

# PLAN DE ACCIÓN 2024

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**



## **ELABORÓ Y REVISÓ**

**FABIAN BECERRA PÉREZ**

Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y  
Gestión Regulatoria

**PEDRO ANTONIO DÍAZ DACONTE**

P.E. adscrito a la Oficina Asesora de Planeación  
Estratégica y Gestión Regulatoria

**ISIS MARGARITA NAVARRO CERA**

APODERAO AGENTE ESPECIAL ESSMAR E.S.P.

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN .....	4
2	ALCANCE .....	5
3	OBJETIVO .....	5
4	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA.....	6
5	RESULTADOS DE AVANCE SEGUNDO TRIMESTRE .....	7
6	RESULTADOS POR PROCESOS .....	8
6.1	SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: .....	9
6.2	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS .....	17
6.2.1	Aseo y Aprovechamiento:.....	17
6.2.2	Dirección de Energía y Alumbrado Público: .....	21
6.3	SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:.....	30
6.4	SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL .....	37
6.5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA .....	42
6.5.1	Grupo SIG y MIPG: .....	47
6.6	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES: .....	49
6.7	SECRETARÍA GENERAL .....	51
6.7.1	Grupo Gestión Documental:.....	51
6.8	SUBGERENCIA CORPORATIVA: .....	52
6.8.1	Grupo TIC's: .....	53
6.8.2	Dirección de Capital Humano: .....	55
6.8.3	Dirección Administrativa y Financiera: .....	65
6.9	OFICINA DE CONTROL INTERNO: .....	71

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.....	8
---	---

## 1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

A continuación, se presentan los avances en la gestión de cada uno de los procesos institucionales, correspondientes al cuarto trimestre de la vigencia 2024.

## 2 ALCANCE

El Plan de acción, tiene su fundamento normativo en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, este instrumento de planeación en las Instituciones Públicas debe contener los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

En este sentido, es de carácter obligatorio para todas las entidades oficiales del Estado, convirtiéndose en una estrategia de Direccionamiento Estratégico y Prospectivo que aplica a todos los procesos de la ESSMAR E.S.P., permitiéndole a su vez, una orientación para la prestación de servicios de forma eficiente, de calidad y seguro hacia sus usuarios.

El presente documento aplica para todos los procesos de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. bajo un esquema de trabajo integral, no sólo para su elaboración y formulación, sino también en su ejecución y el soporte de las evidencias en cada seguimiento que se realice.

## 3 OBJETIVO

Evaluar los resultados de los avances en la gestión de cada uno de los procesos de la entidad para definir las acciones de mejora que se deben implementar para alcanzar las metas definidas en el plan y el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que impactara en el mejoramiento continuo de la institución y en la calidad de la prestación del servicio.

---

<sup>1</sup> “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

#### 4 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, cuenta con un Plan Estratégico para el cuatrienio 2024 - 2027, herramienta que enmarca las directrices y lineamientos estratégicos proporcionando mayor claridad en el logro de los objetivos organizacionales. Contextualiza perspectivas de gestión dentro de las cuales se encuentran todas las dimensiones y grupos de interés que tiene la empresa; así mismo, establece unos objetivos estratégicos que contribuyen a la definición del camino a seguir para cumplir las metas presupuestadas. El plan fue aprobado el 29 de diciembre de 2023, mediante resolución 0230: “Por medio de la cual se aprueba y adopta el plan estratégico 2024 – 2027 de la empresa de servicios públicos del distrito de santa marta ESSMAR ESP”, este plan presenta los objetivos estratégicos de la entidad a 2027 y cuenta con la definición de los proyectos estratégicos que le permitirán a la organización alcanzar su punto de equilibrio, financiero, ambiental y social.

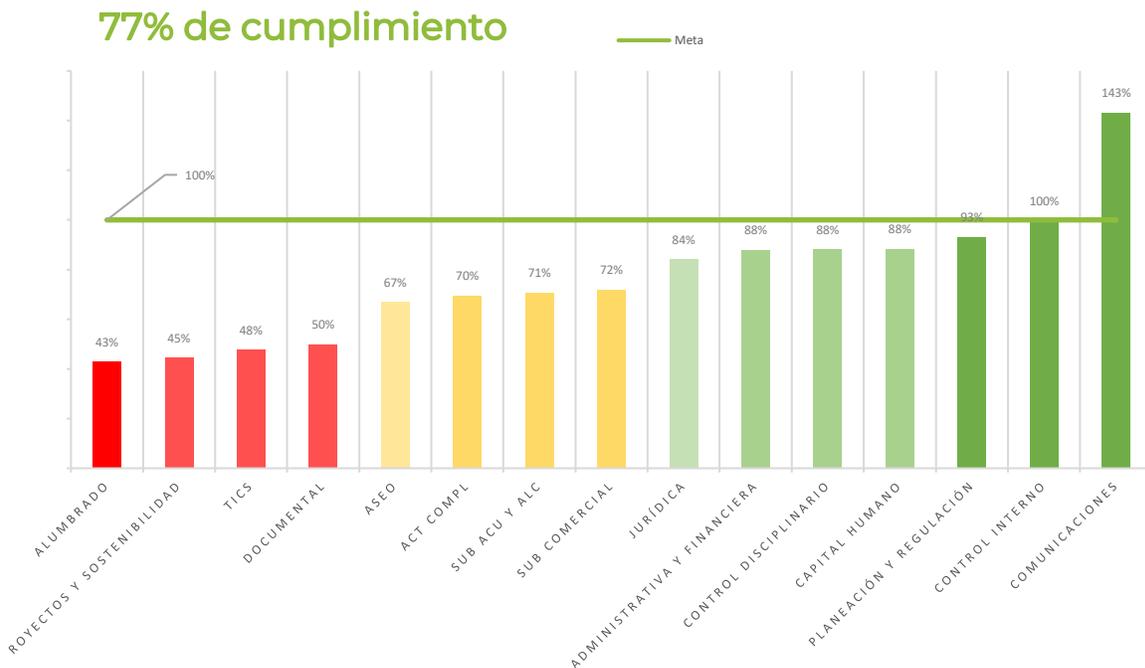
De igual manera, por Estructura Administrativa la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, es la encargada de efectuar las funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera la elaboración y formulación y es garante de la ejecución y el seguimiento de las actividades para que se dé cumplimiento a las metas propuestas, el cual constituye parte Integral del sistema evaluativo de los compromisos institucionales y misionales de la Empresa.

## 5 RESULTADOS DE AVANCE TERCER TRIMESTRE

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

Area	Resultado
Alumbrado	43%
Proyectos y Sostenibilidad	45%
TICS	48%
Documental	50%
Aseo	67%
Act Compl	70%
Sub Acu y Alc	71%
Sub Comercial	72%
Jurídica	84%
Administrativa y Financiera	88%
Control Disciplinario	88%
Capital Humano	88%
Planeación y Regulación	93%
Control Interno	100%
Comunicaciones	143%

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



## 6 RESULTADOS POR PROCESOS

En este apartado 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:

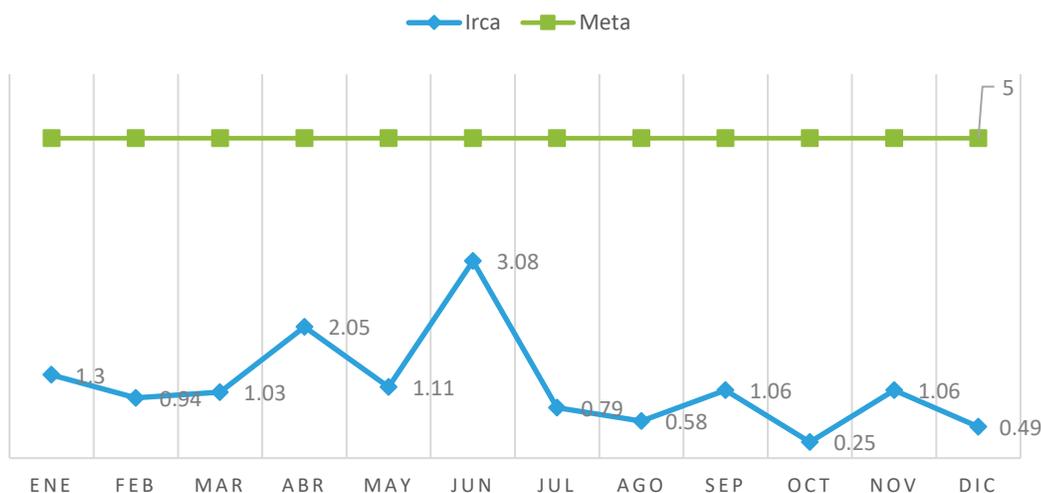
*Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.*

Proceso	Dependencia	N° de Indicadores por áreas
Gerencia	Comunicaciones	3
	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	14
	Jurídica	5
	<b>Total</b>	<b>22</b>
Gestión de Evaluación y control	Control Interno	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Secretaría General	Gestión Documental	1
	TICS	3
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Subgerencia Acueducto y Alcantarillado	Acueducto	3
	Alcantarillado	4
	<b>Total</b>	<b>7</b>
Subgerencia Corporativa	Dirección Administrativa y Financiera	6
	Capital Humano	3
	<b>Total</b>	<b>9</b>
Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Gestión comercial	8
	<b>Total</b>	<b>8</b>
Subgerencia Operación de Otros Servicios	Actividades Complementarias	3
	Aseo	4
	Alumbrado Público	6
	<b>Total</b>	<b>13</b>
Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad Ambiental	Proyectos y Sostenibilidad	5
	<b>Total</b>	<b>5</b>
<b>Total, general</b>		<b>69</b>

## 6.1 SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

### Acueducto:

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

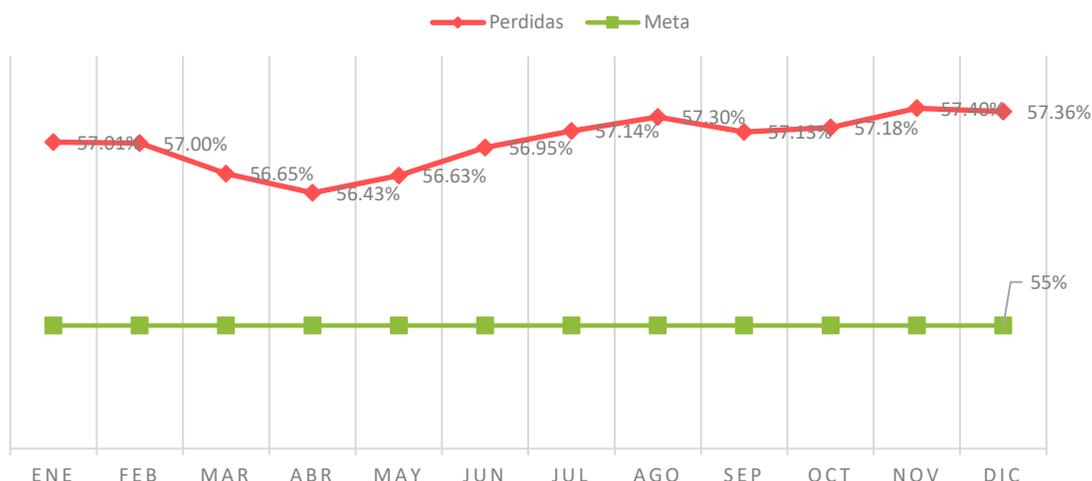


De acuerdo con los valores obtenidos durante el trimestre evaluado, se observa que se ha cumplido adecuadamente con los requisitos establecidos en la Resolución 2115 de 2007. En particular, el indicador correspondiente no ha superado el valor máximo permisible del 5%, lo que demuestra el cumplimiento de las normativas vigentes en cuanto a la calidad del agua. Esto garantiza, de manera efectiva, la entrega de agua óptima para el consumo humano, asegurando que los estándares de potabilidad se mantengan dentro de los límites establecidos para la salud pública. Todo esto es posible gracias al eficiente manejo y control del sistema de acueducto operado por ESSMAR E.S.P., que asegura el cumplimiento de las normativas sanitarias y la protección de la salud de los habitantes de la zona.

Se observa que durante el cuarto trimestre se ha cumplido con la meta del índice de calidad de agua. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas.

1. Mantenimiento preventivo de estaciones y pozos 1678 en el trimestre.
2. Mantenimiento correctivo de estaciones y pozos 285.
3. Mantenimiento de purgas en red 754.
4. Mantenimiento de puntos de muestreo 590.
5. El 30 de octubre se realizó la habilitación de la nueva canaleta Parshall correspondientes al contrato de Ampliación del roble del contrato N° 091. Actualmente se aumentó la capacidad de tratamiento en un 15% quedando en un total de 470 L/s.
6. Para el cuarto trimestre del año no se lavaron tanques de almacenamiento, se está elaborando el contrato de LAVADO Y DESINFECCION DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO.

Indicador 2: Índice de agua no contabilizada (IANC)



Debido a la actual situación de intervención, en la cual se han asignado Agentes Especiales a lo largo del año 2024, no ha sido posible restablecer los procesos necesarios para la activación de los contratos de adquisición de materiales y herramientas. Esta situación ha impactado directamente el avance de los trabajos relacionados con la adecuación y reposición de las redes de acueducto.

Para el año 2025, se proyecta, además de la activación de los contratos de adquisición de materiales, la materialización de los contratos de reposición de nuevas redes de acueducto. Estos proyectos permitirán mejorar indicadores clave, tales como el IRCA (Índice de Riesgo de Calidad del Agua), la continuidad del servicio, la presión en la red, y contribuirán a la disminución de las pérdidas técnicas y comerciales en el sistema de distribución de agua.

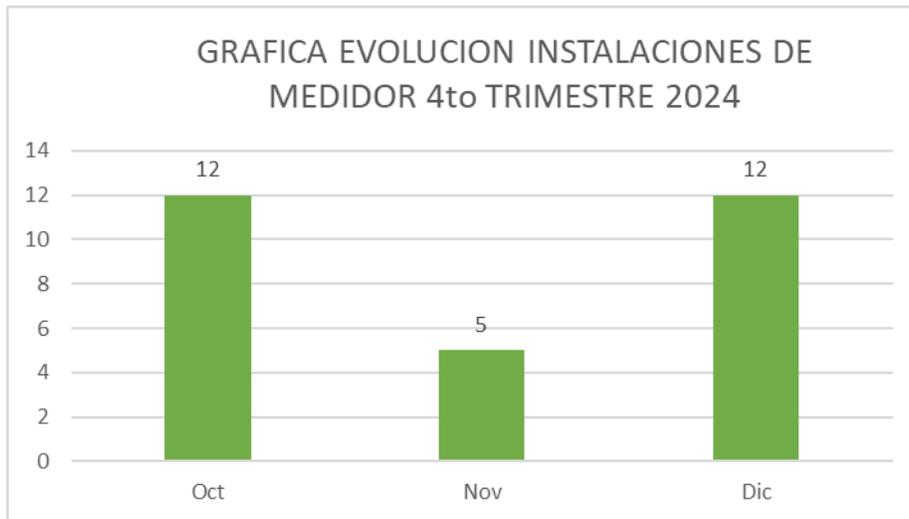
En la gráfica anterior se puede observar que las pérdidas se han incrementado en este cuarto trimestre. La calificación de este indicador es de cero dado que las pérdidas están por encima de la línea base del año anterior de 57.17%. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Realizamos un total de 192 revisiones a predios dentro del marco de los compromisos hechos por el área para la disminución de pérdidas comerciales y el indicador IANC, de estas actividades 89 se generaron por reportes de ciclo previo desde el área comercial, con incidencias de Posibles irregularidades, como lo son: medidores marchando al revés, servicio suspendido y no gastan; las cuales nos representaron 58 desconexiones de fraudes por manipulación de medidores y conexiones, conexiones no autorizadas y uso no autorizado del servicio, en los 4 meses y un total de 55 actas levantadas por irregularidades detectadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2024.
2. Durante el último trimestre se obtuvo un repunte en el número de irregularidades encontradas por parte del personal operativo de ANC; es de mencionar que las 55 actas levantadas en el trimestre en mención son el resultado de 222 revisiones generadas desde el área comercial, así como desde el área de Call Center.

- Se elaboró un plan de mantenimientos de medidores a grandes consumidores del Rodadero, corredor turístico y predios comerciales para la temporada de fin de año 2024 / 2025 el cual incluyo, hoteles, hostales, residencias, restaurantes, medidores controles de edificios, con el objetivo de tener una medición efectiva de cara a la temporada turística.

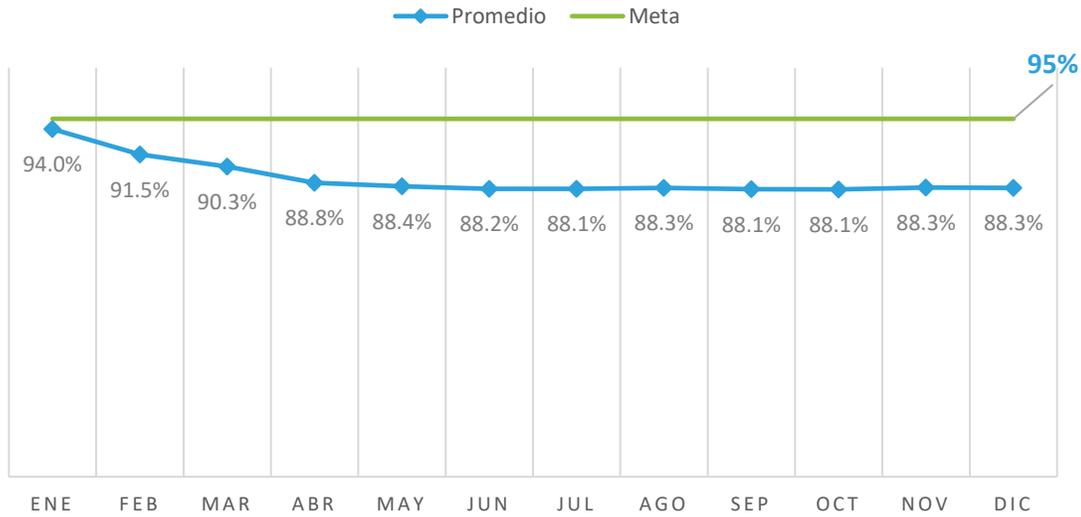
Logramos la normalización de 29 predios con la instalación de medidores, y la detección de 56 predios con medidores en mal estado, producto de las revisiones técnicas, estos fueron reportados al área de comercial para las reposiciones de estos equipos, lo cual apunta a la mejora del parque de medidores.

CAMBIO Y/O INSTALACION DE MEDIDORES 2024				
Mes	Oct	Nov	Dic	TOTAL
No. medidores	12	5	12	29



NORMALIZACION DE ACOMETIDAS DOMICILIARIAS

Indicador 3: Cumplimiento operativos de distribución.



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

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., ha contemplado las siguientes acciones por cada una de sus áreas para afrontar el déficit de caudal:

**Área de Agua no contabilizada:**

Se ha avanzado en la recuperación de fluido con la implementación de normalización de sectores, lo cual consiste en tecnificar las redes en aquellos barrios donde comunidades o asentamientos subnormales intervienen las redes conectando o instalando tuberías que no son las adecuadas o no cumplen con las condiciones técnicas; de esta forma se minimizan las pérdidas ocasionadas por estos procedimientos en donde no interviene la empresa.

Se tiene también programada la revisión de aquellos predios que dan uso inadecuado al recurso hídrico con desbordamiento en sus albercas, al no contar con los accesorios adecuados, instalando flotadores para controlar esta situación. Todas estas actividades van de la mano con el área de comunidades para la socialización en los sectores donde se presenten la mayor cantidad de pérdidas.

**Área de producción:**

Revisión de las líneas de aducción de los Ríos Gaira, Piedra y Manzanares. Se cuenta con personal para realizar esta tarea en 3 turnos de 8 horas por día, es decir está cubierto 24/7.

Monitoreo diario de caudales de entrada y salida de las plantas de tratamiento Mamatoco y Roble, además de los niveles en los canales de captación de los ríos Piedra, Manzanares y Gaira.

Visita en zona de captación del Río Gaira Vereda El Canal.

Seguimiento a los niveles de los ríos en las captaciones, se cuenta con personal para realizar esta tarea en 3 turnos de 8 horas por día, es decir está cubierto 24/7.

Control de conexiones ilegales en zona de captación y sobre la línea de aducción.

#### **Área de distribución:**

Disponibilidad de puntos de carga para carrotanques, los cuales se distribuyen de la siguiente manera.

Pozo 4, en el cual se ubican dos puntos de cargue con carrotanques, contratados por la ESSMAR o por el distrito de Santa Marta.

EBAP Gaira, donde se ubican tres puntos de cargue con carrotanques, este punto está habilitado para cargarlo solo por emergencias o disponibilidad inmediata para bomberos.

PTAP Mamatoco, en el cual se ubican dos puntos de cargue de carrotanques, este punto está habilitado para cargue de carrotanques únicamente por situaciones emergencias o de disponibilidad inmediata para bomberos.

Priorización del suministro del servicio: Se cuenta con un personal exclusivo para priorizar el servicio de acueducto en función de los operativos de distribución, para identificar los sectores con dificultad y priorizarlos por medios alternativos (carrotanques).

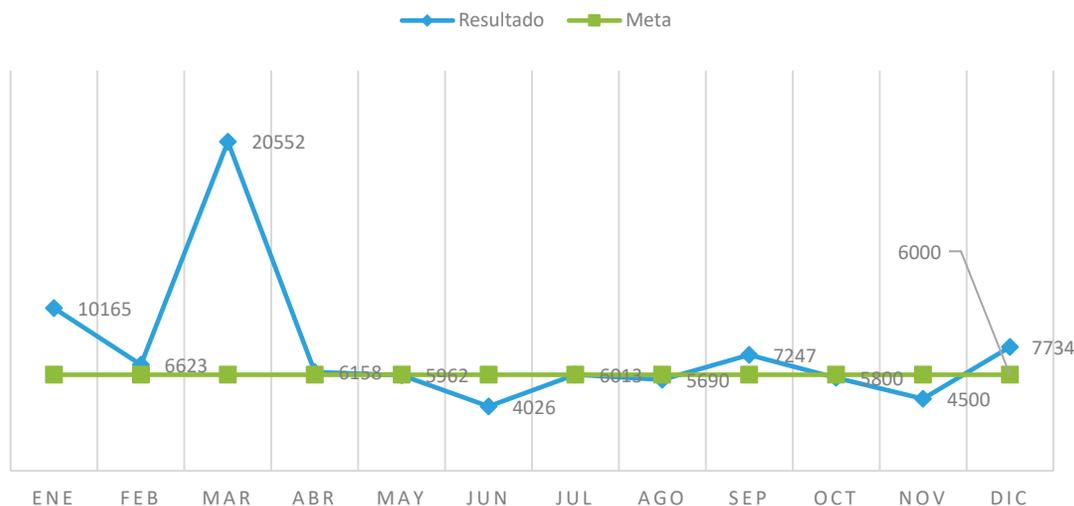
#### **Área de mantenimiento de redes de acueducto:**

Atención de las fugas en las redes de distribución, con el fin de disminuir las pérdidas y por ende la despresurización de la red.

Se mantiene comunicación constante y directa entre los líderes comunales y los gestores sociales de la empresa, por medio de los cuales obtenemos reportes de fugas o daños en la red en tiempo real.

