



Informe de gestión 2025




ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Tabla de contenido

1.	Normalizar la operación AyA.....	8
1.1.	Calidad de agua Acueducto.....	8
1.2.	Continuidad acueducto.....	17
1.3.	Calidad en la prestación de Alcantarillado.....	43
2.	Reducir las pérdidas de acueducto.....	55
2.1.	Pérdidas Técnicas y Comerciales.....	55
3.	Renegociar contrato de Aseo y Alumbrado.....	65
3.1.	Eficiencia de recaudo de Aseo.....	65
3.2.	Aseo.....	68
3.3.	Actividades complementarias.....	87
4.	Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio.....	95
4.1.	Certificación ISO 9001.....	95
4.2.	Aprobación de misión y la visión.....	101
4.3.	Plan de emergencia y contingencia.....	102
4.4.	Sistema de gestión de la calidad.....	108
4.5.	Implementación de MIPG.....	115
4.6.	Sistema de control Interno.....	122
5.	Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores. ...	131
5.1.	Plan de capacitaciones.....	131
5.2.	Plan de bienestar e incentivos.....	140
5.3.	Índice de Capital Comunicacional.....	144
6.	Actualizar las tecnologías de operación y de información.....	162
6.1.	Diagnóstico del proceso.....	¡Error! Marcador no definido.
6.2.	Acciones implementadas.....	¡Error! Marcador no definido.
7.	Incrementar Ingresos.....	179
7.1.	Suscriptores.....	179
7.2.	Recuperación de cartera.....	183
7.3.	Facturación.....	196
7.4.	Micromedición.....	203
7.5.	Micromedición efectiva.....	209
7.6.	Micromedición Nominal.....	211
7.7.	LOGROS DEL AÑO 2025.....	213
8.	Generar equilibrio ambiental.....	219
1.	Playatones.....	219
2.	Postconsumo.....	222
9.	Disminuir costos operativos y funcionales.....	224
9.1.	Aspectos administrativos y financieros.....	225
9.2.	Componente tributario:.....	225
9.3.	Componente de tesorería:.....	226
9.4.	Componente presupuestal y de costos:.....	232
9.5.	Componente contable:.....	244
9.6.	Gestión de Almacén:.....	244



9.7. Gestión Servicios Administrativos:.....	246
10. Lograr relación integral con grupos de interés.....	249
10.1. Gestión Social-Comunidades.....	249
10.2. Gestión social.....	249
10.3. PQR'S.....	253
11. Vincular clientes.....	258

Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS

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

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

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

Este Plan, es una puesta que como organización tenemos hacia el futuro, sin olvidar las particularidades y retos que tenemos en el presente. Hoy como organización miramos cada unidad de negocio con optimismo, porque somos conscientes que navegamos en una tripulación que une voluntades de colaboradores internos y externos, fijados en mirar con ojos nuevos los desafíos del distrito y su área de influencia. Es así que como

empresa se ha instituido unos objetivos que definen la generación de valor organizacional, que permitirán lograr: 1) Incrementar los ingresos, 2) Disminuir costos operativos y funcionales y, 3) Generar equilibrio ambiental.

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

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

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

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

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, definió su naturaleza jurídica a partir del decreto 282 en el año 2016, como una “Empresa industrial y comercial del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, de carácter oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada a la Alcaldía Mayor del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta”.

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

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

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

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

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

Durante la vigencia 2025 la ESSMAR fue administrada por 2 agentes especiales, desde el 17 de diciembre de 2024 hasta el 14 de Agosto de 2025 por Erney Velasquez y por Edwin Parada desde el 15 de Agosto hasta el 29 de enero de 2026.



3 SALUD Y BIENESTAR 		
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	14 VIDA SUBMARINA 	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Normalizar la operación AyA

ESSMAR E.S.P.

1. Normalizar la operación AyA

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

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

El estado actual del servicio público de acueducto en el distrito de Santa Marta se presta de forma 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.

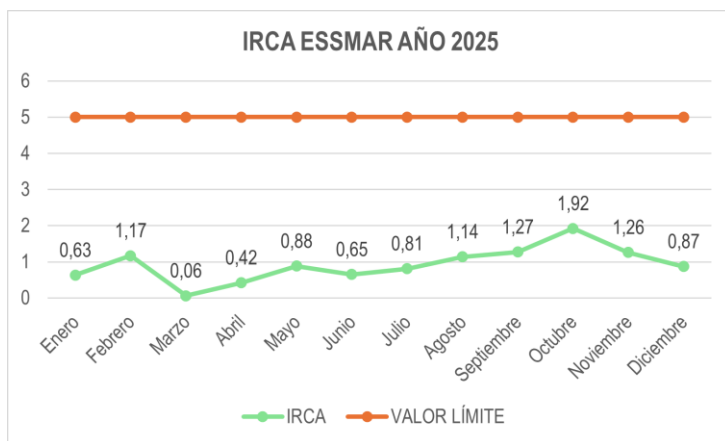
A continuación, se presentan los resultados de la gestión en el año 2025 en materia de calidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios de la entidad.

1.1. Calidad de agua Acueducto

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

Mes	Puntaje (%)
ene-25	0.63
feb-25	1.17
mar-25	0.06
abr-25	0.42
may-25	0.88
jun-25	0.65
jul-25	0.81
ago-25	1.14
sep-25	1.27
oct-25	1.92
nov-25	1.26

Mes	Puntaje (%)
dic-25	0.87



En la gráfica anterior, se puede observar que el valor más alto para el año 2025 fue 1.92% en el mes de octubre, no obstante, este resultado se mantiene por debajo del valor máximo establecido por la Resolución 2115 de 2007 correspondiente al 5%; indicando que el agua suministrada por ESSMAR E.S.P. se encuentra en el nivel “Sin riesgo” para el consumo humano.

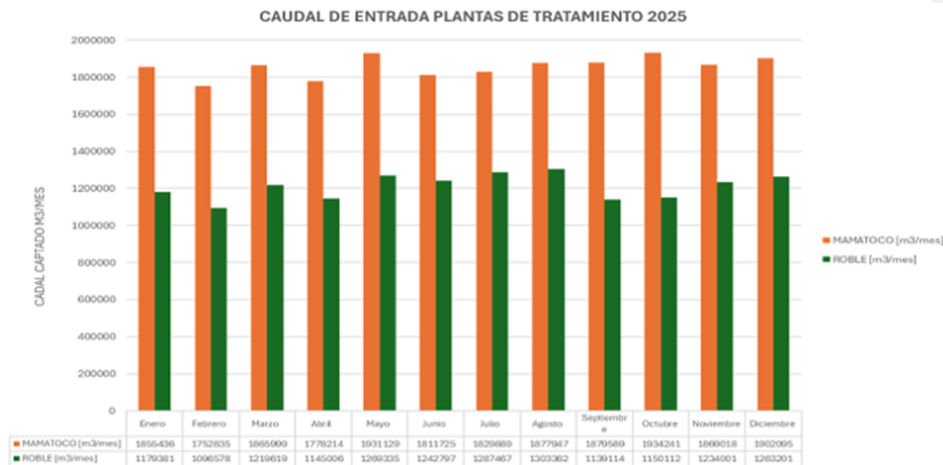
- **Producción y abastecimiento**

La siguiente tabla presenta el volumen de agua cruda de entrada en plantas de tratamiento de agua potable registrado durante el año 2025 en los sistemas de captación Mamatoco y Roble, expresado en metros cúbicos por mes (m³/mes).

