	$ 41.974.079.704	69%
SERVICIO ASEO - ATESA	sep-22	$ 7.972.881.235	$ 5.446.760.810	$ 4.600.438.438	58%	$ 68.768.699.693	$ 46.574.518.142	68%
SERVICIO ASEO - ATESA	oct-22	$ 7.582.930.663	$ 5.504.601.620	$ 4.301.909.469	57%	$ 76.340.987.246	$ 50.888.103.071	67%
SERVICIO ASEO - ATESA	nov-22	$ 7.609.278.895	$ 5.441.919.672	$ 433.934.079	6%	$ 83.950.266.140	$ 51.322.037.150	61%
SERVICIO ASEO - ATESA	dic-22	$ 2.775.855.907	$ 5.486.203.794	$ 7.723.894.104	278%	$ 86.726.122.047	$ 59.045.931.254	68%
TOTALES		**$ 86.736.765.159**	**$ 67.445.121.915**	**$ 59.037.297.084**	**69%**	**$ 86.726.122.047**	**$ 59.045.931.254**	**64%**

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

De acuerdo con la información suministrada por el Operador de Aseo, el indicador de eficiencia de recaudo de la facturación del servicio de aseo en el Distrito de Santa Marta para el mes de julio es del 54%. La eficiencia de recaudo acumulada de enero a agosto de 2022 fue del 69%, con un valor de recaudo de $86.736.765.159.

2.3.4 Recaudo de cartera

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento del recaudo por cartera desde el periodo comercial de diciembre-21 al de noviembre-22, facturados y recaudados durante los meses de enero a diciembre 2022, se puede notar un crecimiento del valor recaudado el cual venia hasta

abril-22 menor a $750 millones y desde el mes de mayo-22 aumenta, oscilado en promedio entre 900 a 1.000 millones de pesos, lo cual obedece a las estrategias de cartera y recaudo que se han venido gestionando y al cambio del sistema de cupones de recaudo de la factura:

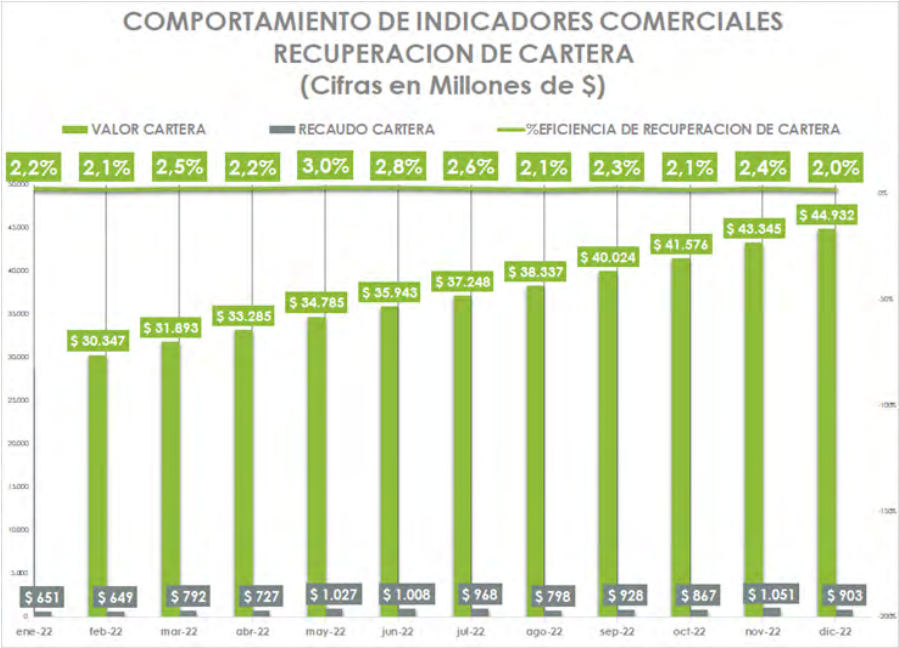
Tabla 21: Recaudo por Cartera Año 2022
(Cifras en Millones de pesos)

NOMBRE INDICADOR	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
	Servicio Dic-21	Servicio Ene-22	Servicio Feb-22	Servicio Mar-22	Servicio Abr-22	Servicio May-22	Servicio Jun-22	Servicio Jul-22	Servicio Ago-22	Servicio Sep-22	Servicio Oct-22	Servicio Nov-22
RECAUDO CARTERA ACUEDUCTO	$ 380	$ 386	$ 446	$ 419	$ 585	$ 592	$ 556	$ 452	$ 523	$ 493	$ 606	$ 510
RECAUDO CARTERA ALCANTARILLADO	$ 232	$ 226	$ 296	$ 263	$ 386	$ 354	$ 337	$ 294	$ 344	$ 327	$ 388	$ 345
RECAUDO CARTERA INTERES MORA	$ 14	$ 14	$ 14	$ 15	$ 19	$ 24	$ 22	$ 17	$ 17	$ 16	$ 17	$ 14
RECAUDO CARTERA OTROS COBROS (DIFERIDOS)	$ 24	$ 23	$ 36	$ 31	$ 36	$ 37	$ 53	$ 35	$ 44	$ 30	$ 41	$ 34
RECAUDO CARTERA	$ 651	$ 649	$ 792	$ 727	$ 1.027	$ 1.008	$ 968	$ 798	$ 928	$ 867	$ 1.051	$ 903
%EFICIENCIA DE RECUPERACION DE CARTERA	2,2%	2,1%	2,5%	2,2%	3,0%	2,8%	2,6%	2,1%	2,3%	2,1%	2,4%	2,0%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

En la siguiente figura se aprecia el comportamiento del recaudo de los periodos comerciales de diciembre-21 a noviembre 2022, recaudados entre los meses de enero a diciembre 2022, a pesar del logro en incrementar el valor de recaudo de 700 millones a un promedio de 900 millones, se aprecia que el indicador de eficiencia ha disminuido por la afectación del crecimiento en el monto de la cartera:

Ilustración 171



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

2.4 Facturación y recaudo aseo y aprovechamiento

El indicador de eficiencia de recaudo de la facturación del 15% de la facturación de aseo (Contrato de Concesión 007 de 1993) para el mes de DICIEMBRE de 2023 fue del 100%. El indicador acumulado de enero a diciembre de 2023 fue del 100%, con un valor de recaudo de $10.916.638.191 (Essmar ESP solicito realizar consignación de los MESES faltante, cabe mencionar que hasta junio 2023 se ha recibido el pago, es decir, el prestador adeuda de los meses de julio a diciembre del año 2023, que tiene un costo aproximado de $ 5.568.278.308)

Tabla 22

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-23	$ 832.005.436	$ 832.005.436	100%	$ 832.005.436	$ 832.005.436	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	feb-23	$ 894.776.972	$ 894.776.972	100%	$ 1.726.782.408	$ 1.726.782.408	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	mar-23	$ 903.681.953	$ 903.681.953	100%	$ 2.630.464.361	$ 2.630.464.361	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	abr-23	$ 905.095.724	$ 905.095.724	100%	$ 3.535.560.085	$ 3.535.560.085	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	may-23	$ 903.068.840	$ 903.068.840	100%	$ 4.438.628.925	$ 4.438.628.925	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	jun-23	$ 909.730.958	$ 909.730.958	100%	$ 5.348.359.883	$ 5.348.359.883	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	jul-23	$ 915.485.741	$ 915.485.741	100%	$ 6.263.845.624	$ 6.263.845.624	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	ago-23	$ 937.158.213	$ 937.158.213	100%	$ 7.201.003.837	$ 7.201.003.837	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	sep-23	$ 937.577.266	$ 937.577.266	100%	$ 8.138.581.103	$ 8.138.581.103	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	oct-23	$ 925.426.575	$ 925.426.575	100%	$ 9.064.007.678	$ 9.064.007.678	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	nov-23	$ 925.020.810	$ 925.020.810	100%	$ 9.989.028.488	$ 9.989.028.488	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	dic-23	$ 927.609.703	$ 927.609.703	100%	$ 10.916.638.191	$ 10.916.638.191	100%
TOTALES		**$ 10.916.638.191**	**$ 10.916.638.191**	**100%**	**$ 10.916.638.191**	**$ 10.916.638.191**	**100%**

Fuente: Subgerencia de otros servicios

De acuerdo con la información suministrada por el Operador de Aseo ATESA SAS ESP, La eficiencia de recaudo acumulada de enero a noviembre de 2023 fue del 48%, con un valor de recaudo de $ 43.876.641.229, En reuniones conjuntas con el concesionario, este manifiesta que los meses de junio hasta noviembre están en proceso de revisión por la empresa recaudadora de energía AIR-E., cabe mencionar que el concesionario hasta el momento de este reporte no ha entregado la facturación total y corriente del mes de diciembre del año 2023.

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN TOTAL	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	FACTURACIÓN TOTAL ACUMULADA	FACTURACIÓN ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
SERVICIO ASEO - ATESA	ENERO	$ 7.724.534.167,84	$ 7.724.534.167,84	$ 296.968.171,90	$7.591.767.505,95	$7.724.534.167,84	$296.968.171,90	4%
SERVICIO ASEO - ATESA	FEBRERO	$ 7.591.767.505,95	$ 7.591.767.505,95	$ 4.053.174.981,31	$15.183.535.011,90	$15.316.301.673,79	$4.350.143.153,21	28%
SERVICIO ASEO - ATESA	MARZO	$ 8.088.602.807,29	$ 8.088.602.807,29	$ 4.911.468.228,60	$23.272.137.819,19	$23.404.904.481,08	$9.261.611.381,81	40%
SERVICIO ASEO - ATESA	ABRIL	$ 8.487.242.733,98	$ 8.487.242.733,98	$ 7.361.280.948,50	$31.759.380.553,17	$31.892.147.215,06	$16.622.892.330,31	52%
SERVICIO ASEO - ATESA	MAYO	$ 8.140.675.262,98	$8.140.675.262,98	$295.449.115,31	$39.900.055.816,15	$40.032.822.478,04	$16.918.341.445,62	42%
SERVICIO ASEO - ATESA	JUNIO	$ 8.388.637.977,66	$8.388.637.977,66	$ 4.597.183.398,12	$48.288.693.793,81	$48.421.460.455,70	$21.515.524.843,74	44%
SERVICIO ASEO - ATESA	JULIO	$8.882.985.871,89	$8.882.985.871,89	$3.854.480.835,21	$57.171.679.665,70	$57.304.446.327,59	$25.370.005.678,95	44%
SERVICIO ASEO - ATESA	AGOSTO	$8.508.857.673,67	$8.508.857.673,67	$ 3.892.358.376,18	$65.680.537.339,37	$65.813.304.001,26	$29.262.364.055,13	44%
SERVICIO ASEO - ATESA	SEPTIEMBRE	$8.549.328.288,53	$8.549.328.288,53	$ 7.496.983.394,55	$74.229.865.627,90	$74.362.632.289,79	$36.759.347.449,68	49%
SERVICIO ASEO - ATESA	OCTUBRE	$8.560.422.559,89	$8.560.422.559,89	$1.057.219.042,89	$82.790.288.187,79	$82.923.054.849,68	$37.816.566.492,57	46%
SERVICIO ASEO - ATESA	NOVIEMBRE	$ 8.518.365.135,21	$ 8.518.365.135,21	$6.060.074.736,22	$91.308.653.323,00	$91.441.419.984,89	$ 43.876.641.228,79	48%
SERVICIO ASEO - ATESA	DICIEMBRE				$91.308.653.323,00	$91.441.419.984,89	$ 43.876.641.228,79	48%
TOTALES		**$ 91.441.419.985**	**$ 91.441.419.985**	**$ 43.876.641.229**	**$ 91.308.653.323**	**$ 91.441.419.985**	**$ 43.876.641.229**	**48%**

2.5 Informe de presupuesto

En el siguiente capitulo se describe la ejecución presupuestal de la vigencia 2023 con los diferentes tipos de ingresos y gastos.

Para el año 2023 el presupuesto tuvo un incremento del 6,8% con respecto a la vigencia anterior. Los ingresos no tributarios se proyectan con base en la eficiencia del recaudo frente a la facturación de los ingresos no corriente, adicional se proyectó un ajuste tarifario para el mes de abril y septiembre 2023 del 3% para cada período. En el presupuesto de gastos, los costos y gastos administrativos fijos se hizo con el valor IPC de noviembre de 2022 (10,84%), los costos operativos para mantenimientos, preventivos y correctivos se proyectó con base a costos históricos en contratación para cada una de las necesidades.

2.5.1 Presupuesto de Ingresos para la vigencia 2023

Tabla 23

PRESUPUESTO DE INGRESOS		Apropiación Inicial
1	TOTAL, INGRESOS	$ 130.330
10	DISPONIBILIDAD INICIAL	$ 0
11	INGRESOS CORRIENTES	$ 130.046
1101	Impuestos Indirectos Alumbrado Público	$ 41092
1102	Ingresos No Tributarios	$ 88.954
12	RECURSOS DE CAPITAL	$ 284
12.05	Rendimientos Financieros	$ 256
12.09	Recuperación de cartera	$ 28

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.2 Presupuesto de gastos para la vigencia 2023

Tabla 24

PRESUPUESTO DE GASTOS CLASIFICADORPRESUPUESTAL		Apropiación Inicial
2	TOTAL, GASTOS	$ 130.330
2.1	Gastos de Funcionamiento	$ 40.523
2.2	Servicio de la Deuda Pública	$ 2.127
2.3	Gastos de Inversión	$ 23.445
2.4	Gastos de Operación Comercial	$ 64.235

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

El presupuesto inicial de la ESSMAR E.S.P. para la vigencia 2023, presenta un ajuste mediante la resolución ES20230120-003 del 20 de enero, adicionando los saldos del cierre presupuestal del año 2022, generando una apropiación final de ingresos y gastos por $ 168.728.

2.5.2 Presupuesto de gastos para la vigencia 2023

Tabla 25

Presupuesto de Ingresos	Apropiación Inicial	Adición	Apropiación Final
TOTAL, INGRESOS	$ 130.330	$ 38.398	$ 168.728
Disponibilidad Inicial	$ 0	$ 24.839	$ 24.839
Ingresos Corrientes	$ 130.046	$ 0	$ 130.046
Recursos de Capital	$ 284	$ 13.559	$ 13.843

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 26

Presupuesto de Gastos	Apropiación Inicial 2023	Adición	Apropiación Final
TOTAL, GASTOS	$ 130.330	$ 38.398	$ 168.728
Funcionamiento	$ 40.524	$ 1801	$ 42.325
Deuda Pública	$ 2.127	$ 1927	$ 4.054
Inversión	$ 23.445	$ 12.585	$ 36.030
Comercial	$ 64.235	$ 516	$ 64.751
Cuentas por pagar vigencia anterior	$ 0	$ 21000	$ 21000
Disponibilidad Final	$ 0	$ 569	$ 569

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3 Análisis de la ejecución del presupuesto

2.5.3.1 Presupuesto de ingresos

Ilustración 172

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

El Presupuesto de Ingresos presenta una ejecución del 125,69% con respecto a su apropiación inicial, equivalente al recaudo de $ 163.811.

Tabla 27

EJECUCIÓN DE INGRESOS MENSUAL			
Período	Disponibilidad Inicial	Ingresos Corrientes	Recursos de Capital
Enero	$ 24.839	$ 5.800	$ 6.163
Febrero	$ 0	$ 6.382	$ 2.967
Marzo	$ 0	$ 10.257	$ 13
Abril	$ 0	$ 6.672	$ 930
Mayo	$ 0	$ 9.052	$ 116
Junio	$ 0	$ 5.615	$ 3.482
Julio	$ 0	$ 14.778	$ 1067
Agosto	$ 0	$ 12.099	$ 1124
Septiembre	$ 0	$ 20.879	$ 271
Octubre	$ 0	$ 6.920	$ 214
Noviembre	$ 0	$ 15.133	$ 593
Diciembre	$ 0	$ 7.420	$ 1013

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.2 Ingresos Corrientes

Los ingresos corrientes presentan una ejecución del 96%, equivalente al recaudo de $ 163.811 con respecto a su apropiación final, se presenta un incremento con respecto al período anterior del 5%. Con un recaudo por impuesto directo acumulado de $ 36.481 correspondiente al servicio de alumbrado de la ciudad de Santa Marta y no tributarios de $ 84.382 por servicios de la operación y otros que presta ESSMAR E.S.P. como se discrimina a continuación:

Ingresos corrientes tributarios: Están constituidos por el recaudo del impuesto de alumbrado público del convenio que se tiene con la empresa Air-e para el servicio de alumbrado público con la ciudad de Santa Marta. Presenta una ejecución acumulada del 89% equivalente al recaudo de $ 36.481, en este período se recauda el valor de $ 183 correspondiente al servicio de alumbrado a otros usuarios que se le factura directamente a su entidad, independiente del convenio que se tiene con la empresa Air-e.

Los ingresos no tributarios: Presenta una ejecución del 95% con respecto a su apropiación final, equivalente al recaudo acumulado de $ 84.528. Por concepto del servicio de acueducto y alcantarillado se ejecutaron en un 75% con respecto a lo proyectado, equivalente a $ 5.082. Se evidencia una disminución en el recaudo con respecto al período anterior del 25%, dado a que para el mes de diciembre no se recaudó el pago de los subsidios por parte de la Alcaldía Distrital, quedando pendiente por recaudar los meses septiembre, octubre y noviembre de 2023.

Ilustración 173

Comparativo Recaudo Servicio de Acueducto y Alcantarillado			
Periodo	Proyección	Recaudo	%
Enero	$ 6.339	$ 5.524	87,2%
Febrero	$ 6.350	$ 6.163	97,1%
Marzo	$ 6.360	$ 6.354	99,9%
Abril	$ 6.519	$ 5.653	86,7%
Mayo	$ 6.530	$ 8.769	134,3%
Junio	$ 6.550	$ 5.016	76,6%
Julio	$ 6.553	$ 6.899	105,3%
Agosto	$ 6.564	$ 5.524	84,2%
Septiembre	$ 6.728	$ 8.495	126,3%
Octubre	$ 6.740	$ 6.741	100,0%
Noviembre	$ 6.751	$ 6.763	100,2%
Diciembre	$ 6.763	$ 5.082	75,1%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Dentro de los ingresos no tributarios se recaudan otros conceptos tales como: el arrendamiento de espacios para antenas por valor de $ 9 y actividades complementarias el valor de $ 5,4. Adicional en este período se reconoció las cuotas descuentos del Acuerdo Pago Anticipado de Contraprestación entre ESSMAR E.S.P. y Atesa S.A.S. E.S.P por valor de $ 1.473, correspondiente a los meses: Junio a Noviembre de 2023 y $ 664 pago de la factura del mes de junio por el servicio de interventoría que presta la ESSMAR E.S.P. a Atesa S.A.S. E.S.P.

En síntesis, la ejecución de ingresos por servicios tiene el siguiente comportamiento a diciembre de 2023:

Tabla 28

Ingresos Corrientes (Ingresos por Ventas de Bienes y Servicios)				
Período	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Otros Servicios
Enero	$ 3.249	$ 2.276	$ 0	$ 25
Febrero	$ 3.242	$ 2.922	$ 0	$ 17
Marzo	$ 3.980	$ 2.374	$ 0	$ 18
Abril	$ 2.924	$ 2.729	$ 832	$ 20
Mayo	$ 5.207	$ 3.563	$ 0	$ 38
Junio	$ 2.959	$ 2.057	$ 0	$ 24
Julio	$ 4.057	$ 2.843	$ 736	$ 12
Agosto	$ 3.260	$ 2.265	$ 895	$ 17
Septiembre	$ 3.705	$ 4.790	$ 2.712	$ 13
Octubre	$ 3.935	$ 2.806	$ 0	$ 14
Noviembre	$ 3.980	$ 2.783	$ 0	$ 15
Diciembre	$ 3.019	$ 2.063	$ 2.144	$ 12

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Recursos de Capital: Los recursos de capital presentan una ejecución con respecto a la apropiación final del 110% equivalente al recaudo de $ 17.962, el recaudo que genero este rubro corresponde a los rendimientos financieros que generaron las cuentas bancarias de la empresa, en el mes de diciembre su valor es de $ 436, se reciben ingresos por la unidad de alumbrado de $ 250, acueducto y alcantarillado $ 182 y $4 de la unidad central. Al cierre del período por estos rendimientos se tiene una ejecución del 887% con respecto a su apropiación final.

Es importante mencionar que los rendimientos financieros a diciembre tienen un recaudo de $ 2.518, representado en el 2% del total de los ingresos recaudados en la vigencia 2023.