#### Alcantarillado:

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

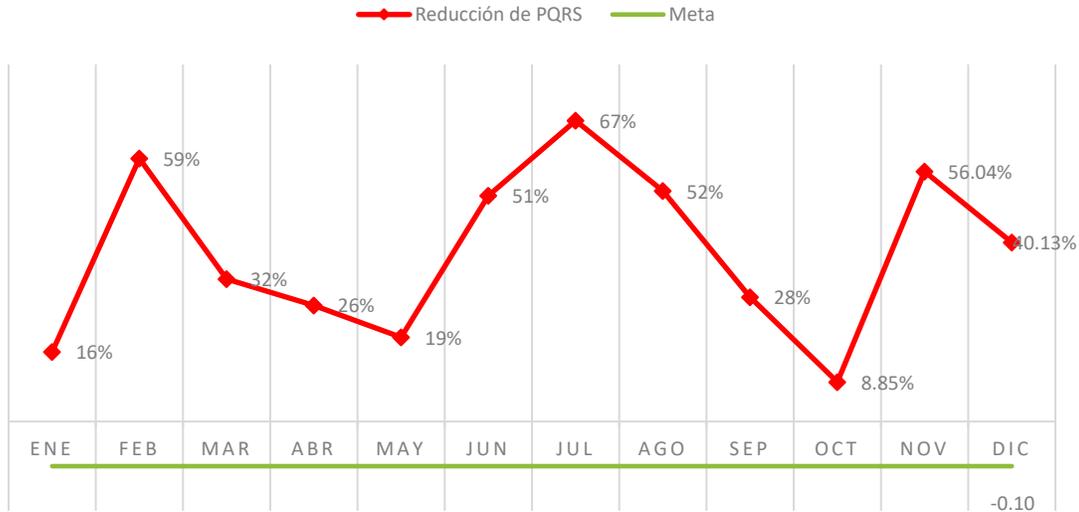


Para el mes de octubre no se pudo cumplir con la meta de mantenimientos preventivos propuesta, toda vez que durante el mes de octubre se intensificaron las precipitaciones por el inicio de la temporada de huracanes en las zonas costeras, reportada por el IDEAM, agravando la situación de la ciudad de Santa Marta y más puntualmente en el sector turístico de la zona Sur y Centro de la ciudad, al no contar con un sistema de alcantarillado de tipo pluvial óptimo y eficiente que permita distribuir y canalizar las aguas lluvias, por lo que todas estas aguas ingresan al sistema de alcantarillado sanitario operado por la ESSMAR E.S.P. sobrepasando el caudal de diseño de estas redes y de la capacidad instalada propia del sistema generando colapsos y afectando la óptima prestación del servicio.

Durante el mes de noviembre de 2024, el cumplimiento de este indicador alcanzó el 75%, un resultado que estuvo influenciado por las intensas precipitaciones que se presentaron en diversas áreas del Distrito de Santa Marta

Durante el mes de diciembre se superó la meta proyectada de metros lineales preventivos que estaba en 6.000 ml, realizando un total de 7.734 ml, priorizando en los sectores más turísticos como fueron Rodadero, con una atención de mantenimientos preventivos de 3.855 ml, y el Centro histórico, con una atención de mantenimientos preventivos de 2.465 ml.

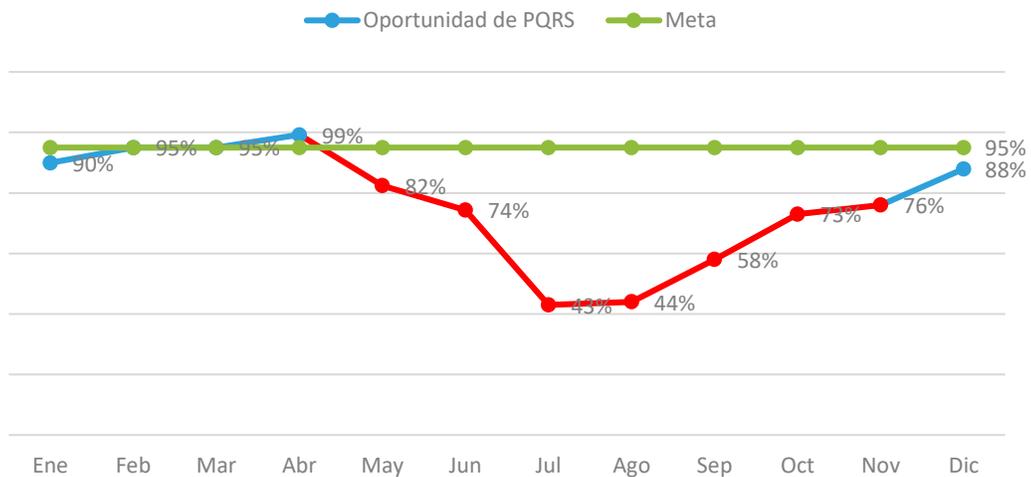
Indicador 2: Reducción de PQR.



Al comparar las ordenes atendidas en el mismo periodo el año inmediatamente anterior (octubre, noviembre y diciembre 2023) con el número de ordenes atendidas durante el periodo evaluado (octubre, noviembre y diciembre 2024), se puede evidenciar un aumento en estas atenciones relacionado directamente con las nuevas estrategias y actividades implementadas. Estas medidas no solo han incrementado la cantidad de órdenes, sino que también han mejorado el control, la eficiencia y la calidad del servicio prestado.

En el tercer trimestre se sugirió la implementación de una estrategia de segregación del número de PQR, es decir, separar aquellas PQR que son colocadas por el usuario de aquellas que son generadas por la gestión del proceso, de modo que se pueda observar si incrementan las quejas por la mala prestación del servicio o en su defecto disminuyen gracias a la gestión del proceso. ES NECESARIO REVISAR EL INDICADOR PORQUE AL CRECER SE ENTIENDE COMO UNA DESMEJORA EN EL SERVICIO Y NO LO CONTRARIO.

Indicador 3: Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado



Al revisar la atención oportuna de las OT, se concluye que durante el trimestre evaluado se logró un porcentaje de cumplimiento superior al 70%. Este resultado refleja un esfuerzo significativo en la gestión de las órdenes de trabajo, asegurando una respuesta eficiente y dentro de los plazos establecidos, lo que contribuye a la mejora continua en los procesos de atención de la Dirección de Alcantarillado.

En la Dirección de Alcantarillado tenemos contratos vigentes que son cruciales para atender inmediata y eficazmente las necesidades de nuestro ámbito operativo:

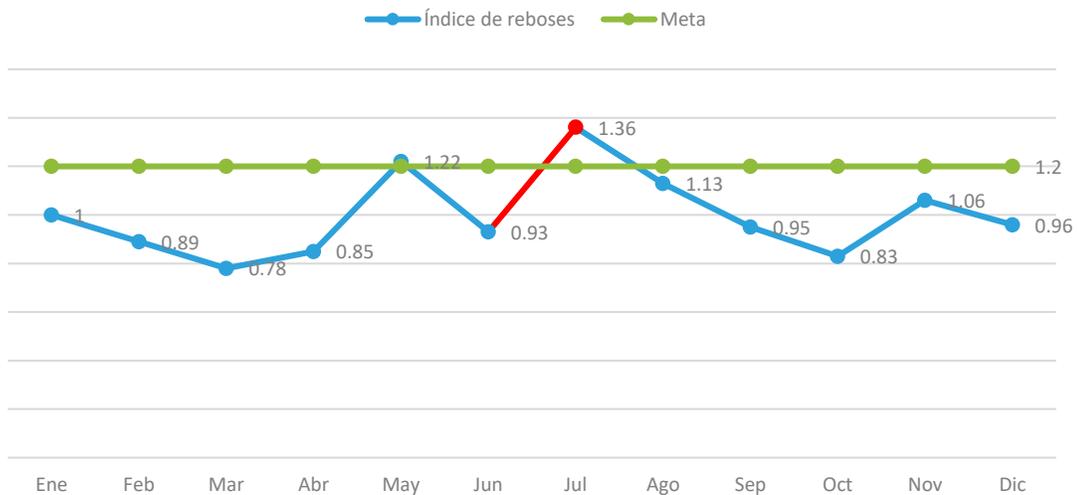
**Contrato de Equipo de Succión a Presión:** Este contrato nos permite responder eficazmente a solicitudes como la limpieza de pozos de visita, mantenimientos preventivos y la atención de casos de pozos obstruidos o rebosados. Utilizando equipos especializados y cuadrillas manuales, este contrato proporciona el apoyo necesario para nuestras operaciones diarias, asegurando que cada solicitud sea tratada con la debida atención y eficiencia.

**Contrato de Reposición de Redes:** Mediante este contrato, gestionamos la reposición de redes de alcantarillado de alta criticidad. En colaboración con proveedores especializados, se realizan los cambios necesarios en los tramos afectados, mejorando significativamente la infraestructura y la capacidad del sistema para ofrecer un servicio confiable y de calidad a nuestros usuarios.

**Alquiler de Equipo Tractobomba:** Este contrato nos brinda acceso a equipos de bombeo adicionales, específicamente tractobombas, diseñados para manejar emergencias sanitarias que involucran caudales elevados y difíciles de controlar con equipos estándar de succión.

**Alquiler de Equipo Cabrestante:** Este contrato nos brinda la disponibilidad de contar con un equipo mecánico ideal para remover residuos sólidos que obstruyen la red de alcantarillado.

Indicador 4: Índice de reboses.



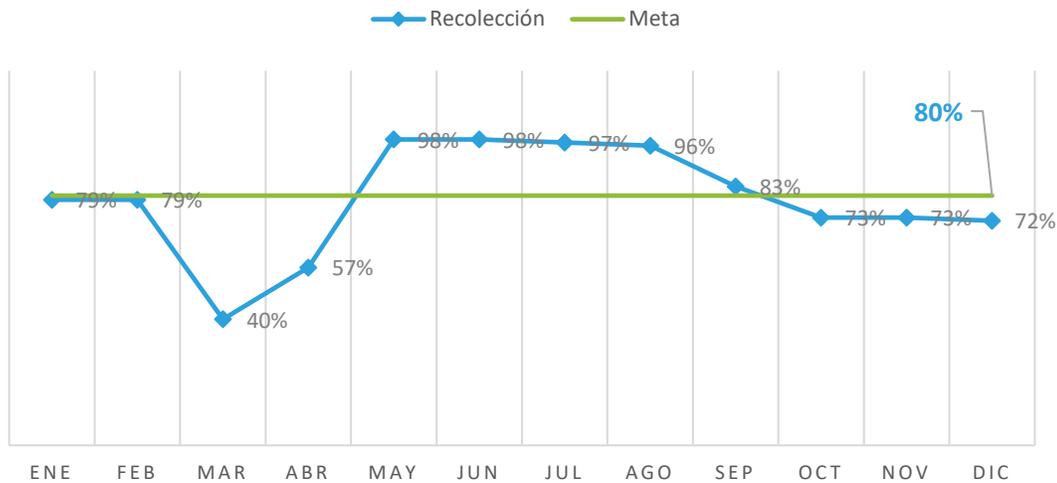
En el cuarto trimestre se observa el cumplimiento de la meta definida para el índice de reboses de la entidad. Este indicador se ve impactado por la efectividad de las acciones mantenimiento preventivo,

así como también la disponibilidad de equipos y la ejecución de las diferentes ordenes de trabajo, de manera oportuna y eficaz.

## 6.2 SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS

### 6.2.1 Aseo y Aprovechamiento:

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

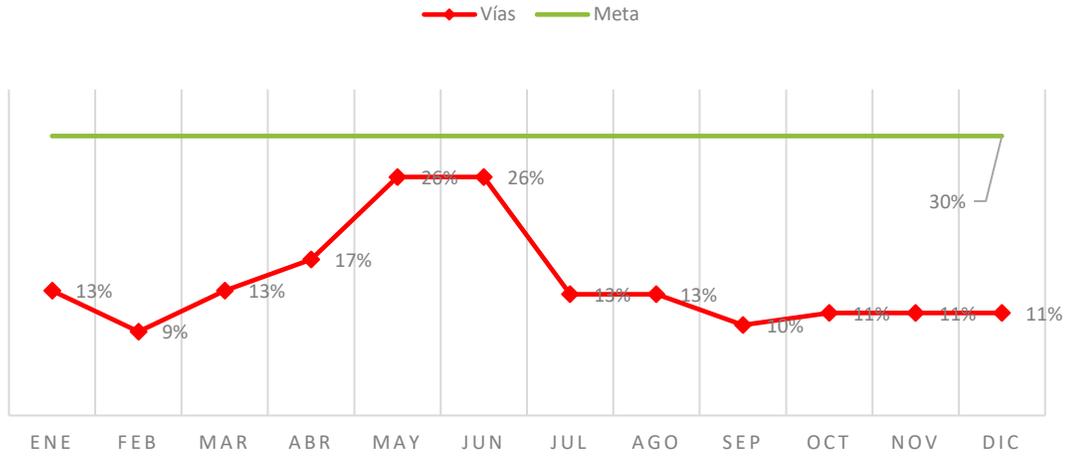


En el periodo evaluado se realizó la supervisión efectiva de 2520 rutas de recolección de 3450 rutas realizadas por parte del prestador.

Durante el cuarto trimestre se observa una disminución del número de rutas supervisadas.

Para el plan de acción del año 2025 se recomienda medir indicadores de productividad y de calidad en la prestación del servicio por parte del prestador, como, por ejemplo: Número de rutas supervisadas por supervisor, número de rutas despachadas de las requeridas o definidas en el plan anual, entre otros.

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



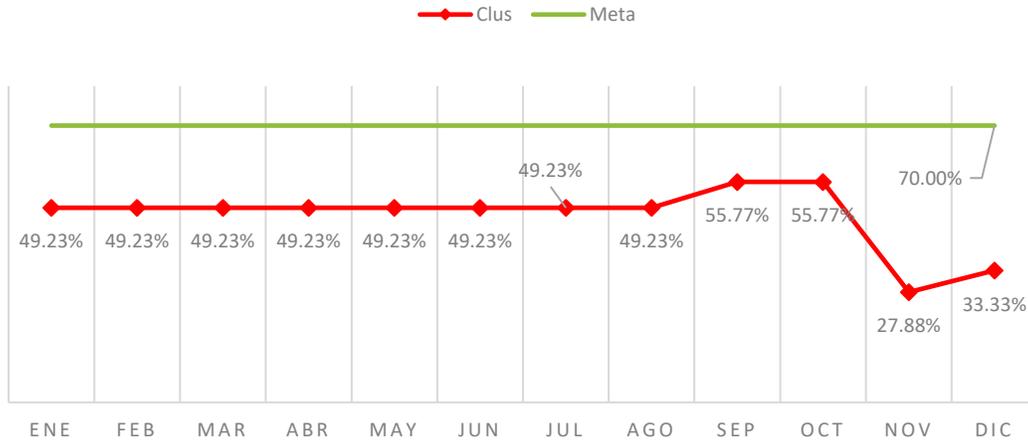
El indicador de supervisión de las rutas de barrido bajo considerablemente por la ampliación del kilometraje a barrer en el PGIRS de 70mil a 93 mil Kilómetros de barrido, lo que aumenta considerablemente las micro rutas a supervisar.



**Total, km trimestre 263.783km**

Para el mejoramiento del proceso de supervisión es necesaria la vincula de por lo menos 2 supervisores adicionales ya que el incremento en los kilómetros de barrido incrementa el número de rutas a supervisar.

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

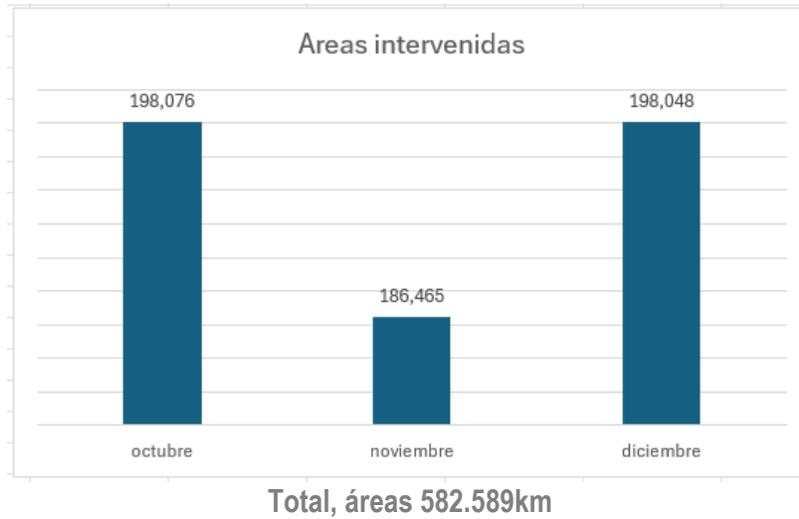


Durante el trimestre evaluado se observa una disminución en la supervisión de rutas, principalmente por la falta de personal operativo en la dirección de Aseo. Se realizó la solicitud a la dirección de Capital Humano y a la Gerencia de por lo menos 2 supervisores adicionales.

Los kilometrajes reportados por el operador y supervisado por la Essmar son los siguientes:

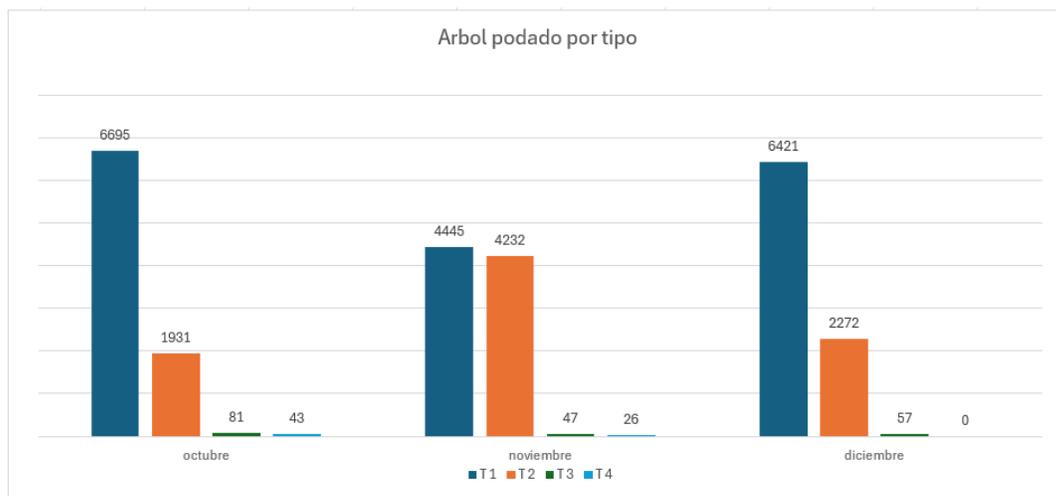


Para el 4to trimestre, se realizaron cortes de Césped en los sectores programados para tal fin, siendo en total de 582.589 m<sup>2</sup> de área intervenida.

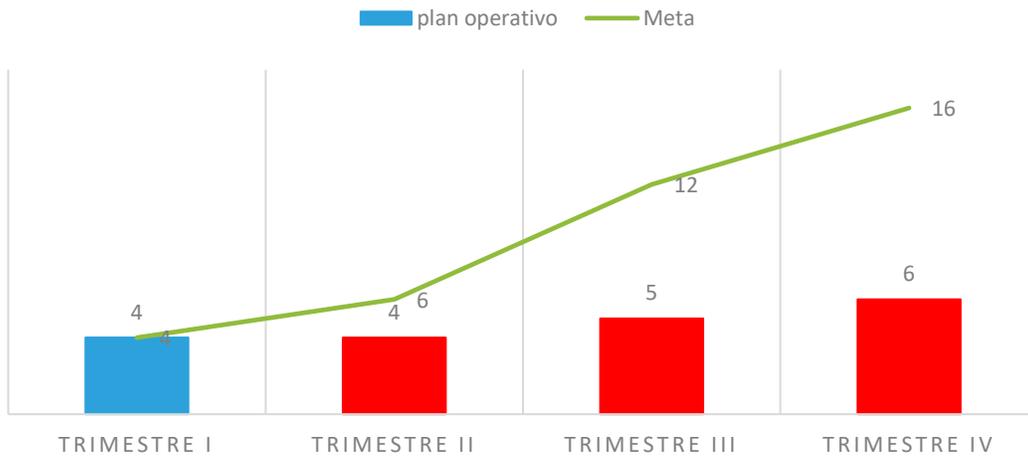


El prestador para esta actividad cuenta con 5 cuadrillas que mensualmente tiene una programación de árboles por tipos, la dirección de aseo y aprovechamiento en este trimestre está comenzando a supervisar esta actividad no la estamos programando diariamente teniendo en cuenta la falta de personal de supervisión en el área.

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



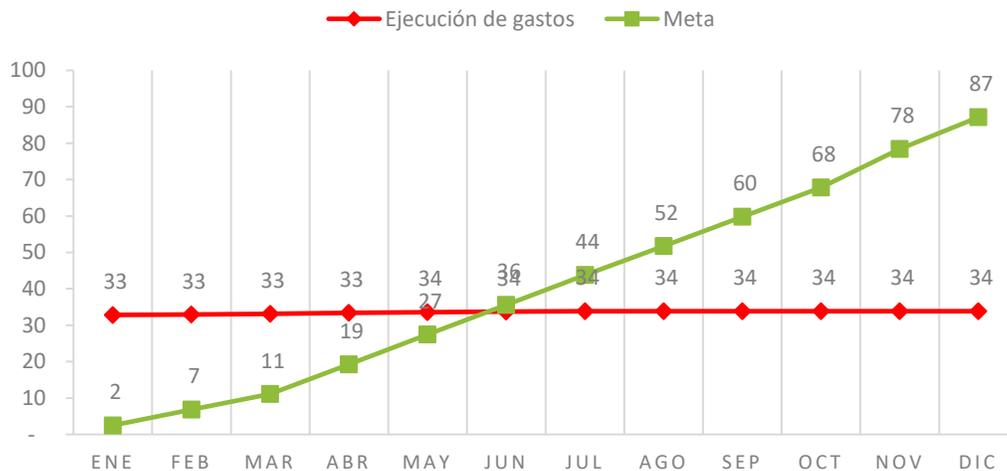
Indicador Clave n. ° 4: Cumplimiento del plan de trabajo de aprovechamiento



En el cuarto trimestre no se realizaron actividades.

6.2.2 Dirección de Alumbrado:

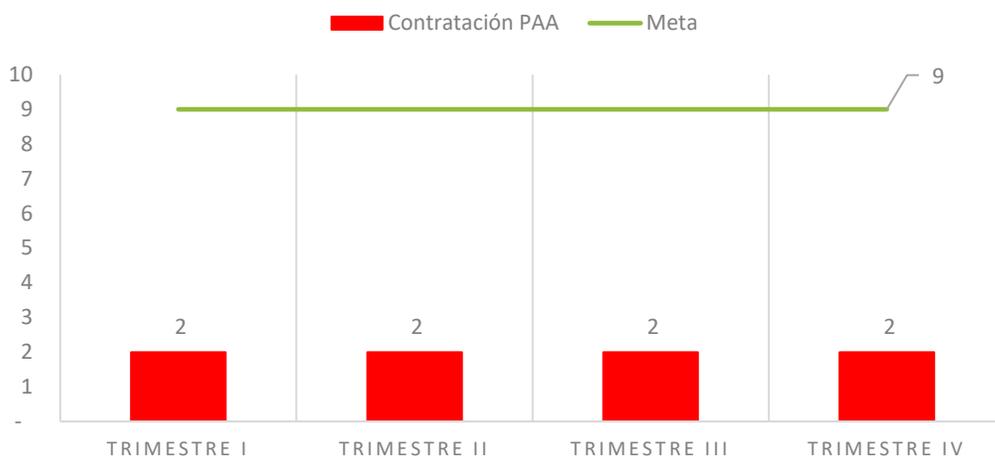
Indicador 1: Ejecución Presupuestal



Para la vigencia 2024 la Dirección de Energía y Alumbrado Público ha desarrollado una proyección de presupuesto de gasto por \$89.551.569.806,55 el cual se encuentra distribuido entre costos, gastos e inversiones asociados a la prestación del servicio de Alumbrado Público.

Se tiene que, a corte octubre 2024 la ejecución del gasto es de \$30.165.248.874,85 que de lo presupuestado para la vigencia corresponde a un 33.68% según la información reportada por la Dirección Financiera con corte a octubre 2024.

Indicador 2: Cumplimiento a la contratación del PAA



Los procesos de contratación correspondientes al tercer trimestre se encuentran de la siguiente manera.

En etapa de ejecución.