Del análisis de la información se observa que el sistema de la PTAP Mamatoco mantiene consistentemente mayores volúmenes de entrada a

lo largo del año en comparación con la PTAP El Roble, evidenciando su mayor capacidad operativa. Ambos sistemas muestran un comportamiento relativamente estable, con incrementos en los meses de mayo, octubre y diciembre, lo que sugiere una mayor disponibilidad o eficiencia operativa en dichos periodos. Estos resultados permiten evaluar el desempeño anual de los sistemas y constituyen un insumo clave para la planificación, optimización de recursos y toma de decisiones estratégicas. Durante el año 2025, en la planta de Mamatoco registró un volumen de entrada total de 22.288.117,2 m³, con un promedio mensual de 1.857.343 m³. Por su parte, la planta el Roble alcanzó un volumen de entrada total de 14.529.973 m³, equivalente a un promedio mensual de 1.210.831 m³. Comparativamente, Mamatoco aportó aproximadamente el 60,5 % del agua cruda total anual, superando a Roble en un 53 % de volumen acumulado, lo que confirma su mayor capacidad y aporte al sistema general. Ambos sistemas presentaron un comportamiento estable a lo largo del año, con picos de entradas en los meses de mayo, octubre y diciembre, lo que evidencia una gestión operativa consistente y una adecuada disponibilidad del recurso.

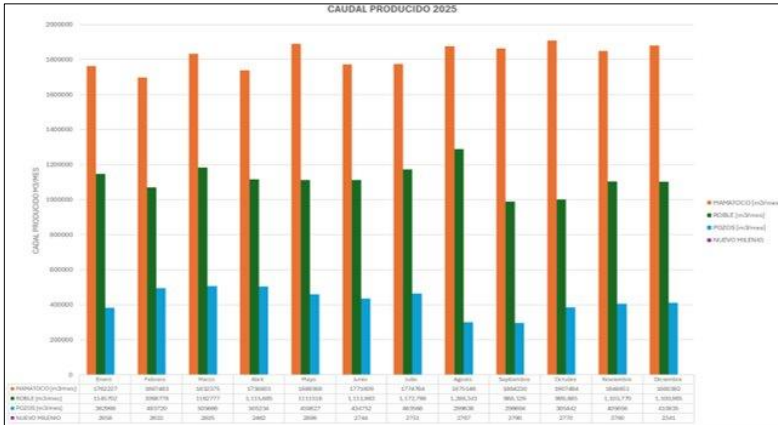
VOLUMEN DE ENTRADA A LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO (VOLUMEN CAPTADO) 2025		
MES	MAMATOCO [m3/mes]	ROBLE [m3/mes]
Enero	1,855,436.00	1,179,381.00
Febrero	1,752,835.00	1,096,578.00
Marzo	1,865,999.00	1,219,619.00
Abril	1,778,214.00	1,145,006.00
Mayo	1,931,129.00	1,269,335.00
Junio	1,811,725.00	1,242,797.00
Julio	1,829,889.00	1,287,467.00
Agosto	1,877,947.20	1,303,362.00
Septiembre	1,879,589.00	1,139,114.00
Octubre	1,934,241.00	1,150,112.00
Noviembre	1,869,018.00	1,234,001.00
Diciembre	1,902,095.00	1,263,201.00



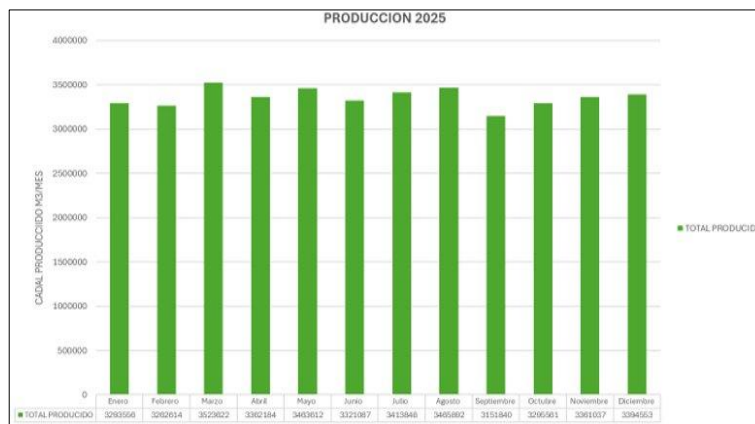
La siguiente tabla presenta el volumen de producción mensual correspondiente al año 2025, consolidando los aportes de la planta de Mamatoco, planta el Roble, Pozos y Nuevo Milenio, así como el total mensual producido.

VOLUMEN DE PRODUCCIÓN 2025					
MES	MAMATOCO [m3/mes]	ROBLE [m3/mes]	POZOS [m3/mes]	NUEVO MILENIO [m3/mes]	TOTAL [m3/mes]
Enero	1,762,227.00	1,145,702.00	382,969.00	2,658.00	3,293,556.46
Febrero	1,697,483.00	1,068,778.00	493,720.00	2,633.30	3,262,614.30
Marzo	1,832,375.00	1,182,777.00	505,666.00	2,804.51	3,523,622.5
Abril	1,738,803.00	1,115,685.00	505,234.00	2,462.34	3,362,184.34
Mayo	1,889,368.00	1,111,518.00	459,827.00	2,899.46	3,463,612.46
Junio	1,771,609.00	1,111,983.0	434,752.00	2,743.55	3,321,087.55
Julio	1,774,764.00	1,172,766.00	463,568.0	2,750.54	3,413,848.54
Agosto	1,875,146.00	1,288,341.00	299,638.00	2,767.00	3,465,892.00
Septiembre	1,864,230.00	988,126.00	296,694.00	2,790.00	3,151,840.00
Octubre	1,907,464.00	999,885.00	385,442.00	2,770.00	3,295,561.00
Noviembre	1,848,851	1,103,770	405,656	2,760	3,361,037
Diciembre	1,880,392	1,100,985	410,835	2,341.10	3,394,553.10

VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA



VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA

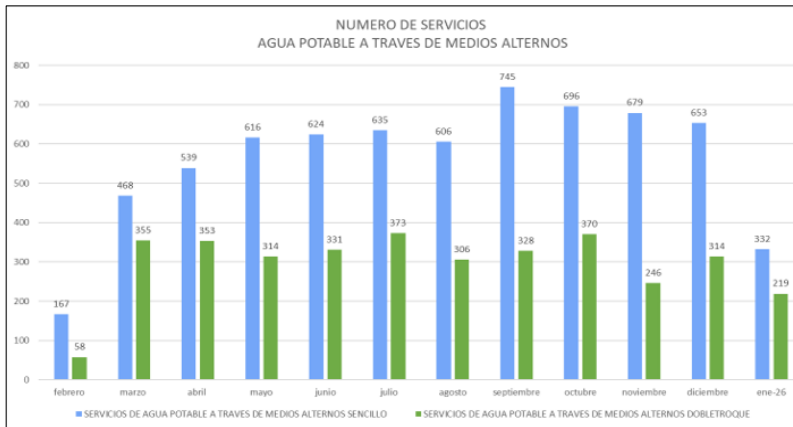


VOLUMEN DE AGUA PRODUCIDA TOTAL

Durante el periodo analizado, la planta de Mamatoco se consolida como la principal fuente de producción, aportando de manera sostenida el mayor volumen mensual y constituyéndose en el eje central del abastecimiento. Roble mantiene una participación relevante y estable a lo largo del año, mientras que el sistema de Pozos funciona como un soporte complementario, con mayores aportes en el primer semestre y una disminución relativa hacia los meses finales. El sistema Nuevo Milenio presenta un aporte constante pero marginal dentro del total producido. A nivel global, la producción total mensual muestra un comportamiento estable, con incrementos relevantes en los meses de marzo, mayo, agosto, octubre y diciembre, lo que evidencia una adecuada capacidad operativa del sistema integrado y una gestión eficiente de las fuentes de producción. Esta estabilidad permite garantizar la continuidad del servicio y proporciona una base sólida para la planificación operativa y estratégica del año siguiente.

El suministro de agua potable a través de medios alternos, correspondiente al periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2025, se consolida por medio de la siguiente tabla, la cual muestra el número total de viajes realizados y el gasto ejecutado.