Tabla 29

Recursos de Capital			
Descripción	Apropiación Final	Ejecución	% Ejecución
Rendimientos financieros	$ 284	$ 2.518	887%
Recuperación de Cartera	$ 13.559	$ 13.041	96%
Otros recursos de capital	$ 2.403	$ 2.403	100%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.3 Presupuesto de gastos

2.5.3.3.1 Ejecución presupuestal por unidad de financiación

Ilustración 174

Presupuesto de Gastos	Apropiación Inicial 2023	Acueducto	Alcantarillado	Alumbrado	Central	Valor Total
Descripción	**$ 130.330**	**$ 46.372**	**$ 33.679**	**$ 36.923**	**$ 9.939**	**$ 126.913**
Funcionamiento	$ 40.524	$ 17.633	$ 18.549	$ 3.284	$ 9.517	$ 48.983
Deuda Pública	$ 2.127	$ 1.936	$ 850	$ 109	$ 393	$ 3.288
Inversión	$ 23.445	$ 1.571	$ 1.166	$ 4.345	$ 0	$ 7.081
Comercial	$ 64.235	$ 25.233	$ 13.114	$ 29.186	$ 29	$ 67.561

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

El presupuesto de gastos al mes de diciembre presenta una ejecución de $ 126.913 equivalente 85% con respecto a su apropiación final, distribuidos así: gastos de funcionamiento se ha ejecutado 94%, Servicio de la deuda pública 79%, Gastos de inversión 30%, Gastos de operación comercial 97%.

Ilustración 175

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 30

Gastos	Apropiación Final	Ejecución	% Ejecución
Funcionamiento	$ 52.111	$ 48.983	94%
Deuda Pública	$ 4.159	$ 3.288	79%
Inversión	$ 23.722	$ 7.081	30%
Comercial	$ 69.570	$ 67.561	97%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.3.2 Gastos de Funcionamiento:

Los gastos de funcionamiento tienen una ejecución de $ 52.111 equivalente al 94% con relación a su apropiación final, distribuido en cada uno de los siguientes ítems: Gastos de personal $ 28.026, Adquisición de bienes y servicios $ 10.103, Transferencias corrientes $ 9.229 y Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multas, sanciones e intereses de mora con una ejecución de $ 1.625, y para un total por unidad de financiación como se relaciona a continuación:

2.5.3.3.3 Gastos de Personal:

Los gastos de personal tienen una ejecución acumulada de $ 28.026, este rubro presenta un incremento con respecto al período anterior de 75%, en este período se realizaron pagos por reliquidaciones de prestaciones sociales y nomina por valor de $ 2, $ 165 de vacaciones al personal, $287 en seguridad social, la nómina total del mes de diciembre fue de $ 1.431, se destaca que en este periodo se realizó pago liquidación definitiva a extrabajadores por valor de $79, adicional se canceló el pago de la prima de navidad por valor de $ 1.587.

Tabla 31

Gastos de Personal	
Enero	$ 3.186
Febrero	$ 1617
Marzo	$ 1928
Abril	$ 1731
Mayo	$ 1725
Junio	$ 3.219
Julio	$ 2.363
Agosto	$ 2.244
Septiembre	$ 2.345
Octubre	$ 2.091
Noviembre	$ 2.026
Diciembre	$ 3.551

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.3.4 Adquisición de Bienes y Servicios

Los gastos de funcionamiento por bienes y servicios presentaron una ejecución de $654, en este período se realizó los siguientes contratos: Programa de seguros por valor de $ 113, $45 Entrenamiento para espacios confinados, $362 Suministro de equipos tecnológicos, $ 95 Implementación de estrategias de comunicación, Adicional entre estos gastos se encuentran: los servicios públicos de las oficinas administrativas que tuvieron un valor de $ 30, Gastos de relacionamientos $ 4 y la adquisición de Soat para los vehículos por $ 4,5.

Tabla 32

Gastos de Funcionamiento (Adquisición de bienes y servicios)	
Enero	$ 2.060
Febrero	$ 411
Marzo	$ 4.602
Abril	$ 702
Mayo	$ 630
Junio	$ 155
Julio	$ 67
Agosto	$ 322
Septiembre	$ 106
Octubre	$ 88
Noviembre	$ 307
Diciembre	654

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.3.5 Transferencias Corrientes

Las transferencias corrientes en el período de diciembre tuvieron una ejecución de $ 671, en este período se comprometieron recursos para el pago de tasas ambientales por valor de $ 174 e intereses de la tasa retributiva con la Corporación Autónoma Regional del Magdalena por valor de $ 497, correspondiente a la tasa retributiva del año 2022.

2.5.3.3.6 Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora

Con respeto a los gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora se presenta una ejecución de $52,en este período se apropió recursos para el pago de sanción interpuesta por la Superintendencia de Servicios públicos por incumplimiento de los artículos 9 (numeral 9.1) y 146 de la ley 142 de 1994, por valor de $50.

2.5.3.3.7 Servicio de la deuda pública interna

Servicio a la deuda pública presenta una disminución con respecto al período anterior de 83%, dado que, en el mes de noviembre, se realizó el pago total del mutuo 197, se apropia el valor de IPC de estos mutuos por valor de $ 124, gastos financieros que genera la fiducia Fidupopular por valor de $ 4,7.

Tabla 33

Pagos de intereses a mutuos adquiridos con el Fondo Empresarial de la SSPD				
Período	190	191	197	214
Enero	$ 27	$ 109	$ 9	$ 0
Febrero	$ 30	$ 119	$ 10	$ 0
Marzo	$ 28	$ 113	$ 10	$ 0
Abril	$ 28	$ 111	$ 10	$ 0
Mayo	$ 28	$ 112	$ 10	$ 0
Junio	$ 25	$ 98	$ 10	$ 0
Julio	$ 24	$ 96	$ 8	$ 62
Agosto	$ 24	$ 97	$ 8	$ 32
Septiembre	$ 23	$ 93	$ 7	$ 22
Octubre	$ 22	$ 89	$ 7	$ 22
Noviembre	$ 21	$ 84	$ 752	$ 20
Diciembre	$ 20	$ 79	$ 7	$ 19

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.3.8 Gastos de Inversión

La inversión de la ESSMAR E.S.P. tiene una ejecución de $ 7.081 equivalente a 30% con respecto a la apropiación final, para el mes de diciembre se comprometieron recursos para las siguientes inversiones: Construcción y reposición de redes del sistema de alcantarillad sanitario por valor de $ 276.

Las inversiones que se realizaron en toda la vigencia del 2023 se discriminan a continuación:

Tabla 34

Descripción de Inversión	Total
Adición al contrato de Construcción Colector Tamacá	$ 779
Adición al contrato de Interventoría de Construcción del Colector Tamacá	$ 138
Construcción y Reposición de redes del Sistema de Alcantarillado	$ 276
Instalación del Alumbrado Navideño	$ 2.350
Desarrollo de obras eléctricas del alumbrado Carrera 5 Calle 22 y Av del Ferrocarril	$ 819
Obras eléctricas del alumbrado público del proyecto Calle 30 tramos 13 y 4	$ 109
Adquisición de bombas dosificadoras para el sistema de dosificación de hipoclorito de sodio	$ 25
Adquisición de bombas sumergibles tipo lapicero	$ 276
Adquisición de bombas para Ebar Norte	$ 971
Adquisición de Equipos de Topografía de alta precisión.	$ 98
Adquisición de luminarias solares tipo All in one.	$ 67
Montaje y puesta en servicios de equipos de dosificación de cloro de Ptap Mamatoco	$ 36
Rehabilitación de floculación de la Ptap Mamatoco	$ 88
Total Inversiones	$ 7.081

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.3.9 Gastos de Operación Comercial

Los gastos de comercialización y producción tienen una ejecución con respecto a su apropiación final del 97%, equivalente al valor total comprometido de $ 67.561.

El comportamiento más alto para este rubro es en la unidad de alumbrado presentándose una ejecución del 99,7%, este comportamiento se da debido al compromiso presupuestal que se realiza en el mes de enero para garantizar el servicio al sistema de alumbrado público de la ciudad por un valor total de $ 30.409, equivalente al 45,% de la ejecución en gastos de operación comercial, estos gastos lo componen el servicio de energía eléctrica del sistema de alumbrado público que al cierre del período tiene una ejecución total de $ 19.354, presentándose un incremento con respecto a su apropiación final del 46% y la administración y operación al SALP $ 7.978.

Para el período de diciembre se comprometió recursos para adición al proceso contractual de: Adquisición de materiales fundidos para el sistema de la operación de acueducto y alcantarillado por valor de $ 197, $ 26 para Adición al contrato de impresoras, $200 Mantenimiento preventivo y correctivo de bombas de agua potable y residual, se realizó un contrato para el suministro de alimentación para el personal en operación por valor de $ 15 y $42 para adquisición de reactivos para análisis de calidad fisicoquímica microbiológica del agua.

El servicio de energía de la operación y administración presenta un leve incremento con respecto al período anterior del 1,5%.

Tabla 35

Servicio de Energía	Valor
Enero	$ 1.052
Febrero	$ 987
Marzo	$ 1.058
Abril	$ 921
Mayo	$ 1.016
Junio	$ 929
Julio	$ 956
Agosto	$ 2.049
Septiembre	$ 951
Octubre	$ 998
Noviembre	$ 1.150
Diciembre	$ 1.167

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Vigencias Futuras: La empresa ESSMAR ESP con la resolución ES-2023-02-03-002 del 3 de febrero de 2023, constituyó vigencias futuras para el año 2024 por valor de $ 23.459,4 y para el año 2025 $ 21.211, el 5 de septiembre con la resolución No. ES20230905-001, se adiciona recursos para las vigencias futuras del rubro de inversiones por valor de $ 16.000 para el año 2024 y el para el 2025 el valor de $ 2.500. En este período se crean las vigencias futuras excepcionales para el período 2024 y 2025 por valor de $ 14.205, para garantizar proyectos de inversión para la operación.

Tabla 36

Proyecto	Inversión 2024	Inversión 2025
Construcción de redes del sistema de alcantarillado	$ 2.426	-
Interventoría técnica y financiera, jurídica, social SG-SST y ambiental de los proyectos de acueducto.	$ 777	$ 99
Construcción colector Tamacá fase II y reposición de redes de acueducto.	$ 7.224	$ 884
Suministro de bombas de agua potable, agua residual y variadores.	$ 677	-
Ampliación y optimización de la planta de tratamiento de agua potable.	$ 2.119	-

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 37

Vigencias Futuras 2024				
Descripción	Valor	Ejecución	Saldo	Ejecución %
Funcionamiento	$ 3.910	$ 1.523	$ 2.387	38,95%
Comercial	$ 19.550	$ 17.855	$ 1.694	91,33%
Inversión	$ 16.000	$ 5.135	$ 10.865	32,09%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 38

Vigencias Futuras 2025				
Descripción	Valor	Ejecución	Saldo	Ejecución %
Comercial	$ 21.211	$ 6.659	$ 14.552	31,39%
Inversión	$ 2.500	$ 0	$ 2.500	0,00%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.3.3.10 Resultado presupuestal

En términos generales, el presupuesto tiene un resultado de superávit de $ 18.711, como se discrimina a continuación para cada unidad, después de deducir del recaudo acumulado todos los compromisos adquiridos a diciembre de 2023, incluyendo las cuentas por pagar e impuestos de la vigencia 2022.

Ilustración 176

Resultado Presupuestal	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado	Central
Recaudos	$ 93.622	$ 56.159	$ 14.029
Compromisos vigencia actual	$ 80.052	$ 36.923	$ 9.939
Cuentas por Pagar vigencia anterior	$ 11.743	$ 5.142	$ 437
Impuestos	$ 688	$ 135	$ 41
Superavit	**$ 1.139**	**$ 13.959**	**$ 3.613**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.4 Detalle pago de nómina diciembre 2023

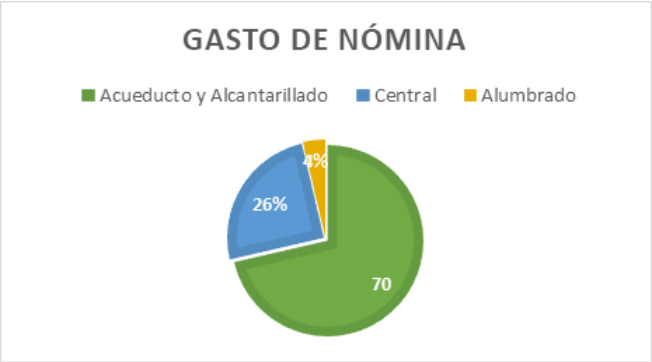
Los gastos por concepto de pago de nómina del mes de diciembre 2023 resultaron en la suma de $1.213 millones. En el cual la unidad de acueducto y alcantarillado representa el 70%, Central el 26% y la unidad de Alumbrado Público el 4%. Cabe resaltar que se cumplió a cabalidad con el pago de las obligaciones laborales.

Ilustración 39

DETALLE PAGO NOMINA DICIEMBRE	
UNIDAD DE GASTO	**VALOR**
Acueducto y Alcantarillado	857
Central	312
Alumbrado	44
TOTAL	**1.213**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Ilustración 177



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

2.5.4.1. Detalle pago seguridad social diciembre 2023

Tabla 40

DETALLE PAGO SEGURIDAD SOCIAL DICIEMBRE	
UNIDAD DE GASTO	VALOR
Acueducto y Alcantarillado	276
Central	113
Alumbrado	15
TOTAL	**404**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

En lo referente a la Seguridad Social, esta obligación se canceló dentro del tiempo estipulado, en este caso el plazo con que cuenta la empresa es el segundo día hábil del mes reportado, esta obligación se cubrió al 100%, así mismo se relaciona el comportamiento del número de empleados por cada una de las unidades, así:

Tabla 41

DETALLE DE EMPLEADOS	
UNIDAD DE GASTO	NÚMERO
Acueducto y Alcantarillado	393
Central	99
Alumbrado	14
TOTAL	**506**

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Detalle Facturación y Recaudo Subsidios a corte 31 de diciembre de 2023.

Tabla 42

ESTADO FACTURACIÓN Y RECAUDO DE LOS SUBSIDIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO						
PERIODO FACTURADO	VIGENCIA	VALOR TOTAL FACTURADO	FECHA RADICADO	No FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO
SEPTIEMBRE	2023	805.405.441	13/10/2023	CUENTA DE COBRO	13/11/2023	Pendiente
OCTUBRE	2023	849.283.620	20/11/2023	CUENTA DE COBRO	19/12/2023	Pendiente
NOVIEMBRE	2023	858.619.681	20/12/2023	CUENTA DE COBRO	19/01/2024	Pendiente
TOTAL		**2.513308.742**				

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

El artículo 89 de la Ley 142 de 1994, redistribución de ingresos, contempla que, radica en cabeza de los concejos municipales la competencia y obligación legal de crear los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos, con la precisa finalidad de que por su intermedio se canalicen los recursos del presupuesto del municipio que se destinen a subsidiar a los usuarios de menores ingresos y a ellos se transfieran.

De conformidad con el esquema Constitucional, Legal y Reglamentario, el deber legal de los municipios no se agota con la simple creación de los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos, sino que es su obligación apropiar recursos en su presupuesto con destino a otorgar subsidios a iniciativa del alcalde, siendo prioritarias las apropiaciones para los servicios de acueducto y alcantarillado. Para cumplir con ese deber la ley ha establecido como fuentes de transferencias, los recursos provenientes de otros fondos de solidaridad y redistribución de ingresos, la participación de los municipios en los ingresos corrientes de la Nación, las regalías por concepto de explotación de recursos naturales no renovables, de las entidades descentralizadas del orden nacional o territorial y cuando dichos fondos no sean suficientes para cubrir la totalidad de los subsidios, la diferencia debe cubrirse con otros recursos de los presupuestos de las entidades del orden municipal (art. 89.8 de la L. 142 modificado por el art. 7° de la L. 632). Para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, el Decreto 565 de 1996, señaló su naturaleza, indicando que son cuentas especiales dentro de la contabilidad de los municipios, distritos y departamentos, a través de las cuales se contabilizarán exclusivamente los recursos destinados a otorgar subsidios para el acceso a los servicios públicos domiciliarios. Cabe resaltar que se trata de cuentas sin personería jurídica, dotadas de una contabilidad separada e independiente para asegurar la finalidad específica a la cual se encuentran afectos, de tal suerte que no pueden hacer unidad de caja con los demás recursos de la entidad territorial.

Así las cosas, el proceso de facturación de los Subsidios de Acueducto y Alcantarillado, es realizado por el área comercial de la ESSMAR, iniciando el trámite con el envío de la liquidación a la Alcaldía Distrital de Santa Marta; en un tiempo de 8 a 10 días la Alcaldía Distrital realiza verificación y aprueba a la información presentada, si esta no genera inconsistencia u observaciones oficializan a la ESSMAR E.S.P. y en ese momento se procede a elaborar la respectiva cuenta de cobro la cual es radicada.

3.

Desarrollar acciones amigables, respetuosas y responsables con el ambiente que contribuyan a su preservación y a la creación de conciencia en los grupos de intereses.

3 SALUD Y BIENESTAR

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Los procesos de sensibilización y educación ambiental a los usuarios del servicio de aseo se realizan de forma continua en el marco de la implementación del PGIRS en el componente de Aprovechamiento, Inclusión de recicladores y educación ambiental. Esto ha generado logros significativos que contribuyen a la preservación del ambiente y la creación de conciencia en los ciudadanos del distrito de Santa Marta a través del proceso de separación en la fuente, incremento de los volúmenes de residuos aprovechables, y fortalecimiento a las organizaciones de recicladores del Distrito de Santa Marta.

3.1 Residuos sólidos aprovechables

Para el cierre de la vigencia 2023 hemos recolectado un total de 5.534 toneladas de residuos aprovechables, que son reportados en la plataforma SUI, de los superservicios, que son cargados por 7 prestadores de aprovechamiento. Y hasta el mes de diciembre se han descargado 189.302 toneladas de residuos ordinarios en el Relleno Sanitario Palangana.

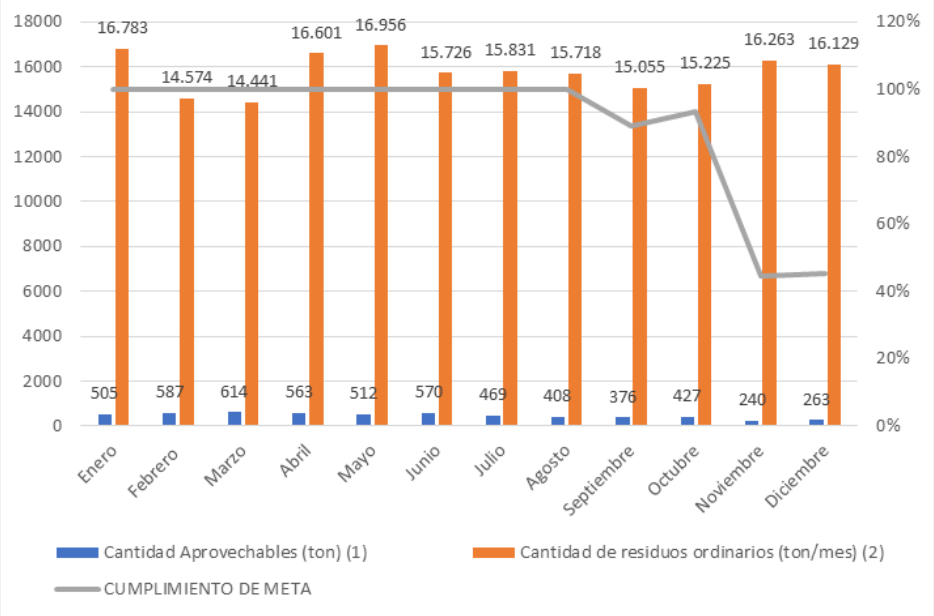
Tabla 43

Cantidad de Residuos sólidos en el Distrito de Santa Marta - 2023					
Mes	**Cantidad Aprovechables (ton) (1)**	**Cantidad de residuos ordinarios (ton/mes) (2)**	**INDICADOR EJECUTADO ((1)/(2))(%)**	**INDICADOR PROYECTADO (%)**	**CUMPLIMIENTO DE META**
Enero	505	16.783	3,01%	0,30%	**100%**
Febrero	587	14.574	4,03%	0,70%	**100%**
Marzo	614	14.441	4,25%	1,00%	**100%**
Abril	563	16.601	3,39%	1,37%	**100%**
Mayo	512	16.956	3,02%	1,60%	**100%**
Junio	570	15.726	3,62%	1,90%	**100%**
Julio	469	15.831	2,96%	2,20%	**100%**
Agosto	408	15.718	2,60%	2,50%	**100%**
Septiembre	376	15.055	2,50%	2,80%	**89%**
Octubre	427	15.225	2,80%	3,00%	**93%**
Noviembre	240	16263	1,48%	3,30%	**45%**
Diciembre	263	16129	1,63%	3,60%	**45%**
TOTAL	**5.534**	**189.302**	**2,92%**	**3,60%**	**81%**

Cantidad de Residuos Aprovechables año 2023 – Reporte plataforma SUI

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Ilustración 178



Fuente: Subgerencia de otros servicios

3.2 Educación ambiental

Con el objetivo de promover en las comunidades una cultura de aseo, durante la vigencia 2023, se realizaron trabajos de socialización (como capacitaciones y sensibilizaciones) acerca del uso responsable del servicio, en las cuales a los miembros de las comunidades se les proporcionó información sobre temas como manejo y presentación adecuada de los residuos sólidos, horarios y frecuencias de recolección, manejo de residuos peligrosos, cultura de pago, separación en la fuente, respeto al operario y uso adecuado de contenedores y recipientes. Durante el 2023, un total de 19.608 personas han sido sensibilizadas mediante perifoneo, capacitaciones y visitas puerta a puerta.