1. Contrato 333 “Administración Operación y Mantenimiento del SALP”
2. NIC 8211529 “Servicio de Energía Eléctrica con Destino a la Prestación del Servicio de Alumbrado Público”.

En etapa de planeación.

1. Proyecto modernización transición LED (Se Anexa cronograma de contratación).
2. Proyecto de disposición final y sostenibilidad ambiental aplicada al salp plan de gestión ambiental y sostenibilidad para el tratamiento de los elementos retirados del SALP (Se Anexa soporte de etapa de planeación y estudios de mercado).

Por lo anterior se establece avance en un 22% sobre las metas 2024.

### Indicador 3: Modernización.

Desde la Dirección de Energía y Alumbrado Público se ha establecido el objetivo de brindar una iluminación eficiente y sostenible en el Distrito de Santa Marta, mejorando la calidad de vida de nuestros ciudadanos y contribuyendo al cuidado del ambiente, por lo cual se busca asegurar que los puntos luminosos a instalar cumplan con los estándares de calidad y seguridad, la normatividad, se adapten al presupuesto establecido así como a las políticas de garantías y resolución de disputas requeridos por la ESSMAR.

Teniendo en cuenta en la línea de tiempo de la Tabla 1: Línea de tiempo proceso de modernización 2024, se resume a continuación las fases importantes en la siguiente ilustración.

Cronograma del Proyecto de Modernización del Alumbrado Público



Por decisión gerencial, este proceso es suspendido hasta nueva orden el día 17 de Diciembre de 2024.



Santa Marta D.T.C.H., diciembre 17 de 2024

Señor  
**GERMAN GUSTAVO PADILLA SARMIENTO**  
 Representante Legal  
**MEGA PROYECTOS DE ILUMINACIONES DE COLOMBIA S.A.S.**

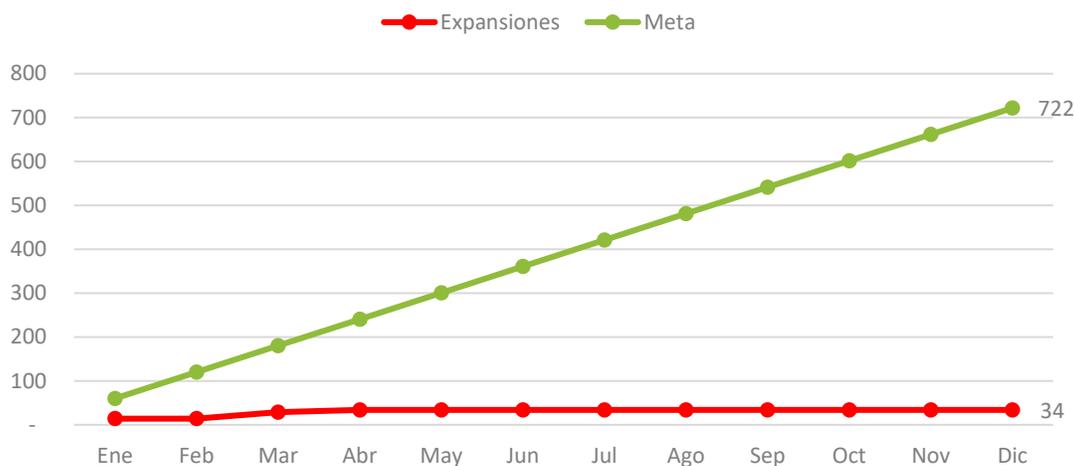
**RODOLFO ANTONIO GÓMEZ GÓMEZ**  
 Representante Legal  
**PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA NOVALUMINA S.A.S.**

**Asunto:** SUSPENSIÓN PROCESO SPO-2024-049  
**Objeto:** CONTRATO DE OBRA PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MODERNIZACIÓN Y EXPANSIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA, INCLUIDO EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LAS UNIDADES CONSTRUCTIVAS REQUERIDAS.

Respetados señores,

En mi calidad de Agente Especial y por ende representante legal de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Martha ESSMAR E.S.P., designado mediante Resolución No. SSPD-20241000953485 del 17 de diciembre de 2024, y considerando las observaciones allegadas al informe de análisis y conclusiones del proceso SPO-2024-049, cuyo objeto es "CONTRATO DE OBRA PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MODERNIZACIÓN Y EXPANSIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA, INCLUIDO EL

Indicador 4: Expansiones.

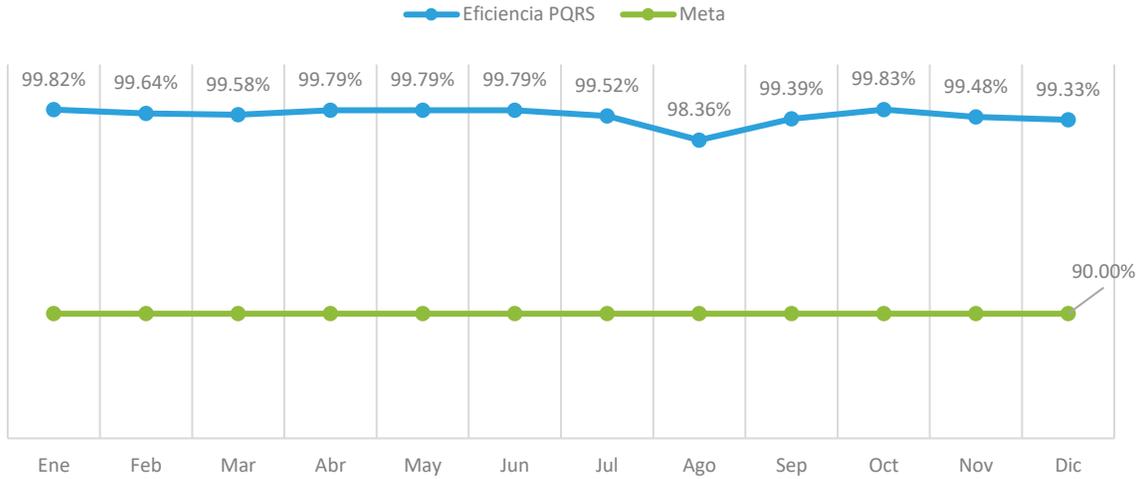


Para el cumplimiento del presente indicador se encuentra proyectado en el plan de modernización y expansión la instalación de 1.405 nuevos puntos luminosos en el Distrito de Santa Marta.

Sin embargo, durante la vigencia 2024 han sido reinstaladas luminarias en 28 puntos oscuros discriminados así:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Expansión y Reinstalación	14	0	9	5	0	0	0	0	0
Inventario total A Dic 2023 (36.086)	36.100	36.100	36.109	36.114	36.114	36.114	36.114	36.114	36.114
(Ampliación Luminarias/Total luminarias SALP)	0.0388 %	0%	0.0249 %	0,0138 %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Indicador 4: Eficiencia de PQRS >90%

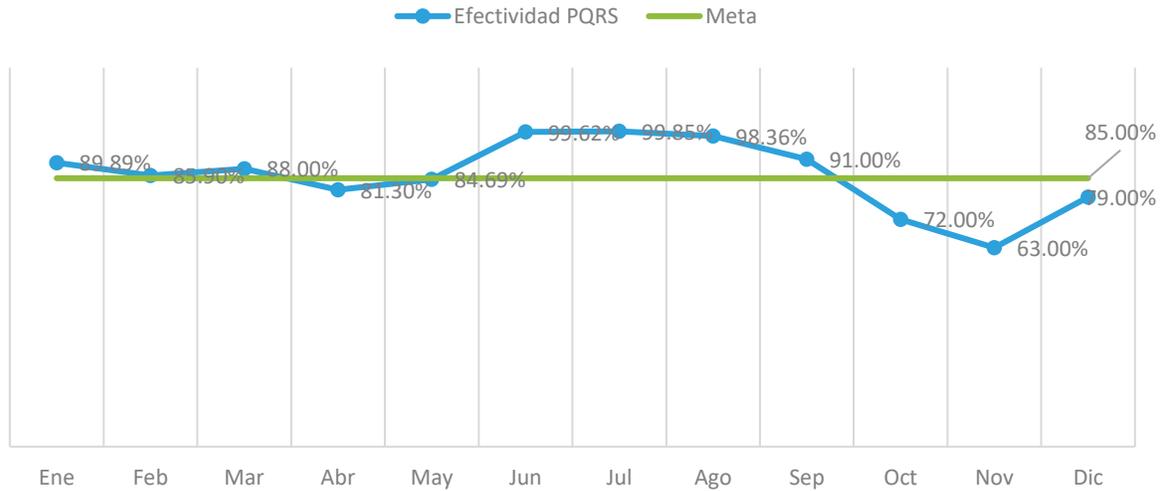


En el trimestre evaluado se han atendido un total de 1746 solicitudes de alumbrado público de 1754 recibidas.

Atención de solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total solicitudes atendidas en el periodo	563	551	473	475	541	777
Total solicitudes registradas en el periodo	564	553	475	476	542	780
% de cumplimiento	99.82%	99.64%	99.58%	99,79%	99,79%	99,62%

Atención de solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total solicitudes atendidas en el periodo	673	481	486	582	575	589
Total solicitudes registradas en el periodo	674	489	489	583	578	593
% de cumplimiento	99,52%	98,36%	99,39%	99,83%	99,48%	99,33%

Indicador 5: Efectividad Atención PQR's >85%



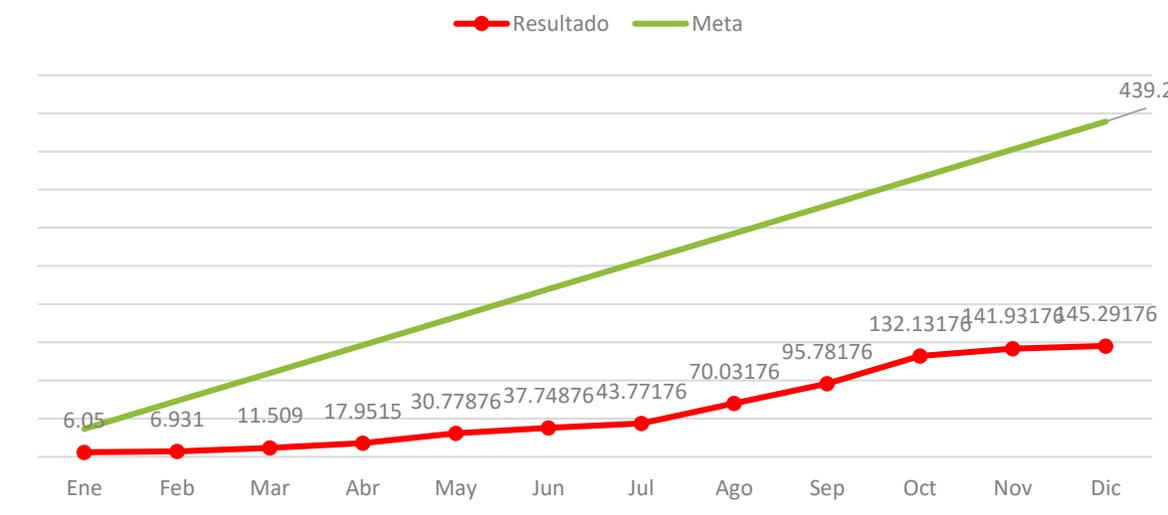
En el trimestre evaluado se han atendido un total de 1931 solicitudes de alumbrado público antes de las 24 horas de 1941 recibidas alcanzando un 98% de cumplimiento.

Atención de solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total, solicitudes atendidas en el periodo	507	475	418	387	459	777
Total, solicitudes registradas en el periodo	564	553	475	476	542	780
% de cumplimiento	89.89%	85.90%	88.00%	81,30%	84,69%	99,62%

Atención de solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total, solicitudes atendidas en el periodo	673	481	443	418	366	466
Total, solicitudes registradas en el periodo	674	489	489	583	578	593
% de cumplimiento	99,85%	98,36%	91%	72%	63%	79%

### 6.2.3 Dirección de actividades complementarias:

#### Indicador 1: Cumplimiento venta de servicios.



Durante este trimestre se observa una disminución de los ingresos, entre octubre y noviembre las ventas cayeron en un 73%, y de noviembre a diciembre una disminución del 65%. Los últimos meses del año las actividades de construcción tienden a disminuir posiblemente por el cierre presupuestal y de operaciones de las empresas de este sector.

Durante el 2024, el portafolio de servicios reporto ventas mensuales sobre una proyección de \$80.000.000 MCTE, sin embargo las ventas reportadas estuvieron muy por debajo de lo esperado.

Mes	Ventas Reales	Proyección	Cumplimiento (%)
Enero	\$ 6.050.000	\$ 80.000.000	7.56%
Febrero	\$ 881.000	\$ 80.000.000	1.10%
Marzo	\$ 4.578.880	\$ 80.000.000	5.72%
Abril	\$ 6.442.500	\$ 80.000.000	8.05%
Mayo	\$ 12.827.260	\$ 80.000.000	16.03%
Junio	\$ 6.970.000	\$ 80.000.000	8.71%
Julio	\$ 6.023.720	\$ 80.000.000	7,53%
Agosto	\$ 26.260.090	\$ 80.000.000	32,83%
Septiembre	\$ 25.750.000	\$ 80.000.000	32,19%
Octubre	\$ 36.346.500	\$ 80.000.000	45.43%
Noviembre	\$ 9.797.190	\$ 80.000.000	12.25%
Diciembre	\$ 3.362.000	\$ 80.000.000	4.20%

Las ventas del portafolio durante el 2024 en total fueron de \$145.289.140 MCTE, sobre una proyección anual de \$960.000.000, las ventas fueron significativamente bajas, en promedio 15.14% como

consecuencia de los retrasos operativos por la falta de permisos ambientales al inicio de la vigencia y el desempeño mensual.

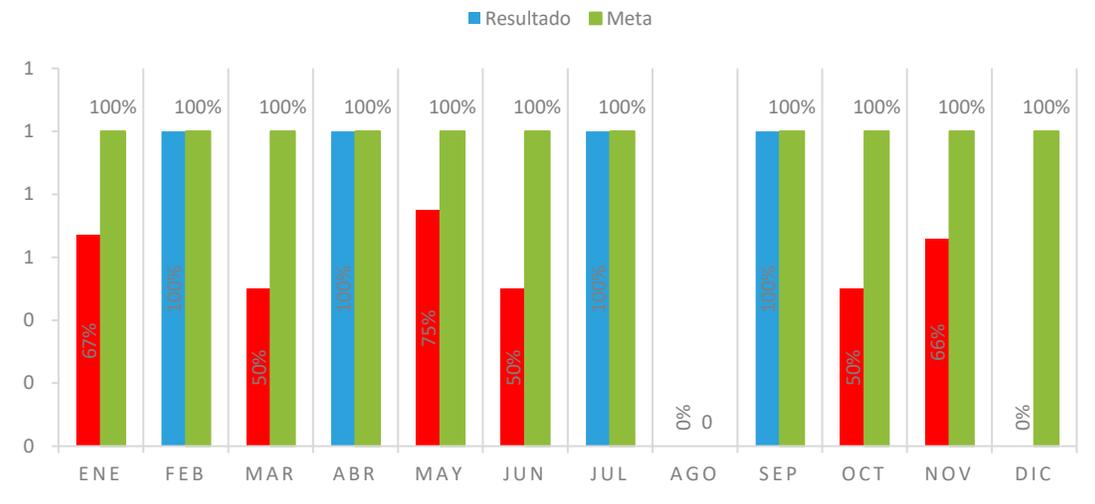
La falta de permisos ambientales afectó considerablemente las ventas durante el primer trimestre.

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

### RECOMENDACIONES

- Hay que asegurar que todos los permisos ambientales y/o contratos estén vigentes, realizar la planificación anticipada con el fin de evitar interrupciones.
- Implementar campañas comerciales y promocionales durante los meses en que se presentaron ventas bajas.
- Ampliar los servicios ofrecidos en el portafolio

#### Indicador 2: Cumplimiento al Plan de Mantenimiento.



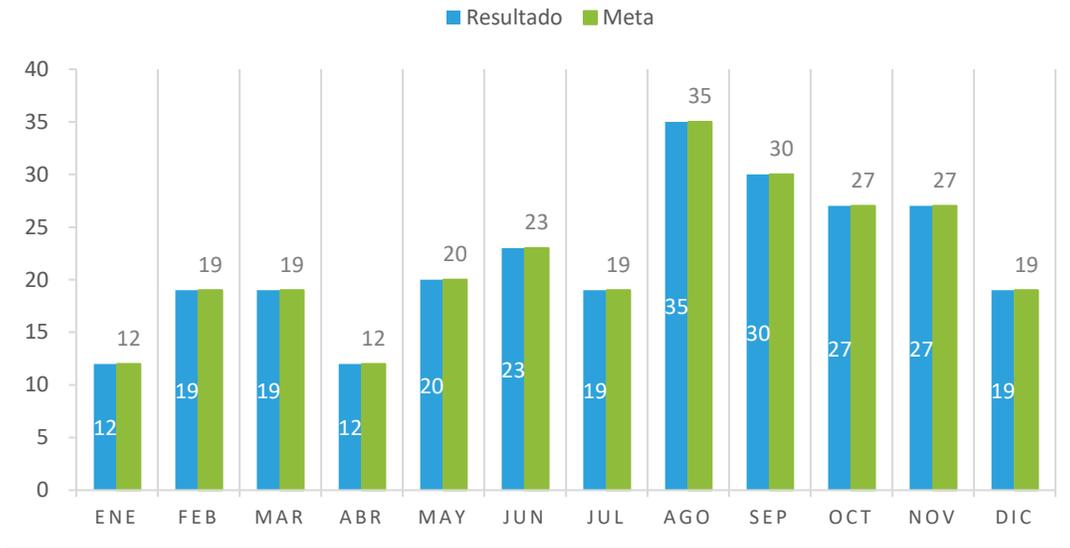
En total se requirieron mantenimiento preventivo de 30 vehículos, de los cuales se realizaron 23 con un porcentaje de cumplimiento del 76.7%.

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

#### Causas de Incumplimiento

- La operación por demandas del servicio, postergando su mantenimiento.
- Falta de presupuesto del contrato suscrito para tal fin.

#### Indicador 3: Oportunidad de atención en apoyo operativo.



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

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

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

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

Importancia de la Dirección de Actividades Complementarias en los apoyos internos.

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

Apoyar las actividades internas permite a la empresa ahorrar costos asociados a la contratación de maquinaria externa, además de los trámites administrativos que esto conllevaría.

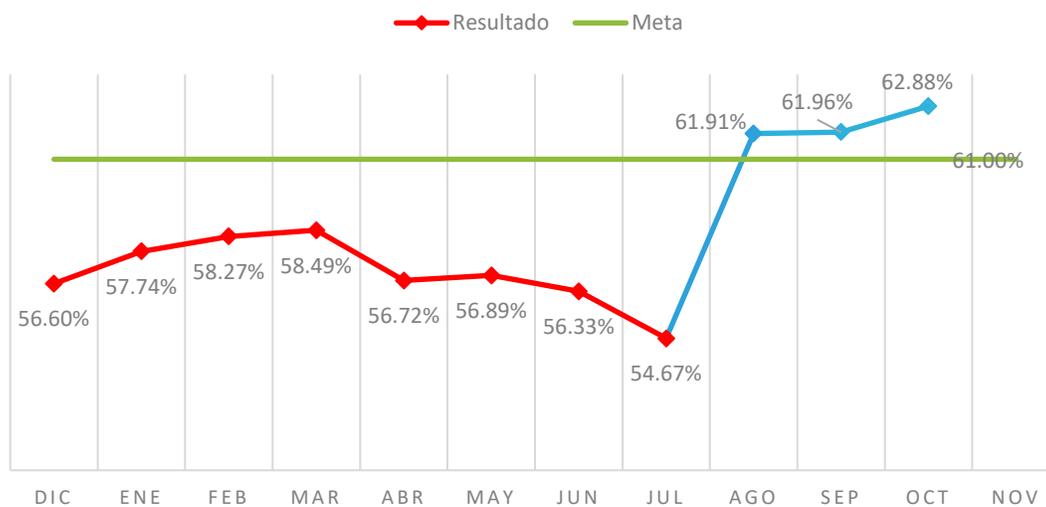
Y, por último, el cumplimiento al 100% de este indicador refleja la alta capacidad de respuesta de la dirección antes las necesidades operativas de la empresa, se refleja la eficacia de la planificación y manejo de recursos.

Metas

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

6.3 SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Indicador 1: Micromedición Efectiva.



Durante el presente trimestre se cumplió la meta establecida del 61%

Para el mes de octubre se realizaron 538 revisiones al medidor, en noviembre esta labor fue de 435 y para el mes de diciembre de 519 revisiones, para un total de revisiones del trimestre de 1.492, superior al trimestre anterior que fue de 1.092.

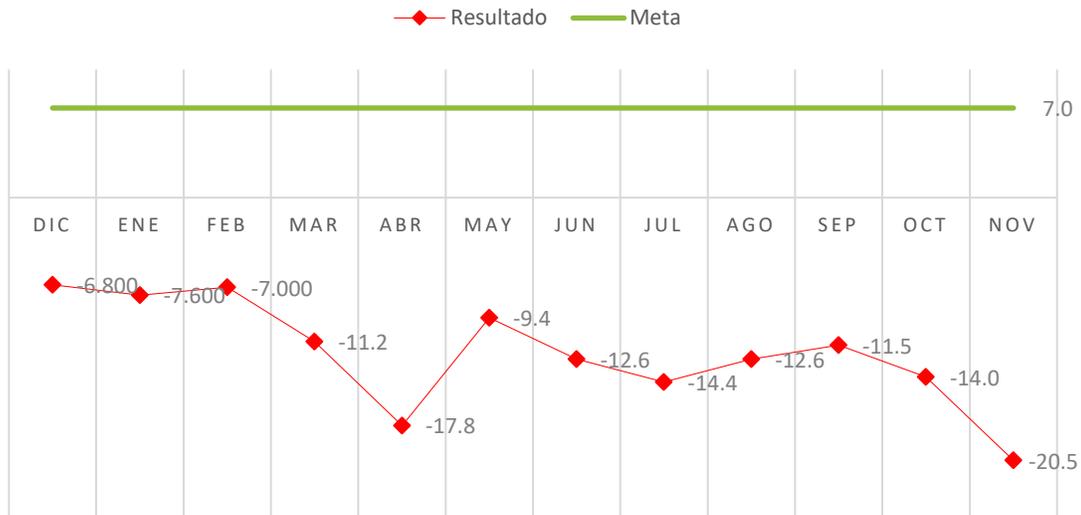
Mantenimiento Medidor SaludCoop, al cual no se le tomaba lectura por su profundidad y estar lleno de agua, en este caso se logró recuperar 8.061m3

Hotel La Sierra, donde se realiza mantenimiento al medidor y se le retira obstrucción en el filtro dejándolo en óptimas condiciones.

Mantenimiento al medidor del Colegio Inem Simón Bolívar.

En cuanto a la proyección y ejecución de instalaciones de medidor medidores para el año 2024, se tenía una meta a instalar de 9.000 medidores, de los cuales de instaló 5.976, para una efectividad del 66%. Es importante aclarar que esta meta no se cumplió en gran parte por el cese de actividades del contratista Baylan.

Indicador 2: Incremento de facturación.



Para el presente periodo no se cumplió con la meta establecida, del aumento de consumo de metros cúbicos, esto obedece a que se viene ajustando el cobro de los usuarios sujetos a promedio de acuerdo con la normatividad que regula dicho tema. Otro de los aspectos fue el cese de labores del contratista encargado de la instalación de medidores.

Sin embargo, se realizaron una serie de actividades con el fin de ofrecer a nuestros clientes una facturación confiable acorde a su consumo real.