MES	EJECUTADO	VIAJES
FEBRERO	\$ 43.122.000	225
MARZO	\$ 178.080.000	823
ABRIL	\$ 188.989.500	894
MAYO	\$ 187.309.500	934
JUNIO	\$ 195.594.000	955
JULIO	\$ 209.674.000	1008
AGOSTO	\$ 162.865.500	807
SEPTIEMBRE	\$ 221.172.000	1094
OCTUBRE	\$ 179.500.000	1066
NOVIEMBRE	\$ 146.375.000	925
DICIEMBRE	\$ 160.125.000	967
Total	\$ 1.872.806.500,00	9.698



Se evidencia un incremento progresivo tanto en el número de viajes como en el valor ejecutado, especialmente a partir del mes de marzo.

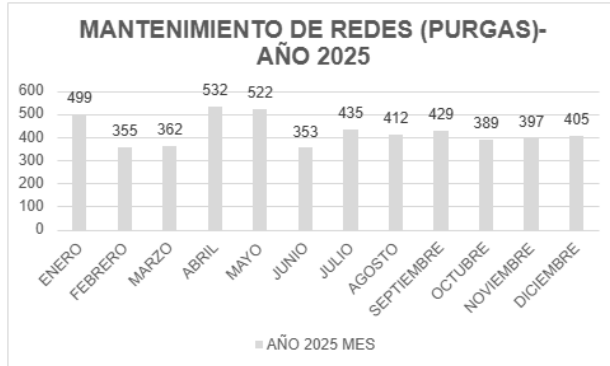
- El mes de julio presenta el mayor nivel de ejecución presupuestal y operativa, con 1.008 viajes realizados y un gasto de \$209.674.000, lo que refleja una mayor demanda del servicio.
- La variación del gasto está directamente relacionada con el aumento de recorridos, consumo de combustible, operación logística y atención de sectores priorizados.

El gasto ejecutado en el servicio de abastecimiento por carrotaque durante el período analizado evidencia una gestión operativa activa y creciente, orientada a garantizar el acceso al recurso hídrico mediante medios alternos, siendo coherente el comportamiento del gasto con el volumen de viajes realizados.

- **Distribución y mantenimiento**

Purgas en hidrantes y puntos de muestreo

En cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo para el año 2025, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P., ha dado continuidad a las actividades de purga en hidrantes y puntos de muestreo de las redes de distribución de acueducto en las zonas norte y sur de la ciudad. Estas actividades tienen como objetivo optimizar el funcionamiento de la red y garantizar la calidad del servicio de agua potable. A continuación, se presenta la tabla y la gráfica con el detalle mensual de purgas ejecutadas durante el año 2025.



DETALLE ANUAL PURGAS EN HIDRANTES Y PUNTOS DE MUESTREO

Purga	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Hidrante	294	211	196	310	305	253	249	291	327	278	207	309
Punto de muestreo	205	144	166	222	217	100	186	121	102	111	100	96
TOTAL	499	355	362	532	522	353	435	412	429	389	307	405

REGISTRO FOTOGRAFICO DE PURGAS EN HIDRANTES Y PUNTOS DE MUESTREO





1.2. Continuidad acueducto

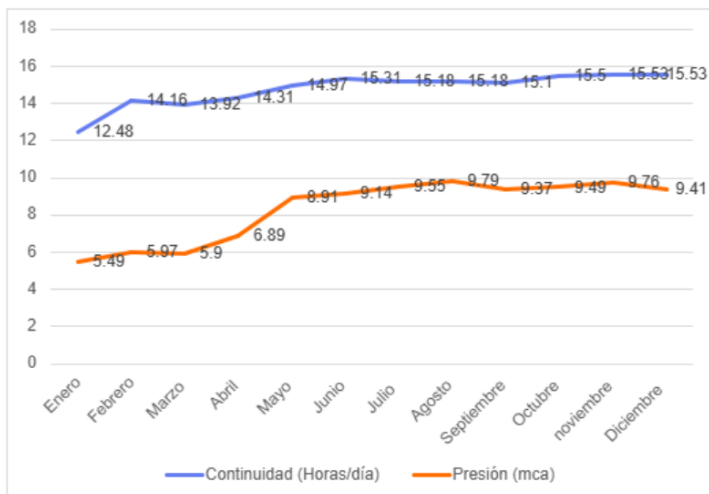
A continuación, se presenta el Índice de Continuidad, calculado de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución 2115 de 2007. Este indicador permite monitorear y evaluar la eficiencia operativa y la estabilidad del servicio de acueducto, siendo una herramienta clave para la toma de decisiones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

$$IC = \frac{NHs \times Ps}{Ht \times Pt} \times \frac{24 h}{día}$$

Donde:

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

INDICADOR	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Continuidad	12,48	14,16	13,92	14,31	14,97	15,31	15,18	15,18	15,10	15,50	15,53	-

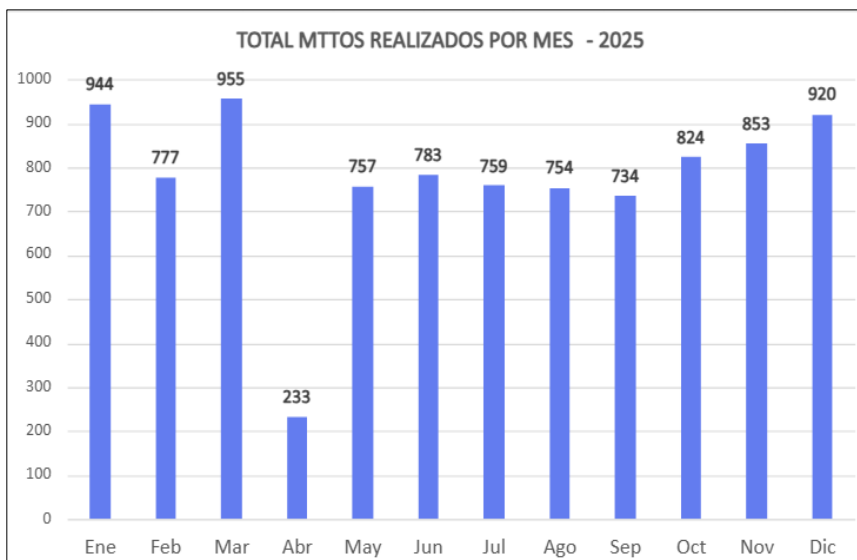


A lo largo del año 2025, el Índice de Continuidad presentó un incremento significativo, como resultado de las mejoras implementadas de manera articulada con la Dirección de Operaciones en las estaciones de bombeo y en los pozos. Estas acciones han tenido un impacto positivo y directo en la continuidad del servicio de acueducto. A continuación, se presentan las actividades realizadas por la dirección de operaciones durante la vigencia 2025:

- **Mantenimiento de estaciones y bombas, dirección de operaciones:**

En la siguiente tabla se relacionan la cantidad de órdenes de trabajo de las áreas que pertenecen a la operación de la Dirección de Operaciones:

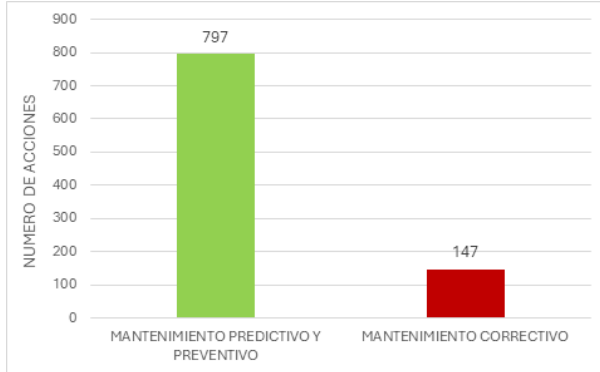
CENTRO DE OPERACIONES 2025													
AREA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
ELECTROMECANICA	944	777	955	233	757	783	759	754	734	824	853	920	9293



Las órdenes de trabajo del área de electromecánica durante el año se mantuvieron en un valor por encima de 700 órdenes, con un promedio de 774 órdenes en todo el período 2025. Por otro lado, se observa una disminución de órdenes en el mes de abril, esto se debió a dificultades internas para la generación de OT's, pero en los siguientes meses se solventa y retorna a la normalidad. Además, durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre se evidencia un comportamiento del aumento de órdenes de trabajo, producto de la alta demanda de servicios de acueducto y alcantarillado en fechas de gran afluencia turística y celebración de festividades.