Ilustración 179

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Para el último trimestre de la vigencia, se realizó sensibilización aproximadamente a 1300 estudiantes en 120 instituciones educativas del Distrito de Santa Marta, las charlas tuvieron enfoque de manejo adecuado de residuos sólidos con actividades lúdico-recreativas.

Ilustración 180

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Hemos realizado la sensibilización a más de 30 entidades, en la que destacamos, la Universidad Cooperativa de Colombia, PNNT, Policía Nacional, centro vacacionales y aliados, con el objeto de realizar talleres, charlas y capacitación en manejo adecuado de residuos sólidos con enfoque de economía circular y aprovechamiento, compostaje artesanal e inclusión de recicladores. Todo en el marco de la estrategia ESSMAR VERDE.

Ilustración 181

Fuente: Subgerencia de otros servicios

A través de una jornada de plogging que consiste en combinar la actividad física con la recolección de basura conmemoramos el #DíaMundialDelTurismo.

Llegamos hasta el camellón de la Bahía de Santa Marta y el Parque Bolívar en donde recolectamos cerca de 300 kilos de residuos.

Ilustración 182

Fuente: Subgerencia de otros servicios

En el mes de septiembre realizamos una gran limpieza de playa, Gracias a la unión de más de 700 voluntarios recogimos cerca de 3.3 toneladas de residuos en la playa Los Cocos y la desembocadura del Río Manzanares, en el marco del #DíaMundialDeLaLimpieza una vez más ratificamos que juntos podemos contribuir al cuidado y preservación de nuestra playas y ríos.

Ilustración 183

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Ilustración 184

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Con el objetivo de generar cultura de reciclaje en las comunidades por medio de actividades como recitiendas, Cinereciclo, Ecoparques y Talleres de manualidades con material reciclable. Se han realizado 16 actividades de reciclaje con valor social distribuidas en recitiendas en diferentes comunidades, haciendo intercambio de reciclaje por productos de la canasta familiar beneficiando gran cantidad de personas, logrando la recuperación de 3.882 kilos de material aprovechable.

Ilustración 185

Fuente: Subgerencia de otros servicios

El sábado 2 de diciembre de 2023 con un total de 34 toneladas de residuos vegetales y ordinarios recolectados desde a Essmar realizamos una jornada de limpieza en la playa Los Cocos denominada Playatón en donde nos unimos con empresas públicas y privadas para aportar a la conservación de nuestros ecosistemas.

Gracias a nuestros aliados @aseotecnicodelasabana @policiademag @ejercitonacional @marinasantamarta @fundacion_nuevoesfuerzo Club de Leones, @salvaturio.

Ilustración 186

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Continuamos aportando a la preservación del medio ambiente, es por eso por lo que apoyamos a ATESA en el marco de la campaña Cíclico, en la jornada de limpieza en la Urb. Villas de Alejandría a orillas del río Manzanares.

Ilustración 187

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Con el fin de preservar nuestros océanos y prepararnos para la apertura turística, en compañía de ATESA y buzos aliados recolectamos cerca de 645 kilos de residuos submarinos en medio de la jornada de limpieza en la Bahía de Santa Marta.

Invitamos a la ciudadanía a tener más conciencia, la basura que arrojamos en las playas termina en nuestros océanos afectando el medio ambiente.

Nuestros aliados: Corporación Autónoma Regional del Magdalena-Corpamag, Salva Tu Río, Marina Santa Marta, Policía Metropolitana de Santa Marta, Puerto de Santa Marta, Armada de Colombia, Corporación de Formación y Capacitación ZEA, Defensa Civil, DIMAR.

Ilustración 188

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Se realizó la primera fase de capacitación en el buen manejo, disposición y aprovechamiento de los residuos sólidos a miembros del ejército nacional de Colombia. Articulados con la cooperativa de recicladores COEMPREMAC y Cempre de Colombia desarrollamos una jornada de sensibilización sobre el nuevo código de colores y la importancia de aportar al crecimiento verde del país.

Ilustración 189

Fuente: Subgerencia de otros servicios

4.

Cumplir con la regulación de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Desde la ESSMAR estamos comprometidos con el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes en materia de servicios públicos domiciliarios, para esto trabaja fuertemente por impactar positivamente los indicadores de gestión y cerrar la brecha existente entre las metas institucionales y la situación actual de la entidad.

4.1 Estado del 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 la 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 de la vigencia 2023 el cual se ejecutó y cumplió en un 100% y que la evaluación independiente del estado del sistema de control interno quedo con un nivel de cumplimiento del 95% aumentando en 1% el nivel de cumplimiento con relación al semestre anterior y un 3% el nivel de cumplimiento con relación al segundo semestre de la vigencia anterior.

1. **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, la entidad aplica el código de integridad, se realiza la revisión permanente de los mecanismos frente a la detección y prevención del uso inadecuado de información privilegiada contemplado en el plan, Se tiene documentado en el sistema de gestión el procedimiento y formatos para las auditorías internas, Se da cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna 2023 previamente aprobado en el comité de coordinación de control interno., la entidad, se encuentra presente, funcionando, la aplicación de mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del sistema de Control interno se encuentra operando de manera efectiva, se adoptó la Política Gestión Estratégica del Talento Humano. Se encuentra en un nivel de cumplimiento del 92%.
2. **Evaluación de riesgos:** Este componente se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto, se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa.

Se cumplió con lo cronogramado en el plan anual de auditorías 2023, emitiendo informes como el de seguimiento plan de acción el cual incluye el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, informe al en el seguimiento al mapa de riesgo por procesos, en los cuales se pudo evidenciar el que el equipo directivo y todos los servidores de la ESSMAR ESP desarrollan contantemente su compromiso frente a la evaluación del riesgo avanzando.

El equipo directivo y todos los servidores de la ESSMAR ESP, desarrolla contantemente su compromiso frente a la evaluación del riesgo manteniendo su nivel de cumplimiento en el 100%, lo que quiere decir que los objetivos fueron definidos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos estratégicos, operativos, legales y presupuestales, de Información Financiera y no Financiera, la realización de 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. Así mismos de 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.

3. Actividades de control: Se tiene un nivel de cumplimiento del 92% manteniendo el mismo porcentaje de cumplimiento que el semestre anterior, sin embargo, se cuenta 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, Se realizaron actividades de verificación a cumplimiento oportuno de los informes y otros requerimientos de los organismos de control y se adoptan las medidas correspondientes, se cuenta con un efectivo diseño y desarrollo de actividades de control, segregando las funciones, Se realizaron los Seguimiento a los tiempos de reportes de los contratos que se publican en la plataforma del SECOP II en cumplimiento al Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.1.1.7.1 y el aplicativo SIA OBSERVA cumplimiento de la Circular 001 de 2022 - Contraloría Distrital, en los cuales se observa el compromiso al cumplimiento en los reportes por parte del área encargada, Seguimiento a la respuesta en los tiempos y precisión de información solicitada por los entes de control y el seguimiento a los avances a planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría Distrital de Santa Marta y la Contraloría General de la Republica -CGR.

Esto con el fin de mitigar los riesgos en los que se pueda incurrir en incumplimiento, además cabe recordar que estas actividades se encuentran determinadas en el pan anual de auditorías, como también otras que se ejecutan según la periodicidad definida allí.

4. Información y Comunicación: Se encuentra presente y funcionando, quedando en un 89% de cumplimiento, 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.

La entidad continuamente aplica la Ley 1712 del 2014 de transparencia a través del enlace de transparencia y acceso a la información en la página web, realizando las publicaciones en los tiempos y a la cual la Oficina Asesora de Control Interno le hace continuo seguimiento, la entidad aplica el código de integridad, se realiza la remisión de informes adelantados desde la Oficina de Control Interno al Representante Legal: austeridad en el gasto, seguimiento a planes de mejoramiento y entre otros. la Publicación en página web los informes adelantados desde la Oficina de Control Interno, Así como, la emisión de boletines internos quincenales y la constante comunicación externa mediante las redes sociales.

5. Actividades de Monitoreo: Se encuentra presente y funciona correctamente, manteniendo su nivel de cumplimiento en el 100%. 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).

Teniendo en cuenta que este componente considera actividades en el día a día de la gestión institucional, así como a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías). Se realizaron, según el cronograma del plan anual de auditorías ESSMAR 2023 las siguiente auditorias: auditoria Especial a Capital Humano, Auditoria especial a acueducto y alcantarillado (instalaciones Ebar y Ebap), Especial a la Contratación vigencia 2023. Se realiza el seguimiento a la rendición oportuna de informes a entidades y organismos de control por parte de cada una de las dependencias, Seguimiento a la rendición de información de ley, Seguimiento periódico a la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias PQRS, Ley 1712 de 2014, Seguimiento a la publicación de la contratación en SECOP y SIA OBSERVA, a los planes de mejoramiento suscritos, Seguimiento a la oportuna respuesta a las solicitudes por parte de los entes de control, Se realizó el seguimiento a las diferentes dependencias de la Administración, con el propósito de verificar el cumplimiento de sus funciones y políticas institucionales.

4.2 Estado y avance del cargue de reportes de información al SUI

Desde la Oficina Asesora se realiza el debido reporte al SUI, comenzando con la revisión del cronograma de cargue de la Información de acuerdo con la normativa expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD y a la periodicidad de cada uno de los formatos que son aplicables a la ESSMAR E.S.P., ya sea Única Vez, Anual, Semestral, Mensual o Eventual. Luego, mediante mesas de trabajo u correos electrónicos se solicita a cada área correspondiente la información a reportar, una vez diligenciada la información por las áreas en los formatos indicados, el profesional asignado analiza cada formato, de acuerdo con la realidad de la empresa y los lineamientos establecidos por la normativa.

Después del análisis y verificación de la información, se valida la información a través del SUI-Validador para que se revise la sintaxis del archivo, cumpliendo con los parámetros establecidos en los formatos correspondientes. Enseguida, se carga el formato en la página del SUI en el servicio y tópico al que pertenezca y, por último, se hace la debida certificación de la información reportada, para que así sea oficial el reporte ante la SSPD y otros entes de control.

Hay formatos llamados formularios, cargados directamente en el SUI, es decir, tras realizar el debido análisis de la información reportada por las áreas se procede con el cargue en la página, sin pasar por el SUI-Validador.

En 2023 se cargaron en total CUATROCIENTOS VEINTITRES (423) formatos y/o formularios en la plataforma SUI, logrando pasar de un porcentaje de cargue del 96% al 98%. De los que se destacan:

- Cargue del formato “Discontinuidades mensuales por ruta de lectura” los cuales luego de un trabajo en conjunto con la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado se logró recopilar toda la información que no había sido cargada de las vigencias 2020, 2021 y 2022. Actualmente, se reporta el formato dentro de los tiempos establecidos por la normativa.
- Actualización y cargue de todos los formatos relacionados con el Plan de Gestión y Resultados 2022-2023, tales como: “Tablero de Control de la Planeación” año 2022, “Tablero de Acciones de Mejora PGR – IUS” y “Tablero de Planeación PGR” año 2023.
- Cargue dentro de los tiempos normativos de los TRES (03) formatos establecidos para el cálculo del Indicador Único Sectorial – IUS correspondientes a la vigencia 2022: “Indicadores Nivel de Análisis por Sistema – IUS”, “Indicadores Nivel de Análisis por Prestador – IUS” e “Indicadores Nivel de Análisis por APS – IUS".
- Reporte del formato “Resolución 414 2022 Individual” en el aplicativo NIFF/XBRL dentro de los tiempos normativos correspondiente a la información financiera anual con corte al 31 de diciembre de 2022.
- Actualización y cargue de todos los formatos relacionados con el Plan de Emergencia y Contingencia – PEC de la vigencia 2023, todos en los plazos de cargue del SUI, estos son:

- “Resistencia al Daño Servicio de Acueducto”
- “Nivel de Exposición Servicio de Acueducto”
- “Amenazas Servicio de Acueducto”
- “Resistencia al Daño Servicio de Alcantarillado”
- “Nivel de Exposición Servicio de Alcantarillado”
- “Amenazas Servicio de Alcantarillado”

- “Recursos Financieros AAA”
- “Inventario de Equipos AAA”
- “Plan de contingencia - Servicio de Acueducto – PDF”
- “Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado – PDF”

- Reporte del formato “Seguimiento de Metas para APS Mayores a 5000 Suscriptores IUS” de los años tarifarios 2022 y 2023.
- ·Veintiún (21) formatos y formularios de la vigencia 2022, los cuales no se habían habilitados, pero luego de la respuesta de la SSPD, oficio radicado SSPD No. 20234035136981 del 26-12-2023, a la solicitud de habilitación realizada por la ESSMAR ESP se habilitaron y por ende fueron cargados.
- Iniciar el reporte de parte de la operación del sistema de acueducto, comenzando por el formulario padre “Componentes del Sistema” de la vigencia 2019, luego del informe enviado a la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado – DTGAA en el año 2022, para que esta emitiera un concepto técnico de acuerdo con la particularidad del sistema de la ciudad de Santa Marta, el cual fue remitido mediante el oficio con radicado SSPD No. 20234243550311 del 21-09-2023. Luego del reporte de este formulario se cargaron los formatos “Registro de Estaciones de Bombeo en Acueducto” y “Registro de Tanques de Almacenamiento” del año 2019.

4.3 Plan de emergencia y contingencia

La Oficina de Planeación estratégica, es la encargada de formular el PEC de la empresa de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 0154 del 19/03/2014 del MVCT, donde se comienza con la revisión y análisis de la resolución mencionada, luego se procede a solicitar toda la información pertinente a cada una de las áreas. Se realiza la consolidación y elaboración del PEC teniendo en cuenta los lineamientos indicados. Asimismo, mediante talleres y socializaciones realizadas por la oficina al personal de la empresa, se recolectan insumos esenciales para robustecer aún más el documento y de esta manera, los protocolos de actuación establecidos en este puedan ser aplicados a cualquier tipo de evento natural, socio-natural y/o antrópico que afecte la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Se actualizó de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC Essmar ESP 2023, el cual fue cargado en la plataforma SUI junto con todos los formatos correspondientes dentro de los tiempos normativos.

En el mismo sentido, fue enviado a la Superintendencia delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo las evidencias de acciones de mejora frente a la Sanción interpuesta mediante la Resolución No. SSPD-20224400667325 del 21-07-2022 correspondiente a la investigación del EXPEDIENTE: 2020440350600052E, correspondiente al cargo “omisión a la obligación de contar con un Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Santa Marta- vigencia 2019-ajustado a los lineamientos establecidos en la Resolución 154 de 2014” y este a su vez fue respondido mediante el radicado No. SSPD-20234402854031 donde se notificaba la Resolución No. SSPD – 20234400453955 del 10-08-2023, donde se resuelve el cambio de la sanción de MULTA a AMONESTACIÓN, el cual quedo: "IMPONER sanción de AMONESTACIÓN a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P., por omisión en la obligación de contar con un Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Santa Marta- vigencia 2019- ajustado a los lineamientos establecidos en la Resolución MVCT 154 de 2014."

Por lo tanto, cabe destacar que, al haber cambiado la sanción de multa a amonestación, se logró que la Essmar ESP no cancelara el valor de esta, el cual era por CIENTO CINCUENTA Y SEIS MILLONES DE PESOS ($156.000.000).

4.4 Actualización del PGR 2022 – 2023

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".

El Indicador Único Sectorial (IUS) será dinámico, integrado por diferentes dimensiones (8), que se componen por subdimensiones (24) y una batería de indicadores (55). A cada dimensión, subdimensión e indicador se le asignará un ponderador por separado, que refleje su importancia dentro del total de dimensiones, subdimensiones e indicadores, tal como se observa en el siguiente gráfico:

Ilustración 190

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Para cada dimensión, se asignará una ponderación global entre 0% y 100% según su relevancia dentro del IUS (la suma de las ponderaciones de las dimensiones será del 100%) y, a su vez, dentro de cada dimensión, se le asignará un peso relativo tanto a cada su-dimensión como a cada indicador, según la importancia de su aplicación, seguimiento y control dentro del IUS.

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 2022, para el cual se obtuvo de acuerdo con los niveles de riesgos establecidos por la normativa vigente y lo publicado por la SSPD un resultado de 82.90, lo cual nos clasifica en un Riesgo Medio Bajo tal como se observa en la siguiente ilustración:

Ilustración 191

ID	Nombre del prestador	Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GL.	SP.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
971	ASOCIACIÓN COMUNITARIA ACUEDUCTO RURAL "ACUACINCO"	3	CARMEN DE APICALÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**	Riesgo Alto
980	MUNICIPIO DE PUERTO NARIÑO	2	PUERTO NARIÑO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**	Riesgo Alto
982	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE SANTA MARIA BOYACA	2	SANTA MARIA	4,55	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	8,75	**18,30**	Riesgo Alto
983	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE SANTA SOFIA BOYACA	2	SANTA SOFIA	3,40	2,50	0,00	2,50	9,22	0,00	2,50	8,75	**28,87**	Riesgo Alto
984	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CURUMANI E.S.P.	1	CURUMANI	4,28	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	0,00	**6,03**	Riesgo Alto
985	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MANAURE BALCON DEL CESAR E.S.P	2	MANAURE BALCON DEL CESAR	1,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**3,05**	Riesgo Alto
986	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAN ALBERTO EMPOSANAL S.A. E.S.P.	2	SAN ALBERTO	7,18	12,50	11,65	10,00	9,21	3,13	12,50	1,25	**66,42**	Riesgo Medio
988	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE BOJACA	2	BOJACA	9,00	10,60	10,82	12,50	7,50	11,18	12,50	12,48	**86,58**	Riesgo Medio Bajo
995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	2	RESTREPO	1,23	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	2,50	**7,00**	Riesgo Alto
996	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ASEO URBANO DEL MUNICIPIO DE SAN CALIXTO	2	SAN CALIXTO	0,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	**10,75**	Riesgo Alto
1000	UNIDAD MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION	2	CONCEPCION	4,49	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	8,75	**17,74**	Riesgo Alto
1001	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE MALAGA E.S.P.	2	MALAGA	11,35	12,50	11,69	12,50	7,55	0,00	6,25	11,13	**73,97**	Riesgo Medio
1001	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE MALAGA E.S.P.	2	SAN JOSE DE MIRANDA	2,74	2,50	11,69	12,50	7,55	0,00	6,25	4,88	**49,11**	Riesgo Medio Alto
1004	MUNICIPIO DE ANOLAIMA	2	ANOLAIMA	4,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,25	0,00	**10,38**	Riesgo Alto
1009	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPIO DE GUAYABETAL CUNDINAMARCA	2	GUAYABETAL	4,44	2,50	5,84	10,00	0,04	0,00	6,25	11,08	**40,17**	Riesgo Medio Alto
1011	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA MONTECARLO	2	VILLAVICENCIO	0,25	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**1,00**	Riesgo Alto
1016	ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL VEREDA TAPIAS	3	IBAGUE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**	Riesgo Alto
1024	ASOCIACION DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE TRES ESQUINAS	3	TULUA	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,25**	Riesgo Alto
1028	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EBEJICO E.S.P.E.	2	EBEJICO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**	Riesgo Alto
1029	MUNICIPIO DE GAMA	2	GAMA	12,00	12,50	11,70	10,00	0,00	4,06	5,00	2,29	**58,44**	Riesgo Medio Alto
1030	MUNICIPIO DE SAN JUAN DE RIOSECO - CUNDINAMARCA	2	SAN JUAN DE RIOSECO	10,88	2,50	10,81	10,00	5,79	4,17	11,75	8,75	**62,15**	Riesgo Medio
1034	JUNTA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE PAUNA	2	PAUNA	2,97	1,00	0,00	0,00	2,38	0,00	5,75	2,50	**10,05**	Riesgo Alto
1065	AGUAS MANANTIALES DE PACORA S.A. E.S.P.	2	PACORA	6,25	1,25	0,00	0,00	2,70	0,00	2,50	0,00	**12,70**	Riesgo Alto
1065	JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ROSENDO ALVAREZ DE BARRIO JAZMIN	2	IBAGUE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**	Riesgo Alto
1071	ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL DE LAS VEREDAS LA CABAÑA - LA CAPILLA	3	ZIPACON	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**	Riesgo Alto
1095	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO VEREDAL SAN JOSÉ	3	GUAMNI	4,04	1,88	0,00	0,00	7,16	0,00	0,00	0,00	**14,15**	Riesgo Alto
1103	FONDO DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE NARIÑO - CUNDINAMARCA	2	NARIÑO	4,84	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	**14,84**	Riesgo Alto
1106	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPAL DE PUERTO GAITAN	2	PUERTO GAITAN	3,06	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	8,75	**16,91**	Riesgo Alto
1107	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P.	1	SANTA MARTA	7,90	12,50	8,41	12,50	7,60	11,81	11,25	10,93	**82,90**	Riesgo Medio Bajo
1107	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE TIMAMA	2	TIMAMA	0,28	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	8,75	**13,03**	Riesgo Alto

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

El IUS, además de generar un puntaje de calificación y clasificación de nivel de riesgo, puede hacer posible el logro de otros objetivos importantes para la ESSMAR E.S.P y llevarla a una senda de crecimiento y mejoramiento del sector con respecto a lo que se ha conseguido hasta la actualidad.