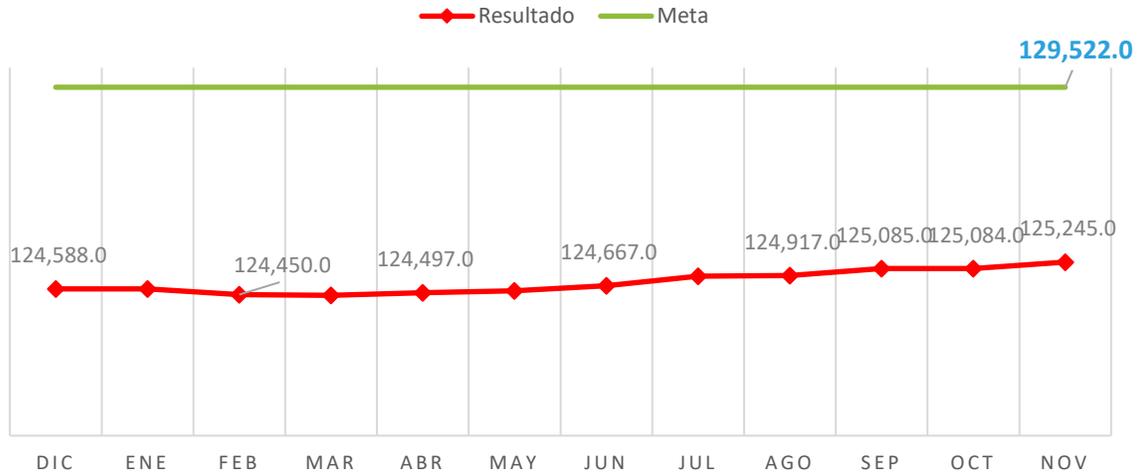
Durante el presente trimestre se realizaron 1.492 mantenimientos.

Mantenimiento a grandes consumidores.

Mensualmente se realizan visitas de irregularidad de predios que consume metros cúbicos, los cuales no son registrados por la empresa. Se recibieron en este trimestre 40 Actas de irregularidad, donde se conciliaron 12 obteniendo un recaudo de \$7.297.446

Así mismo con el fin de contribuir al aumento de metros cúbicos, se continúa con el proceso de instalación de medidores. A la fecha se han instalado 5.976 medidores

Indicador 3: Incremento de usuarios de acueducto.

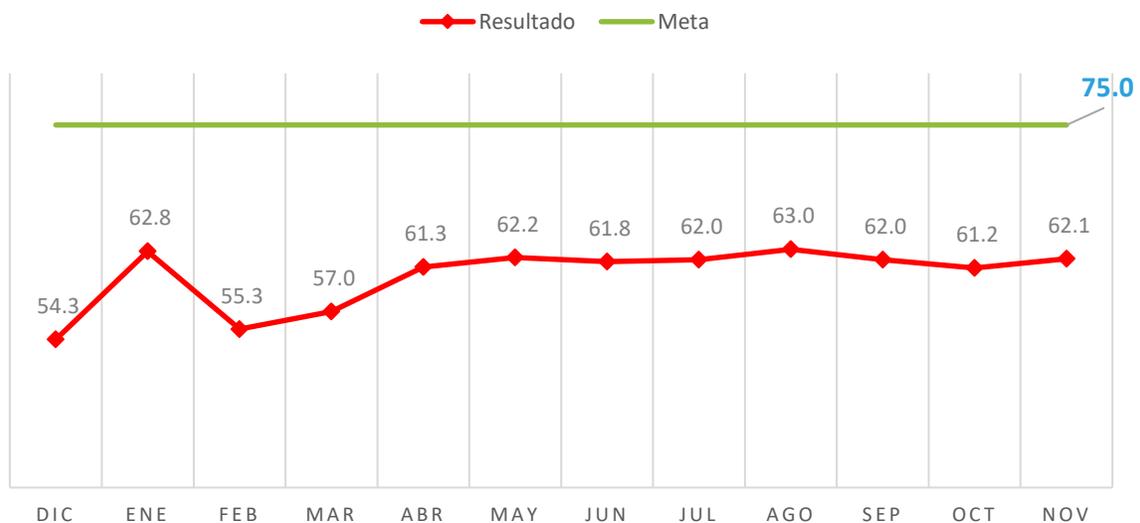


Para el presente año la meta proyectada de usuarios era de 129.522 y llegamos a diciembre a 125.545.

A pesar de haber logrado la vinculación de 3.005 nuevos usuarios durante el año 2024, la meta establecida no se cumplió y esto obedece a la normalización de la base de datos donde se han depurado 708 predios que facturaban pero que en unos casos eran doble facturación, demolidos y lotes sin servicio. Por con siguiente se procedieron a desvincular de la base de datos.

Adicional a lo anterior y que impactan en gran medida es el tema de las disponibilidades a los nuevos proyectos que ingresan a la empresa y que para este año ha estado represado y con muchas restricciones. Especialmente en el último semestre no se realizó comité de disponibilidad.

Indicador 4: Eficiencia del recaudo corriente.



Durante el presente trimestre no se logró alcanzar la meta de recaudo corriente del 68%, sin embargo, se continúa realizando una serie de actividades con el fin de contribuir a la recuperación del recaudo corriente.

Para el periodo comercial de septiembre se recaudó de corriente \$4.375.637.462 y se facturó \$7.799.426.452, para una eficiencia del 56.10%.

### **Atención Personalizada Datáfono Móvil**

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

- En el mes de octubre se obtuvo un recaudo de \$303.035.129 correspondiente a 1.405 usuarios o transacciones ejecutadas.
- Para el mes de noviembre se realizaron 1.220 transacciones, las cuales representaron \$258.146.959.
- En cuanto al mes de diciembre se realizaron 1.231 transacciones, cuyo recaudo fue de \$315.065.619.

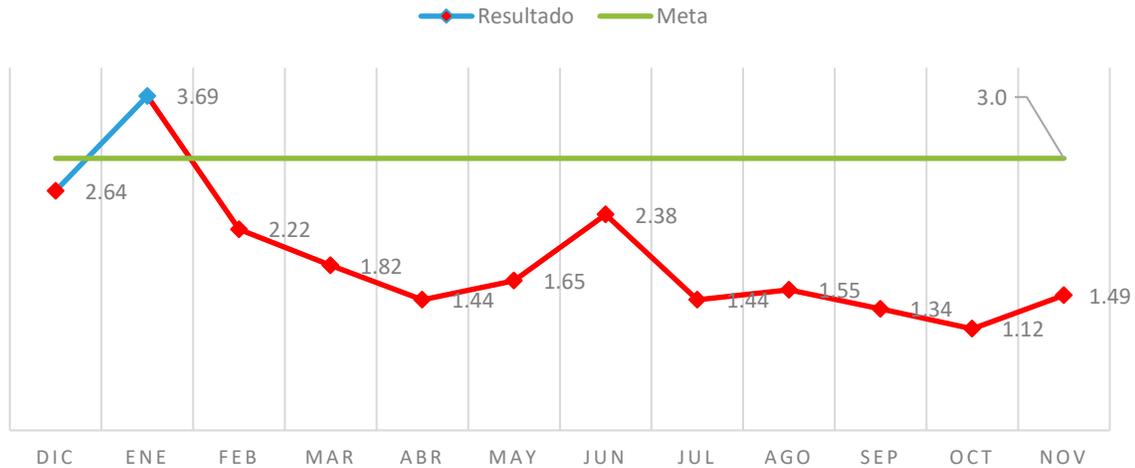
### **Brigadas Comerciales**

En el mes de octubre se realizaron 3 brigadas en los barrios Boulevard de las Rosas, Santa Helena Ciudad Equidad y 8 de febrero, en las cuales se realizaron 9 convenios y 32 suspensiones para un recaudo total de \$18.051.953.

Para el mes de noviembre se realizaron 5 brigadas en los barrios: Centro, Ciudad Equidad Mz 2, Ciudad Equidad Mz 4, Ciudad Equidad Mz 5 y Ciudad Equidad Mz 6. En las cuales se realizaron 229 convenios y 187 suspensiones y cuyo recaudo fue de \$12.721.138.

En cuanto al mes de diciembre se realizaron 5 brigadas en los barrios San Fernando, Centro, Bavaria, Rodadero y Alcázares, en las cuales se realizaron 35 convenios y 78 suspensiones donde se recaudó \$134.898.034.

Indicador 5: Recuperación de cartera.



En el presente trimestre no fue posible cumplir con la meta establecida del 3% a pesar de las gestiones realizadas y facilidades de pago dadas a nuestros usuarios, gestiones persuasivas, suspensiones entre otros. Es importante tener en cuenta que la capacidad operativa con la que se cuenta no permite gestionar sino un mínimo porcentaje de nuestros usuarios de cartera.

En cuanto a las actividades realizadas para mejorar la eficiencia del recaudo de cartera tenemos las siguientes:

**Gestión Persuasiva:**

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

Las visitas se hacen con el fin de persuadir a los usuarios que presentan deuda, para que realicen el pago de sus facturas y eviten la suspensión del servicio. En esta actividad se logró recaudar en el mes de octubre \$709.219.686, en el mes de noviembre \$495.339.693 y en el mes de diciembre \$321.508.130.

**Envío de Cartas:**

Adicionalmente se envían Cartas de aviso de suspensión, principalmente en sectores donde se ha contado con una buena prestación del servicio. Es así como en el mes de octubre se recaudó \$136.777.626, en el mes de noviembre se recaudó \$45.138.603 y para el mes de diciembre el recaudo fue de \$222.447.629.

**Gestión de suspensión:**

Posterior al envío de carta de aviso de suspensión se generan como tal, las ordenes de suspensión a los predios con deuda, con el fin de ejercer coacción sobre el usuario, quien al observar que se le suspenderán el servicio, acude a cancelar su factura.

Es así como en el mes de octubre \$283.245.902, para el mes de noviembre fue de \$225.907.355 y para el mes de diciembre se logró recaudar \$154.024.254. Luego de generar las ordenes se procede con las suspensiones de aquellos predios que no reaccionaron a la persuasión. Por esta gestión en el mes de octubre se realizaron 1.033 suspensiones donde se recaudó \$230.885.077, para el mes de noviembre se realizaron 837 suspensiones para un recaudo de \$179.889.778 y en el mes de diciembre se realizaron 655 para un recaudo de \$206.849.055.

### **Convenios:**

Con el fin de normalizar aquellos usuarios que presentan cartera, desde el área de recaudos se celebran convenios que les permite al usuario de una manera cómoda normalizar su deuda. Para el presente trimestre se realizaron 1.826 convenios, donde se recaudó \$394.613.374.

De igual manera una vez realizado dichos convenios, se les hace seguimiento a aquellos que presentan 2 cuotas vencidas, con el fin de evitar la anulación de dicho convenio y permitiendo que el usuario continúe con el pago de su obligación.

### **Pagos Totales:**

A través de la estrategia de pagos totales se logra la recuperación de deudas de difícil a 197 predios durante el trimestre en estudio., donde se recaudó \$270.728.089.

Entre los que podemos mencionar:

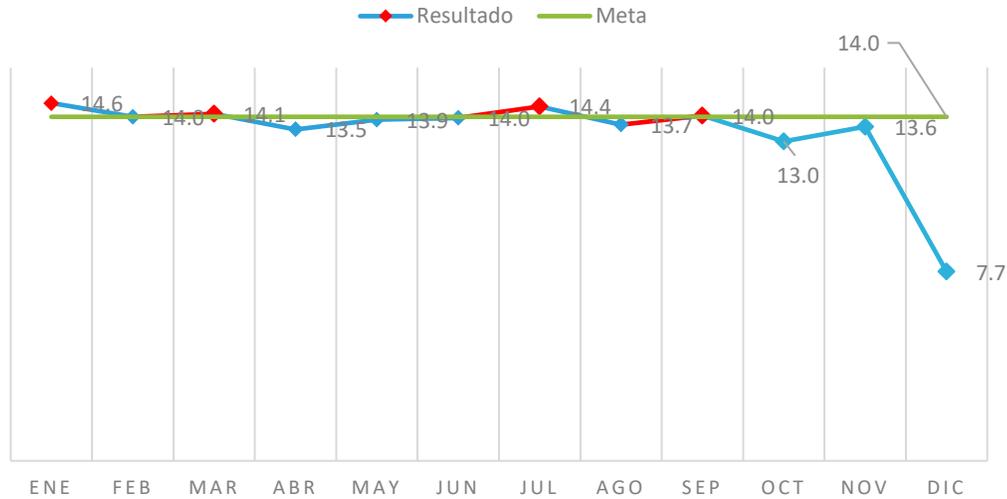
- La póliza 44732 con una deuda a prescribir de 66 periodos, donde se recaudó \$2.988.890.
- La póliza 59737 con una deuda de 40 periodos, cuyo recaudo fue de \$1.988.000.

### **Gestión de Grandes Clientes y predios oficiales:**

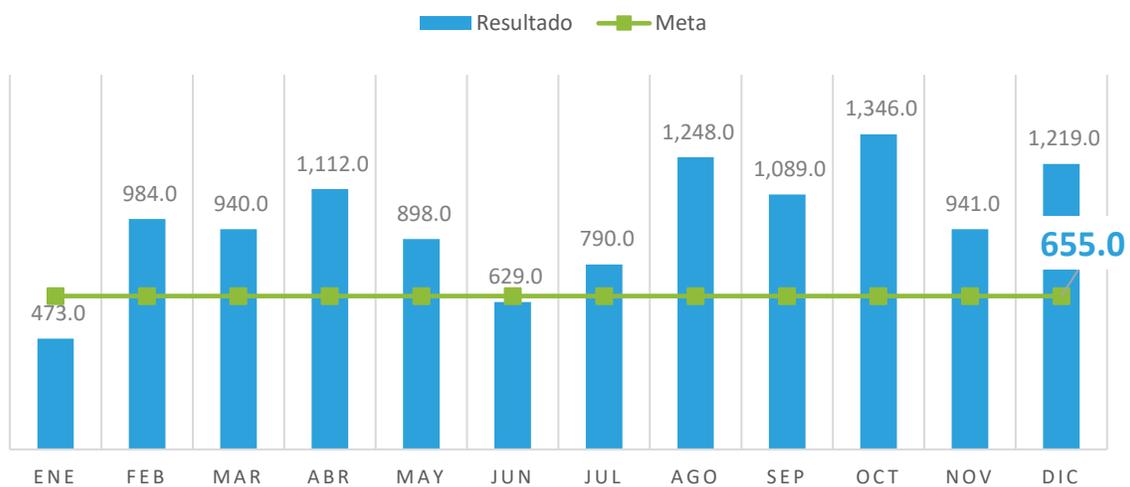
Se logró la recuperación de predios oficiales que se encontraban con varios meses de deuda entre los que podemos mencionar:

- Coliseo Mayor cuya deuda era de 8 periodos, por valor de \$7.857.789.
- Así mismo y gracias a diferentes acciones se logró el recaudo del Batallón Córdoba el cual ascendía a más de \$236.520.919.
- Se continúa la gestión a los predios del distrito, en el presente trimestre se logró la recuperación de más de 100 millones de pesos.
- Conjunto Residencial Poblado, quien adeudaba 11 periodos y donde se recaudó \$8.100.060 a través de convenio de pago.

### Indicador 7: Eficiencia en la atención de las PQRS



Indicador 8: Cumplimiento plan de gestión social.

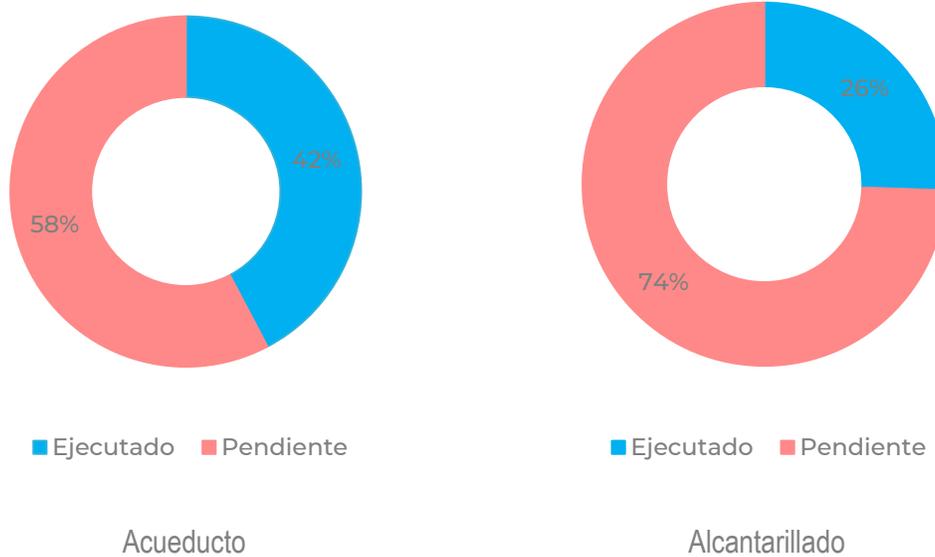


A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

1. Se evidencia un sobrecumplimiento de las metas definidas en el plan de gestión social.
2. Se observa un gran crecimiento en las socializaciones o campañas de sensibilización en temas de gestión social.
3. Se recomienda redefinir las metas definidas para la próxima vigencia.
4. Se recomienda medir el nivel de satisfacción de las comunidades con respecto a las actividades realizadas, de modo que se pueda identificar si las actividades están teniendo el impacto esperado.
5. La información remitida en el informe no corresponde con los anexos o evidencias.

## 6.4 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

### Indicador 1: Ejecución Presupuestal POIR Acueducto y Alcantarillado



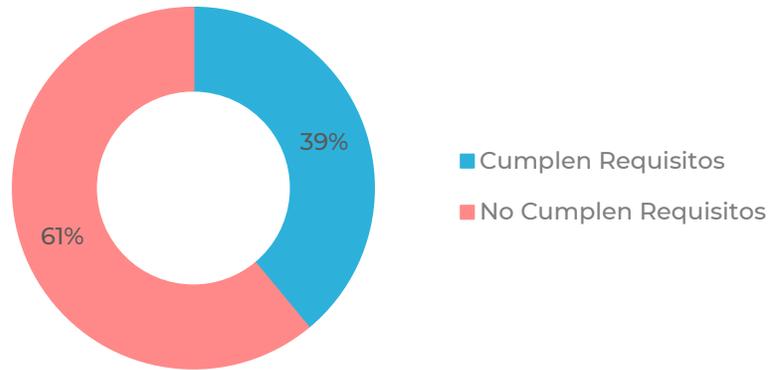
En coordinación con la oficina de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria se redefinió el POIR en el mes de noviembre en función de proyectos que permitan disminuir pérdidas comerciales a causa de la conexión de usuarios al sistema de manera ilegal, pérdidas técnicas como consecuencia de conexiones sin el cumplimiento de las especificaciones, recuperación de caudal y la mitigación de la vulnerabilidad del sistema.

En consecuencia, algunos de los proyectos que se tenían definidos pasaron a ser financiados por otra fuente de inversión diferente al Plan de Obras de Inversión Regulado, en el presente informe se actualiza e informa el estado de los proyectos de manera actualizada.

Para valorar el desarrollo y cumplimiento del POIR para la vigencia 2024 es importante hacer hincapié que para dicho periodo intervienen dos años tarifarios, uno es el año tarifario 4, comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, y para el año tarifario 5, que abarca del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.

El porcentaje de avance se valora de acuerdo con la ponderación de las fases en cada una de las etapas de la siguiente manera: Etapa de Planeación: Planeación (15%), Factibilidad (20%), Diseños Definitivos (35%), Contratación (30%), Etapa de Ejecución y Puesta en Marcha: Ejecución (90%) y Liquidación (10%).

### Indicador 2: Cumplimiento de la documentación de los proyectos del POIR.



### Acueducto

Para el primer semestre de 2024, que corresponde al año tarifario 4, se definieron los siguientes proyectos para el componente de Acueducto.

PROYECTO	VALOR	% AVANCE Fase Planeación	% AVANCE Fase Ejecución
Suministro, Montaje y Puesta en Servicio de Motorreductores para PTAP Mamatoco	\$381.511.658	30%	100%
Suministro y Puesta en Servicio de Dosificadoras para las PTAP'S de Santa Marta	\$178.202.500	30%	100%
Ampliación PTAP El Roble (con interventoría)	\$2.609.999.999,21	30%	90%
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.169.714.157,21</b>		

Para el segundo semestre de 2024, que corresponde al año tarifario 5, se definieron los siguientes proyectos para el componente de Acueducto.

PROYECTO	VALOR	% AVANCE Fase Planeación	% AVANCE Fase Ejecución
Optimización de sistema de puesta tierra (SPT) y sistema de protección contra rayos (SPRA) en diferentes EBAP	\$544.229.102,49	55%	0%
Optimización Planta de Tratamiento de Agua Potable Nuevo Milenio.	\$1.000.000.000	40%	0%
Construcción de Redes de Distribución de Acueducto en Distintos Barrios del Distrito de Santa Marta	\$2.500.000.000	55%	0%

Reposición De Redes Principales De Acueducto En Diferentes Sectores Del Distrito De Santa Marta.	\$2.100.000.000	60%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$6.144.229.102,49</b>		

### Alcantarillado

Para el primer semestre de 2024, que corresponde al año tarifario 4, se definieron los siguientes proyectos para el componente de Alcantarillado.

PROYECTO	VALOR	% AVANCE Fase Planeación	% AVANCE Fase Ejecución
Reposición redes de alcantarillado.	\$1.315.381.816,47	30%	100%
Adición contrato reposición de redes de alcantarillado.	\$534.348.017,68	45%	30%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.849.729.834,15</b>		

Para el segundo semestre de 2024, que corresponde al año tarifario 5, se definieron los siguientes proyectos para el componente de Alcantarillado.