➤ **ENERO:**

Mantenimiento preventivo-predictivo vs mantenimiento correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES ENERO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAP Cárcamo de la U: Se realiza desmonte de la bomba 4, se llevó al taller, se desarmó y se lavaron las piezas.



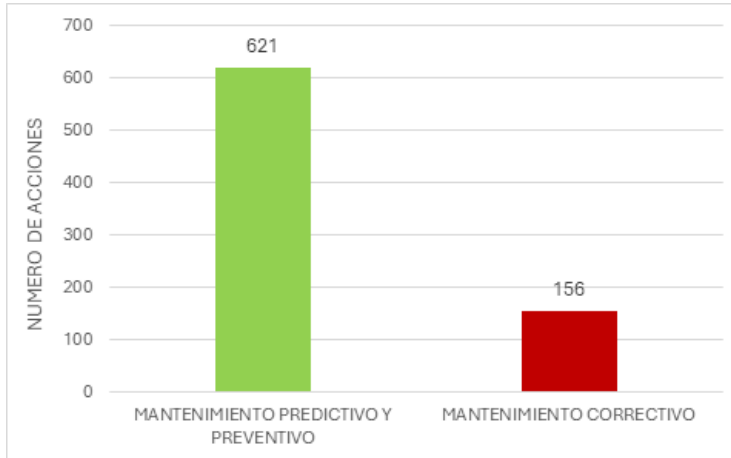
EBAR Salguero: Se extrae equipo de bombeo para realizarle limpieza.



EBAP La Paz 1: Se cambia breaker totalizador de la bomba #1 por fallas de calentamiento, se corrigen puntos calientes en las líneas de salidas y se organiza el gabinete eléctrico.

➤ **FEBRERO:**

Mantenimiento preventivo-predictivo vs mantenimiento correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES FEBRERO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



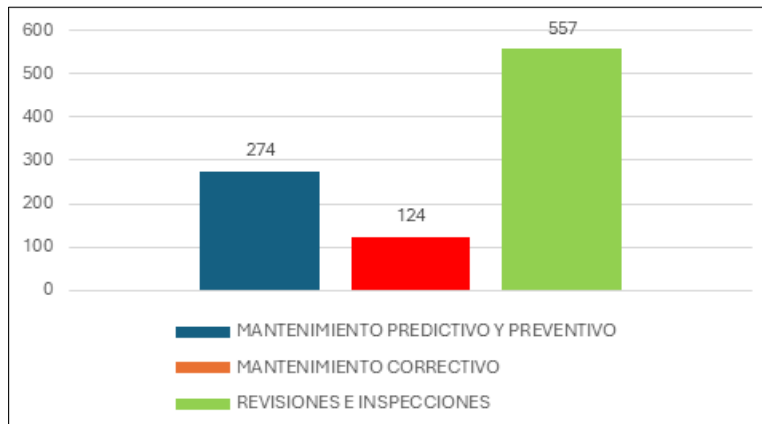
EBAR Rodadero: Se le aplica pegante para reparación de la voluta del equipo de bombeo.

Pozo Villa Alejandría 2: Se deja instalado y configurado el variador de frecuencia.

EBAR Timayui: Se realiza un ajuste a los sensores, queda el sistema operativo.

➤ **MARZO:**

Mantenimiento preventivo-predictivo vs mantenimiento correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES MARZO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAP Pedrera: Se dejó instalado el motor y el cableado para los electrodos de nivel, se cableó el interruptor de codillo para el automático y manual.



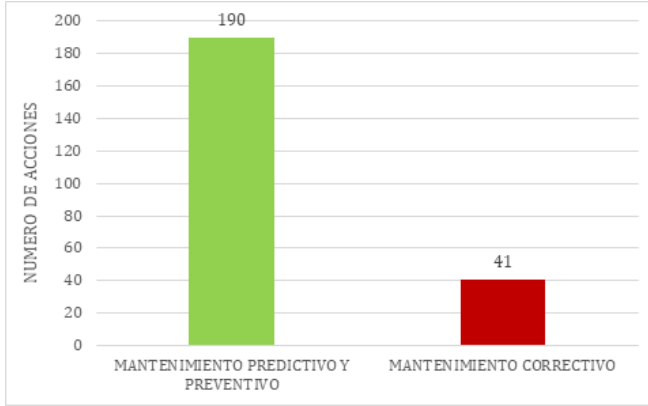
EBAR Sierra Laguna: Se encontraron los electrodos de nivel sucios, se limpian y queda estación operando.



EBAP Irotama: Se encontró el variador en fallo, se reinicia y entra en servicio.

➤ **ABRIL:**

Mantenimiento preventivo-predictivo vs mantenimiento correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES ABRIL DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAR Norte: Se realiza limpieza a gabinetes de variadores y áreas de la estación.



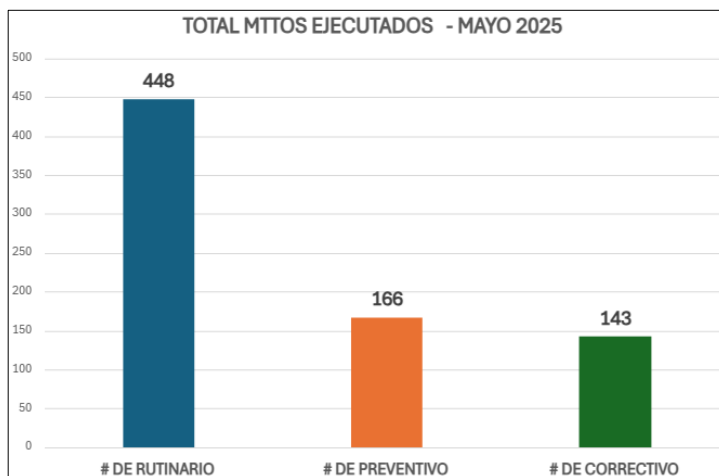
Pozo 6: Trabajo de soldadura por fuga.



EBAP Santa Helena: Se deja instalada la segunda bomba.

➤ **MAYO:**

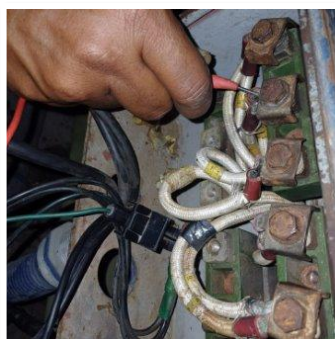
Mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES MAYO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAP
Mantenimiento a la bomba #2



Irotama: Mantenimiento al motor de arranque.

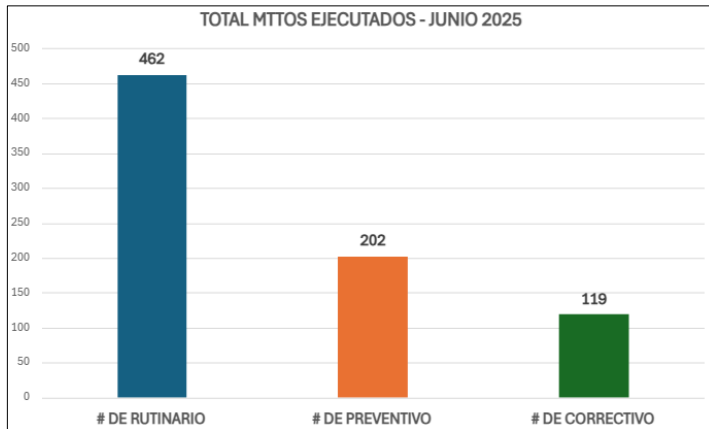


EBAR Rodadero Reservado: Mantenimiento al motor de arranque.

EBAR Fénix: Reparación de bomba, se cambiaron los sellos mecánicos, se aplicó barniz dieléctrico, se cambió el aceite.