4.5 Tarifas

Para la vigencia 2023 se realizaron tres (3) ajustes a la tarifa correspondientes a actualización de precios y ajustes por costos particulares (energía y químicos), tasas ambientales e impuestos, detallados en el orden siguiente:

Actualización de tarifas por variación del índice de precios al consumidor - IPC acumulado entre agosto de 2022 a diciembre de 2022.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 2.1.2.1.4.7.1. Actualización de los costos de la Resolución CRA No. 943 de 2021, se efectúa la actualización de los costos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por efecto de la variación de índices de precios al consumidor – IPC.

De esta manera bajo Resolución No. ES-2023-01-17-002 del 17 de enero de 2023 se aprobaron los costos de referencia actualizados por IPC acumulado al mes de agosto de 2022 a diciembre de 2022 en un 3,73% en los términos establecidos en el artículo 2.1.2.1.4.7.1 de la resolución CRA 943 de 2021, así:

Tabla 44

Costos de Referencia		$ Diciembre.2022	
		Acueducto	Alcantarillado
CMA	$/susc/mes	7.404,42	5.730,65
CMO	$/m3	1.064,08	662,61
CMI	$/m3	1.376,48	1.157,91
CMT	$/m3	6,43*	159,86*
Cargo Consumo	$/m3	2.446,99	1.980,38

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Así mismo, las tarifas para aplicar por cada uno de los servicios por uso y estrato son:

Ilustración 192

ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PROGRESO DE SANTA MARTA

TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

De conformidad con lo establecido en el Título 6, Parte 8, del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, la ESSMAR E.S.P. informa las tarifas que regirán a partir de los 15 habiles siguientes de acuerdo a lo fijado por la norma en mención.

SERVICIO		ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
ESTRATO / USO	SUBSIDIOS Y APORTES (%)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 16 m3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUNTUARIO (Mayor a 16m3)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 16 m3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUNTUARIO (Mayor a 16m3)
Estrato 1	-70%	$2.221,33	$734,10	$2.446,99	$1.719,20	$594,11	$1.980,38
Estrato 2	-40%	$4.442,65	$1.468,19	$2.446,99	$3.438,39	$1.188,23	$1.980,38
Estrato 3	-15%	$6.293,76	$2.079,94	$2.446,99	$4.871,05	$1.683,32	$1.980,38
Estrato 4	0%	$7.404,42	$2.446,99	$2.446,99	$5.730,65	$1.980,38	$1.980,38
Estrato 5	50%	$11.106,63	$3.670,49	$3.670,49	$8.595,98	$2.970,57	$2.970,57
Estrato 6	60%	$11.847,07	$3.915,18	$3.915,18	$9.169,04	$3.168,61	$3.168,61
Oficial	0	$7.404,42	$2.446,99	$2.446,99	$5.730,65	$1.980,38	$1.980,38
Comercial	50%	$11.106,63	$3.670,49	$3.670,49	$8.595,98	$2.970,57	$2.970,57
Industrial	30%	$9.625,75	$3.181,09	$3.181,09	$7.449,85	$2.574,49	$2.574,49

1. Los rangos de consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado se fijan con base en la Resolución CRA 750 de 2016.

2. IPC: 3,73% acumulado de Agosto de 2022 a Diciembre de 2022. Variables de cálculo información real ESSMAR E.S.P. vigencia fiscal 2020

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Actualización de tarifas por variación del índice de precios al consumidor - IPC acumulado entre diciembre de 2022 a febrero de 2023.

Se actualizaron los costos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por la variación de índices de precios al consumidor – IPC, cumpliendo las disposiciones emanadas en los artículos 125 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 2.1.2.1.4.7.1. Actualización de los costos de la Resolución CRA No. 943 de 2021.

Mediante Resolución No. ES-2023-05-16-001 del 16 de mayo de 2023 se aprobaron los costos de referencia actualizados por IPC acumulado al mes de diciembre de 2022 a febrero de 2023 en un 3,47%, en los términos del artículo 2.1.2.1.4.7.1 de la resolución CRA 943 de 2021, así:

Tabla 45

Costos de Referencia		$ Febrero.2023	
		Acueducto	Alcantarillado
CMA	$/susc/mes	7.661,35	5.929,50
CMO	$/m3	1.101,00	685,60
CMI	$/m3	1.424,24	1.198,09
CMT	$/m3	6,43*	159,86*
Cargo Consumo	$/m3	2.531,67	2.043,55

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Así mismo, las tarifas para aplicar por cada uno de los servicios por uso y estrato son:

Ilustración 193

ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

De conformidad con lo establecido en el Título 6, Parte 8, del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, la ESSMAR E.S.P. informa las tarifas que regirán a partir de los 15 habiles siguientes de acuerdo a lo fijado por la norma en mención.

SERVICIO		ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
ESTRATO / USO	SUBSIDIOS Y APORTES (%)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 16 m3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUNTUARIO (Mayor a 16m3)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 16 m3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUNTUARIO (Mayor a 16m3)
Estrato 1	-70%	$2.298,41	$759,50	$2.531,67	$1.778,85	$613,07	$2.043,55
Estrato 2	-40%	$4.596,81	$1.519,00	$2.531,67	$3.557,70	$1.226,13	$2.043,55
Estrato 3	-15%	$6.512,15	$2.151,92	$2.531,67	$5.040,08	$1.737,02	$2.043,55
Estrato 4	0%	$7.661,35	$2.531,67	$2.531,67	$5.929,50	$2.043,55	$2.043,55
Estrato 5	50%	$11.492,03	$3.797,51	$3.797,51	$8.894,25	$3.065,33	$3.065,33
Estrato 6	60%	$12.258,16	$4.050,67	$4.050,67	$9.487,20	$3.269,68	$3.269,68
Oficial	0	$7.661,35	$2.531,67	$2.531,67	$5.929,50	$2.043,55	$2.043,55
Comercial	50%	$11.492,03	$3.797,51	$3.797,51	$8.894,25	$3.065,33	$3.065,33
Industrial	30%	$9.959,76	$3.291,17	$3.291,17	$7.708,35	$2.656,62	$2.656,62

1. Los rangos de consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado se fijan con base en la Resolución CRA 750 de 2016.

2. IPC: 3,47% acumulado de Diciembre de 2022 a Febrero de 2023. Variables de cálculo información real ESSMAR E.S.P. vigencia fiscal 2020

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Actualización de tarifas por variación del índice de precios al consumidor - IPC acumulado entre febrero de 2023 a julio de 2023, costos operativos unitario particulares de energía eléctrica y químicos, impuestos y costos medios por tasas ambientales.

Tras cumplir el tercer año tarifario de aplicación después del año base de los estudios de costos de la empresa (2020), esto es, entre el 01 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, se efectuó la revisión de los Costos Operativos Unitarios Particulares para aplicar en cumplimiento al artículo 2.1.2.1.4.2.7. de la Resolución CRA No. 943 de 2021, parágrafo 4 el cual dispone que "(..) Cada vez que, en un periodo de doce (12) meses continuos, correspondiente al año tarifario i, se acumule un aumento o disminución de mínimo el 5% en pesos constantes en alguno de los costos operativos unitarios particulares de energía eléctrica y/o insumos químicos, estos deberán ser ajustados por la persona prestadora.

Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en Título 6 de la Parte 8 del Libro 1 de la presente resolución o la norma que la modifique, adicione o derogue en relación con el reporte de las variaciones tarifarias. Adicionalmente, la persona prestadora deberá remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los soportes que generaron tales variaciones. (...)"

En el mismo sentido, se verificó la variación anual de los costos medios de las tasas ambientales, con base en lo dispuesto en el Parágrafo 2 de los artículos 2.1.2.1.4.4.1. y 2.1.2.1.4.4.2. de la Resolución CRA No. 943 de 2021, los cuales disponen lo siguiente:

"Parágrafo 2. Las personas prestadoras deberán modificar el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales para Acueducto, en cuanto ello se refiera al inicio de aplicación del cobro de la tasa ambiental o variaciones en los valores de las tasas por utilización de agua, por parte de la autoridad ambiental. Para efectos de lo anterior, se deberán cumplir las disposiciones del Título 6 de la Parte 8 del Libro 1 de esta resolución o la norma que la modifique, sustituya o derogue, para reportar las variaciones tarifarias, y remitir a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, copia de los actos administrativos en que se evidencie dicha modificación.

Parágrafo 2. Las personas prestadoras deberán modificar el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales para Alcantarillado, en cuanto ello se refiera al inicio de aplicación del cobro de la tasa ambiental o variaciones en los valores de las tarifas mínimas o de la carga contaminante de los parámetros, por parte de la autoridad ambiental. No obstante, para efectos de lo anterior se deberá cumplir con las disposiciones contenidas en el Título 6 de la Parte 8 del Libro 1 de la presente resolución, o la norma que la modifique, adicione o derogue, para el reporte de las variaciones tarifarias, y remitir a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia de los actos administrativos en los que se evidencie dicha modificación."

Sin embargo, es importante realizar las siguientes apreciaciones en lo que corresponde a la tasa de uso de agua para la actualización del costo medio para tasa ambiental de acueducto:

Para el 2022 que le corresponde la vigencia 2021, los valores facturados por parte de la autoridad ambiental no fueron actualizados, toda vez que las facturas fueron objeto de reclamación acorde con el debido proceso por parte de la ESSMAR E.S.P.

Para el año 2023 que corresponde a la vigencia 2022, ocurre una situación similar a la del año 2022. Las facturas de las autoridades ambientales competentes se encuentran en proceso de reclamación por la ESSMAR E.S.P.

Así las cosas, respecto a la tasa por uso de agua, a la fecha no se han resuelto la totalidad de reclamaciones tanto del año 2022 (vigencia 2021) como del año 2023 (vigencia 2022) por parte de la Corporación Ambiental, por lo tanto, para la actualización de las tasas ambientales correspondientes al año tarifario 3, la tasa por uso mantendrá el valor del año 2021 (vigencia 2020) que corresponde al cobrado actualmente.

Del mismo modo, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los parágrafos de los artículos 2.1.2.1.4.1.7 Costos de impuestos, contribuciones y tasas (ICTAi) y 2.1.2.1.4.2.14 Costos de impuestos y tasas operativos (ITOi) de la Resolución CRA No. 943 de 2021, los cuales disponen lo siguiente:

Parágrafo: Los aumentos o disminuciones en impuestos, tasas y contribuciones administrativas que no son captados al momento de la proyección del ICTA podrán ser ajustados por la persona prestadora. Para el efecto, la persona prestadora deberá cumplir con las disposiciones contenidas en el Título 6 de la Parte 8 del Libro 1 de la presente resolución, o la norma que la modifique, adicione o derogue, para el reporte de las variaciones tarifarias, y así mismo, deberá remitir a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el acto administrativo o Ley que haya generado el mayor o menor valor referido en el presente parágrafo.

Parágrafo: Los aumentos o disminuciones en impuestos, tasas y contribuciones que no son captados al momento de la proyección del ITO, podrán ser ajustados por la persona prestadora. Para el efecto, deberá cumplir con las disposiciones contenidas en el Título 6 de la Parte 8 del Libro 1 de la presente resolución, o la norma que la modifique, adicione o derogue, en relación con el reporte de las variaciones tarifarias, y adicionalmente, remitir a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el acto administrativo o ley que haya generado el mayor o menor valor referido en el presente parágrafo.

De otro lado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 2.1.2.1.4.7.1. de la Resolución CRA No. 943 de 2021, se efectúa también la actualización de los costos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por efecto de las variaciones del IPC el cual se acumuló entre el mes de febrero de 2023 y julio de 2023 en un 3,11%.

Como resultado de la implementación de todas las medidas regulatorias se realizó satisfactoriamente la actualización de las tarifas por concepto de Costos Operativos Particulares, Tasas Ambientales, Impuestos y ajuste por IPC, aprobado por el apoderado del Agente Especial de la ESSMAR E.S.P. a través de la Resolución ES-2023- 09-04-002 del 04 de septiembre de 2023, para las cuales sus nuevos costos quedaron así:

Tabla 46

Costos de Referencia		$ Julio.2023	
		Acueducto	Alcantarillado
CMA	$/susc/mes	**7.972,55**	**6.124,26**
CMO	$/m3	1.186,73	704,87
CMI	$/m3	1.468,53	1.235,35
CMT	$/m3	6,43*	166,77*
Cargo Consumo	$/m3	**2.661,69**	**2.106,99**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Así mismo, las tarifas para aplicar por cada uno de los servicios por uso y estrato son:

Ilustración 194

ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

De conformidad con lo establecido en el Título 6, Parte 8, del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, la ESSMAR E.S.P. informa las tarifas que regirán a partir de los 15 habiles siguientes de acuerdo a lo fijado por la norma en mención.

SERVICIO		ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
ESTRATO / USO	SUBSIDIOS Y APORTES (%)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 16 m3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUNTUARIO (Mayor a 16m3)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 16 m3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUNTUARIO (Mayor a 16m3)
Estrato 1	-70%	$2.391,77	$798,51	$2.661,69	$1.837,28	$632,10	$2.106,99
Estrato 2	-40%	$4.783,53	$1.597,01	$2.661,69	$3.674,56	$1.264,19	$2.106,99
Estrato 3	-15%	$6.776,67	$2.262,44	$2.661,69	$5.205,62	$1.790,94	$2.106,99
Estrato 4	0%	$7.972,55	$2.661,69	$2.661,69	$6.124,26	$2.106,99	$2.106,99
Estrato 5	50%	$11.958,83	$3.992,54	$3.992,54	$9.186,39	$3.160,49	$3.160,49
Estrato 6	60%	$12.756,08	$4.258,70	$4.258,70	$9.798,82	$3.371,18	$3.371,18
Oficial	0	$7.972,55	$2.661,69	$2.661,69	$6.124,26	$2.106,99	$2.106,99
Comercial	50%	$11.958,83	$3.992,54	$3.992,54	$9.186,39	$3.160,49	$3.160,49
Industrial	30%	$10.364,32	$3.460,20	$3.460,20	$7.961,54	$2.739,09	$2.739,09

1. Los rangos de consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado se fijan con base en la Resolución CRA 750 de 2016.
2. Actualización por Costos Particulares (Energia y Quimicos), Impuestos y Tasas Ambientales.
3. Actualización por IPC: 3,11% acumulado de Febrero de 2023 a Julio de 2023.
4. Variables de cálculo información real ESSMAR E.S.P. vigencia fiscal 2020.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Durante esta vigencia las actualizaciones tarifarias permitieron ajustar el cargo fijo del servicio de acueducto desde el ultimo ajuste de 2022 por un valor de $7.138,17 a cerrar en 2023 por un valor de $7.972,55 una variación del 11,69% y el cargo por consumo del servicio de acueducto en el último ajuste del 2022 por un valor de $2.446, 99 a cerrar en 2023 por un valor de $2.661.69, lo cual corresponde a una variación del 12,82%.

De la misma manera para el cargo fijo del servicio de alcantarillado desde el ultimo ajuste de 2022 el cual correspondía a $5.524,58 al cierre de la vigencia 2023 este tuvo un valor de $6.124, 26, es decir una variación del 10,85% y para el cargo por consumo en el 2022 se ajustó el valor a $1.914,91 y para la vigencia 2023 cerro en $2.106,99 con una variación del 10,03%.

Esto impacta directamente en beneficio para los ingresos de la organización que permitirán el cubrimiento de costos y gastos en una mayor proporción.

De la misma manera para la gestión tarifaria durante esta vigencia se logró realizar las gestiones con el propósito de solicitar una modificación tarifaria, se realizó teniendo en cuenta los hechos históricos que se han presentado de acuerdo con los estados de situación financiera y estados de situación económica y social de la empresa por los años de vigencia de la tarifa y proyección de tres años más, conforme a las disposiciones contenidas en la Resolución CRA 688 de 2014, Resolución CRA 864 de 2018 todas compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021 .
De esta manera, la información real histórica corresponde a los años 2020, 2021 y 2022, periodos para los cuales se tomaron como insumos los balances financieros debidamente firmados y reportados a la Superservicios en el sistema único de información – SUI, y la información proyectada se elabora para los a los años 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029 y 2030.

Para realizar el flujo de caja proyectado, se consideraron, supuestos y pronósticos con los que se pretende ajustar las cifras a la realidad actual para el negocio de acueducto y alcantarillado, con esto se busca que se pueda realizar una actuación ante la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA que le permita a la ESSMAR E.S.P. sean reconocidos sus costos y gastos reales en cuanto a operación y administración, esto en beneficio de garantizar la suficiencia financiera y el equilibrio para la organización.

Sin embargo, están sujetos a incertidumbres, eventos y factores externos que están fuera del control de la empresa, los cuales dependen de situaciones que son inciertas y futuras, lo que impide asegurar el cumplimiento a cabalidad de las estimaciones utilizadas, por tanto, los resultados reales que se verifiquen en el futuro podrían diferir significativamente de aquellos que son estimados en la proyección del flujo de caja.

Por lo anterior, los resultados corresponden a pronósticos que buscan mostrar una tendencia y que dependen de los acontecimientos y las circunstancias que pueden o no ocurrir como se espera, desde esta oficina se siguen adelantando todos los trámites para lograr radicar ante esta comisión la solicitud para que sea reconocido por ellos y lograr los ajustes correspondientes.

5.

Establecer mecanismos de buen gobierno corporativo que permitan generar confianza y dar cuenta a la ciudadanía.

Desde la dirección se realiza un seguimiento permanente al cumplimiento de las metas institucionales, a través de espacios de monitoreo y evaluación de los indicadores mas importantes de la entidad. De manera trimestral la gerencia a través del comité de MIPG realiza la evaluación de las acciones definidas en el plan de acción institucional de cada vigencia, seguimiento a las metas definidas en el SIGOB y los resultados de los planes institucionales del decreto 612, así como también, los resultados de avance en la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG con base en las recomendaciones de la evaluación FURAG y el plan de mejoramiento derivadas de los autodiagnósticos.

5.1 Informe plan de acción

A continuación, se presentan los resultados alcanzados por cada uno de los procesos en el cuarto trimestre de la vigencia 2023.