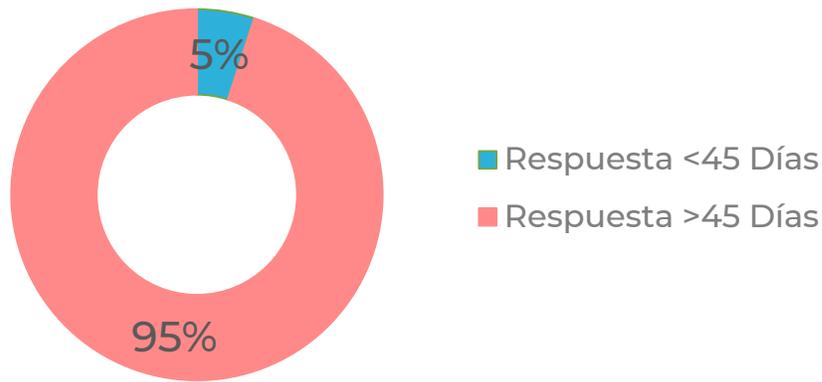
PROYECTO	VALOR	% AVANCE Fase Planeación	% AVANCE Fase Ejecución
Construcción de Colector Tamacá - Fase II.	\$ 4.053.885.454,81	45%	0%
Interventoría a la Construcción de Colector Tamacá - Fase II.	\$ 405.388.545,48	0%	0%
Construcción y Reposición de Redes del Sistema de Alcantarillado Sanitario en el Distrito de Santa Marta.	\$ 1.940.000.000,00	0%	0%
Optimización de sistema de puesta tierra (SPT) y sistema de protección contra rayos (SPRA) en diferentes EBAR	\$ 274.050.761,58	55%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.673.324.761,88</b>		

Teniendo en cuenta la valoración de los porcentajes de avance en cada una de las etapas de los proyectos mencionados en el Indicador 1 y el orden cronológico en que se deben presentar la documentación, se menciona lo siguiente:

En cuanto a los proyectos del año tarifario (4) cuatro de acueducto y alcantarillado, se evidencia que algunos se encuentran en fase de ejecución, finalizados sin liquidación de contrato y finalizados con liquidación de contrato. Siendo estos proyectos de POIR, en su momento fueron contratados sin tener en cuenta el procedimiento del banco de proyectos de obras de inversión, saltándose la fase de planeación, factibilidad y diseños definitivos. Por tal motivo, ahora se debe completar la documentación

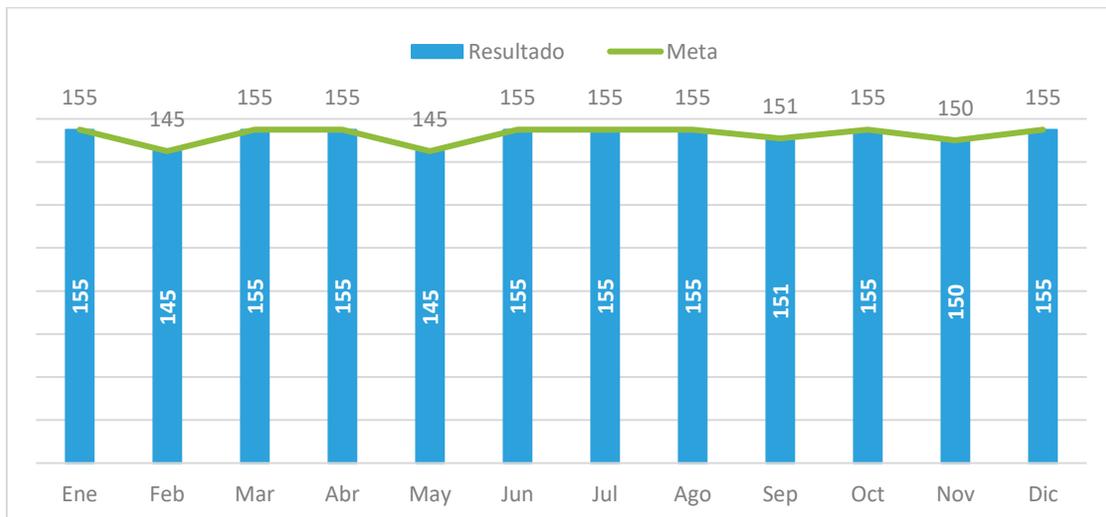
de las fases mencionadas anteriormente para que los proyectos sean valorado como proyecto POIR. Es por estos que en las tablas del año tarifario 4 la ejecución tiene mayor porcentaje que la planeación. Por otra parte, para los proyectos del año tarifario 5 que fueron determinados en noviembre de 2024, fecha a partir de la cual se procedió con el desarrollo por parte de la subgerencia de proyectos. Actualmente se encuentran en la fase de planeación, factibilidad y diseños definitivos que representan un porcentaje del 70% de la etapa de planeación, sin embargo, esta no se encuentra culminada en su totalidad. Una vez se culmine el 70% se procederá con la fase de contratación (30%) para dar por culminada la etapa de planeación y de esta manera pasar a la ejecución.

Indicador 3: Eficiencia atención de solicitudes de Disp. Mayores a 5 Und.



En el periodo evaluado, se han compilado un total de 28 Solicitudes de factibilidad o viabilidad de aprobación de disponibilidad de proyectos. Estos proyectos son de carácter residencial y comercial, donde solicitan servicios de Acueducto y Alcantarillado, los cuales son estratégicos para la empresa. Todas las solicitantes de disponibilidad de servicios de Acueducto y Alcantarillado se apegan al siguiente manual y todas las indicaciones en este referenciado: PI-M01 Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado para constructores y urbanizadores.

Indicador 4: Cumplimiento # de muestras recolectadas en red de distribución.



Para dar cumplimiento al indicador “Número de muestras recolectadas en red de distribución según Resolución 2115 de 2007” durante el período octubre a diciembre de 2024, el Laboratorio de Control de Calidad de ESSMAR E.S.P.:

- Garantizó la disponibilidad de reactivos e insumos necesarios para la toma de muestras, a través del contrato de suministros No. 085-2023.
- Asignó a un Técnico Operativo para realizar la actividad, por medio de la programación de turnos de personal.
- Veló por la disponibilidad de un vehículo para la toma de muestras; el cual debe estar en óptimas condiciones de limpieza y combustible para realizar el recorrido.

Adicionalmente, siguiendo las directrices de la guía LC-G01 “Plan Muestreo Analítico” y el instructivo LC-I01 “Toma de Muestras”, realizó la planificación y recolección de muestras de agua tratada en la red de distribución, monitoreando diariamente 5 de los 68 puntos de muestreo existentes en la ciudad.

### **Planificación de la toma de muestra.**

Para llevar a cabo la toma de muestra se requirió:

- Consultar con un día de anticipación el Operativo de Distribución con el área de Acueducto.
- Seleccionar 5 puntos de red con servicio de agua.
- Preparar el material (envases) para la recolección de las muestras según los análisis fisicoquímicos y microbiológicos a realizar.
- Limpiar y desinfectar las neveras y geles de refrigeración.
- Alistar el formato LC-F03 “Toma de Muestras” para registrar la información que se recolecta en campo.
- Asegurar la disponibilidad del vehículo para toma de muestras.

### **Recolección de muestras.**

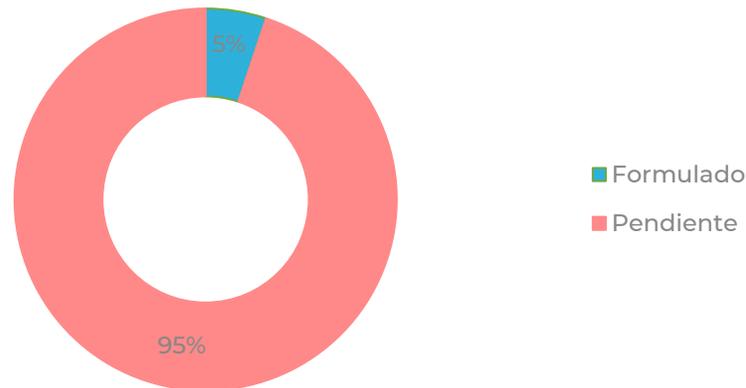
El encargado de la toma de muestras, antes de dirigirse a campo, realizó la verificación de los equipos para medición In situ (pHmetro, conductímetro y colorímetro) con las soluciones patrón trazables, las cuales evidenciaron que se encontraban aptos para su uso y se dirigió en el vehículo de toma de muestras a los puntos seleccionados.

Una vez en campo, visitó los 5 puntos de red indicados, recolectó las muestras conforme al instructivo LC-I01 “Toma de Muestras”, realizó las mediciones In situ, anotó los resultados en el formato LC-F03 “Toma de Muestras” y notificó los resultados en el chat “Calidad del Agua”; no obstante, cuando el Técnico Operativo encontró un punto de muestreo sin servicio de agua, procedió a reportar la novedad en el chat anteriormente mencionado y solicitó al encargado del Laboratorio adicionar otros puntos de muestreo a la programación previamente establecida, para completar las 5 muestras exigidas por la Resolución 2115 de 2007.

### **Entrega de muestras en el Laboratorio.**

Cuando se reunió la totalidad de las muestras programadas en el día, el Técnico Operativo veló por su custodia hasta entregarlas en la Recepción del Laboratorio, donde se verificó el cumplimiento de los criterios de aceptación de las muestras y se procedió con su ingreso y codificación por medio del formato LC-F12 “Recepción de Muestras” para su posterior análisis.

#### Indicador 5: Cumplimiento Cuota de Energía Renovable.



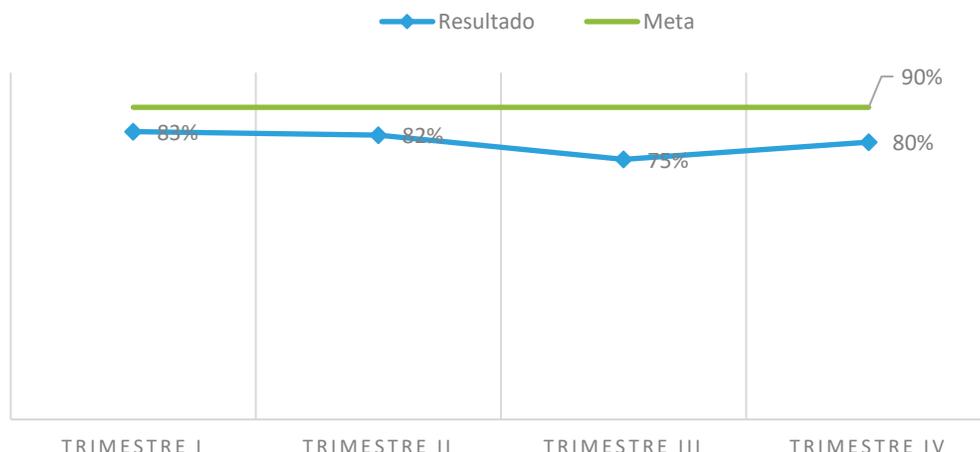
En este momento se encuentran en formulación una serie de proyectos de Energías Renovables y a la vez se están gestionando recursos para financiarlos por medio de la SSPD.

Se definió un proyecto piloto de Energías Renovables con apoyo de la Dirección de Entidades Intervenidas (DEIL) para generar ahorros en la EBAP Gaira (Rebombeo) por medio de la instalación de Paneles Solares en techos, para lo cual estamos en espera de una visita de campo por parte de los ingenieros de la Superintendencia para concretar dicho proyecto.

Teniendo en cuenta la intervención de la empresa AIR-E por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) se frenó el apoyo que veníamos recibiendo por parte de los ingenieros de la Dirección de Entidades Intervenidas (DEIL) ya que concentraron todo el recurso humano a esta intervención, se iniciaran acercamientos respectivos para determinar si es posible continuar con la estructuración del proyecto de generación de energía renovable, el cual se encuentra bastante avanzado.

## 6.5 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA

#### Indicador 1: Cumplimiento cargue SUI.



Según el cronograma regulatorio para el tercer trimestre del año 2024, se debían reportar OCHENTA Y OCHO (88) formatos y/o formularios dentro de la plataforma SUI, de los cuales fueron reportados y certificados SESENTA Y SEIS (66) formatos.

Aplicando la fórmula del indicador, el porcentaje de cumplimiento del cargue al SUI para el segundo trimestre es del 75%.

El porcentaje de cargue general del SUI con corte a septiembre – 2024 es del 97%.

Los VEINTIDOS (22) formatos pendientes corresponden a:

- UNO (01) pendiente por HABILITAR de EJECUCIÓN DE PROYECTOS – ACUEDUCTO.
- UNO (01) pendiente de EJECUCIÓN DE PROYECTOS – ALCANTARILLADO el cual aun no se ha reportado, porque se está realizando un proceso de MODIFICACIÓN DEL POIR.
- DIECINUEVE (19) al tópico comercial y de gestión que no han podido ser cargados porque el proveedor EXTREME no ha podido solucionar los errores con los reportes de FACTURACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO y RECLAMACIONES.
- UNO (01) pendiente de SEGUIMIENTO DE METAS PARA APS MAYORES A 5000 SUSCRIPTORES IUS, el cual no se ha podido reportar porque desde la Dirección de Operaciones – Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado no se han subsanado los errores para el cálculo del indicador de Costos Unitarios Particulares - CUP de Acueducto y de Alcantarillado.

Indicador 2: Cumplimiento publicación y seguimiento planes.

	PROCESO	Definición del Desempeño Estratégico	CÓDIGO	SI-F01
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	01

**ACTA DE REUNIÓN**  
 FECHA: 25/10/2024 | HORA: 2:00 pm. – 4:30 pm.  
 LUGAR: Gerencia  
 PROCESO QUE CORRESPONDE: Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.  
 TEMA: Socialización de los siguientes temas:  
 1. Revisión de los compromisos pendientes.  
 2. Tener seguimiento plan de acción 2024.  
 3. Socialización de resultados de la Medición de Desempeño Institucional – MDI.

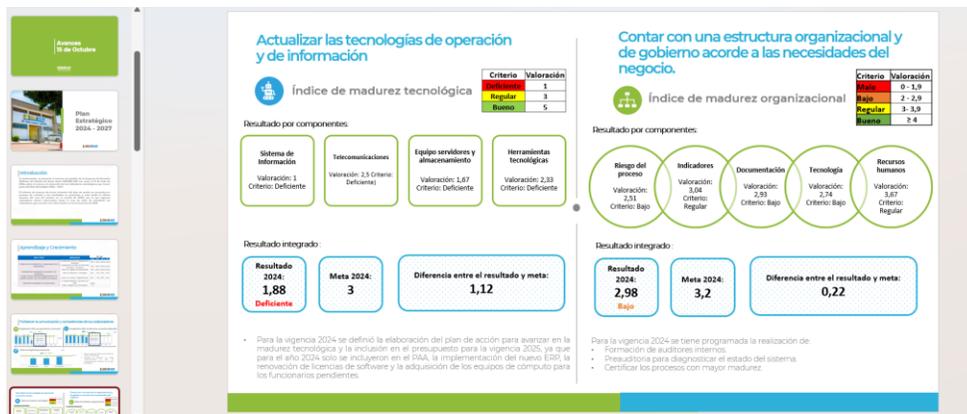
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

De conformidad con lo prescrito en la Resolución No. 014 de 2021, modificada por la Resolución 001 de abril del 2023, previa convocatoria realizada por el secretario técnico, conforme lo indicado en el artículo quinto de la citada Resolución, se reunieron los Miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, a las 2:00 p.m. del 02 de agosto del 2024, lo cual consta en el listado de asistencia anexo a este documento y que hace parte integral de esta Acta. La Convocatoria se realizó bajo el parámetro del siguiente Orden del Día:

- Revisión de los compromisos pendientes.
- Tener seguimiento plan de acción 2024.
- Socialización de resultados de la Medición de Desempeño Institucional – MDI.

Verificación del Quórum

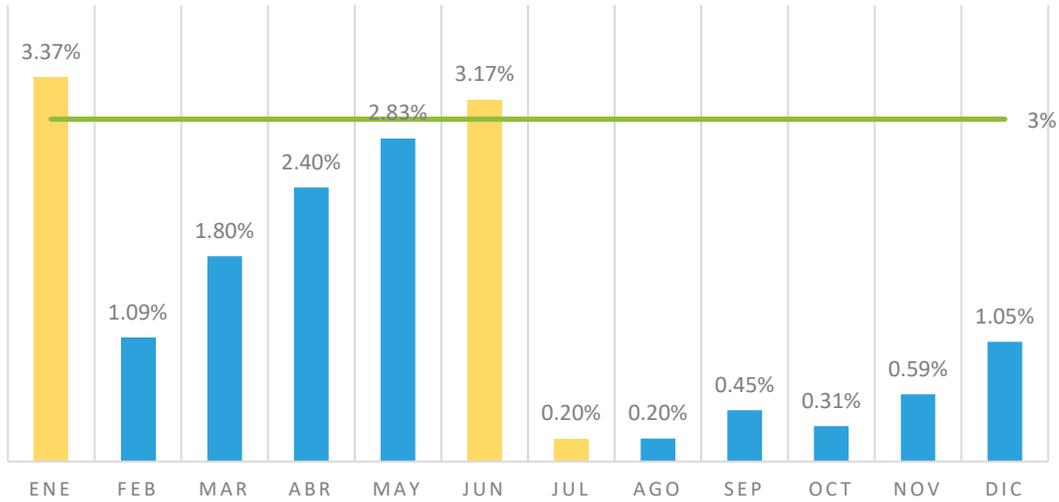
Conforme lo estipulado en la Resolución No. 014 de enero 2021, modificada por la Resolución 001 de abril del 2023, se validó y verificó por parte del secretario técnico el quórum reglamentario establecido en la participación y asistencia de 10 de 12 miembros con voz y voto convocados a esta reunión. Por lo cual, determinó que existe quórum de Ibarreto para disolver el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



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

1. Seguimiento tercer trimestre plan de acción, actas de comité.
2. Se presento a gerencia el informe de avances de primer semestre y se actualizo al mes de diciembre de 2025.
3. No se evidencian avances significativos en la implementación de las acciones del plan de empresa.
4. Es imperativo que los procesos alineen su gestión al plan estratégico debido a que este, contribuirá a lograr el punto de equilibrio.

Indicador 3: Actualización de tarifas.



Se público en prensa el día 18 de septiembre de 2024 surtiendo el debido proceso establecido en título 6 artículo 1.8.6.2 de la Resolución CRA 943 de 2021 y se socializo al área comercial para que iniciaran aplicación a partir del 10 de octubre de 2024.

Indicador 4: Elaboración y seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites.



**FUNCIÓN PÚBLICA**



---

Fecha generación : 2024-04-10

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	63869	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	La página web institucional no permite realizar el duplicado de facturas debido al cambio de proveedor de servicios.	Acceso por medio de la página web al duplicado de facturas. Reducción la cantidad de trámites que se realizan de manera presencial o por medio de correo electrónico.	Agilidad del proceso, reducción de tiempos para acceder al duplicado de la factura, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Trámite total en línea	01/02/2024	30/09/2024	TICS - Área de tecnologías.	

Se elaboró el plan de racionalización de trámites de la vigencia 2024, el cual consta de la sistematización y automatización del trámite duplicados de facturas.



Se da cumplimiento a la ejecución de esta acción definida en el plan de racionalización de trámites.

Indicador 5: Elaboración y seguimiento a la matriz de riesgos por procesos.

**Mapa de Calor Riesgos por Procesos Essmar E.S.P.**



Se elaboró la actualización de la matriz de riesgos por procesos, el seguimiento a las acciones de mejora se realizará de manera semestral.

COMPONENTES	CATEGORÍAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE ACTUAL	ACCIONES A IMPLEMENTAR
Planeación	Identificación del conocimiento más relevante de la entidad	Identificar el estado actual de la entidad en la identificación, manejo y control de la gestión del conocimiento.	Identificar, capturar, clasificar y organizar el conocimiento explícito de la entidad en medios físicos y/o digitales.	80	Validación de la caracterización del proceso. Que esté completa de acuerdo a los lineamientos del SIG. 1. Procedimientos identificados del proceso y <b>documentados</b> . 2. Procedimientos identificados del proceso y <b>no documentados</b> . 3. Instructivos, guías, manuales y/o formatos identificados y <b>documentados</b> . 4. Instructivos, guías, manuales y/o formatos identificados y <b>no documentados</b> .
			Contar con un inventario del conocimiento explícito de la entidad actualizado, de fácil acceso y articulado con la política de gestión documental.	60	SIGES
			Identificar, clasificar, priorizar y gestionar el conocimiento relevante para el logro de la misión de la entidad.	20	Hacer un diagnóstico a los procesos (Se iniciará con los misionales como piloto), para identificar el conocimiento más relevante que contribuya al cumplimiento de los objetivos misionales y los estratégicos.
			Identificar los riesgos relacionados con la fuga de capital intelectual de la entidad y llevar a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	20	Identificar los riesgos asociados al proceso y a la fuga del conocimiento.
			Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas anualmente por el personal de la entidad, posteriormente, evalúa e implementa acciones de mejora.	0	Plan de Capacitación Anual: Como se identifican las necesidades de cada área en materia de capacitación?
			Contar con una persona o grupo que evalúe, implemente, haga seguimiento y lleve a cabo acciones de mejora al Plan de Acción de Gestión del Conocimiento y la Innovación, en el marco del MIPG.	80	Equipo Interdisciplinario de la Gestión del Conocimiento e Innovación - GescoEssmar (Planeación, Capital Humano, SIG, MIPG, Comunicaciones y Gestión Documental)

Se elaboró el plan de trabajo para ejecutar durante el segundo semestre.

6.5.1 Grupo SIG y MIPG:

Indicador 6: Mantenimiento del SIG.

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



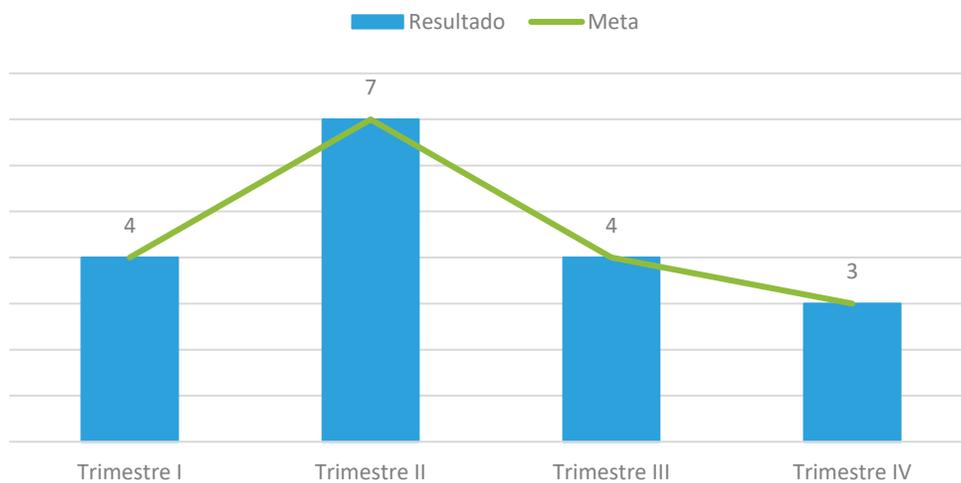
- Se ha avanzado en la gestión documental de los procesos de la entidad con la creación de aproximadamente 40 documentos durante la vigencia entre procedimientos, formatos, guías, instructivos y manuales. (Procesos disciplinarios, Viáticos, Instructivo de trabajo en espacios confinados, visitas predio a predio, entre otros)
- Realización de jornada de sensibilización del sistema de gestión corporativo "SIGES" lineamientos de elaboración y control de documentos a los líderes de procesos.
- Emisión de circular interna sobre la socialización de lineamientos para el fortalecimiento de los procesos institucionales en el marco de: SIG, MIPG y Plan de acción.
- Uso de Herramienta de diagnostica Documental a procesos.
- Diagnostico Documental por procesos (Creación, ajuste).

Indicador 7: Integrar los sistemas de gestión.



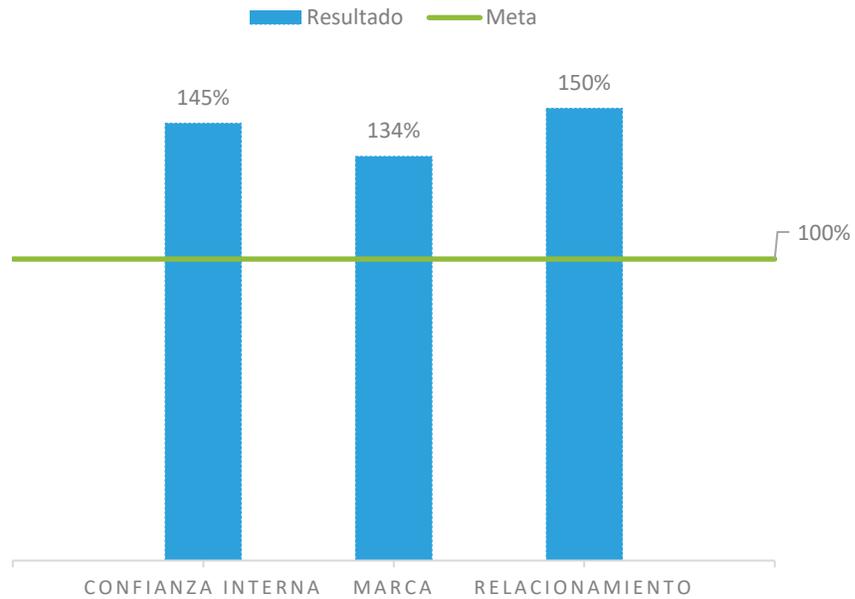
- Se logro la certificación de 35 auditores internos en ISO9001.

Indicador 8: Plan de adecuación y sostenibilidad – MIPG.