➤ **JUNIO:**

Mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES JUNIO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



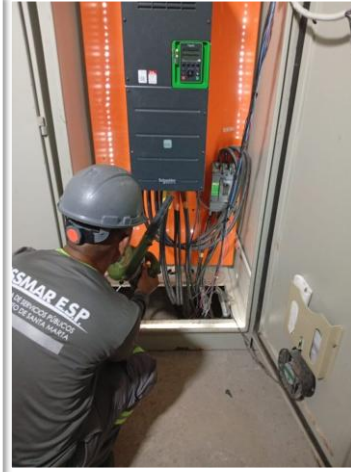
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAR Sierra Laguna: Se realiza limpieza de sensores.



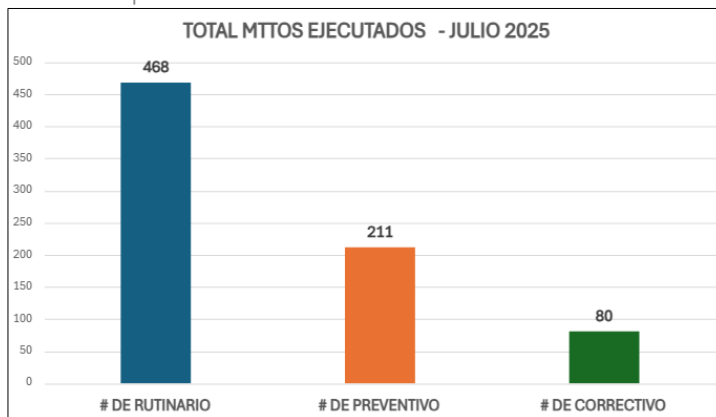
EBAP San José Del Pando: Corrección de breaker térmico disparado por temperatura.



EBAP San Jorge: Se realizó mantenimiento al variador y se limpia el tablero, se ajustaron tornillerías y se instaló una lámpara.

➤ **JULIO:**

Mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo según las acciones realizadas más importantes.



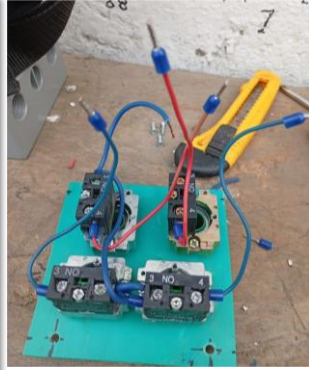
GRÁFICA DE FALLOS MES JULIO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAR Rodadero: Se ajustó la tornillería de la boluta de la bomba 3, queda sin fuga.



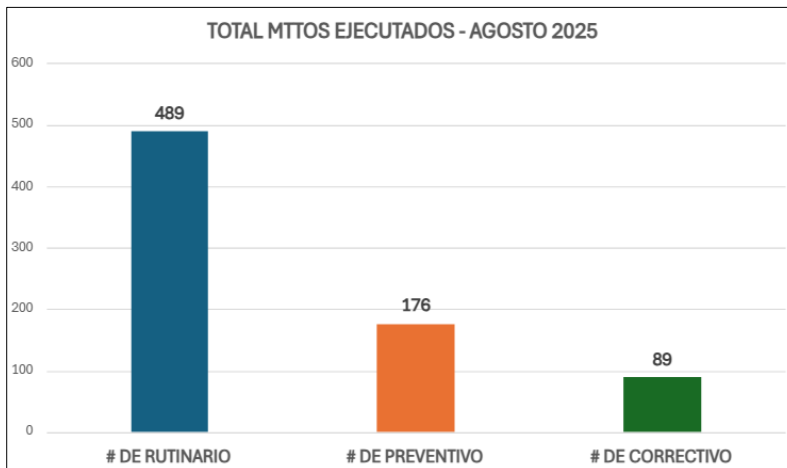
EBAR Norte: Se deja instalada caja de botonera.



POZO Ciudad Del Sol: Se cambia vigilante de tensión, se deja conectado y probado.

➤ **AGOSTO:**

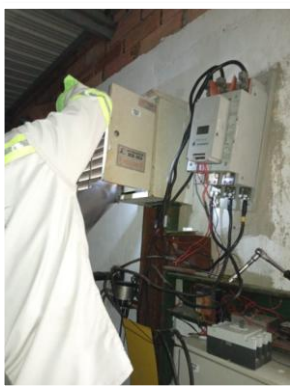
Mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES AGOSTO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



Mantenimiento realizado en **EBAP Jardín**



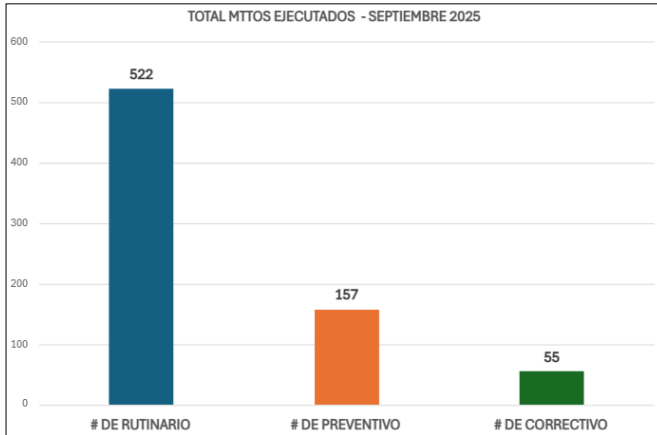
Mantenimiento realizado en **EBAP Bastidas**



Mantenimiento realizado en **EBAR Rodadero**

➤ **SEPTIEMBRE:**

Mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES SEPTIEMBRE DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



Mantenimiento realizado en **EBAR Norte**



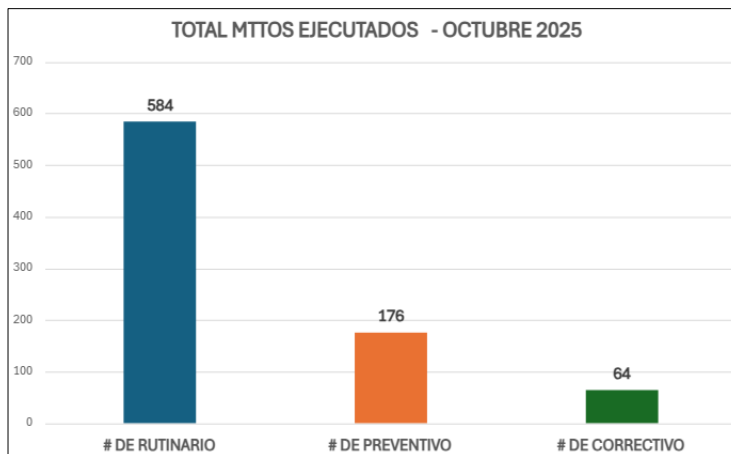
Mantenimiento realizado en **POZO 8**



Mantenimiento realizado en **EBAP Juan 23**

➤ **OCTUBRE:**

Mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo según las acciones realizadas más importantes.



GRÁFICA DE FALLOS MES OCTUBRE DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



Pozo Ciudadela 1: Se realizó mantenimiento general, limpieza de gabinete eléctrico, reajuste de conexiones y termografía en terminales de fuerza y control.



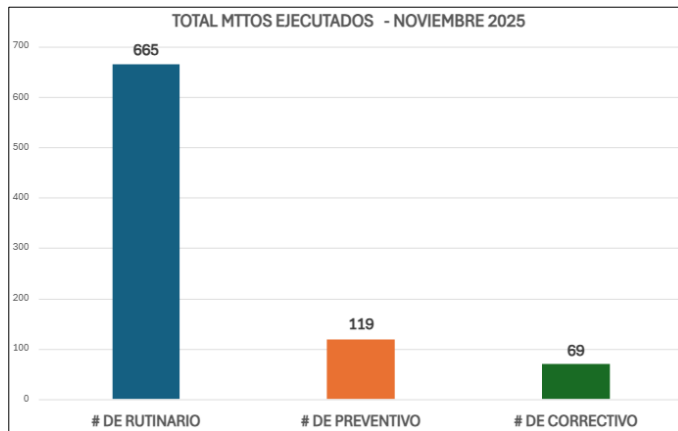
EBAR Sierra Laguna: Se encontró variador en fallo, se sacó la bomba, se revisó el impulsor y se verificaron empalmes de la transferencia.