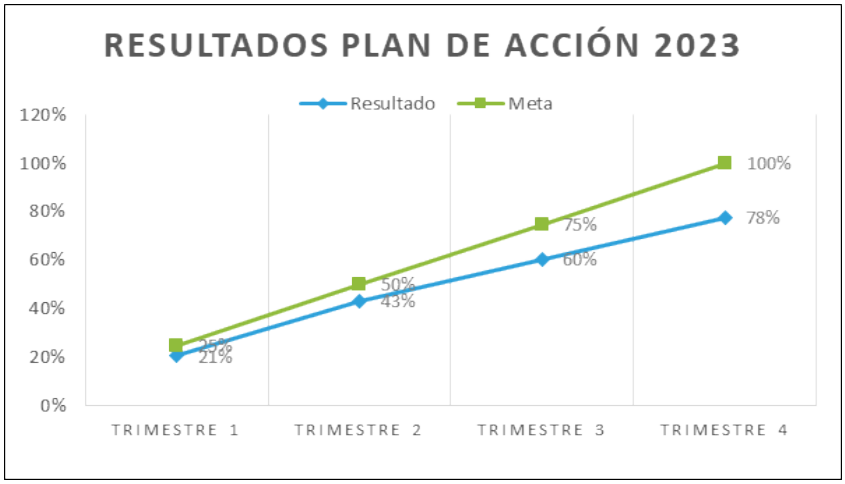
Tabla 47

Área	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Jurídica	0%	0%	0%	0%
Alumbrado	15%	31%	30%	46%
Proyectos y Sostenibilidad	22%	64%	14%	50%
Actividades Complementarias	9%	19%	58%	59%
Documental	28%	55%	66%	70%
TICS	15%	36%	65%	73%
Administrativa y Financiera	17%	35%	73%	84%
Sub Comercial	24%	45%	67%	86%
MIPG	39%	67%	70%	90%
Comunicaciones	23%	50%	85%	93%
Sub. Acu. y Alc.	21%	47%	74%	98%
Capital Humano	21%	43%	75%	98%
Planeación y Regulación	21%	50%	75%	99%
Aseo	6%	50%	75%	100%
Control Interno	23%	48%	77%	100%
SIG	45%	52%	64%	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Como se observa en la tabla anterior se alcanzó un cumplimiento general a corte del cuarto trimestre del 79% de lo programado, como se observa en la siguiente gráfica:

Ilustración 195



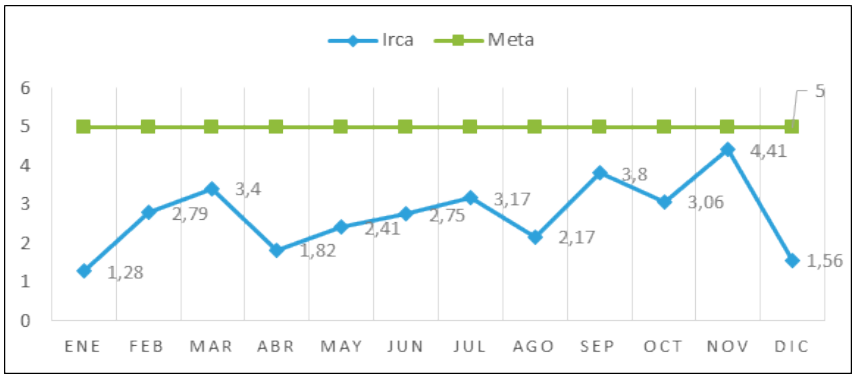
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

A continuación, se exteriorizan los resultados por procesos, de acuerdo con los indicadores definidos por la entidad en el plan de acción institucional, el cual es el siguiente:

Acueducto:

Indicador 1: Índice de riesgo de la calidad de agua (IRCA)

Ilustración 196



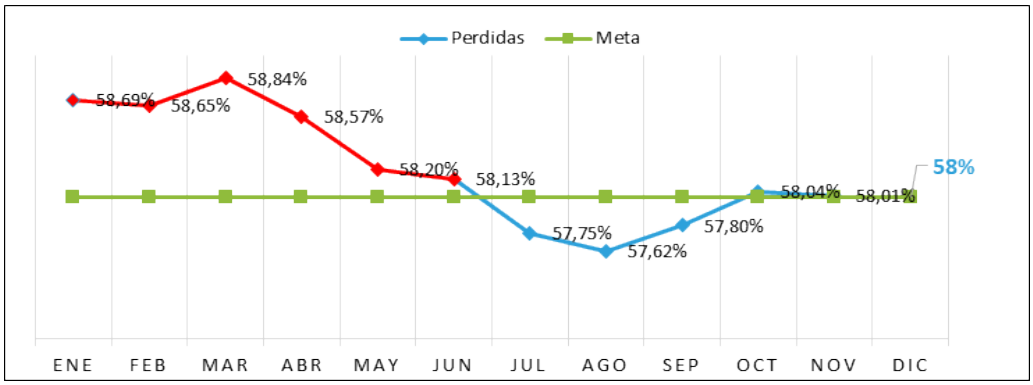
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Se observa que durante los doce (12) meses del año 2023 se ha cumplido con la meta del índice de calidad de agua. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Durante el trimestre evaluado se realizaron un total de 45 mttos preventivos a estaciones y 42 a pozos.
2. Se realizaron 11 mttos correctivos a estaciones y 4 a pozos.
3. Se realizaron 1097 purgas a puntos de muestreo de 1160 programados.
4. Los mantenimientos programados en los tanques de almacenamiento se ejecutaron entre el mes de noviembre y diciembre, una vez adjudicado el contrato 071 - Lavado y desinfección de tanques de almacenamiento.
5. Los mantenimientos preventivos en las Plantas de Tratamiento Mamatoco y El Roble se han ejecutado de acuerdo con la programación establecida por el área de producción.
6. No se evidencian avances en la ejecución de proyectos para la optimización de plantas y estaciones de tratamiento.

Indicador 2: Índice de agua no contabilizada (IANC)

Ilustración 197



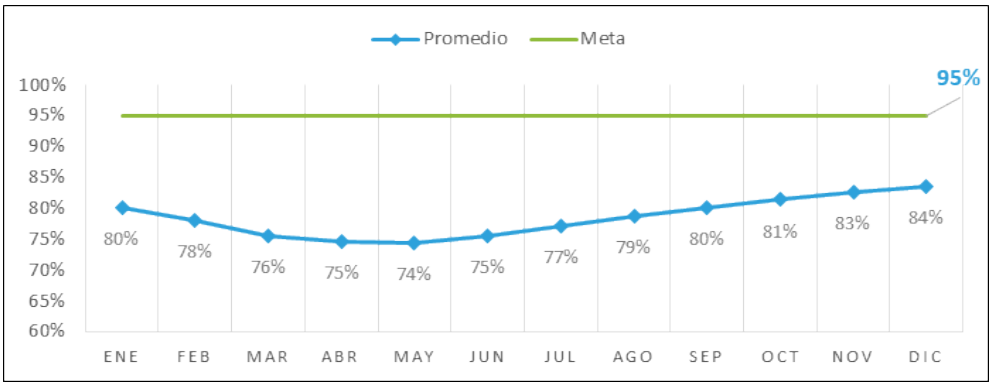
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

En la gráfica anterior se puede observar que el comportamiento de las perdidas continúa siendo muy variable en el tiempo y no se logra percibir una tendencia a la baja en este indicador, el promedio de Durante la vigencia 2023 las perdidas promedio en la entidad son del 58.01% alcanzando el 99% de la meta definida. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas

1. Se dio cumplimiento al 75% del plan de perdidas definido para la vigencia 2023.
2. A la fecha, no se inicia la materialización y cobro de pilas públicas en diferentes sectores de la ciudad.
3. En el trimestre evaluado se han levantado 192 irregularidades y normalización de usuarios clandestinos.

Indicador 3: Cumplimiento operativos de distribución.

Ilustración 198



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Durante la vigencia 2023 los operativos de distribución se cumplieron en el 84% en la entidad, sin embargo, durante el último trimestre del año el promedio de cumplimiento fue del 94%, por lo tanto, se alcanzó el 88% de cumplimiento de la meta definida para la vigencia 2023.

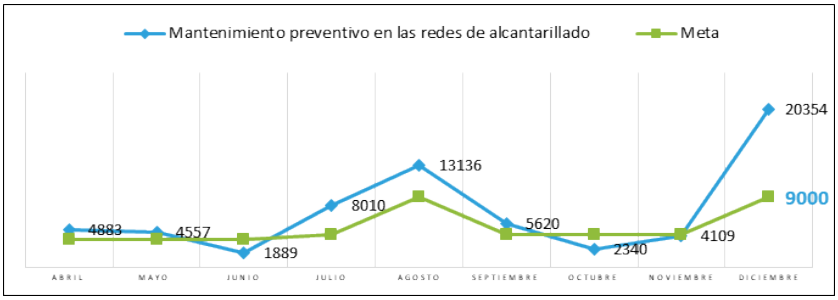
A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se logra el cumplimiento del 94% de los operativos de distribución en el periodo evaluado.
2. Se realizan en total 699 intervenciones sobre las líneas de acueducto con un porcentaje de atención superior al 95% de las órdenes que se reportan diariamente.
3. No se evidencian avances en la instalación de válvulas con actuador.

Alcantarillado:

Indicador 1: Cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo a redes de alcantarillado

Ilustración 199



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

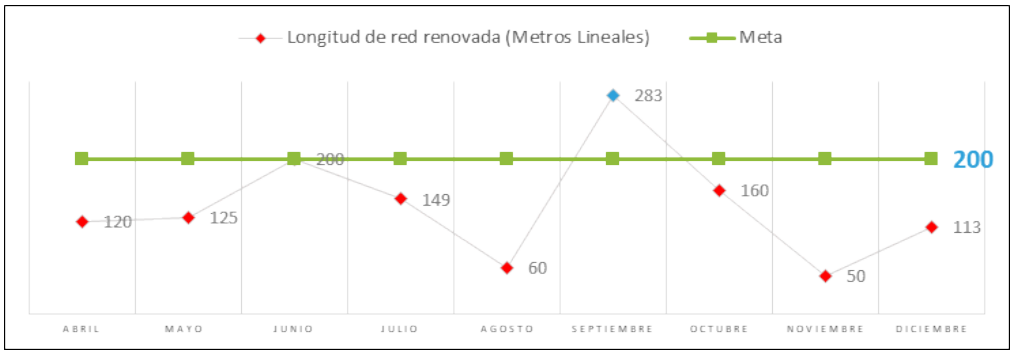
Durante la vigencia 2023 se cumplió con más del 100% de los mantenimientos de redes programados, durante el mes de diciembre se realizaron 20354 metros lineales de mantenimiento, muy por encima de los 9000 metros programados para este periodo, esto producto de la temporada de turismo que se presenta en la ciudad de Santa Marta, durante los meses de diciembre y enero.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se ha realizado mantenimiento preventivo a 26803 metros lineales a redes de alcantarillado. Sobre cumpliendo lo programado en cada periodo.
2. Se ejecutaron 22 mantenimientos preventivos a estaciones de bombeo de agua residual.
3. Se ejecutaron 7 mantenimientos correctivos a estaciones de bombeo de agua residual.
4. Se observan grandes variaciones en la cantidad de metros lineales programados de mantenimiento mensualmente.

Indicador 2: Plan de reposición de redes de alcantarillado.

Ilustración 200



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Actualmente se viene desde el área de alcantarillado se han venido realizando una serie de reposiciones de redes principales y colectores en la ciudad con el fin de disminuir los rebosamientos y las afectaciones que se dan a causa de estas problemáticas.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

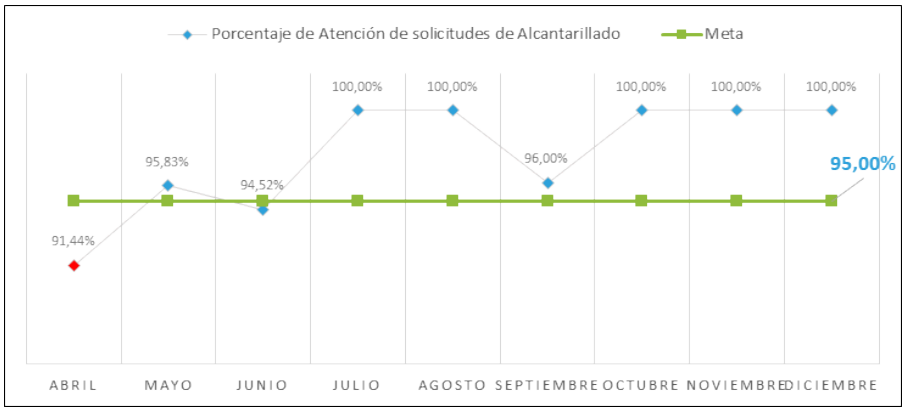
Tabla 48

Reposición de Metros lineales (Barrios)	Octubre	Noviembre	Diciembre
Rodadero - Cantilito Pradito - Villa Del Carmen - Santa Lucía.	160	-	-
Rodadero.	-	50	-
Jardín.	-	-	113

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Indicador 3: Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado

Ilustración 201



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

El indicador mide el porcentaje de atención de las solicitudes reportadas sobre las solicitudes atendidas durante el mes.

Tabla 49

Solicitudes	Octubre	Noviembre	Diciembre
Número de solicitudes ingresadas	1039	860	647
Número de solicitudes atendidas	1039	869	647
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%

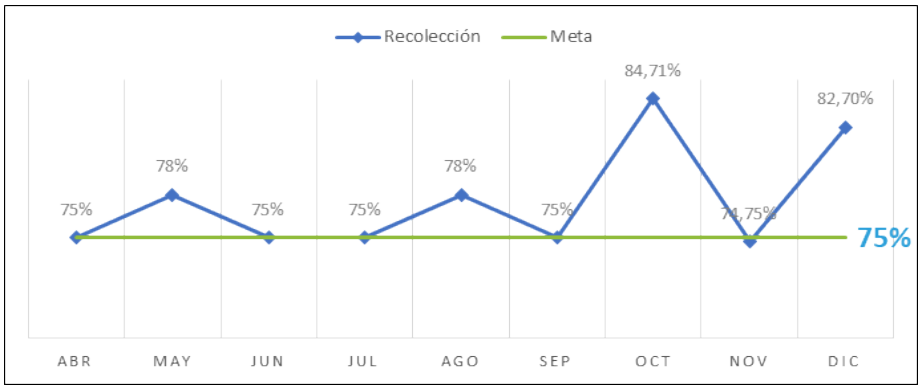
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Subgerencia de operación de otros servicios

i. Aseo y Aprovechamiento:

Indicador 1: Supervisión de rutas de recolección. (Domiciliarias, bolsas de barrido, especial, contenedores, grandes generadores, clus)

Ilustración 202



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Como se observa en el grafico anterior durante la vigencia 2023 la supervisión de rutas de recolección se cumplió por encima del 75%, cumpliendo con el 100% de la meta definida. La medición de este indicador inicio a partir del mes de abril, como una acción de mejora para controlar las actividades realizadas y evidenciar la gestión del área de aseo.

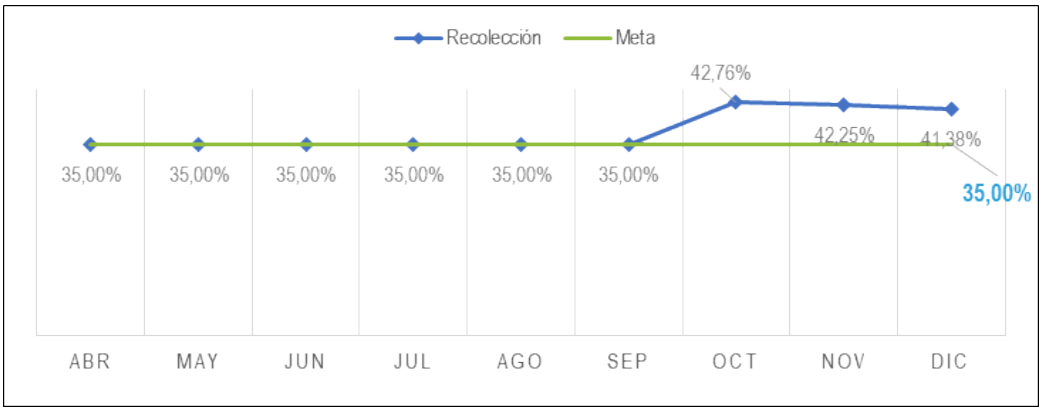
A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se han realizado supervisión a 2418 rutas programadas por el prestador. 156 rutas más que en el trimestre inmediatamente anterior.

Se recomienda por parte de la oficina de planeación estratégica realizar un análisis de las novedades que se presentan en el proceso de supervisión, con el propósito de definir acciones de mejora con el prestador.

Indicador 2: Supervisión de limpieza de vías y áreas públicas.

Ilustración 203

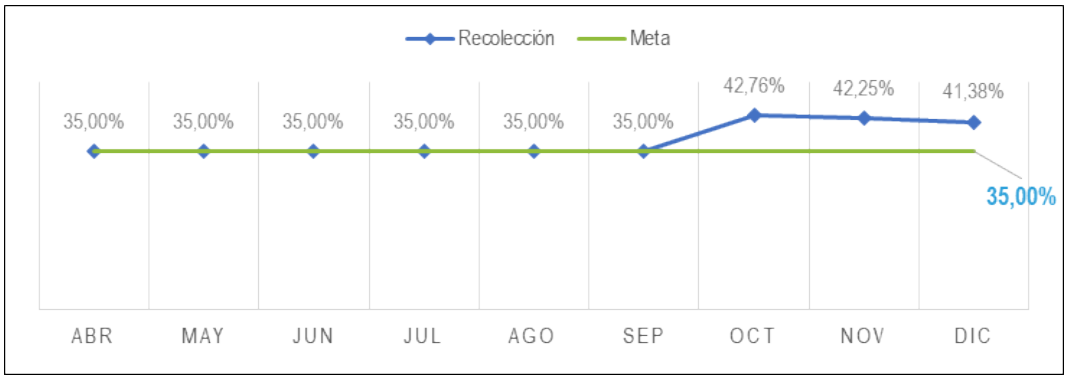


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Se han realizado supervisión a 3896 rutas de las programadas por el prestador. 776 rutas adicionales, sobrecumplimiento la meta inicialmente establecida para el tercer trimestre. El incremento en la supervisión durante el último trimestre, se debe a que en el mes de octubre se conto con un supervisor adicional para realizar esta actividad, pasando de 2 a 3 supervisores.

Indicador 3: Supervisión de Clus (Barrido de playa, corte de césped, lavado de puente).

Ilustración 204

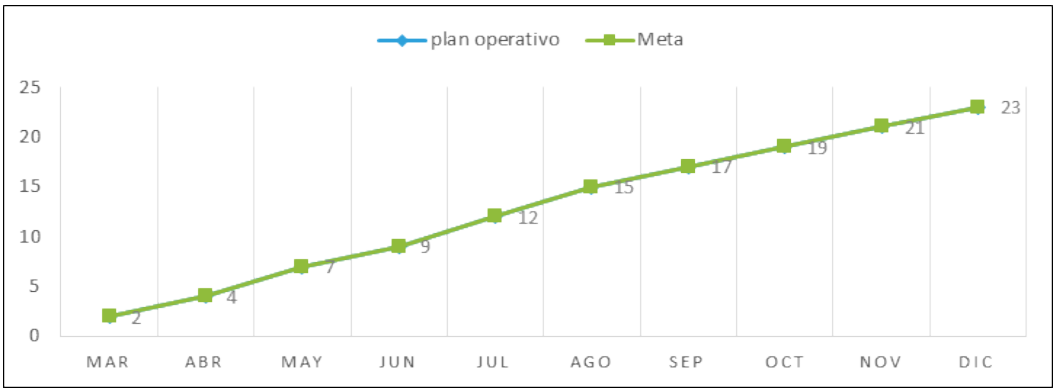


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Se supervisa el servicio que presta el operador en las principales playas de Santa Marta (El Rodadero, Pozos Colorados, el Aeropuerto, Playa Salguero, Parque Acuático, Playa del Batallón y Camellón). Durante el trimestre evaluado se supervisan 720 rutas de las 1728 rutas programadas.

Indicador Clave n. ° 4: Cumplimiento del plan de trabajo de aprovechamiento

Ilustración 205



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Durante la vigencia 2023 se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas en el plan.

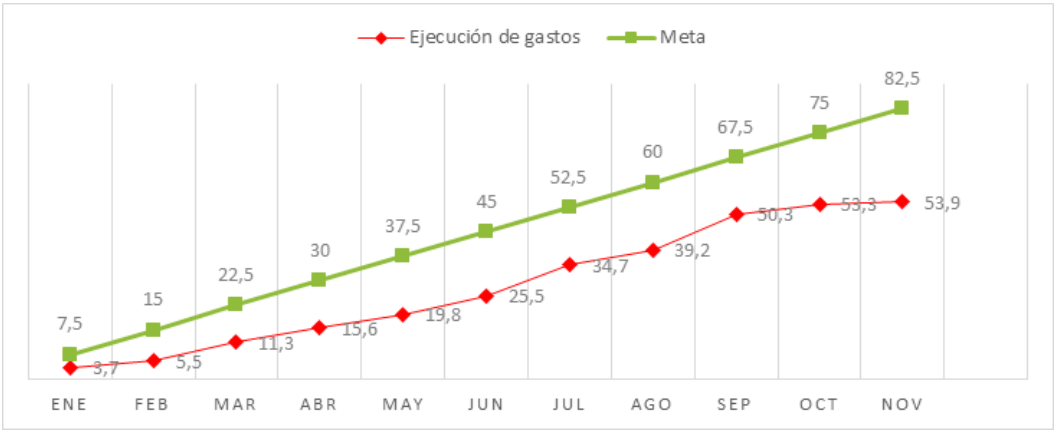
A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se realizó jornada de limpieza en la playa Los Cocos denominada Playatón en se recogieron más de 34 toneladas de residuos vegetales y ordinarios.
2. Jornada de limpieza en la Urb. Villas de Alejandría a orillas del río Manzanares.
3. Se recolectaron cerca de 645 kilos de residuos submarinos en medio de la jornada de limpieza en la Bahía de Santa Marta.

ii. Dirección de Energía y Alumbrado Público

Indicador 1: Ejecución Presupuestal

Ilustración 206



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

En el marco de realizar un seguimiento eficiente a la ejecución presupuestal proyectada para la vigencia 2023 se ha hecho seguimiento de manera articulada con la dirección financiera al plan de adquisiciones de la vigencia, la mensualización del plan de inversiones y la programación para la entrega de la información de ingresos y gastos ejecutados mensualmente.

La ejecución de gastos de la unidad de alumbrado solo alcanzó un 54% de lo proyectado, esto debido en principal medida a el incumplimiento por parte del prestador Air-e en el traslado de los recursos del impuesto de alumbrado público, generando un flujo de caja insuficiente para el sostenimiento y desarrollo de los proyectos de inversión que estaban definidos para esta unidad de negocio.

Indicador 2: Modernización.

Durante la vigencia 2023 no se avanzó en la ejecución del proceso de modernización, esto producto de la situación de no traslado del impuesto por parte del prestador Air-e, encargado de realizar el recaudo. El estado del sistema sigue con un 63% de luces led y se espera que para la vigencia 2024 se pueda logre un acuerdo con el prestador Air-e y se cumplan con los traslados pendientes del impuesto de modo que la entidad pueda tener avances significativos en el cumplimiento de este objetivo.