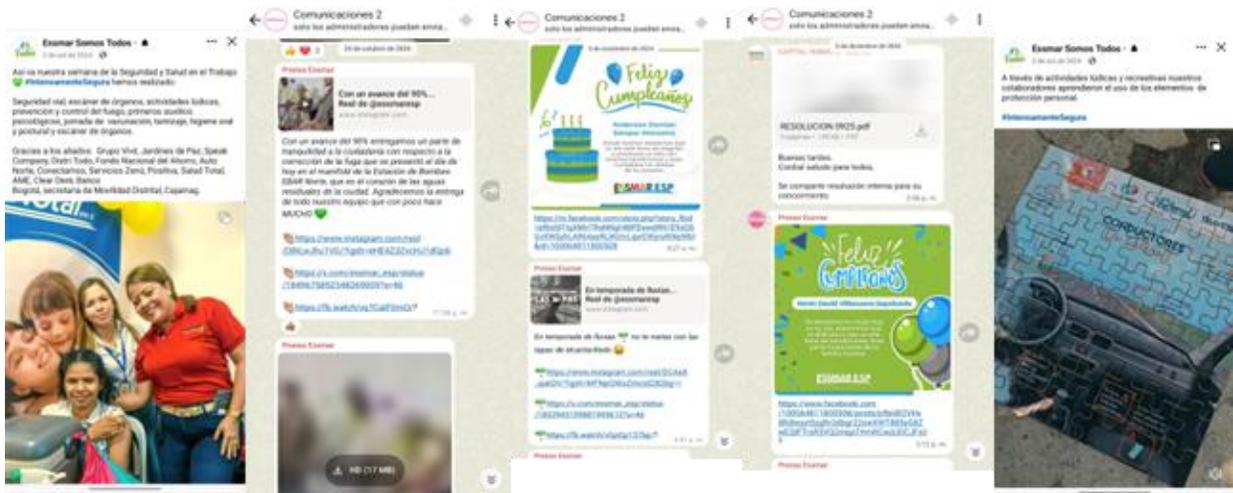


1. Se cumplió la meta asociada al indicador del plan de empresas MDI con una calificación de 73.6.
2. Se cumplió la meta asociada al indicador del plan de empresas ITA con una calificación de 88.
3. Realizar informe de avances al cumplimiento del plan de mejoramiento ITA
4. Socializar resultados de MDI vigencia 2022 a líderes de políticas.
5. Actualizar plan de mejoramiento FURAG incluyendo las recomendaciones emitidas por la DAFP.

### 6.6 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:



Indicador 1: Construcción de confianza interna.



- En el cuarto trimestre, en articulación el grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo del área de Capital humano, se realizó campaña en el marco de la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo 'Intensamente Segura', la cual se compartió diario las actividades a realizar a través del grupo de whatsapp interno, cubrimiento de las mimas y en la que participaron todas las áreas de ESSMAR E.S.P. a través de actividades lúdico recreativas y jornadas de salud y prevención y aliados externos.

- Durante el cuarto trimestre del año en curso, se realizaron encuentros conversacionales con los colaboradores técnicos y operativos con los agentes especiales, en los cuales comparten las metas y logros de la organización.

Indicador 2: Posicionamiento de marca.



- Se ha realizado el diseño y emisión del producto NotiEsmar. Difundido a través de la plataforma de medios (Cartelera y correos electrónicos y whatsapp) con el propósito de comunicar a todos los colaboradores las noticias más relevantes de la Empresa.
- Siguiendo la estrategia de comunicación con respecto a la divulgación masiva de las noticias positivas de la Essmar E.S.P. por áreas misionales, están siendo informadas de manera inmediata y no en el formato semanal como se venía realizando en meses anteriores. Además, en el último mes (diciembre) se compartieron capsulas diarias a manera de informe de cada área los últimos días del mes con la ciudadanía a través de redes sociales.

Indicador 3: Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés.



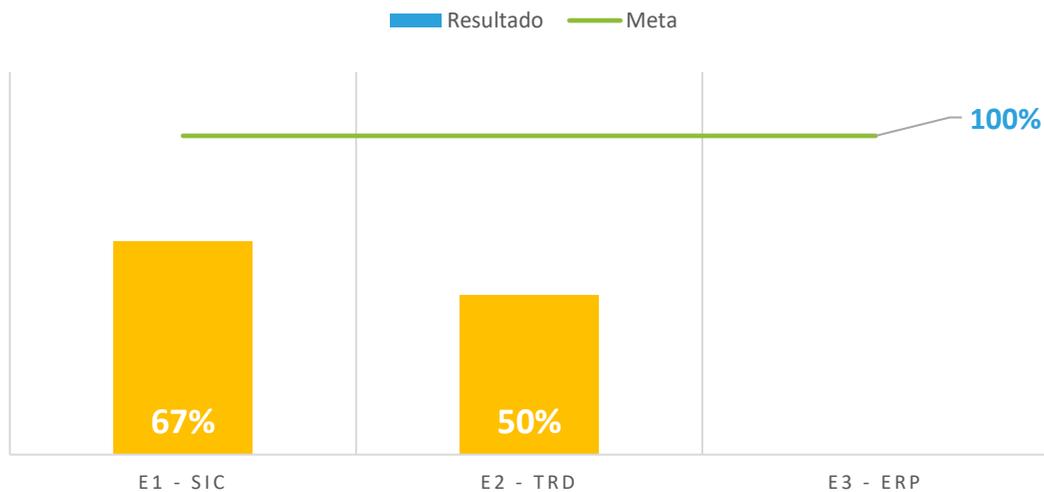
- Durante el cuarto trimestre del año se han avanzado en el relacionamiento con el Estado haciendo presencia en 'Alcaldía al Barrio', reuniones con el gremio de recicladores y acompañamiento en recorrido con el viceministro de Agua y Saneamiento Básico y Alcaldía.

- Durante el cuarto trimestre del año se han avanzado en las reuniones de carácter estratégico son los diferentes gremios aliados en jornadas de limpiezas denominadas 'Playatón' y medios de comunicación en ruedas de prensa.

## 6.7 SECRETARÍA GENERAL

### 6.7.1 Grupo Gestión Documental:

#### Indicador 1: Cumplimiento del PINAR.



#### SIC

- Diagnostico Integral de Archivo.
- Se requiere personal como apoyo a la intervención de más de 2200 unidades de conservación
- Programa de inspección y mantenimiento.
- No se cuenta con los insumos necesarios para el re-almacenamiento de las unidades documentales afectadas.
- Programa de limpieza de áreas de archivo.
- No contamos con la totalidad de los EPP necesarios
- Programa de saneamiento ambiental.

#### TRD

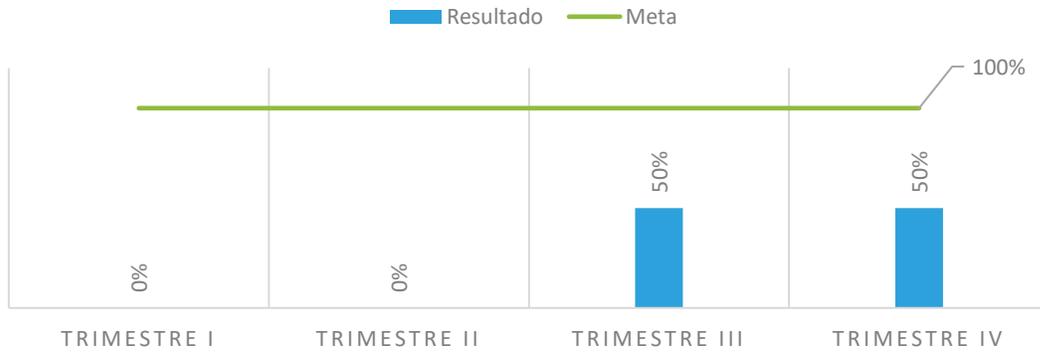
- Memoria Descriptiva.
- Cronograma de transferencia documentales.

#### ERP

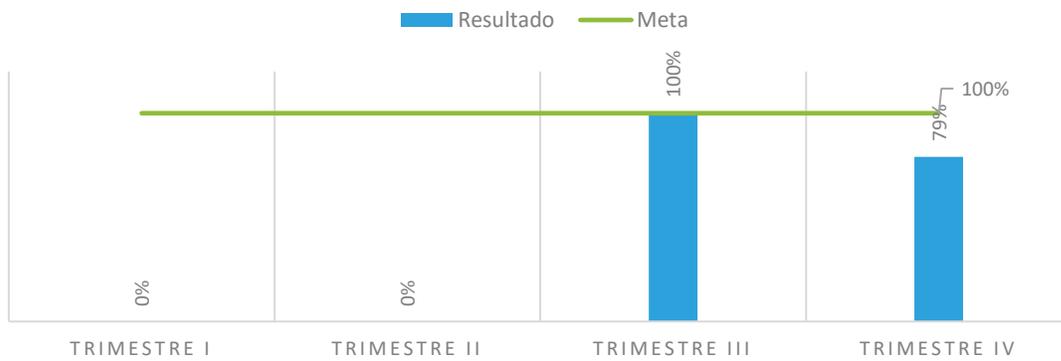
- Se han realizado las transferencias documentales conforme a la clasificación de las TRD con el fin de velar por la organización y disponibilidad de la información.
- La empresa contratista no ha iniciado actividades

6.7.2 Grupo Gestión Disciplinaria:

Indicador 1: Capacitación en procesos disciplinarios.



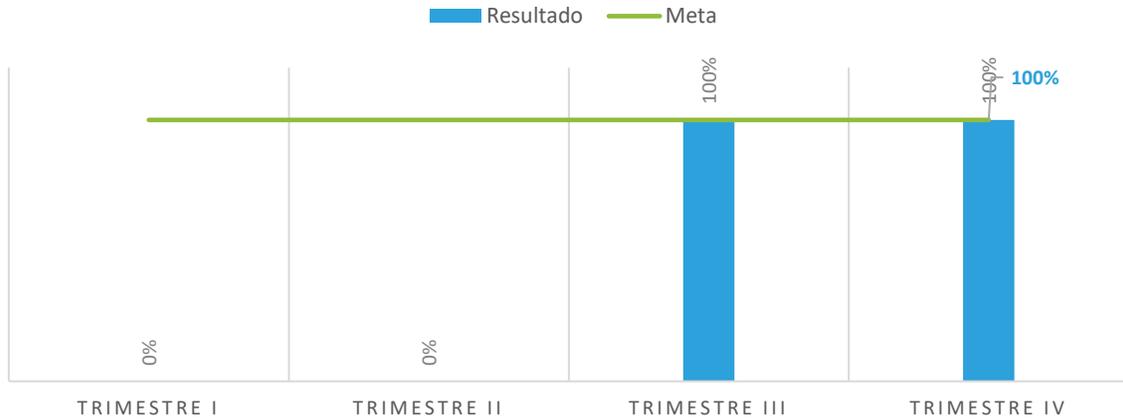
Indicador 2: Eficiencia en el número de procesos tramitados.



Indicador 3: Prescripción de los procesos disciplinarios.

- No se han presentado prescripciones.

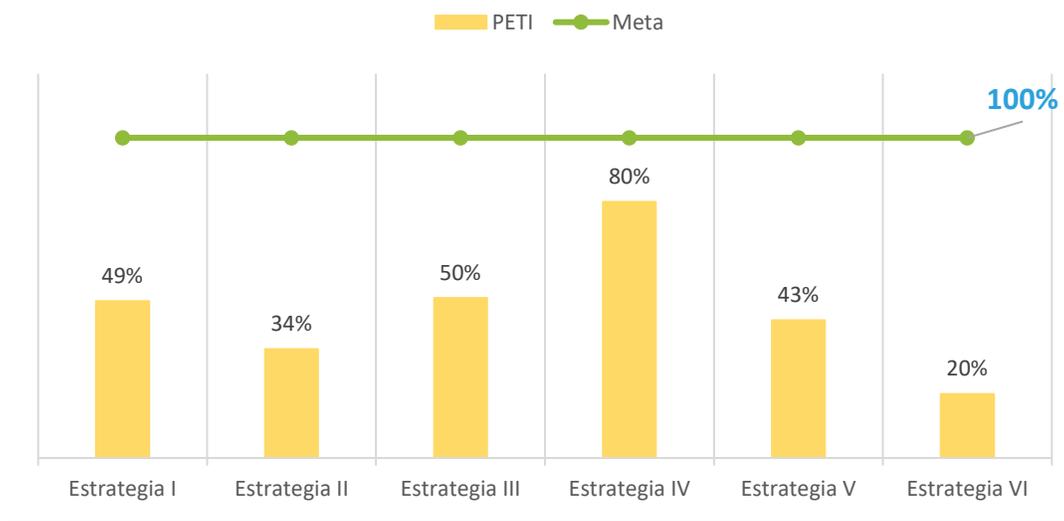
Indicador 4: Efectividad de las decisiones de fondo.



### 6.8 SUBGERENCIA CORPORATIVA:

#### 6.8.1 Grupo TIC's:

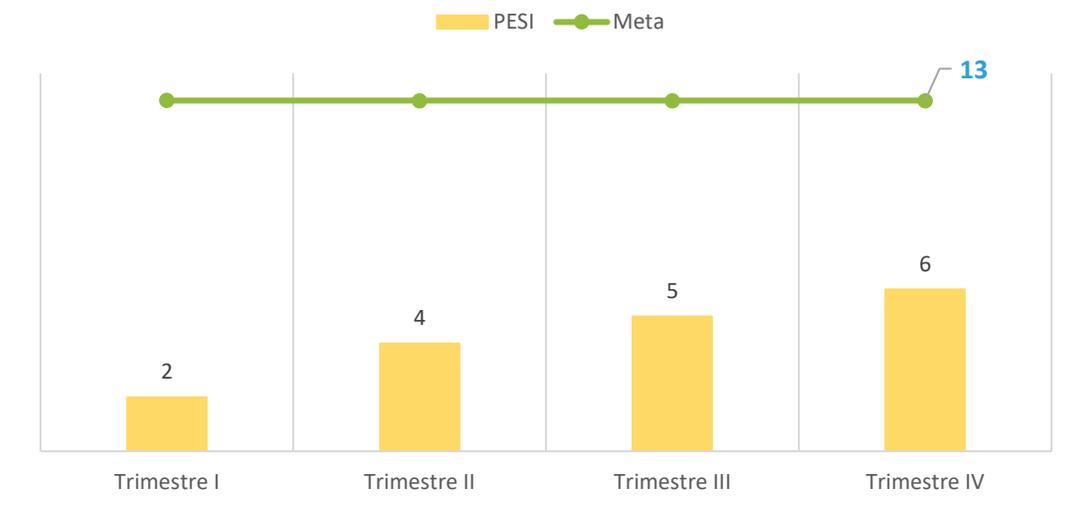
Indicador 1: Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).



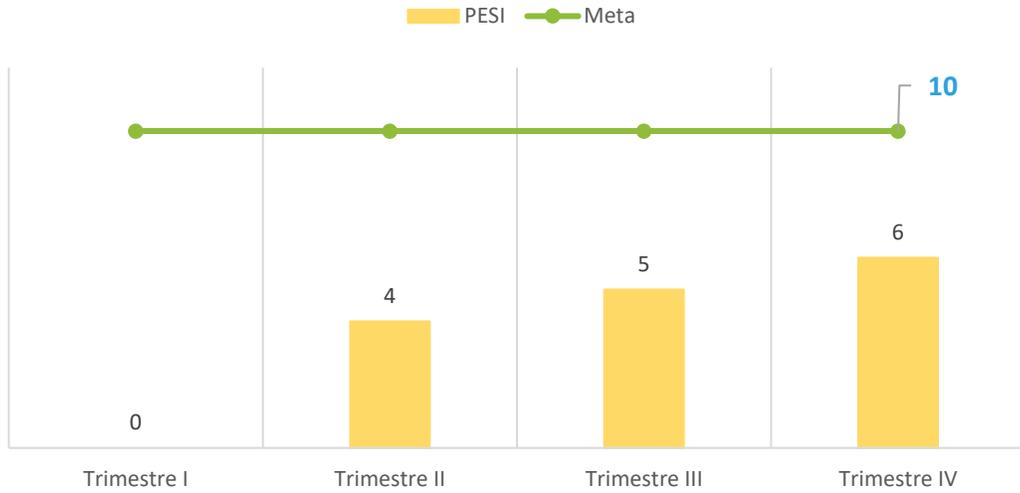
- Se cumplió contratación y adquisición de licencias Office, Antivirus y Windows.
- Se garantizó la realización de copias de seguridad de la información de la entidad trimestralmente.
- Se garantizó la supervisión de los contratistas de TI para la continuidad de los servicios prestados.
- No se avanzó en el desarrollo de una IA para la atención al ciudadano.

- No se avanzó en la implementación de un software de capital humano, financiero y de gestión documental.
- No se avanzó en el proceso de adquisición de equipos de cómputo.
- No se implementó sistema de gestión de cobranza automática con SMS
- No se implementó la intranet.
- No se realizó capacitación en manejo y uso de herramientas colaborativas.
- No se avanzó en la elaboración de los procedimientos relacionados a la seguridad de la información.
- No se implementó sistema web de PQR integrado.

Indicador 2: Cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI).

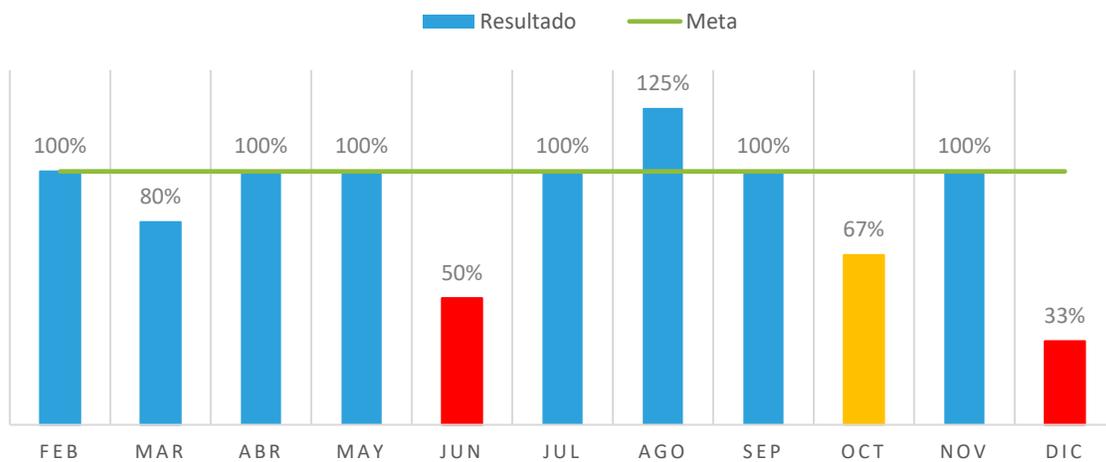


Indicador 3: Cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información (PTRSI).



6.8.2 Dirección de Capital Humano:

Indicador 1: Cumplimiento del Plan institucional de Formación y Capacitación (PIFC)



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

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

En este informe, se analizaron el # de acciones formativas ejecutadas / # de acciones formativas planificadas, así como el nivel de participación y satisfacción de los empleados.

Se da cumplimiento al 67% de las actividades programas en el cuarto trimestre, con el desarrollo de las siguientes temáticas: Preparación y respuesta ante emergencias, Curso de trabajo seguro en

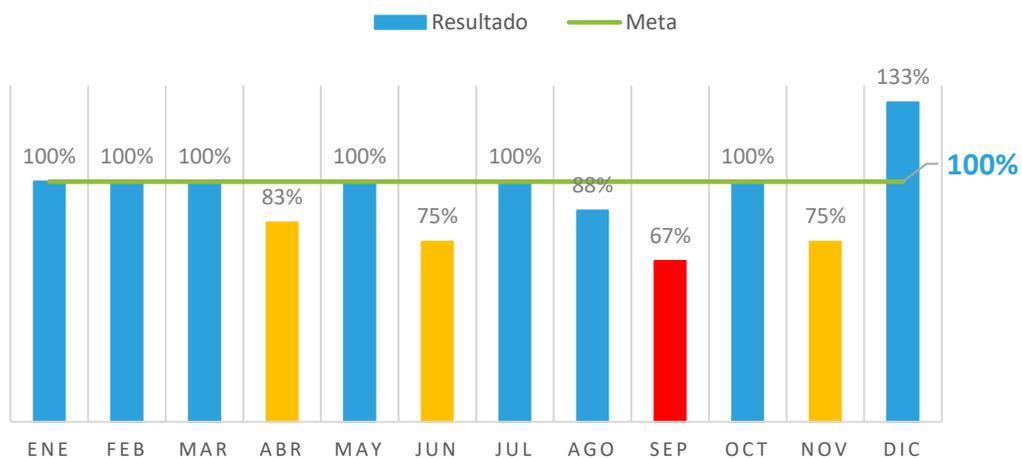
alturas, Prestaciones y seguridad sociales, Capacitación en Manejo Defensivo y Prevención de Actos Inseguros en la Vía,

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

Como resultado de la encuesta de percepción del desarrollo del plan de capacitaciones, los funcionarios sugirieron la inclusión de las siguientes temáticas en el plan de la siguiente vigencia:

- Reforzar en la planificación de los objetivos de Auditoría
- Seria productivo ver ejemplos reales de auditorías realizas
- Redacción de hallazgos
- Responsabilidad ambiental y empresarial, sanciones e incumplimiento ambientales
- Me gustaría que fortalecieran capacitaciones en los temas misionales de la empresa
- Otras normas que nos apliquen a la empresa
- Liderazgo y trabajo en equipo
- El idioma ingles
- Por mi perfil enfocado más en Seguridad y Salud en el bajo
- Gestión del conocimiento y de riesgos
- Excel Powerbi
- Aspectos que se vayan actualizando en cada política después de lo aprendido
- Que apunten al desarrollo de habilidades y competencias ofimáticas.
- Habilidades de poder
- Temas de normatividad en empresas públicas

Indicador 2: Cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos (PBIL).



Se da cumplimiento a las actividades programadas en plan:

Actividad 1: Realización de capacitaciones con entidades promotoras de salud (Eps).

Objetivo: Realizar vacunación tétano solo para mujeres, vacunación para la prevención de fiebre Amarilla, Tamizaje y toma de presión para todos los empleados de la ESSMAR.

Funcionalidad: Realizar jornada de Brigada de Salud con EPS SALUD TOTAL.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de Realización: 14 de febrero de 2024.

Desarrollo de la actividad: La actividad se desarrolló en la sede principal en las horas de la mañana, luego a la sede de Rebombeo de Gaira iniciando a la 1:00 pm en el cambio de turno de los trabajadores. Mientras realizaban la asesoría sobre afiliaciones a la EPS Salud Total, aplicaban vacunas de tétano para mujeres, y vacunación de fiebre amarilla, tamizajes y toma de presión luego se dirigieron a la sede principal y se ejecutaron las mismas actividades.

Actividad 2: Talleres con el apoyo de administradoras de fondos de pensiones y cesantías.

Objetivo: Realización de Jornada de Visita, en todas las Sedes con la Finalidad de dar a conocer todos los beneficios, afiliaciones y traslados de los diferentes fondos

Funcionalidad: Invitación a los fondos de pensión y cesantías, Brigadas de Conocimiento

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de Realización: 16 de febrero de 2024

Desarrollo de la actividad: La actividad se desarrolló en las sedes de Rebombeo de Gaira y la sede principal iniciando a la 1:00 pm en el cambio de turno de los trabajadores. Mientras realizaban las asesorías se daban charlas sobre funcionamiento de la APP Colpensiones, asesoramiento para el retiro de las cesantías. Luego se realizó en la sede principal de 3:00 pm a 5:00 pm realizando las mismas actividades anteriormente mencionadas.

Actividad 3: Capacitación para Madres lactantes (SALA DE LACTANCIA MATERNA)

Objetivo: Se desarrollarán actividades relacionadas con cuidados prenatales, dirigidas a mujeres embarazadas – temas de madres gestantes y lactantes.

Funcionalidad: Realizar capacitación con la EPS SANITAS, con el fin de dar a conocer los programas de Lactancia, parto, post parto y planificación familiar.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de Realización: 16 de febrero de 2024.

Desarrollo de la actividad: La actividad se desarrolló en el auditorio de la sede principal, se contó con el apoyo de la EPS MUTUALSER, quien brindó las charlas y socializó a las mamitas la importancia de la lactancia materna y la forma como mejora la salud de los bebés y sus madres, además resaltó que la lactancia materna es la forma óptima de alimentar a los bebés, ya que proporciona los nutrientes que necesitan de forma equilibrada, al tiempo que protege frente a la morbilidad y la mortalidad debido a enfermedades infecciosas

Actividad 4: Celebración día de la mujer.