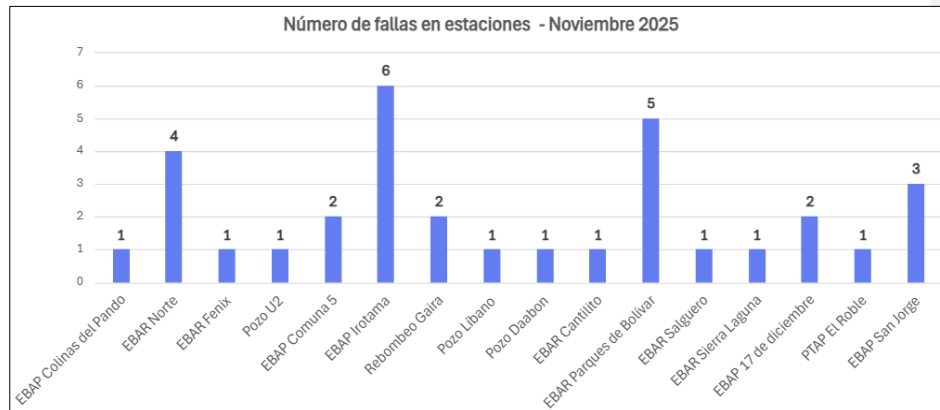
EBAP El Cisne: Se desmonta la tubería de succión y se instala transformador de baja tensión.

➤ **NOVIEMBRE:**

MANTENIMIENTO RUTINARIO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO SEGÚN LAS ACCIONES REALIZADAS MÁS IMPORTANTES.



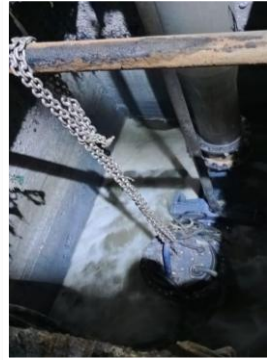
GRÁFICA DE FALLOS MES NOVIEMBRE DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAP Cárcamo de la U: Mantenimiento a bomba #5.



Mantenimiento realizado en la **EBAR Norte**

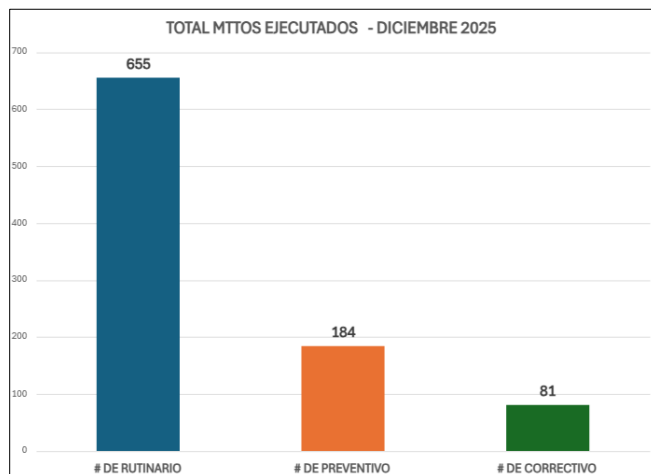


Mantenimiento realizado en la **EBAR Salguero**

➤ **DICIEMBRE:**

Mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo según las acciones realizadas más importantes.

Hubo una mejora en el número de mantenimientos preventivos con respecto al mes anterior, la meta es cumplir el 100% del plan de mantenimiento e ir disminuyendo las incidencias.



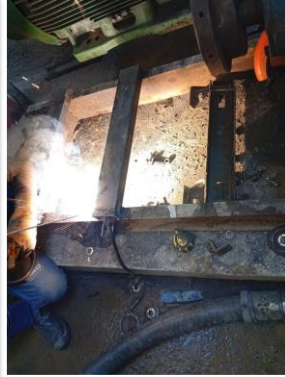
GRÁFICA DE FALLOS MES DICIEMBRE DE TODA LA INFRAESTRUCTURA.



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ALGUNOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS:



EBAR Norte: Instalación de bomba de achique.



EBAP Cárcamo de la U: Adecuaciones para instalación de motor nuevo



Pozo U2: Se adecuó acometida trenzada en el pozo U2 y U3

- **Otras acciones relevantes para la mejora del indicador de continuidad:**

Pozo U4: Con la puesta en servicio del pozo, se beneficiaron los barrios La Rosalía (sector El Trébol), Villa Lucy, El Pando (manzanas 95, 50 y 57), Las Colinas, Murallas del Pando y San José del Pando, impactando positivamente a un total de 962 usuarios. Esta intervención permitió fortalecer la capacidad de abastecimiento del sistema de acueducto del sector, mejorando la continuidad del servicio y garantizando una mayor disponibilidad de caudal para la atención de la demanda diaria.

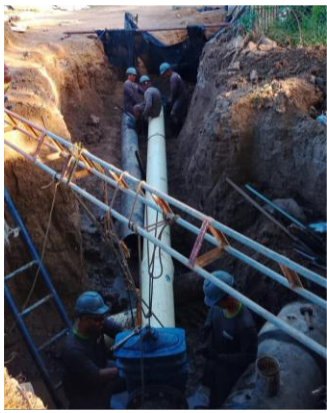
Pozo U2: Con la puesta en servicio del pozo, se logró un mayor ingreso de caudal a la Estación de Bombeo de Agua Potable Cárcamo de la U, lo que permitió sostener de manera continua el bombeo de la estación y mantener niveles operativos adecuados en el tanque Tres Cruces. Esta mejora operativa ha contribuido a garantizar el abastecimiento de agua potable al centro de la ciudad y a los barrios ubicados en los sectores hidráulicos Línea Troncal y Avenida del Río, en especial a los barrios Pescaíto y San Martín, los cuales presentaban una tendencia recurrente a requerir el suministro mediante carrotaques.

Pozo Concepción: Con la puesta en servicio del pozo, se logró un mayor ingreso de caudal en el sector hidráulico Zona P1, lo que permitió mejorar

de manera significativa el servicio de acueducto en los barrios La Concepción, Los Pinos, Andrea Carolina, Nueva Andrea Carolina, Atardecer de la Sierra, Támaca Tayrona, Nuevo Horizonte y Filadelfia. Esta intervención fortaleció la capacidad de abastecimiento del sistema, mejoró la continuidad y estabilidad del suministro, y contribuyó a la reducción de baja presión, generando un impacto positivo reflejado en la suspensión del suministro mediante carrotanques en el sector.

Puesta en servicio Bomba N° 5 EBAP Cárcamo de la U: Durante el mes de diciembre se puso en servicio la bomba N° 5, en articulación con la Dirección de Operaciones, para lo cual se ejecutaron diversos trabajos hidráulicos y civiles orientados a su habilitación. Estas actividades incluyeron la adecuación hidráulica de la bomba, la apertura del muro del tanque de llenado de la estación, la instalación de una cubierta con su respectiva estructura de soporte y la conexión de la línea de impulsión de la bomba N° 5 a la tubería de 20" de la Estación de Bombeo de Agua Potable (EBAP) Cárcamo de la U.

Como resultado de esta intervención, la estación incrementó su caudal de salida, permitió sostener niveles operativos adecuados en el tanque Tres Cruces y favoreció un mayor abastecimiento de agua potable al sector centro de la ciudad y a los barrios ubicados en los sectores hidráulicos Línea Troncal y Avenida del Río, en especial Pescaíto y San Martín, los cuales presentaban una tendencia recurrente a requerir el suministro mediante carrotanques, contribuyendo así a mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio.



REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS PARA LA PUESTA EN OPERACIÓN DE LA BOMBA N° 5 DE LA EBAP CÁRCAMO DE LA U.