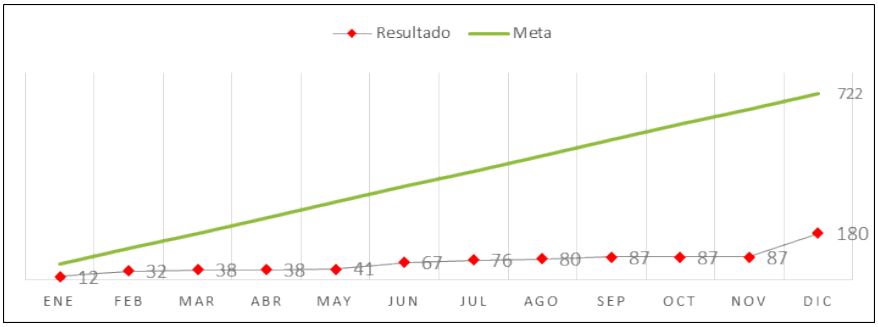
Ilustración 207

	Actual	Etapa 1 - 2023					Etapa 2 - 2023				
	FASES 1,2 Y 3	FASE 4	FASE 5	FASE 6	FASE 7	FASE 8	FASE 9	FASE 10	FASE 11	FASE 12	TOTAL
MODERNIZACION	-	464	1.162	332	979	785	3.085	1.816	462	53	9.138
EXPANSION	-	70	174	50	147	118	463	272	69	8	1.371
TOTAL X FASES	-	534	1.336	382	1.126	903	3.548	2.088	531	61	10.509
LUMINARIAS LED	23.270	23.804	25.140	25.522	26.648	27.550	31.098	33.186	33.718	33.779	
CENSO TOTAL	36.109	36.179	36.353	36.403	36.550	36.667	37.130	37.402	37.472	37.480	
% MODERNIZACION	64,44%	65,79%	69,16%	70,11%	72,91%	75,14%	83,75%	88,73%	89,98%	90,13%	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Indicador 3: Expansiones.

Ilustración 208



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Para el cuarto trimestre del año se realizó un total de 93 expansiones correspondientes al proyecto carrera 5ta.

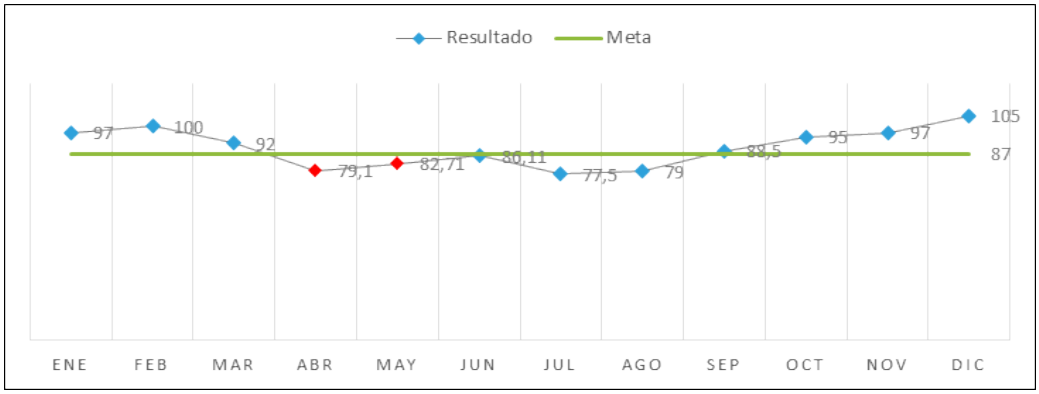
Para la vigencia 2023 se alcanzó un avance del 0.56% en materia de expansiones y reinstalaciones al sistema, pese a que la meta del periodo se situó en un 2% el no alcance de esta obedece a que por cumplimiento normativo fueron suspendidas las reinstalaciones de luminarias en sodio para cubrir los puntos identificados en el mapa de oscuridad, por lo que la meta en expansiones fue

incorporada al proyecto de modernización el cual por razones de flujo de caja fue replanteado para su ejecución durante la vigencia 2024.

Es oportuno mencionar que han sido reportadas al operador de red Air-e de manera oportuna estas expansiones.

Indicador 4: PQRS

Ilustración 209

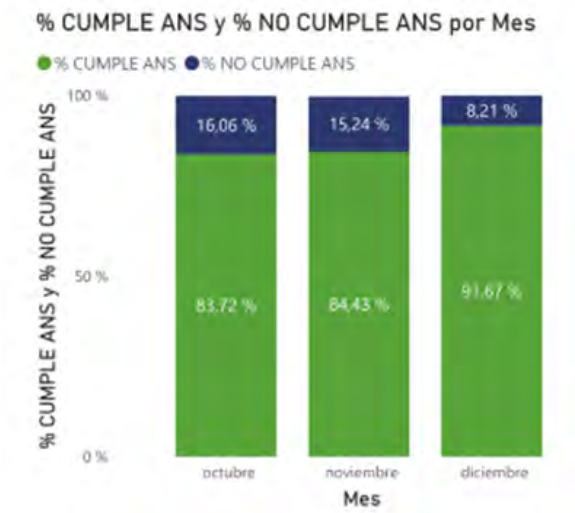


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Para el cuarto trimestre del año el indicador se modificó de la siguiente manera, en vez de atención oportuna antes de 24 horas se modificó a 48.

Durante el trimestre se recibieron un total de 2608 solicitudes de servicio, de las cuales se atendieron en los tiempos un total de 2252.

Ilustración 210

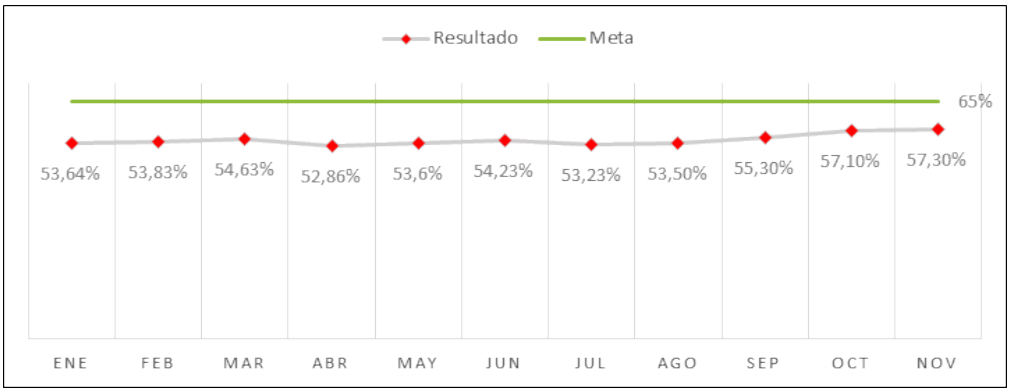


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

b. Subgerencia de gestión comercial y servicio al ciudadano:

Indicador 1: Micromedición Efectiva.

Ilustración 211



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Para el presente periodo no se logró la meta de la Micromedición efectiva, pero se continúa trabajando en el proceso de instalación de medidores, con el fin de aumentar la medición efectiva.

Para el mes de septiembre se proyectó instalar 544 medidores y se instalaron 802 para una efectividad del 147%.

Para el mes de octubre se proyectó instalar 620 medidores y se instalaron 770 para una efectividad del 124%.

Para el mes de noviembre se proyectó instalar 602 medidores y se instalaron 731 para una efectividad del 121%.

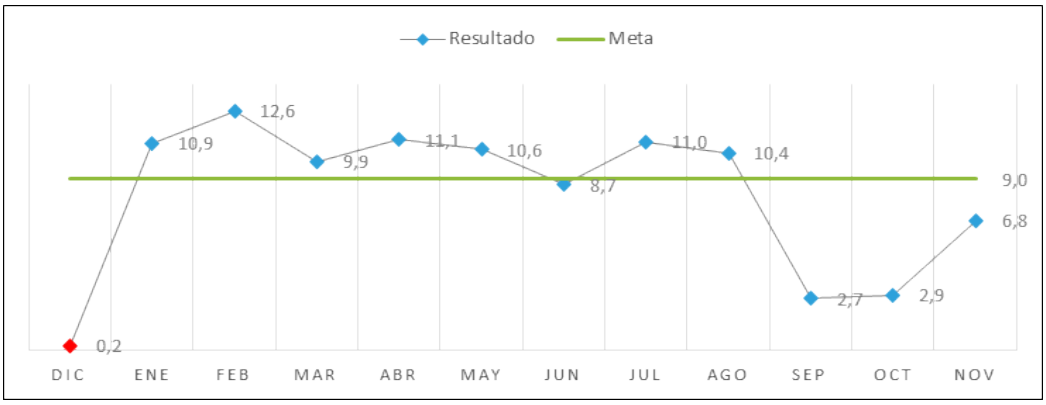
Para el mes de diciembre se proyectó instalar 588 medidores y se instalaron 192 para una efectividad del 33%.

Como podemos observar a pesar de haber cumplido la meta de instalación de medidor, la efectividad de la micromedición no se cumplió. Uno de los principales motivos es el retiro del medidor por parte del usuario, el cual al verse con escases del servicio lo retira para colocar motobombas.

Adicional a la actividad de instalación de medidores, tenemos otras actividades que impactan positivamente en la micromedición entre las que podemos mencionar: revisión de medidores, reparación de fugas, cambio de válvula entre otros.

Indicador 2: Incremento de consumo.

Ilustración 212



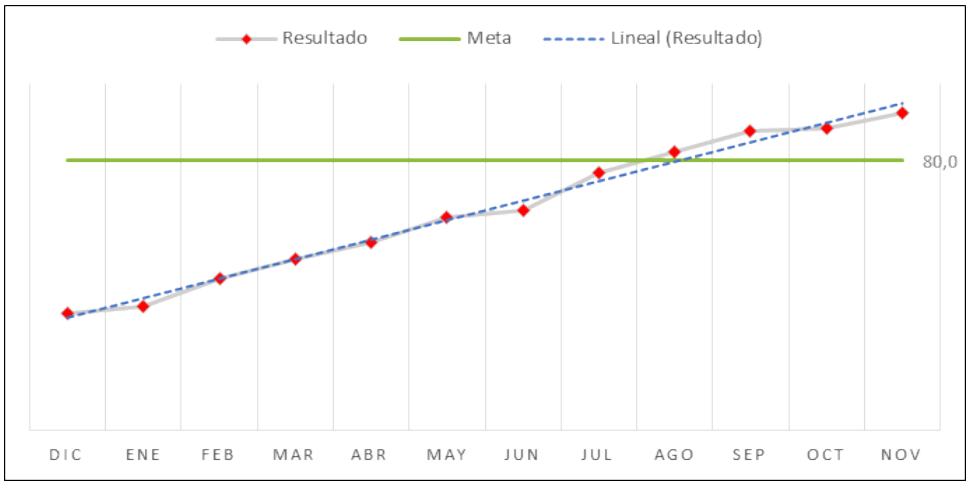
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Para este 4to periodo, no se logró alcanzar la meta establecida del 9% de incremento de metros cúbicos, esto obedece al ajuste de algunos consumos promedio facturados, los cuales se les aplica el de circunstancias similares por barrios, uso y estrato, con el fin de hacer más efectivo el cobro a estos usuarios, además de acuerdo con las estrategias de seguimiento y control en la calidad de datos donde se han depurado cobros por concepto de consumos los cuales son identificados en el proceso de crítica.

Cabe mencionar y resaltar que este indicador presenta disminuciones significativas en virtud de las malas prácticas de los usuarios a los cuales poseen medidor instalado y ellos mismos los retiran con el sustento de acceder de manera irregular al servicio de manera directa o con instalación de equipos de bombeo, por ello se presenta también consumos no registrados.

Indicador 3: Cobertura

Ilustración 213



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

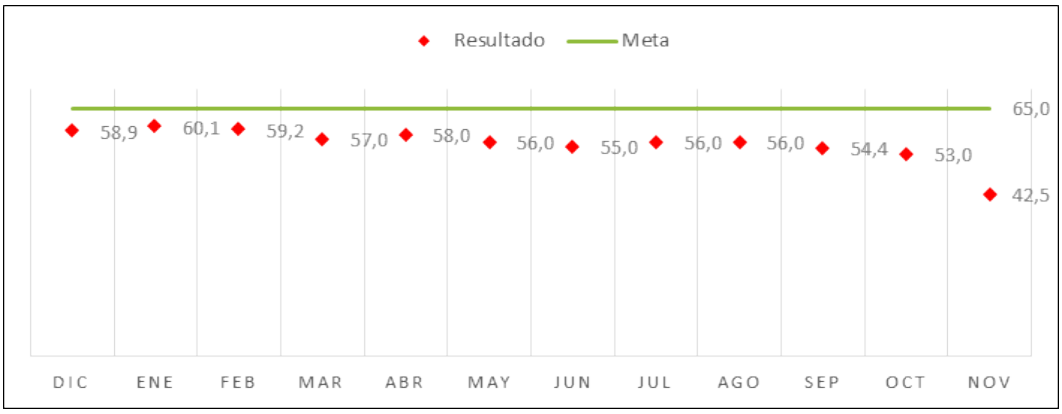
Durante este trimestre se logró alcanzar la meta del 80%, de cobertura de acueducto, gracias a las diferentes actividades que relaciono a continuación.

En el mes de septiembre, se vincularon 341 predios, la mayoría corresponden a los estratos 6 y 3
En el mes de octubre, se vincularon 89 predios, la mayoría en estrato 3
En el mes de noviembre, se vincularon 3393 predios, la mayoría en estrato 4.
En el mes de diciembre, se vincularon 151 predios, la mayoría en estrato 2.

Una de las acciones que contribuyen al aumento de la cobertura de acueducto corresponden a las vinculaciones provenientes por el área de proyectos de la empresa.

Indicador 4: Eficiencia del recaudo corriente.

Ilustración 214



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Durante el presente trimestre no se logró la meta del recaudo corriente, sin embargo, se continúa realizando una serie de actividades que de una manera contribuyen con el ingreso de la empresa.

NOTA: Es importante tener en cuenta que para el mes de noviembre el recaudo aquí reportado no es el real, presenta una disminución y esto obedece a que existen unos inconvenientes con la plataforma de PSE. Es decir, los dineros son recibidos en el banco, pero no en nuestro sistema. Para este periodo el valor asciende a $1.200.000

Gestión Comercial: Diariamente se realizan visitas a predios con el fin de persuadir a los usuarios para que pagar la factura corriente y así evitar la suspensión. Para este trimestre se realizaron 8.045 Gestiones, y se recaudó $579.746.135

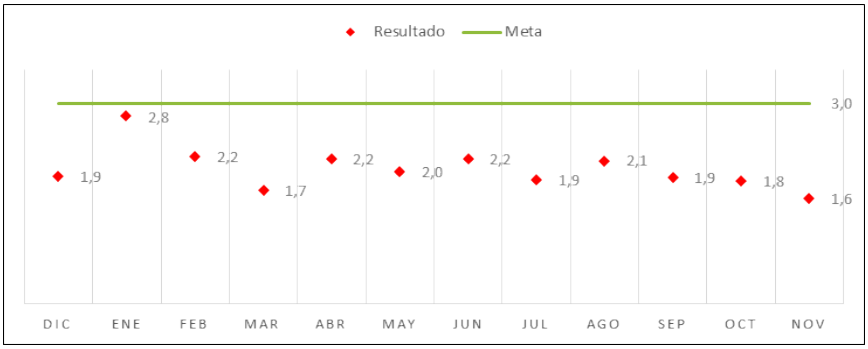
Datáfono Móvil: A través de este servicio se le brinda al usuario la facilidad de pagar su factura desde el lugar donde se encuentre y de esta manera evitamos que el usuario se caiga en su factura corriente.

Durante este trimestre se realizaron 3.555 transacciones por datafono, donde se recaudó $719.974.298

Otra de las actividades realizadas mensualmente es el envío de las facturas a los entes oficiales, como alcaldía, gobernación y entes nacionales, con el fin de que estas generen a tiempo los respectivos pagos.

Indicador 5: Recuperación de cartera.

Ilustración 215



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Como podemos observar en este trimestre no se logró la meta establecida del 3%, pero se realizaron una serie de actividades a mencionar:

Gestión Comercial: Diariamente se envía a nuestro personal a visitar aquellos predios que no han pagado sus facturas, con el fin de recordarle el pago oportuno de la deuda.

Convenios de Pagos: Para este trimestre se realizaron 1.671 convenios, y se logró el recaudo de $425.426.583

Suspensión: Con esta actividad se busca la normalización de la deuda del usuario. Teniendo en cuenta que muchos usuarios no reaccionan ante la suspensión convencional, se les viene realizando a algunos de ellos una suspensión drástica.

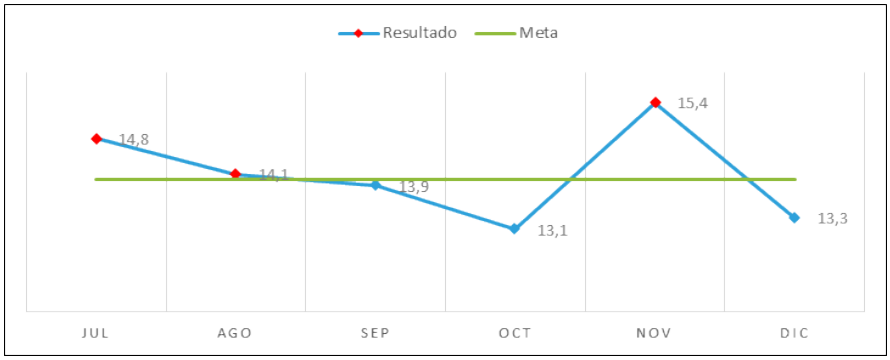
Durante el presente trimestre se realizaron 3.635 suspensiones convencionales y 310 suspensiones drásticas, para un recaudo total por suspensiones de $181.487.495.

Se viene realizando una gestión agresiva en predios oficiales con deuda, la cual consiste, primero en enviarles directamente las facturas a la alcaldía, gobernación y entes del orden nacional. Luego de está gestión se les envió un oficio recordándoles lo delicado del no pago de sus compromisos como entes oficiales con copia a los entes de control fiscal y disciplinario.

A los predios de difícil recuperación, se les inició el respectivo proceso de cobro coactivo.

Indicador 7: Eficacia en la atención de las PQRS

Ilustración 216



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Octubre 2023: (943 PQR S recibidas)
15.103/ 1.157 respondidas = 13 días hábiles.

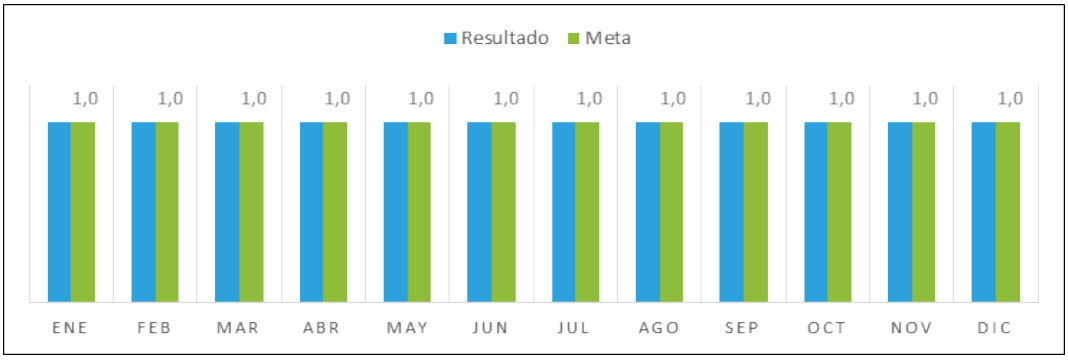
Noviembre: (957 PQR S recibidas)
13.964/ 905 respondidas = 15 días hábiles.

Diciembre 2023: (751 PQR S recibidas)
12.944/ 976 respondidas = 13 días hábiles

Durante el tercer trimestre del año, se cumplió con la meta establecida que es la atención oportuna dentro del tiempo establecido y velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos.

Indicador 8: Oportunidad en la atención de las PQRS

Ilustración 217



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Durante el cuarto trimestre del año, se cumplió con la meta establecida que es la atención oportuna dentro del tiempo establecido y velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos.

En el mes de octubre se recibieron 943 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 220, Escrita: 328, Correo Electrónico: 334 y Telefónica: 61. Se respondieron en este periodo 1.157 PQR'S Los motivos más relevantes durante este mes fueron: Cobro por promedio, Desviación significativa, Inconformidad con la medición entre otros.

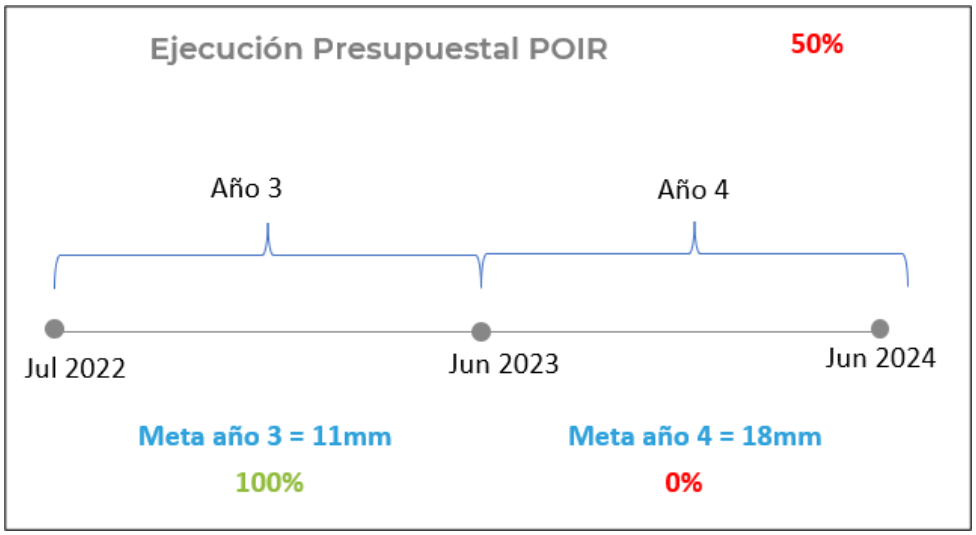
En el mes de noviembre se recibieron 957 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 300, Escrita: 309, Correo Electrónico: 307 y Telefónica: 41. Se respondieron en este periodo 905 PQR's Los motivos más relevantes durante este mes fueron: Desviación significativa, Inconformidad con la medición, Cobro por promedio, entre otros.