Objetivo: Conmemoración día de la mujer (exaltamos labor)

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de realización: 8 de marzo del 2024 – Hora: 4:00 pm – 6:00 pm

Funcionalidad: Se conmemoró el día de la mujer, realizando una jornada de esparcimiento.

Desarrollo de la actividad: Se ejecutó la actividad en la sede principal y se dio apertura sobre las 4 pm, en donde los hombres de capital Humano brindaron un coctel de bienvenida y un clavel a todas las asistentes del evento. Luego el Gerente Jorge Echeverry dio unas emotivas palabras relacionadas con la conmemoración del día. Posterior a eso, se realizó apertura de un grupo musical conformado por miembros de la entidad, en donde recrearon el ambiente, y luego se exaltaron a algunas mujeres con un reconocimiento a su esfuerzo, dedicación y sentido de pertenencia con la empresa. Finalmente, se otorgó un compartir con pasabocas y bebidas para darle paso a la premiación a las mujeres con pasadías a hoteles, bonos de lencería, anchetas. Todo esto donado por algunos de los miembros de la entidad. Se cerró la actividad de manera satisfactoria con unos perros calientes que degustaron los asistentes al evento.

Actividad 5: Celebración día del hombre.

Objetivo: Conmemoración día del Hombre (exaltamos labor)

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de realización: 18 de marzo del 2024 – Hora: 1:00 pm – 3:00 pm

Funcionalidad: Se conmemoro el día de hombre exaltando su labor y su gran entrega para la ESSMAR E.S.P.

Desarrollo de la actividad: La actividad se ejecutó en la sede de rebombeo iniciando a la 1:00 pm alineándose con el cambio de turno de los trabajadores. Se brindó refrescante bebida con un refrigerio a los hombres asistentes al evento. Luego de unas emotivas palabras de nuestro Gerente Jorge Echeverry, exaltando la labor de los trabajadores que hacen parte de la familia Essmar. Siguiendo con un homenaje a algunos hombres exaltados por su esfuerzo, dedicación, compromiso y sentido de pertenencia con la entidad. Se inició la amenización con una tambora como preámbulo al presentador Manuel Escobar, quien en compañía de una animadora realizaron actividades lúdicas con la finalidad de que los asistentes participaran y llevarlos maravillosos premios los cuales fueron unos pasadías de hotel y un pase para una barbería. Finalmente, la actividad se cerró entregándoles una hayaca como segundo refrigerio y con la satisfacción de todos los asistentes.

Actividad 6: Taller para Pre-Pensionados.

Objetivo: Fortalecer su capacidad de adaptación frente a las diferentes transformaciones que ocurran en la organización, generando habilidades y actitudes positivas en su entorno laboral y personal, para que afronten de manera positiva la pérdida de su empleo o de su encargo y desarrollen estrategias efectivas, en busca de una nueva ocupación.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de realización: 20 de marzo del 2024 – Hora: 9:00 am – 10:00 am

Funcionalidad: Concebido para preparar a los servidores públicos que estén próximos a cumplir los requisitos establecidos para ser beneficiarios de la pensión, según lo establecido en el artículo 262 literal c) de la Ley 100 de 1993 y en especial el artículo 2.2.10.7 del Decreto 1083 de 2015.

Desarrollo de la actividad: La actividad inició con apoyo principal del asesor externo proveniente de Protección, en donde socializó cada norma vigente que ampara a la calidad de Pre-Pensionados, donde cada uno pudo resolver sus dudas de la temática presentada, siendo un espacio de interacción donde se aclaró edades, requisitos y categoría de Pre-Pensionados, Pensionados y Retiro Forzoso. Luego para finalizar se tuvieron pausas activas gracias a una fisioterapeuta externa proveniente de Positiva, donde hubo ejercicios lúdico-prácticos con la enseñanza de posturas correctas para aplicar dentro y fuera del ambiente laboral, llegando a un nivel de relajación en donde cada asistente terminó a satisfacción la actividad.

#### Actividad 7: Talleres de manejo del tiempo libre (Desconexión laboral).

Objetivo: Se realizarán como mínimo dos (2) campañas al año en donde se informen las actividades dando continuidad a lo estipulado en la Ley 2191 de 2022 “Por medio de la cual se regula la desconexión laboral – Ley de desconexión laboral.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de realización: 22 de marzo del 2024- Hora 9:00 am – 11:00 am

Funcionalidad: Realizar Capacitación a todos los servidores públicos con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

Desarrollo de la actividad: El evento inició con el apoyo de la psicóloga de la ARL convocando a dos (2) funcionarios de cada área de cada una de las sedes que componen la entidad, se ejecuta actividad rompehielos con la finalidad de que los asistentes interactuaran entre si saliendo de la monotonía, mostrando sus fotos en donde plasmaran las actividades que más le gustaran o se sintieran identificados. Luego se proyectó un video con la finalidad de sensibilizar acerca de la importancia de establecer equilibrio físico y psicológico en las funciones diarias. Se realizaron preguntas a los asistentes que refuerzan lo necesario de saber cuándo pueden efectuar la ley de desconexión. Se enfatiza que estos asistentes deben ser agentes receptores y comunicadores de la normatividad tratada informándole a sus compañeros el conocimiento adquirido. Se finalizó resolviendo preguntas de cada uno de los presentes a satisfacción.

#### Actividad 8: Semana Santa – Feria del dulce.

Objetivo: Sensibilizar a la comunidad Essmar la importancia de la reconciliación con Dios mediante la eucaristía y homenajear la semana santa con la tradición de la feria del dulce.

Población: Todos los servidores públicos.

Fecha de realización: 27 de marzo del 2024- Hora: 9:00 am – 11:00 am.

Funcionalidad: Realización de Eucaristía, y con base a eso la manifestación del festival de Dulces artesanales por Áreas, donde se deposite con los grupos de Trabajo.

Desarrollo de la actividad: Se inicia la actividad con eucaristía oficiada por el padre Jhon de la Parroquia San Jacinto de Gaira, el cual se celebró la misa conmemorando el inicio de la Semana Mayor. Con la finalización de la eucaristía, se inició el festival del dulce donde participaron algunas áreas brindando dulces, donde se llevó a cabo un compartir por áreas, donde todos los asistentes degustaron diferentes sabores típicos de dulce. Esto con motivo de mantener la tradición de suplir la alimentación e ingesta de carnes durante esos días de reflexión y reguardamiento espiritual. Se finaliza la actividad de manera satisfactoria y con esta actividad específica se exaltó el cierre de actividades del mes en el equipo de Capital Humano.

#### Actividad 9: Tarde de viernes-Rumbaterapia.

Objetivo: Se realizará una actividad trimestral (tertulias, cuenteros, actividades lúdicas, Tarde de cine , un desayuno, u otro tipo de alimentación; por grupos de trabajo;

Funcionalidad: esto con el fin de generar espacios de comunicación y unidad entre las diferentes áreas de la entidad.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de Realización: 26 de abril de 2024

Desarrollo de la actividad: En Pro de promover el bienestar en los funcionarios, se realizó una rumba terapia, donde se busca que los funcionarios mejoren sus capacidades físicas mediante esta herramienta divertida y beneficiosa que contribuye a que los funcionarios de la entidad tengan estilos de vida activos y saludables.

#### Actividad 10: Caminatas Ecológicas-Plogging.

Objetivo: Plogging, realización de hacer ejercicios corporales y recoger basura en las cuencas de los ríos  
Funcionalidad: Realizar una jornada de Plogging en la vereda de puesto mosquito, con el fin de integrar y reforzar todos los servidores de la ESSMAR E.S.P.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad. Fecha de Realización: 08 de Junio de 2024  
Desarrollo de la actividad: Teniendo en cuenta que El Plogging es la práctica que combina el ejercicio al aire libre con la recogida de residuos, se realizó una actividad que se desarrolló en el sector de Puerto Mosquito, exactamente frente a la Ptap El Roble, iniciando a la 6:00 am, se realizaron ejercicios de calentamiento y estiramiento, seguidamente los funcionarios, participaron de diferentes actividades realizando así la recolección de residuos alrededor de la cuenca del río Gaira.

#### Actividad 11: Celebración día de la secretaria

Objetivo: Conmemorar la labor administrativa de todas nuestras secretarias

Población: Todas las colaboradoras de la ESSMAR que cumplen la función de secretaria.

Fecha de realización: 26 de abril de 2024

Funcionalidad: Se convocó a todas las áreas a resaltar la labor de todas nuestras secretarias.

Desarrollo de la actividad: Se motivó a los jefes de área que resaltarán la labor de cada una de sus secretarias con un detalle y unas palabras de agradecimiento por la labor que realizan diariamente.

#### Actividades extra: Arreglo fúnebre

Objetivo: Expresar admiración y respeto en los momentos en los que se necesita honrar y homenajear la vida de un ser querido y acompañar en su dolor a las familias.

Fecha: 11 de marzo del 2024 – Hora: 5:00pm

Desarrollo de la actividad: Se dio conocimiento al área de comunicaciones el fallecimiento del señor Víctor Emilio Castro Gonzales hermano del funcionario del Essmar Idilberto Emilio Castro Gonzales, a los cual se le realizó una tarjeta para dar a conocer a toda la familia Essmar la gran pérdida, luego se le hizo llegar un arreglo fúnebre al cementerio jardines de Paz en donde se encontraban todas personas cercanas al difunto.

#### Actividades Extra: kit de nacimiento

Objetivo: Sensibilizar a los nuevos padres de la importancia que tiene el nuevo integrante para ellos como familia y para nosotros como organización.

Fecha: 21 de marzo del 2024 - Hora: 5:00 pm.

Desarrollo de la actividad: El día 21 de marzo nació la niña Adhara Sofia Padilla Montenegro, hija de nuestro compañero Jose Luis Padilla Puella, es por ello que se le envió un kit con implementos necesarios, acompañadas de flores para esta hermosa llegada.

#### Actividad 12: Celebración día de las Madres

Objetivo: La ESSMAR E.S.P. Resalto el día de madres como el principal sostén emocional de las familias y de la sociedad. Es un día de celebración que recuerda la importante labor femenina dentro del núcleo familiar.

Fecha de Realización: 14 de mayo de 2024

Desarrollo de la actividad: Se realizó una jornada departimiento dentro de la Sede principal, donde se realizaron varias actividades partitivas, donde se conmemoro la gran labor de las madres.

Actividad 13: Realizar Actividades que promuevan el autocuidado y autoprotección (EPS-ARL)

Objetivo: Se desarrollarán brigadas de salud con el objetivo de salvaguardar la integridad física y mental de los empleados en momentos críticos.

Funcionalidad: Realizar brigada de salud, toma de presión charlas de cuidado de prevención con nuestra EPS Salud Total., con el fin de dar a conocer cuidados de prevención cardiovascular.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad. Fecha de Realización: 20 de junio de 2024

Actividad 14: Celebración día del Padre.

Objetivo: aumentar el compromiso laboral, retener talento y por supuesto, disfrutar de un momento diferente un día laboral, con los “papitos” de la ESSMAR E.S.P.

Población: Todos los padres de la Entidad.

Fecha de realización: 20 de JUNIO del 2024 D) Funcionalidad: Se conmemoro el día del padre con nuestros aliados, con el fin de brindar una jornada de departimiento.

Desarrollo de la actividad: Se ejecutó la actividad en la sede principal y se dio apertura sobre las 4 pm, en donde se realizaron actividades mentales, físicos y trabajó en grupo que resaltara la importancia el significado del “padre”.

Actividad 15: Talleres del Manejo del Tiempo (Desconexión laboral)

Objetivo: Dar a conocer los beneficios y condiciones de nuestra reforma pensional, teniendo en cuenta nuestros deberes y derechos institucionales.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de realización: 26 de agosto del 2024.

Funcionalidad: Dar a conocer nuestra nueva Reforma pensional del 2024, con el objetivo que los empleados tengas conocimiento de cuando tener presente la Desconexión laboral y lo que este implica.

Desarrollo de la actividad: Con nuestro aliado Colpensiones, se realizó una capacitación a todo el personal de la ESSMAR.E.S. P. con el fin de brindarnos conocimientos y entrenamiento de la desconexión laboral definitiva.

Actividad 16: Promoción de la Salud.

Objetivo: Se realiza campaña de salud con nuestros aliados, con el objetivo de prevenir enfermedades neurodegenerativas.

Población: Todos los colaboradores de la Entidad.

Fecha de realización: 20 de junio del 2024.

Funcionalidad: Realizar Capacitación a todos los servidores, con el fin de que conozcan los pros y los contras de mal manejo alimenticio.

Desarrollo de la actividad: El evento inició con el apoyo de la entidad promotora de salud, donde se realizaron charlas y masajes relajantes para todos los servidores.

Actividad 17: Promover el Uso de la Bicicleta.

Objetivo: la mejora de la condición física. Es decir, aumentar nuestra capacidad para realizar esfuerzos físicos de un nivel moderado a fuerte, sin fatiga injustificada y con la posibilidad de mantenerla a lo largo de la vida mejorando así nuestra salud.

Población: Todos los servidores públicos.

Fecha de realización: 6 de agosto del 2024.

Funcionalidad: Realizamos un ciclo ruta, desde nuestra Sede de Rebombío hasta el Aeropuerto de Santa Marta, con el Objetivo de ejercer nuestras condiciones físicas y motivacionales.

Desarrollo de la actividad: Esta “Gran Rodada” se realizó con el objetivo de conmemorar el ciclismo como un mecanismo saludable de transportarnos y cuidar en medio ambiente.

Actividad 18: Día del conductor: fue conmemorado con una tarjeta de comunicaciones en todas nuestras redes sociales, resaltando a aquellos valientes hombres y mujeres que asumen la responsabilidad de llevar mercancías y pasajeros a lo largo y ancho de la ciudad. Cada año, en este día, se les rinde un merecido homenaje, reconociendo su arduo trabajo, dedicación y contribución al desarrollo económico y social de la ESSMAR E.S.P.

Actividad 19: Reconocimiento para los colaboradores en el marco del código de integridad: Actividad que realizada el 8 de julio del 2024, en nuestra sede PTAP- Puerto Mosquito, donde se realizaron actividades participativas de campo, resaltando los valores en el marco del código de integridad, tales como el Compromiso, Honestidad, Justicia, Participación, Respeto.

Actividad 20: Jornada de actividades físicas aeróbica: Desde la ESSMAR E.S.P, dentro de nuestro plan prevención y promoción buscamos realizar ejercicio aeróbico que puedan ayudar a reducir la presión arterial y controlar la glucosa sanguínea. Reduciendo el dolor y mejorar la función en personas con artritis, También puede mejorar la calidad de vida y el estado físico de las personas que han tenido cáncer o Si tienen alguna enfermedad de las arterias coronarias, el ejercicio aeróbico puede ayudarte a controlar su afección; desde esta perspectiva la Dirección de Capital Humano realizó en todas las sedes el ejercicio de físico que previene todas las enfermedades cardiovasculares o físicas de nuestro empleado.

Actividad 21: Campaña de difusión enfocadas a la promoción de hábitos y estilos de vida saludable: Desde la Dirección de Capital Humano, promovemos Un estilo de vida saludable, realizando conciencia que más que solo comer bien. Es la continuidad de hábitos saludables implementados para mejorar nuestra calidad de vida, la búsqueda del equilibrio en la salud. Este equilibrio se suele lograr con la implementación de buenos hábitos que generen bienestar para nuestro cuerpo y mente, teniendo un cambio positivo en nuestras vidas, por eso nuestro aliado AME, ASISTENCIA MEDICA INMEDIATA, nos brindó charlas de vida saludable para todo nuestro empleado, pero teniendo como base de partida el personal que fue diagnóstico como Obesidad.

Actividad 22: Campaña de buen trato: “Me sumo al buen trato” fue socializada dentro de la semana de la felicidad, dando a conocer nuestras emociones, como reconocerlas y como estos factores repercuten en el trato y relacionamiento con nuestros compañeros, dentro de esta dinámica la

dirección otorgo a cada área una alcancía de nuestras emociones con la finalidad de reconocer nuestras falencia emocionales como personas y de esta forma mejorar nuestro trato hacia los demás Y de esta misma manera por cada emoción reconocida se estará ahorrando.

Actividad 23: Tardes de viernes (Organizar actividades de integración): Desde la Dirección de Capital Humano convocamos una tarde de viernes para ver el partido de la selección Colombia; y de esta forma poder integrarnos de manera satisfactoria.

Actividad 24: Campañas de salud: Desde la Dirección de Capital Humano buscamos socializar Los programas de promoción de la salud y el bienestar en el trabajo, se centran en la promoción de la salud entre todos los trabajadores y sus familias a través de programas de prevención y asistencia en los ámbitos del estrés en el trabajo, la violencia en el trabajo, el consumo excesivo de alcohol y drogas, y la promoción de los lugares de trabajo libres de tabaco; desde esta perspectiva nuestro aliado fue salud total, nos apoyó con una brigada de vacunación donde brindamos, inmunizar a todos nuestro empleados con las siguientes vacunas (influenza, tétano, fiebre amarilla).

Actividad 25: Semana de la felicidad (Bienestar): "INTENSAMENTE SEGURO" Nuestra semana se la felicidad, fue realizada de manera satisfactoria teniendo en cuenta que trabajamos varios factores importantes como lo son (Regulación de nuestras emociones internas, estrés, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación) factores importantes para fortalecer todas nuestras capacidades como personas, esta semana permitió el alcance de fortalecimiento grupal e individual dentro de todas nuestras sedes.

Actividad 26: Actividades de desarrollo emocional y salud mental: manejo de emociones: Desde la Dirección y con nuestro aliado POSITIVA, realizamos actividad de manejo de emociones y fortalecimiento mental y emocional, teniendo en cuenta nuestras afectaciones internas, desde la ARL, implementamos una capacitación de los primero auxilios psicológicos y terapia de motivación emocional.

Actividad 27: Promover planes para la adquisición de vivienda por medio de ferias de servicios: Desde la Dirección se implementó y se ofreció en compañía con nuestra caja de compensación familia CAJAMAG, beneficios de subsidios de vivienda para todos nuestros colaboradores.

Actividad 28: Celebración día del Amor y la Amistad: el día del amor y la amistad, aunque no se realizó un juego en específico, nuestras áreas de manera individual realizaron dinámicas de relación en cuanto a entrega de regalo e integración.

Actividad 29: Actividad física o cultural: Nuestra actividad física fue realizada en la semana de la seguridad llamada "DESAFIO ESSMAR E.S.P 2024" donde se realizaron varias actividades físicas, mentales y grupales que permitieron fortalecer la unión grupal, ejercicios mentales y la comunicación.

Actividad 30: Realización de capacitaciones con entidades promotoras de salud (EPS), Con nuestro aliado MUTUTALSER, tuvimos una jornada pedagógica de Tardes de Cine, donde se realizó una reflexión del cuidado mamario tanto de los hombres como de las mujeres, esto con el fin de realizar un proceso de conciencia del examen frecuente de mama que permite prevenir y acudir a tiempo en caso de presentar alguna complejidad de manera física mamaria, esta jornada preventiva permitió que

los empleado de la ESSMAR E.S.P- conocieran los pasos y el procedimiento en caso de presentar cáncer de mama.

Actividad 31: Celebración de Halloween, el 31 de octubre se realizó una jornada infantil, donde los padres pudieran asistir con sus hijos a una jornada de juegos, sorpresas y disfrute infantil en las instalaciones de Teyuna.

Actividad 32: Tallares con el apoyo de administradoras de fondos de pensiones y cesantías, Dentro de esta Actividad se realizó una capacitación con el fondo de pensión Colpensiones, donde se realizó el proceso de capacitación de la nueva reforma pensional.

Actividad 33: Talleres para Pre-Pensionados, Esta Actividad de se realizó con nuestro Aliado Positiva, donde se efectuó una actividad con el personal que está próximo a pensionarse, se sensibilizo y se revisaron las historiales laborales para conocer más a fondo el proceso de cada uno de los empleados.

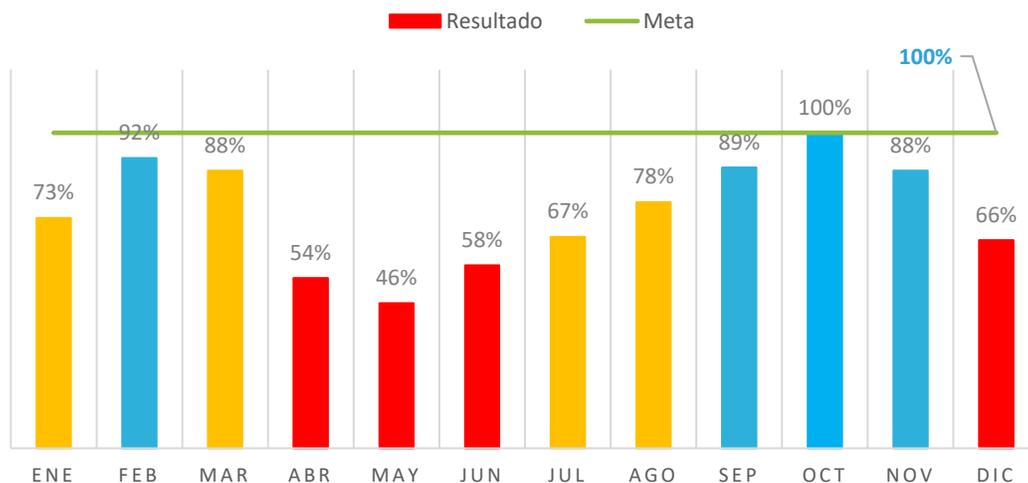
Actividad 34: Tardes de viernes (Organizar actividades de integración), Dentro de esta actividad se realiza con la finalidad de integrarnos más como familia ESSMAR.

Actividad 35: Bienvenida la Navidad 2024; Actividad que se realizó el primero de diciembre, dando la bienvenida a la navidad ESSMAR, el área de Capital Humano se dispuso en visitar cada una de las sedes de la empresa ofreciendo un pequeño agasajo para que el personal se integrara y recibiera de manera positiva la Navidad.

Actividad 36: Cierre de Gestión 2024, Actividad que se realizó el 24 de diciembre donde todas las áreas se reunieron para realizar un pequeño compartir, donde se expuso el cierre de gestión de cada una de las áreas de trabajo y esta forma despedir el año con éxito y armonía.

Actividad 37: Novenas navideñas, Estas Novenas comenzaron a realizarse el 14 de diciembre, y se culminaron el 24 de diciembre, donde todas las áreas se integraron ofreciendo día a día un refrigerio y la lectura de las novenas.

Indicador 3: Cumplimiento del Plan de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)

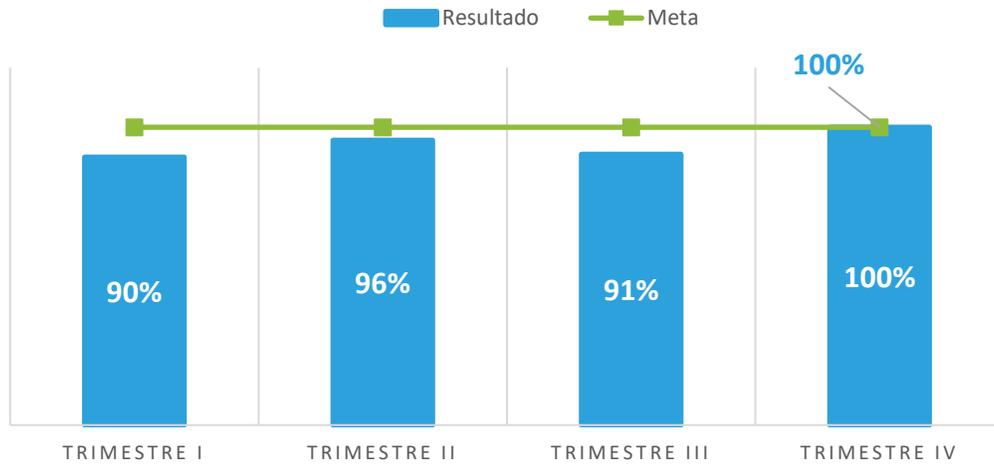


Para dar cumplimiento al indicador en mención, se realizaron las siguientes actividades durante el trimestre:

- Actualización de Matriz legal
- Ejecución de actividades relacionadas a prevenir la materialización de Riesgo Psicosocial
- Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para desordenes musculoesqueléticos
- Seguimiento a casos médicos
- 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 elementos de primeros auxilios con participación del COPASST
- Realizar inspecciones de elementos de protección personal.
- Simulacro
- Seguimiento a programa de SGSST
- Revisión de la alta dirección.