Durante el año 2025 se ejecutaron de manera continua actividades operativas y de mantenimiento en los sistemas de acueducto y alcantarillado, orientadas a garantizar la prestación eficiente de los servicios, asegurar su continuidad y mitigar la ocurrencia de fallas de tipo eléctrico, mecánico y operacional. Estas acciones permitieron fortalecer la confiabilidad del sistema, especialmente en estaciones estratégicas y fuentes de abastecimiento consideradas críticas para la ciudad de Santa Marta.

Entre las intervenciones de mayor impacto desarrolladas durante los últimos meses del año, se destaca la instalación y renovación de equipos de bombeo en varias Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR), tales como EBAR Timayui, EBAR Fénix, EBAR Iguanas, EBAR Salguero y EBAR Norte, así como la instalación de una tercera bomba en la EBAR Rodadero, lo cual incrementó significativamente la capacidad de respaldo y la confiabilidad operativa del sistema. Adicionalmente, la instalación de rejillas en la EBAR Manzanares contribuyó a la protección de los equipos de bombeo, reduciendo el riesgo de obstrucciones, daños mecánicos y paradas no programadas.

En lo correspondiente al sistema de agua potable, se resalta la instalación de una bomba sumergible en la Estación de Bombeo de Agua Potable (EBAP) El Cisne, así como la instalación y puesta en marcha de nuevas bombas en la EBAP Irotama y de la bomba N.º 5 en la EBAP Cárcamo de la U. Estas acciones permitieron aumentar la capacidad de impulsión, mejorar la estabilidad hidráulica del sistema y fortalecer la respuesta operativa ante escenarios de alta demanda, especialmente durante temporadas de mayor consumo.

En relación con los pozos profundos, se logró la rehabilitación y recuperación de seis pozos que se encontraban fuera de servicio: Pozo 7, Pozo 8, Pozo Daabon, Pozo U2, Pozo U4 y Pozo Concepción, lo cual representó un aporte significativo a la disponibilidad de fuentes alternas de abastecimiento. Asimismo, se ejecutó la puesta en marcha del Pozo Sena Establo, el cual fue dotado de una planta eléctrica para garantizar su operación continua ante contingencias en el suministro de energía.

De manera complementaria, se realizaron actividades de mantenimiento general y estructural en los pozos, incluyendo el cambio e instalación de equipos de bombeo, la implementación de sistemas de puesta a tierra y la ejecución de mantenimientos preventivos al sistema eléctrico, tableros de control y variadores de velocidad, contribuyendo a una operación más segura, eficiente y confiable.



En conjunto, estas intervenciones representan una mejora sustancial en la infraestructura hidráulica y electromecánica del sistema de acueducto y alcantarillado de Santa Marta, permitiendo incrementar la confiabilidad operativa, reducir la probabilidad de fallas imprevistas, optimizar el consumo energético, mejorar la capacidad de respuesta ante contingencias y garantizar un servicio más continuo y de mayor calidad para la población, especialmente en períodos de alta demanda y crecimiento urbano.

1.3. Calidad en la prestación de Alcantarillado

- **Instalación de tapas de manhole**

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

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

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

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

Dirección: Gaira Calle 14
OT: 500780.



Registro fotográfico instalación de tapa de manhole, Gaira.

Dirección: Cra 20 calle 14 jardín
OT: 498304.



REGISTRO FOTOGRÁFICO INSTALACIÓN DE TAPA DE MANHOLE,
JARDIN.

Instalación de tapa de manhole en el barrio 17 de diciembre y fue necesario la reparación de 2 mts de tubería



REPARACION E INSTALACION TAPA DE MANHOLE 17 DE DICIEMBRE.



ILUSTRACIÓN 4. INSTALACIÓN DE TAPA DE MANHOLE.

Instalación de tapas en la Calle 7 carrera 14 pradito.

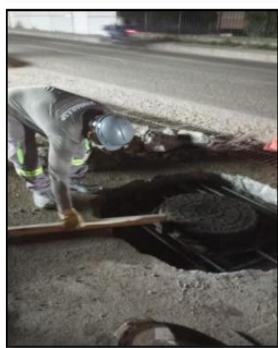
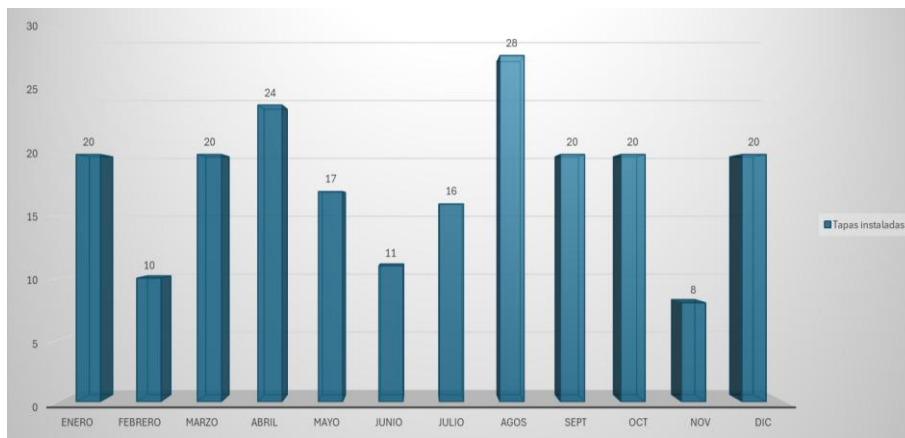


ILUSTRACIÓN INSTALACIÓN DE TAPA DE MANHOLE.

MES	CANTIDAD
Enero	20
Febrero	10
Marzo	20
Abril	24
Mayo	17
Junio	11
Julio	16
Agosto	28
Septiembre	20
Octubre	20
Noviembre	8
Diciembre	20

TAPAS DE MANHOL INSTALADAS 2025.



- **Reposición de red sanitaria**

Durante los meses enero y diciembre , se logró realizar la reposición de diferentes tramos de tubería en diámetros de 8" hasta 16" con el fin de optimizar y garantizar una óptima prestación en el sistema de alcantarillado, notablemente con la ejecución de estas obras de reposición se disminuyeron los reportes presentados por rebosamientos constantes de alcantarillado, denuncias por contaminación ambiental, denuncias por parte de la autoridad ambiental y rendimiento operativo en la atención de los reportes correctivos en los barrios el mercado público.

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

- Obra en barrio minuto de dios, se hizo reposición de 50 mts de tubería se instalaron 8 tubos Novafort de 8" y 14 predios instalada con su respectiva silla yet



OBRA MINUTA DE DIOS

En resumen, en el año se ejecutaron 26 trabajos de reparación de red sanitaria por colapsos de la infraestructura.

MES	Número de daños en la red de alcantarillado	Daños por km de red Colectora
ENERO	3.00	0.005
FEBREO	2.00	0.003
MARZO	2.00	0.003

MES	Número de daños en la red de alcantarillado	Daños por km de red Colectora
ABRIL	2.00	0.003
MAYO	2.00	0.003
JUNIO	2.00	0.003
JULIO	2.00	0.003
AGOSO	2.00	0.003
SEPTIEMBRE	3.00	0.005
OCTUBRE	2.00	0.003
NOVIEMBRE	3.00	0.005
DICIEMBRE	1.00	0.002
TOTAL	26.00	0.043

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

La Dirección de Alcantarillado con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del sistema de alcantarillado y preservar las condiciones sanitarias en los diferentes sectores del distrito de Santa Marta D.T.C.H., ha estructurado el presente cronograma de mantenimiento correctivo para el sexto bimestre del año 2025. Este plan contempla intervenciones programadas en las redes de recolección de aguas residuales de distintos barrios y sectores de la ciudad, priorizando zonas críticas, alta recurrencia de PQR y áreas con infraestructura con alto grado de deterioro o antigüedad técnica. La ejecución de estas labores busca mejorar la capacidad operativa, prevenir rebosamientos y reducir los riesgos asociados a taponamientos o fallas estructurales en la red.