En el mes de diciembre se recibieron 751 reclamos por diferentes medios, de los cuales: Verbal: 228, Escrita: 263, Correo Electrónico: 239 y Telefónica: 21. Se respondieron en este periodo 976 PQR's Los motivos más relevantes durante este mes fueron: Desviación significativa, Inconformidad con la medición, Cobro por promedio, entre otros.

Muchos de estos motivos podrían disminuir en la medida que se aumente la Micromedición efectiva, la cual nos garantizará en cierta medida la disminución de estos reclamos.

C. Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad Ambiental

Ejecución Presupuestal POIR Acueducto



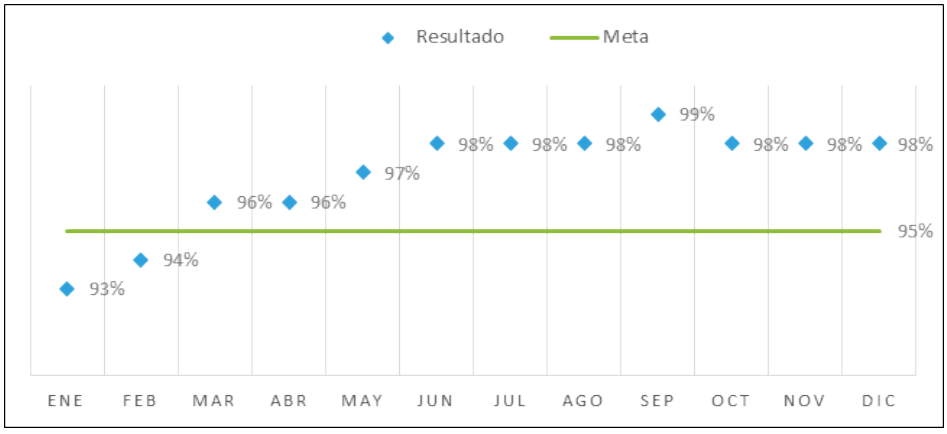
Como se observa en el gráfico anterior, se ejecutó el 50% de la meta definida para la vigencia 2023, y durante el segundo semestre de este año, no se presentaron avances en las inversiones POIR del año tarifario 4, lo que representa un atraso de 6 meses en el cronograma de ejecución de las obras de inversión.

d. Oficina Asesora De Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Indicador 1: Cumplimiento cargue SUI

Durante el cuarto trimestre del año 2023 fueron cargados dentro de la plataforma SUI CIENTO VEINTIOCHO (128) formatos y/o formularios, de las vigencias 2020 a la 2023, pasando de un porcentaje de cargue del 95% al 98%.

Ilustración 218



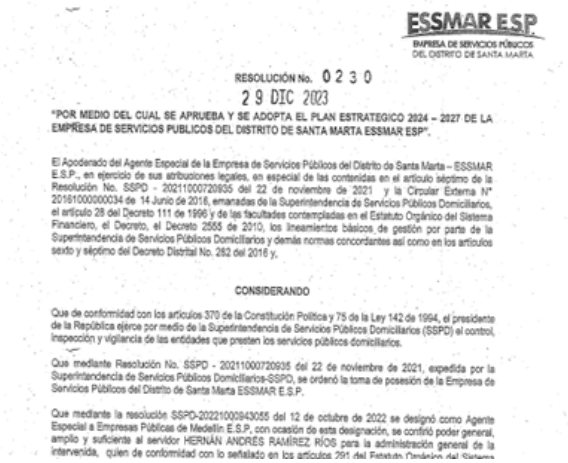
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Indicador 2: Cumplimiento publicación y seguimiento planes.

Las acciones realizadas en el 4to trimestre para el cumplimiento de las actividades de este indicador son las siguientes:

1. Aprobación plan estratégico.

Ilustración 219



ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

RESOLUCIÓN No. 0230
29 DIC 2023

"POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA Y SE ADOPTA EL PLAN ESTRATEGICO 2024 – 2027 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR ESP".

El Apoderado del Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial de las contenidas en el artículo séptimo de la Resolución No. SSPD - 20211000720935 del 22 de noviembre de 2021 y la Circular Externa N° 20161000000034 de 14 Junio de 2016, emanadas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el artículo 28 del Decreto 111 de 1996 y de las facultades contempladas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto, el Decreto 2555 de 2010, los lineamientos básicos de gestión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás normas concordantes así como en los artículos sexto y séptimo del Decreto Distrital No. 282 del 2016 y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 370 de la Constitución Política y 75 de la Ley 142 de 1994, el presidente de la República ejerce por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) el control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios.

Que mediante Resolución No. SSPD - 20211000720935 del 22 de noviembre de 2021, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, se ordenó la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.

Que mediante la resolución SSPD-20221000943055 del 12 de octubre de 2022 se designó como Agente Especial a Empresas Públicas de Medellín E.S.P, con ocasión de esta designación, se confirió poder general, amplio y suficiente al servidor HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RIOS para la administración general de la intervenida, quien de conformidad con lo señalado en los artículos 291 del Estatuto Orgánico del Sistema

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

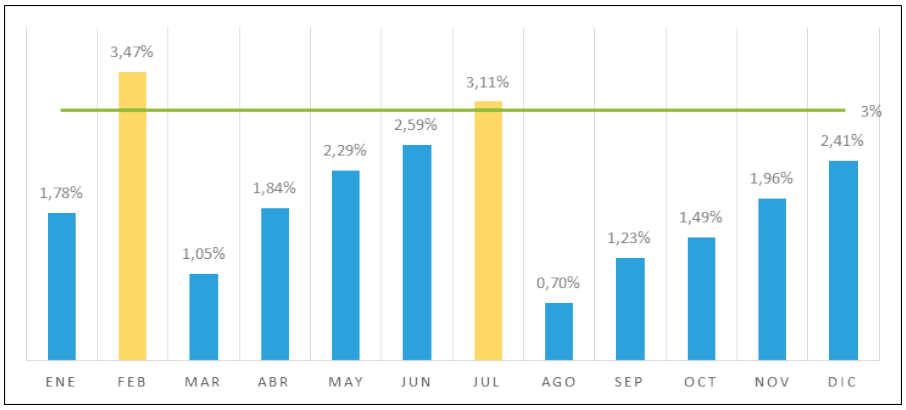
2. Revisión planes institucionales.
3. Elaboración plan de acción 2024.
4. Informes de seguimiento a control interno.

Indicador 3: Actualización de tarifas.

La ESSMAR E.S.P. desarrolló con éxito la audiencia presencial de la actualización de tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado el día 14 de septiembre del 2023.

Mediante resolución ES-2023-09-04-002 del 4 de septiembre de 2023 se aprueba actualización tarifaria y por costos particulares.

Ilustración 220



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Ilustración 221

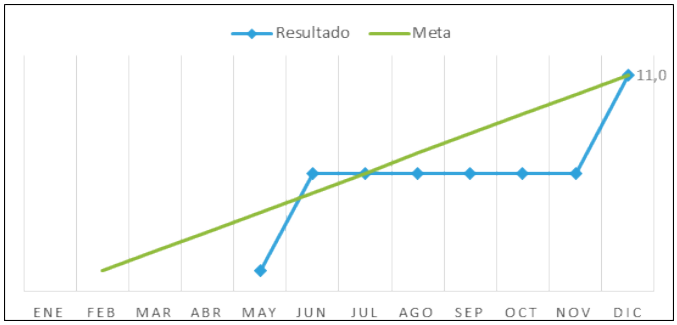
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

i. Grupo SIG y MIPG:

Plan de auditoria SIG

• Se realizó auditoria a los siguientes procesos: Control Interno, Planeación y Regulación, Capital Humano y SST, Comunicaciones y Gestión Social.
• Se elaboran los planes de mejoramiento de cada uno de los procesos auditados y el cronograma de seguimiento/acompañamiento a cada uno de estos para el mejoramiento continuo de los procesos.
• Se realiza la programación de las auditorias de los procesos misionales para el 4to trimestre. Las cuales se encuentran actualmente en proceso de ejecución.

Ilustración 222

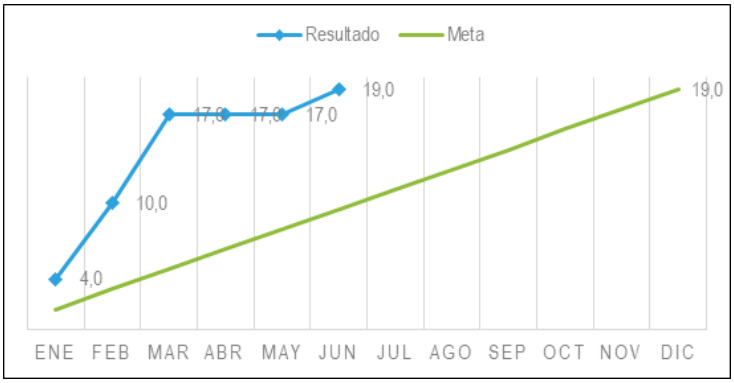


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Plan de socialización SIG

• Se ha realizado socialización al 100% de los procesos de la entidad.
• Se elaboró borrador del procedimiento de inducción y reinducción en el cual se incluyen las temáticas correspondientes al grupo SIG y la oficina de Planeación Estratégica y Regulación.

Ilustración 223



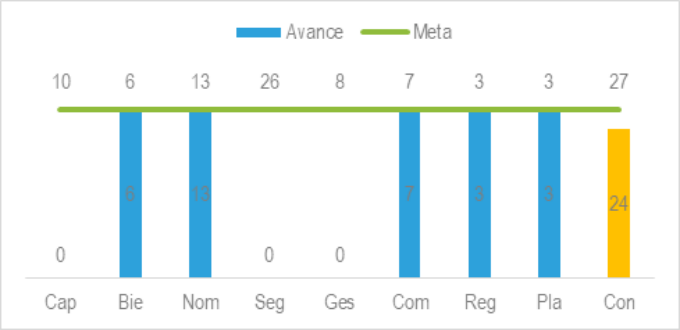
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Seguimiento acciones correctivas

• Se presenta informe de seguimiento a las acciones correctivas implementadas por los procesos estratégicos. Alcanzando 54% de avance, principalmente por el proceso de SST que no presenta avances.

En cuanto a vinculación de nuevos usuarios se realizaron 4.479 nuevos predios, prevaleciendo los estratos 3 y 6 con mayores vinculaciones.

Ilustración 224

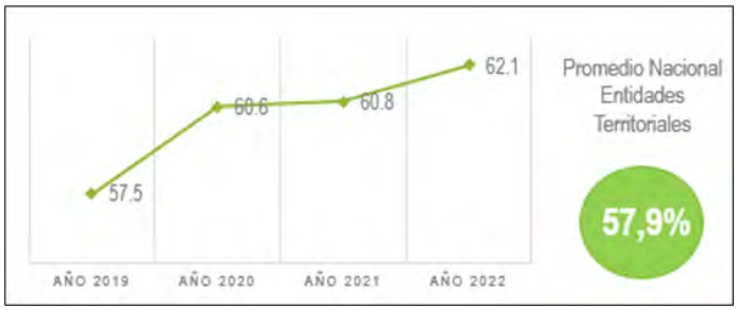


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Plan de adecuación y sostenibilidad – MIPG.

• A continuación, se presenta el resultado FURAG de la vigencia 2023.

Ilustración 225



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

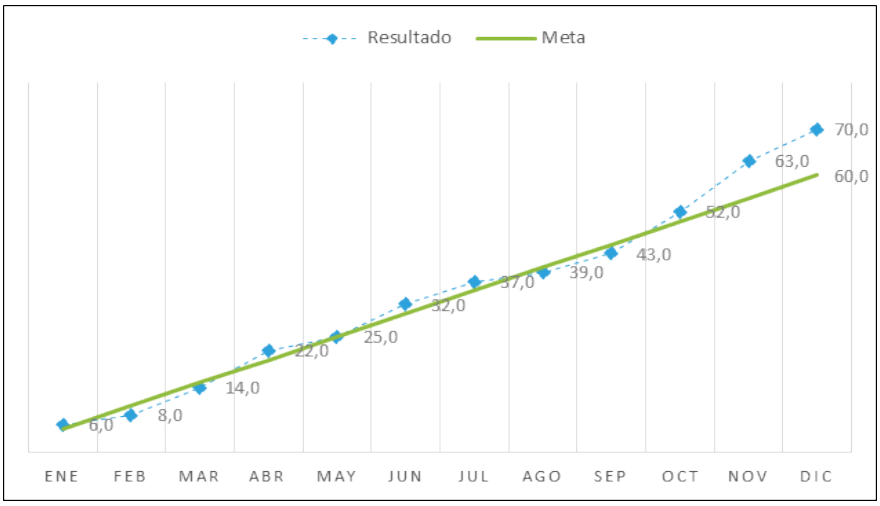
Los resultados de la evaluación Furag fueron publicados el 26 de octubre y se encuentra en proceso de construcción el plan de mejoramiento.

e. Oficina asesora de comunicaciones:

Eficiencia de la comunicación interna.

• Se ha implementado un mecanismo de comunicación interna llamado “BIENESSMAR”, espacio diseñado para visibilizar las actividades desarrolladas por el área de capital humano, el cual es difundido a través de correo electrónico, grupos oficiales de la entidad y pantallas internas.

Ilustración 226

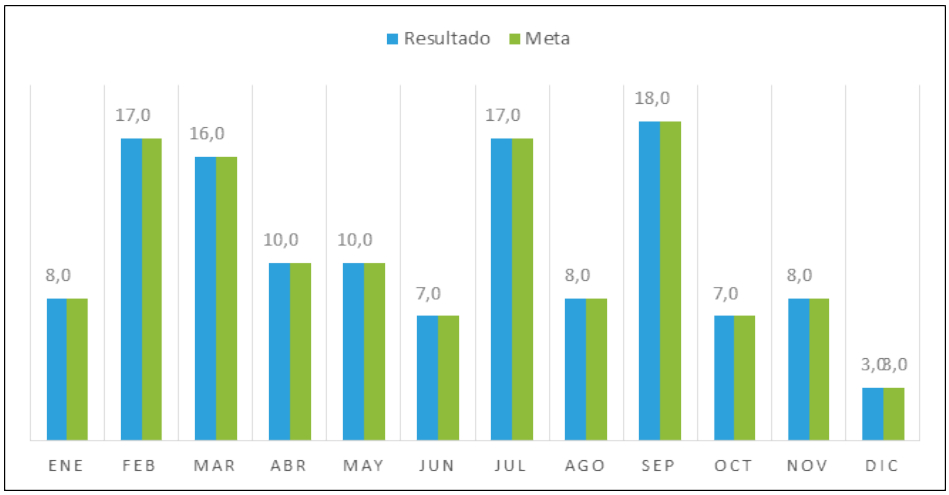


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Oportunidad en la atención.

- Se creo una herramienta para el control de las solicitudes.
- Se definieron los ANS (Acuerdos de niveles de servicio) por tipo de solicitud.

Ilustración 227

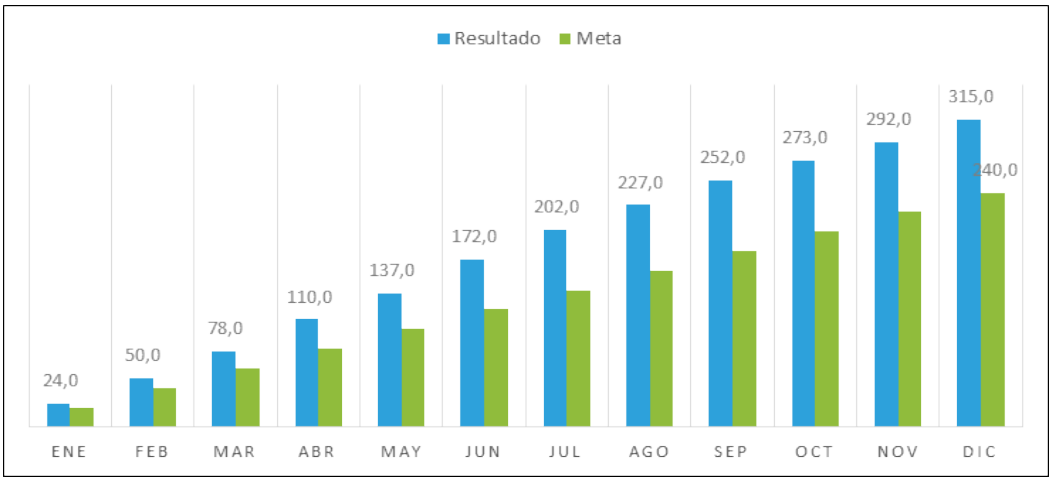


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Aumento de la visibilidad en redes.

• La divulgación y socialización de las campañas desarrolladas por la ESSMAR E.S.P. Se realiza a través de las diferentes redes sociales de la entidad. Ej: "ESSMAR AVANZA"
• Publicaciones de las diferentes actividades misionales de la ESSMAR E.S.P.
• Divulgación de boletines de prensa a través de la página institucional de la ESSMAR E.S.P.

Ilustración 228

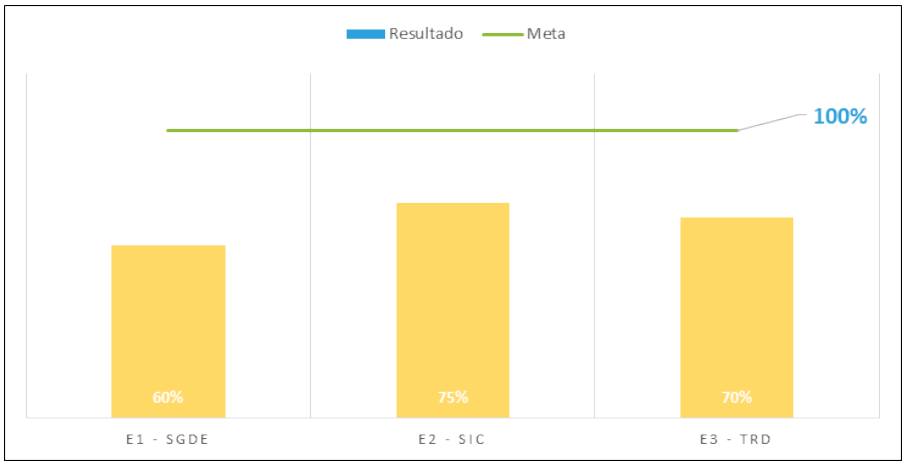


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

f. Secretaría General

i. Grupo Gestión Documental:

Ilustración 229



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Sistema de gestión de documentos electrónicos.

1. Se avanzó en la definición de los criterios funcionales del software.
2. Pendiente proceso de contratación.

Sistema Integrado de Conservación.

1. Se terminaron de trasladar los archivos inactivos al nuevo depósito destinado para el archivo central y se unificó.
2. Se solicitó los elementos para la implementación del sistema.
3. Se solicitó EPP
4. Se solicitó equipos tecnológicos
5. Se solicitó terminar de acondicionar las instalaciones de la bodega.

Tablas de Retención Documental.

En este tercer trimestre se levantó la TRD:

- TRD - Dirección de Acueducto.
- TRD - Dirección de Alcantarillado.
- TRD - Dirección de Operaciones.

Pendiente elaborar aprobación.