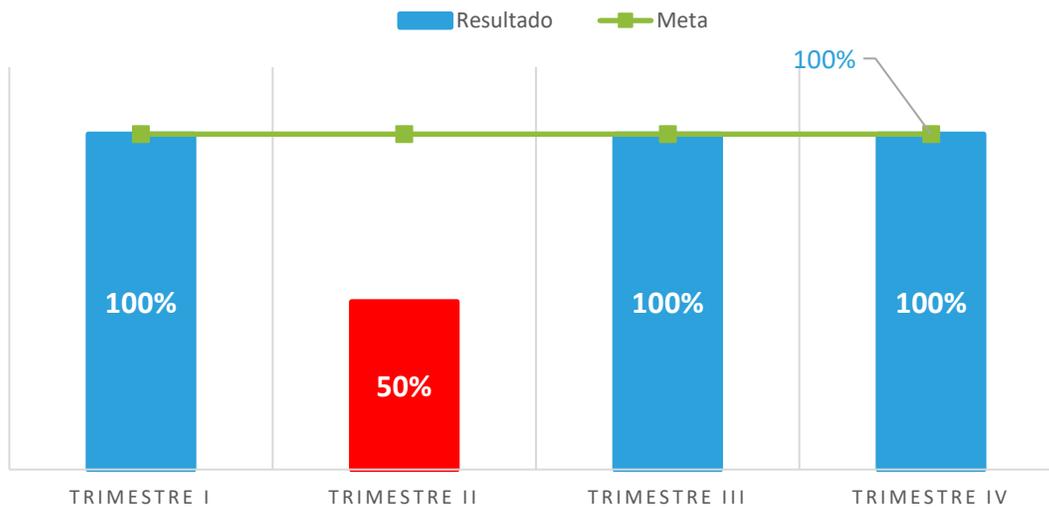
6.8.3 Dirección Administrativa y Financiera:

Indicador 1: Informes Financieros Internos y externos.

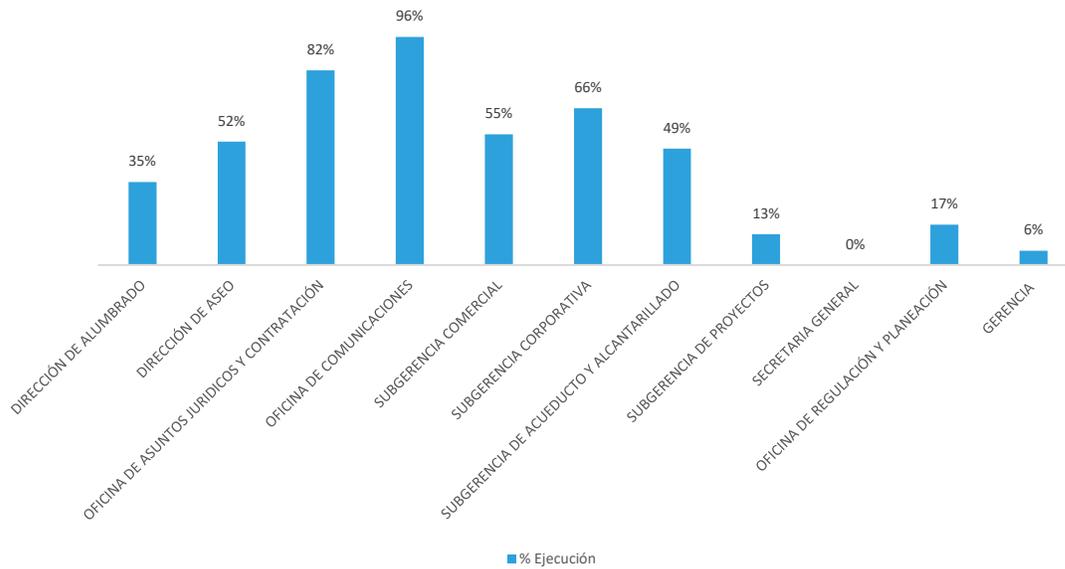


- Se evidencia la elaboración de los informes de estados financieros de los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre, sin embargo, a la fecha no se encuentran firmados.

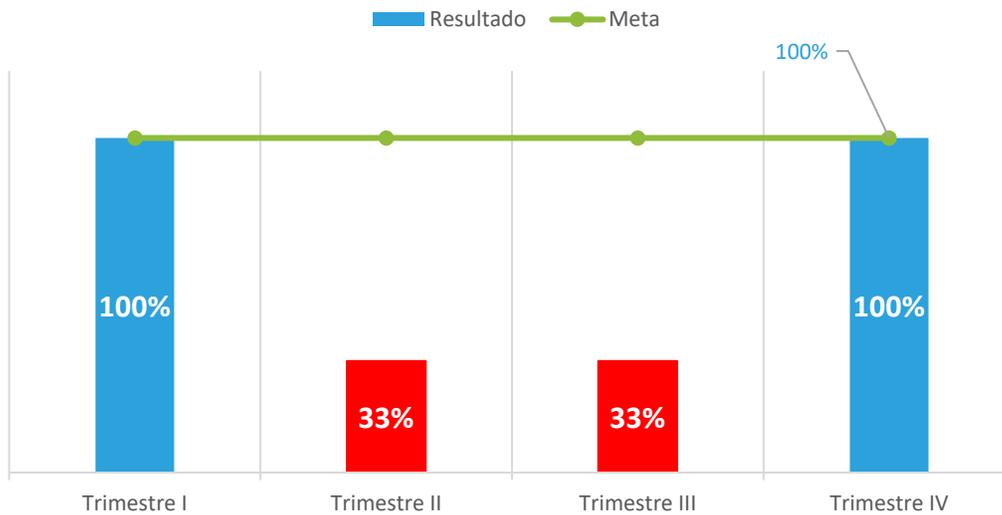
Indicador 2: Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones PAA.



- Se evidencia una baja ejecución del PAA de la entidad con un total del 40% a corte del mes de diciembre.

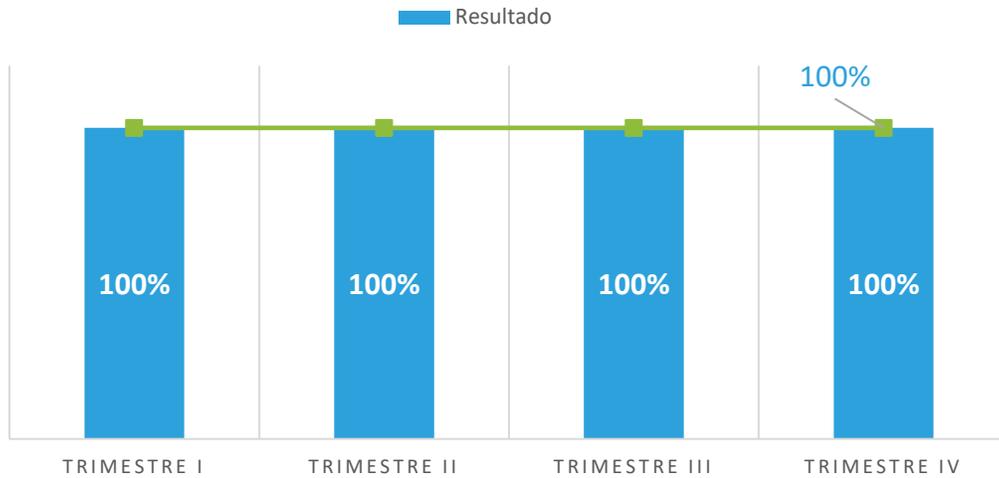


Indicador 6: Cumplimiento toma de Inventarios.



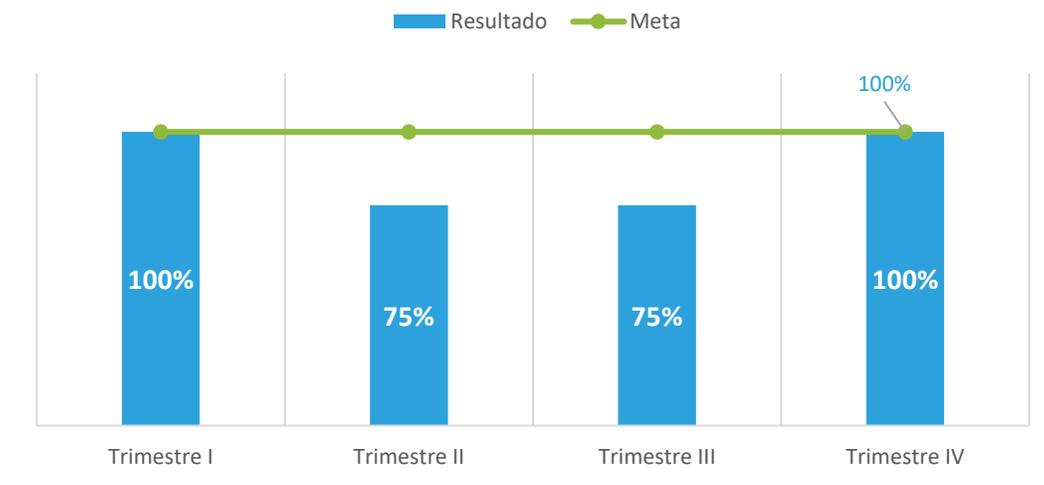
- El inventario de materiales y suministros se sigue llevando al día en Kardex en Excel.
- Se retomaron los inventarios aleatorios
- Se realizó inventario final de EPP, dotación, laboratorios, químicos y bodega principal.

Indicador 4: Cumplimiento de informes de obligaciones tributarias.



- Las obligaciones fiscales nacionales y territoriales se están presentando y pagando mensualmente según los plazos establecidos.

Indicador 6: Seguimiento al Flujo de caja de la entidad.



- Se elaboró Flujo de caja de la ESSMAR y por servicios como herramienta de planificación que permita tener una visión clara de la liquidez de la empresa y su capacidad para cumplir con sus obligaciones corrientes laborales, comerciales, fiscales y financieras.

Introducción

El flujo de caja es una herramienta imprescindible en la planeación y administración financiera de cualquier empresa, por ello con la asesoría de EPM, se pudo estructurar este modelo a partir del periodo de enero de la vigencia 2023, que le ha permitido a los Agentes Especiales y demás grupos interesados como la SSPD, tener una visión clara de la liquidez de la empresa y su capacidad para cumplir con sus obligaciones corrientes laborales, comerciales, fiscales y financieras.

Este proceso ha implicado implementar una cultura rigurosa en la calidad de datos, además del monitoreo constante de todas las entradas y salidas de efectivo, así como también la anticipación y gestiones acordes a las necesidades de liquidez en periodos específicos, tomar decisiones informadas sobre procesos contractuales, y garantizar que siempre haya suficiente caja disponible para mantener la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de manera óptima en la ciudad de Santa Marta.

En este sentido, se relaciona en detalle el análisis de cada concepto de los ingresos, costos, gastos e inversión del Flujo de caja de la ESSMAR vigencia 2024 real a noviembre, estimado a diciembre de 2024 (cifras expresadas en millones de pesos).

1. Análisis de Ingresos:

Comprende los ingresos reales y estimados de todos los servicios prestados por la ESSMAR, que se detallan a continuación:

Nota 1: Recaudo de usuarios de Acueducto y Alcantarillado:

En la ejecución real del recaudo de usuarios de Acueducto y Alcantarillado de enero a septiembre, se ha tenido la siguiente eficiencia del recaudo:

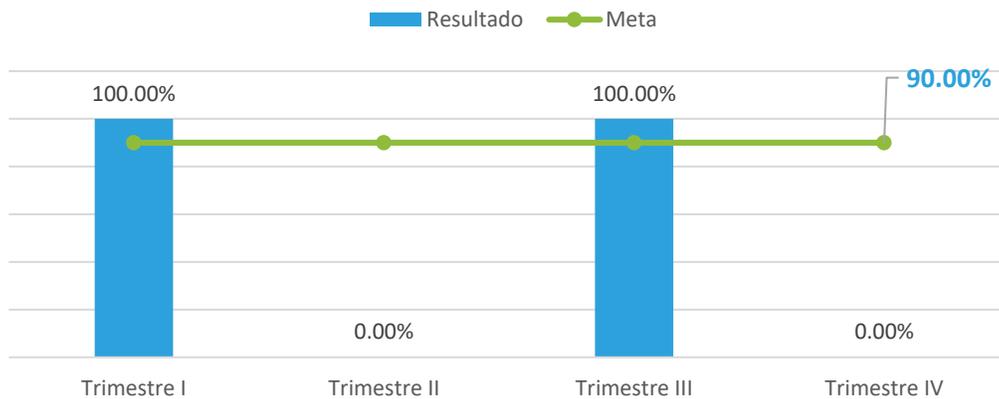
Recaudo Corriente Comercial							
Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	ago-24
Facturación Corriente	8.240	7.794	7.611	7.464	7.652	7.703	7.993
Recaudo Corriente	4.847	4.020	3.908	4.174	4.347	4.344	4.569
Eficiencia del recaudo	59%	52%	51%	56%	57%	56%	58%

Recaudo de Cartera Comercial							
Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	ago-24

- Este flujo de caja es de la Empresa y tiene recursos restringidos por convenios, los recursos de destinación específica de alumbrado público y anticipos de tamacá.

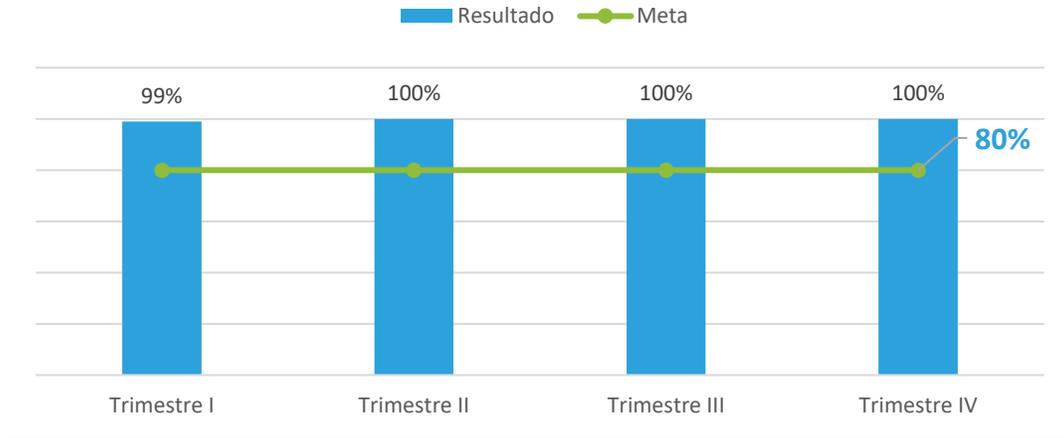
6.9 OFICINA DE JURIDICA Y CONTRATACIÓN:

Indicador 1: Eficiencia en la atención de los conceptos jurídicos solicitados al área.



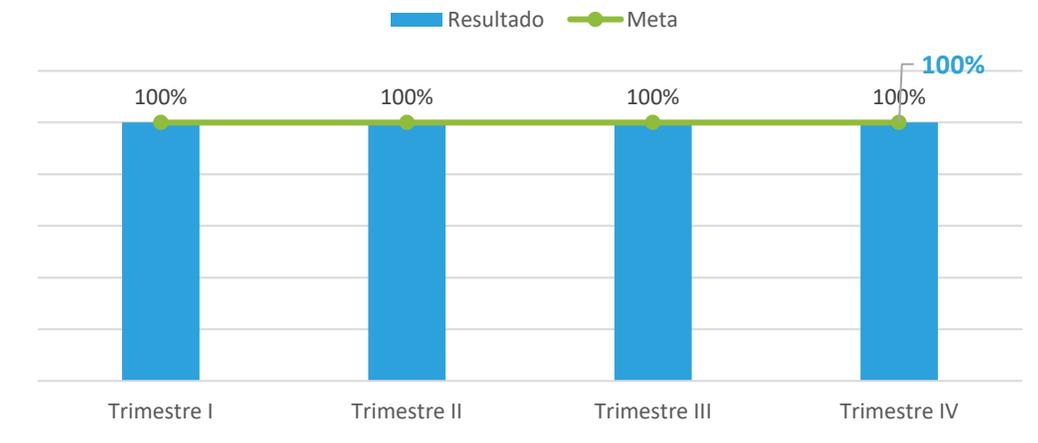
- Durante el período (Octubre, noviembre y diciembre) no se recibieron solicitudes de conceptos jurídicos, las cuales fueron atendidas con debida diligencia y oportunidad dentro del término.

Indicador 2: Eficiencia en la atención frente a las solicitudes de contratación.



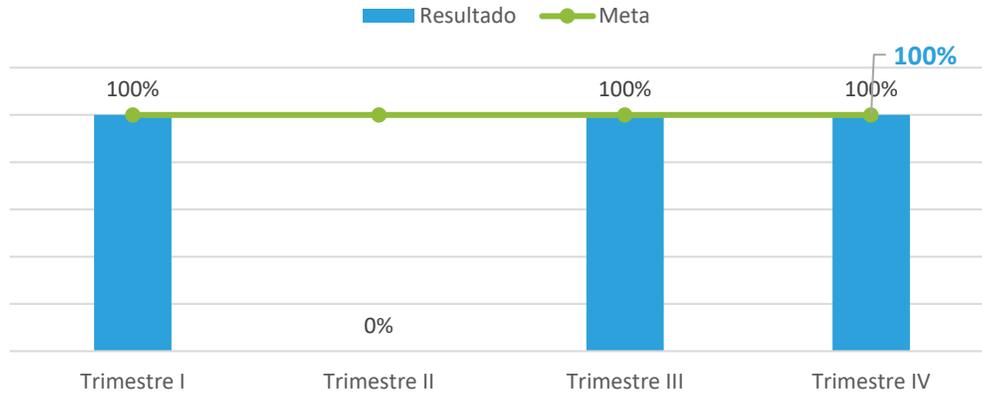
- Se atendieron con oportunidad un total de 157 solicitudes de contratación que fueron radicadas a la oficina.

Indicador 3: Eficacia en la atención de tutelas en contra de la entidad.



- Se atendieron con oportunidad un total de 31 solicitudes de acciones de tutela e incidentes.

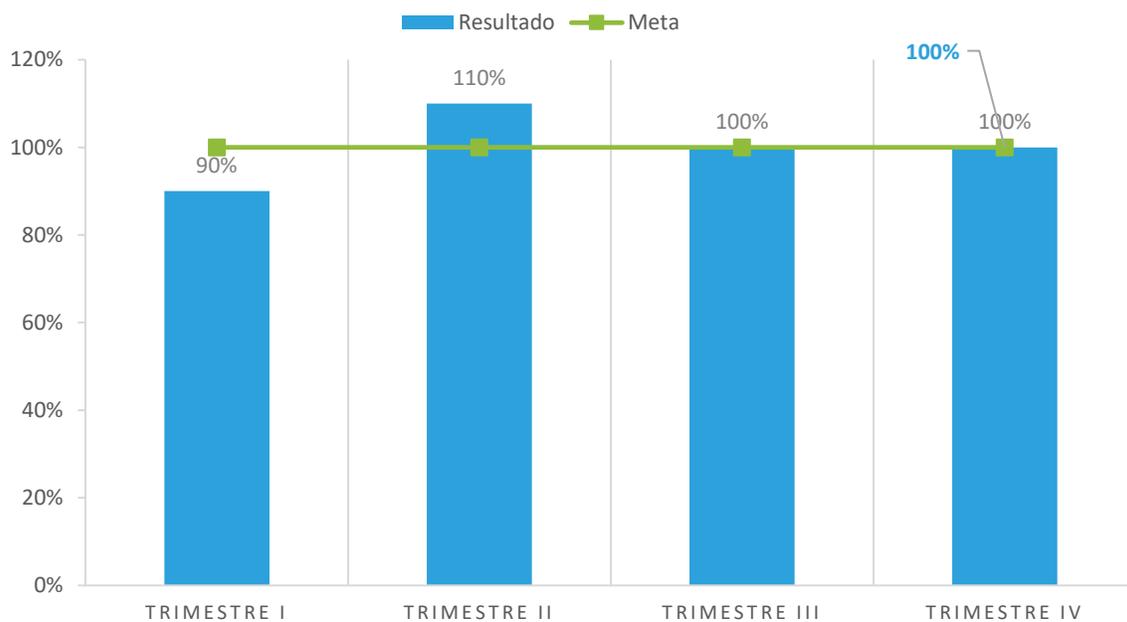
Indicador 4: Eficacia en la atención de reclamaciones RCE en contra de la entidad.



- Se atendieron con oportunidad un total de 2 reclamaciones RCE durante el trimestre.

### 6.10 OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Indicador 1: Cumplimiento del Plan anual de auditorías.



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

1. Apertura de la auditoria especial a la contratación vigencia 2024.
2. Informes de seguimiento a la plataforma SECOPII, correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2024.

3. Informes de seguimiento a la plataforma de SIA OBSERVA, correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2024.
4. Informe de seguimiento a las cajas menores de la entidad correspondientes al III trimestre de 2024.
5. Seguimiento a las conciliaciones bancarias, correspondiente a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024.
6. Seguimiento al pago de impuestos Nacionales, Departamentales y Distritales.
7. Seguimiento a informes financieros a entes de control.
8. Seguimiento a pago de seguridad social, correspondiente a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024, cabe destacar que diciembre se encuentra en los tiempos de elaboración por parte de la oficina.
9. Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos entre las diferentes áreas y la oficina de control interno de la ESSMAR ESP.
10. Informe de austeridad en el gasto correspondiente al III trimestre de 2024, cabe destacar que el informe correspondiente al cuarto trimestre se encuentra en los tiempos de elaboración.
11. Comunicado de radicado 1-2025200-8 de fecha 02 de enero de 2025, donde se manifiesta que la ESSMAR ESP. Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024 (octubre – diciembre), no se aperturó plan de mejoramiento archivístico debido a que no ha sido objeto de visitas de inspección o auditorias por parte del archivo general de la nación por tal razón desde la oficina de control interno no se elabora informe de cumplimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico.

## 7 Conclusiones

### Principales logros:

- Se logro cumplir durante todos los meses del año 2024 con la meta del IRCA < 5. Logrando un 100% de cumplimiento.
- Se cumplió con el 100% de los mantenimientos preventivos de redes de alcantarillado, programados durante la vigencia 2024.
- Se logro cumplir con el 100% de la meta de micromedición efectiva. Mayor al 61%
- Se logro cumplir con el 100% del plan estratégico de comunicaciones, más de 32 actividades de construcción de confianza interna, más de 100 publicaciones en las distintas redes sociales y más 30 acciones de relacionamiento externo.
- Se logro alcanzar una calificación de 73.6 en el FURAG.
- Se logro alcanzar una calificación de 88 en el ITA.
- Se logro la certificación de 34 auditores internos en ISO 9001 – 2015.
- Se logro cumplir con el 100% del programa de auditoría interna.
- Atención y respuesta a entes de control frente a diferentes hallazgos en la vigencia.

### Principales actividades pendientes:

- Durante la vigencia 2024 las pérdidas de agua tratada se han incrementado a 57.41%

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

#### Recomendaciones:

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