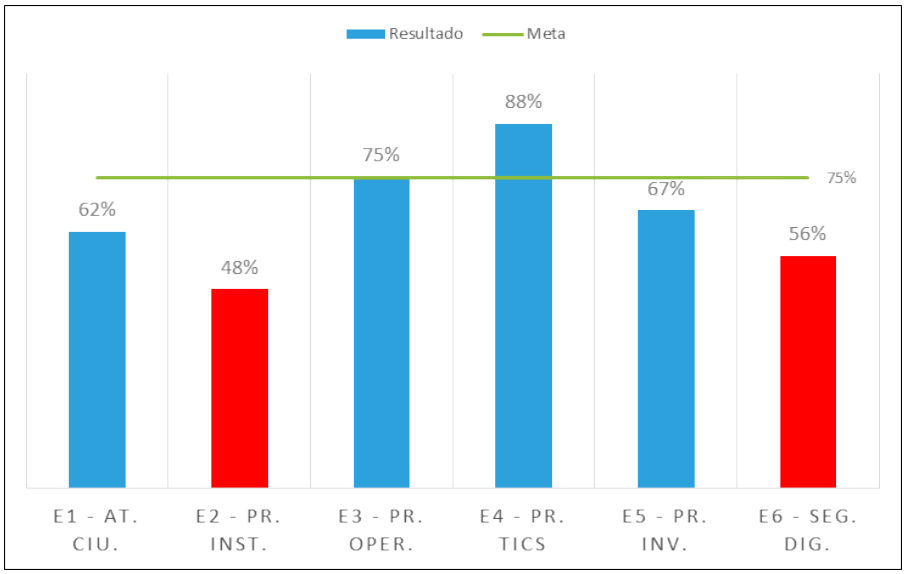
g. Subgerencia Corporativa:

i. Grupo TIC's:

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)

1. Se presentan evidencias de avances en la creación del chat box en la página web, avance del 40% en el desarrollo. E1
2. Se avanzó en el desarrollo de un sistema de cobranza por correo electrónico y por Whatsapp. E1
3. Se presentan avances en el desarrollo e implementación de la intranet institucional y los servicios a prestar. E2
4. Se evidencia soporte y mantenimiento al sistema de correos electrónico corporativo (Ampliación de espacios, backups de correos). E2
5. Se presentan informes de supervisión de contratos que evidencian cumplimiento por parte de las obligaciones de los distintos proveedores. E3
6. Se evidencia registro de las atenciones de la mesa de ayuda. E4
7. Se evidencian avances en el desarrollo del sistema de tiques para la solución de servicios de TI. E4
8. Se evidencian avances en el desarrollo del chat corporativo interno. E4
9. Se adjunta reporte de la plataforma tecnológica que administra y controla el inventario de equipos de la entidad. E4
10. El proceso de adquisición de licencias se encuentra publicado y a espera de ofertantes para realizar la contratación. E5
11. Se realizó informe de brechas y controles bajo la ISO 27001. E6
12. Pendiente procesos para adquisición de equipos. E5
13. Pendiente proceso nuevo ERP. E5
14. Pendiente estructurar procedimientos para implementar política de seguridad digital. E6

Ilustración 230



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

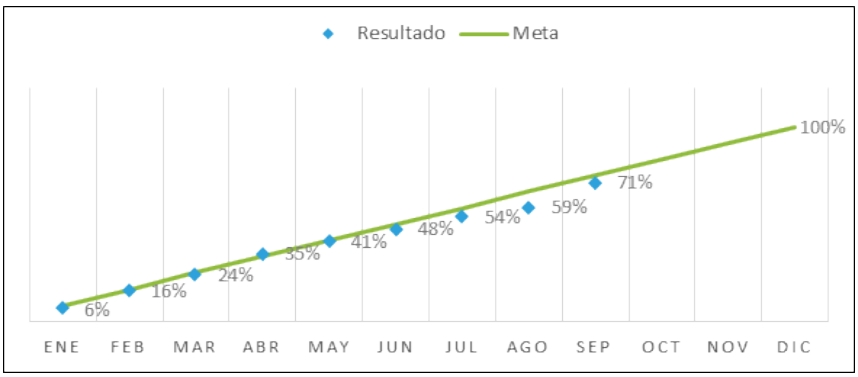
ii. Dirección de Capital Humano:

Plan institucional de Formación y Capacitación (PIFC)

- Se realizaron las siguientes actividades de formación durante el trimestre: *Metodología para la elaboración de inventarios y transferencias documentales; Roles, responsabilidad y funciones del COPASST, COCOL; Sustancias químicas; Inducción / Reinducción; Alcohol y Drogas; Certificaciones por Competencias Laborales – SENA; Curso de trabajo seguro en alturas; Código Nacional de Tránsito.

Plan de Bienestar e Incentivos Laborales (PBIL)

Ilustración 231

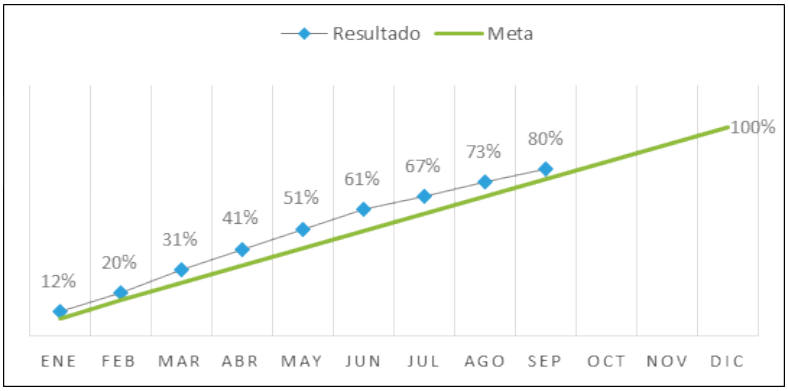


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Se realizaron las siguientes actividades: Brigadas de salud; Brigadas de afiliación; Reuniones con la Caja de Compensación familiar Cajamag; Celebración de Cumpleaños; Talleres de Pre- Pensionados; Capacitación de Comunicación Asertiva; Actividad Física Cultural; Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo; Actividades Cognitiva de Salud Mental; Actividades de Adquisición de Vivienda.

Plan de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)

Ilustración 232



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

• Se evidencia cumplimiento del plan de trabajo elaborado, el cual consta de las siguientes actividades principales:

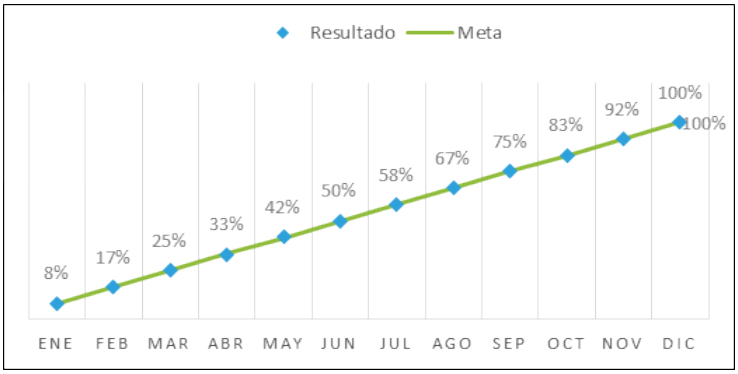
Elaborar la caracterización de las condiciones de salud; Elaborar la descripción sociodemográfica de los trabajadores; Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para desordenes musculoesqueléticos; Seguimiento a casos médicos; Seguimiento a ausentismo laboral; Realizan inspecciones sistemáticas a las instalaciones, maquinaria o equipos, con la participación del COPASST; Realizar inspecciones de seguridad de extintores y redes contra incendio con participación del COPASST; Realizar inspecciones de seguridad señalización y demarcaciones con participación del COPASST; Realizar inspecciones de elementos de protección personal.

iii. Dirección Administrativa y Financiera:

Informes Financieros Internos y externos.

• Se cumple con la presentación de todos los informes financieros definidos en el plan de acción de manera oportuna.

Ilustración 233

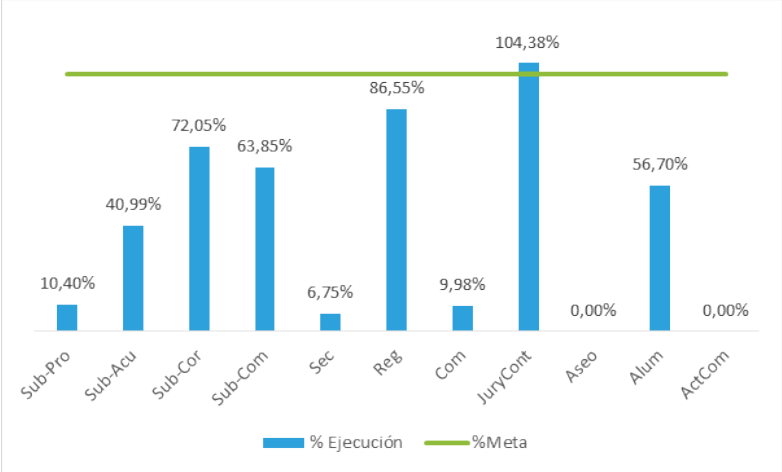


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Cumplimiento del PAA.

• A corte del cuarto trimestre de 2023 se ha ejecutado el 48.02% de las compras contempladas en el PAA (Plan anual de adquisiciones)

Ilustración 234



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

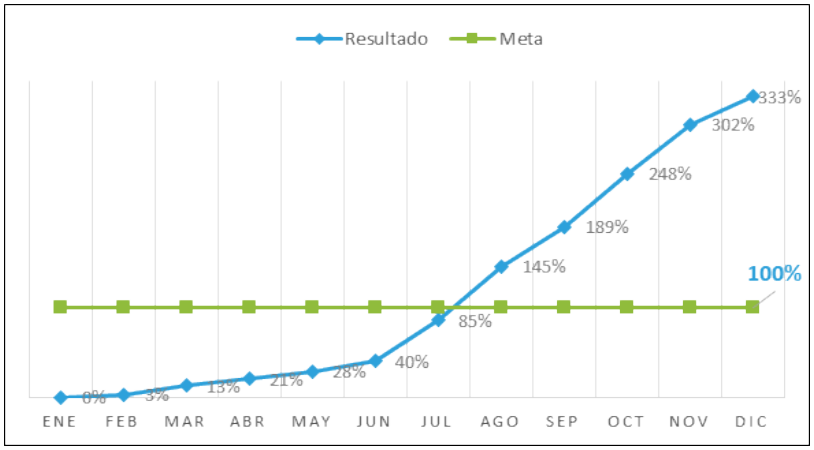
Cumplimiento Plan de Mtto Parque automotor

• No se cuenta con plan de mtto preventivo al parque automotor de vehículos livianos.

Cumplimiento Plan de Mtto Locativo

Se realizó un diagnóstico de las condiciones de las áreas pertenecientes a la ESSMAR y se programaron actividades controladas, evaluadas para el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa. Diariamente se realizan acciones de mejora priorizando de acuerdo con la operatividad con el fin de satisfacer oportunamente los casos presentados por las diferentes áreas.

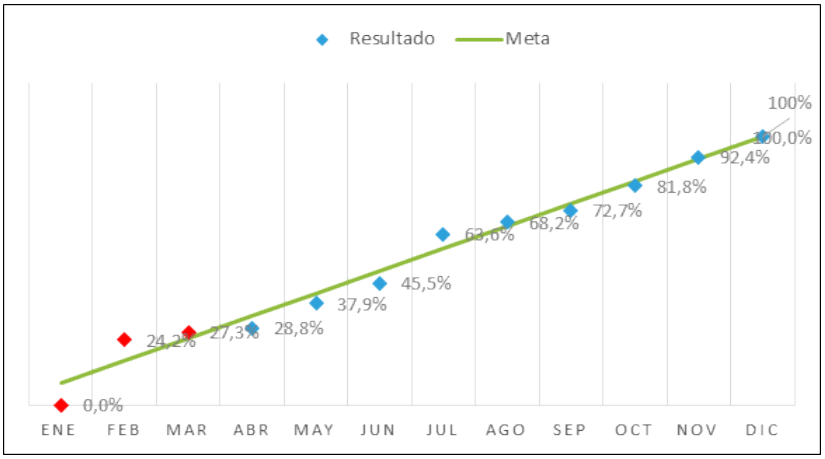
Ilustración 235



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Seguimiento y control de documentos reglamentarios de los vehículos del parque automotor de la ESSMAR E.S.P.

Ilustración 236



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

En el área administrativa contamos con un cronograma con los vehículos de la empresa y las fechas de vencimiento de los documentos reglamentarios los cuáles se les hace seguimiento mensual para poder expedir dicho documento a tiempo.

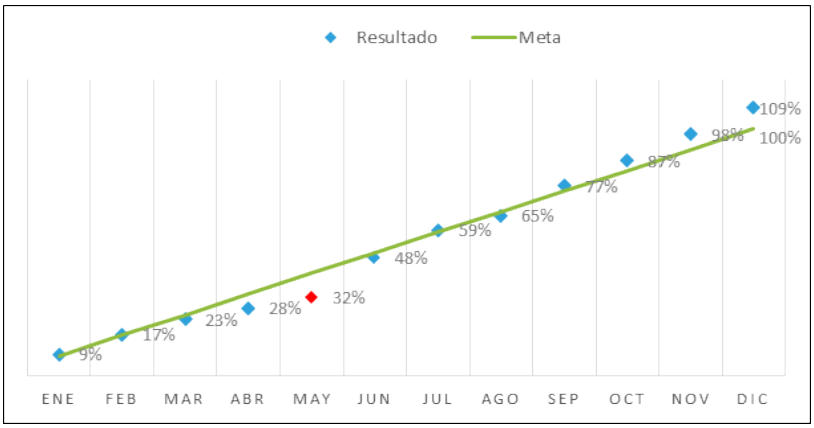
h. Oficina De Control Interno:

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorias

• Durante el cuarto trimestre se dio cumplimiento a las siguientes actividades definidas en el plan anual de auditorías:

- ✓ Informes de seguimiento a la plataforma de SIA OBSERVA que corresponden a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023
- ✓ Informes de seguimiento a las plataformas SECOP II, que corresponden a los meses de septiembre octubre y noviembre de 2023.
- ✓ Informe de seguimiento contable y financiero 2023
- ✓ Tercer seguimiento a las cajas menores 2023
- ✓ Informe auditoria contratación 2023
- ✓ Informe seguimiento pago seguridad social y parafiscales 2023
- ✓ Informe de seguimiento a pagos de impuestos quinto bimestre 2023
- ✓ Informe seguimiento contable y financiero 2023
- ✓ Informe de seguimiento PQRS tercer trimestre 2023
- ✓ Informe de auditoría capital humano 2023
- ✓ Segundo informe autocontrol 2023
- ✓ Comunicaciones de solicitud de información para informe tercer cuatrimestre Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
- ✓ Comunicaciones de solicitud de información para informe cuarto trimestre austeridad en el gasto 2023
- ✓ Comunicaciones de solicitud de información para informe comité de conciliación segundo semestre 2023

Ilustración 237



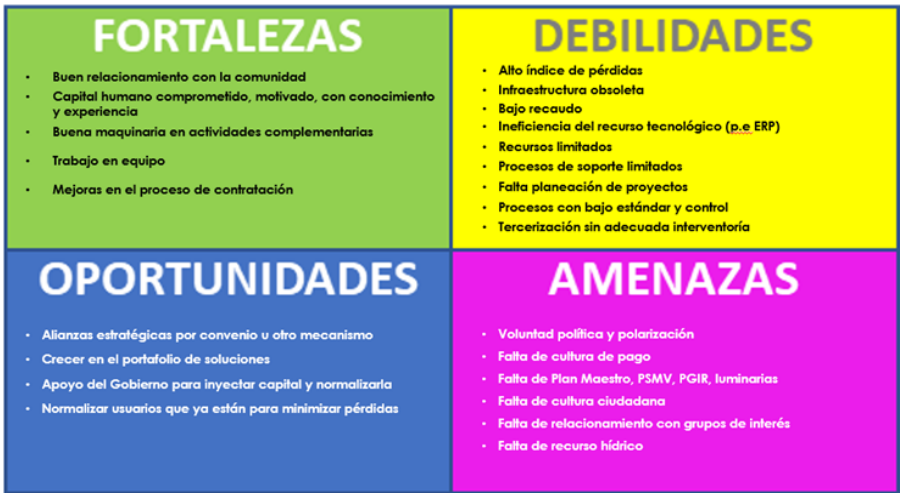
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

5.2 Plan estratégico 2024 - 2027

Con el apoyo y asesoría del equipo interdisciplinario de EPM durante la vigencia 2023 se ha adelantado la elaboración del plan empresa 2024 – 2027 el cual tiene como propósito Llevar la empresa y sus negocios a punto de equilibrio financiero, ambiental y social.

El proceso inicio con un diagnóstico de las diferentes unidades de negocio, como son: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Actividades Complementarias, Alumbrado y de manera transversal el proceso Comercial, este diagnóstico arrojo las principales señales del entorno tanto interno como externo que impactan en el desempeño organizacional, ver figura siguiente

Ilustración 238



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Una vez identificadas las señales y definidas las estrategias, se llevó a cabo la actualización de la política de riesgos institucionales y con esta, se actualizaron las matrices de riesgo por unidad de negocio y la matriz general de empresa.

Ilustración 239

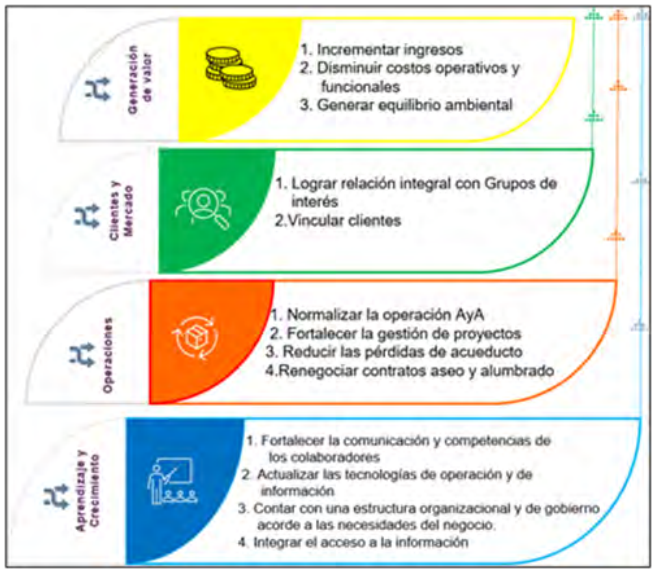
PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5				R_3, R_4, R_5, R_8, R_9	R_10
Alta	4			R_7, R_15	R_6, R_13	R_2
Media	3			R_14	R_12	
Baja	2				R_1, R_11	
Muy baja	1					

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

En total se identificaron 15 riesgos, de los cuales, 9 están en el nivel extremo de color rojo, 5 en nivel alto de color anaranjado y 1 en nivel tolerable y 0 en el nivel aceptable, estos riesgos se documentaron con el propósito de soportar y facilitar la toma de decisiones, enfocadas en minimizar y prevenir pérdidas, facilitar el cumplimiento de la normatividad y regulación vigente, generar confianza frente a los grupos de interés y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Essmar E.S.P.

Una vez analizado el entorno e identificados los riesgos, se construyó el mapa de objetivos institucionales para el plan de empresa 2024 – 2027, para la construcción de este se utilizó la metodología propuesta por Kaplan y Norton sobre las perspectivas del valor.

Ilustración 240



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Posteriormente se elaboró el cuadro de mando integral, el cual identifica los indicadores para la medición, seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Ilustración 241

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores	Cumplimiento Plan de capacitación y formación	100%	100%	100%	100%
	Cumplimiento del Plan de Bienestar, estímulos e Incentivos	100%	100%	100%	100%
	Índice de Capital Comunicacional	E.C	E.C	E.C	E.C
Actualizar las tecnologías de operación y de información	Índice de Madurez Tecnológica	50%	70%	80%	90%
Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio.	Índice de madurez organizacional	50%	60%	70%	90%
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: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Ilustración 242

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Normalizar la operación AyA	IRCA	≤5	≤5	≤5	≤5
	Índice de reboces EBAR Norte	0	0	0	0
	Índice de incidentes EBAR Norte	0	0	0	0
	Continuidad del Servicio	23.69	23.69	23.69	23.69
Fortalecer la gestión de proyectos	Ejecución de inversiones POIR	100%	100%	100%	100%
	Cumplimiento en el porcentaje de avance físico en cronograma.	100%	100%	100%	100%
	Costo total del proyecto. (Administrativo)	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
Ajustar reglamento de operación de aseo (Norma vigente)	Documento de operación ajustado	100%	-	-	-

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Ilustración 243

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)	70%	75%	80%	85%
	MDI (Índice de desempeño institucional)	63%	65%	68%	75%
Vincular Nuevos Clientes (Asegurar el ingreso)	Cantidad de clientes nuevos disponibilidades	3%	3%	3%	3%
	Cantidad de clientes normalizados	3%	3%	3%	3%
	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: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Ilustración 244

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Incrementar ingresos	Eficiencia del recaudo	75%	77%	78%	80%
	Índice de recuperación de cartera	3%	3%	3%	3%
	Ventas de servicios complementarios	E.C	E.C	E.C	E.C
	Cumplimiento proyección de ingresos	$ 78.156	$ 88.747	$ 96.406	$ 104.618
Optimizar costos operativos y funcionales	EBITDA	100 M	110 M	121 M	133 M
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: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Finalmente se identificaron los proyectos e inversiones necesarias por cada unidad de negocio para el logro y cumplimiento de estos objetivos estratégicos y se priorizan tanto el presupuesto 2024 como en las proyecciones a 2030.

Ilustración 245

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

En comité de gerencia del 5 de diciembre de 2023 se realizó la socialización y aprobación del plan empresa.

Durante la vigencia 2023 se han realizado un total de 4 comités MIPG de seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en el plan de acción institucional de a vigencia 2023 y 1 comité extraordinario para la revisión y actualización del plan anual de capacitación y formación

ESSMAR E.S.P.