- **Plan de mantenimiento preventivo de redes**

El mantenimiento preventivo tiene como objetivos:

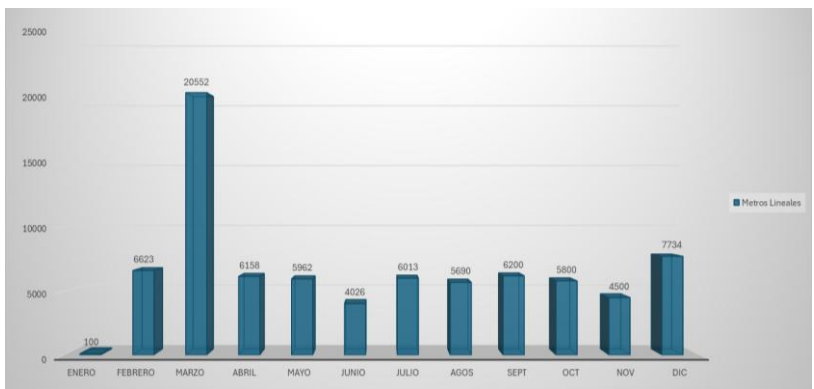
- Reducir el riesgo de obstrucciones: Realizando inspecciones y limpiezas regulares para evitar bloqueos en la red de alcantarillado.
- Prevenir reboses: Manteniendo el sistema libre de obstrucciones que puedan causar desbordamientos y problemas ambientales.
- Optimizar el funcionamiento del sistema: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

La planificación y ejecución del mantenimiento preventivo han sido efectivas en la reducción de riesgos y en la mejora de la funcionalidad del sistema de alcantarillado. Sin embargo, las solicitudes y quejas recibidas mensualmente destacan la necesidad de continuar con una vigilancia constante y una respuesta ágil a los problemas reportados. Esto garantiza

que el sistema de alcantarillado se mantenga en las mejores condiciones posibles y que se aborden de manera efectiva las preocupaciones de los ciudadanos. Se anexan los metros lineales intervenidos, así:

METROS LINEALES LIMPIADOS AÑO 2025											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
100	6.623	20.552	6.158	5.962	4.026	6.013	5.690	6.200	5.800	4.500	7.734

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





- **Ordenes de trabajo**

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

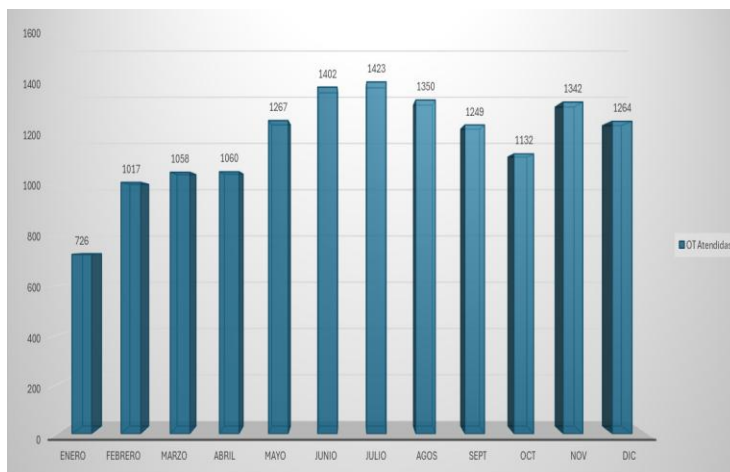
El sistema de alcantarillado de Santa Marta enfrenta grandes desafíos debido a que sus redes tienen más de 50 años de instalación y son obsoletas. Además, la ciudad no cuenta con un alcantarillado pluvial

óptimo, lo que agrava los problemas durante la temporada de lluvias, provocando inundaciones y desbordamientos. Ante esta situación, la atención oportuna de las Órdenes de Trabajo (OT) es fundamental para garantizar la correcta operación del sistema, evitar fallos mayores y minimizar los riesgos para la salud pública y el medio ambiente.

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

ATENCIÓN ORDENES DE TRABAJO AÑO 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
726	1017	1058	1060	1267	1402	1423	1350	1249	1132	1342	1264







11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Reducir las pérdidas de acueducto

ESSMAR E.S.P.

2.Reducir las pérdidas de acueducto

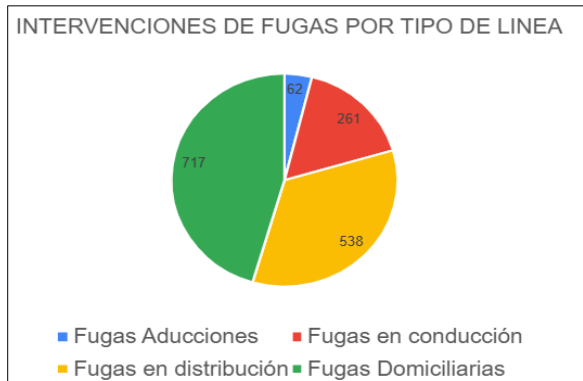
2.1. Pérdidas Técnicas y Comerciales

Desde la Dirección de Acueducto se recibieron un total de 2.481 solicitudes de atención relacionadas con la reparación de fugas durante los meses de enero y diciembre de 2025. Estos trabajos incluyeron intervenciones técnicas para la corrección de fugas, la reparación de tuberías y el mantenimiento preventivo y correctivo en diferentes sectores de la ciudad.

La distribución de las solicitudes atendidas abarcó una variedad de problemas, desde fugas en tuberías de distintos diámetros hasta trabajos de refuerzo y optimización de la red de distribución. El objetivo principal de estas intervenciones fue garantizar la continuidad y la calidad en el servicio de suministro de agua potable a la población de Santa Marta, optimizando el uso de recursos hídricos y evitando la pérdida de agua debido a fallas en la infraestructura.

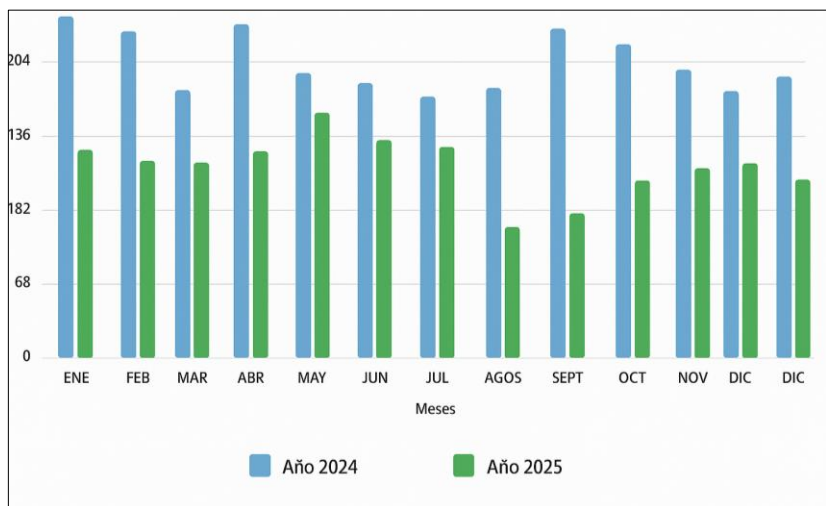
En la siguiente relación, se detallan los principales el número de fugas por diámetro en el que se estas se presentaron, donde se puede observar que el mayor número de fugas se presentaron en diámetros entre la ½" a las 2" categorizadas como fugas en acometidas de acueducto.

COMPILATO DE FUGAS EN 2025			
TUBERIA	FUGAS DE AGUA POTABLE	ORDENES	REPORTADA
NO HABIA FUGA	VISITA	924	2481
PREDIO ACOMETIDA	FUGAS DE 1/2 A 2"	717	
DISTRIBUCCION	FUGAS DE 3" A 6"	538	
CONDUCCION	FUGAS DE 8" A 12"	261	
ADUCCION	FUGAS DE 18"	62	
TOTAL		1578+924=2502	



- Atención de fugas

2024 VS 2025	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
REPARACIONES2025	147	141	123	132	171	148	143	63	98	138	141	114
REPARACIONES2024	272	253	192	255	209	202	270	198	254	240	215	218



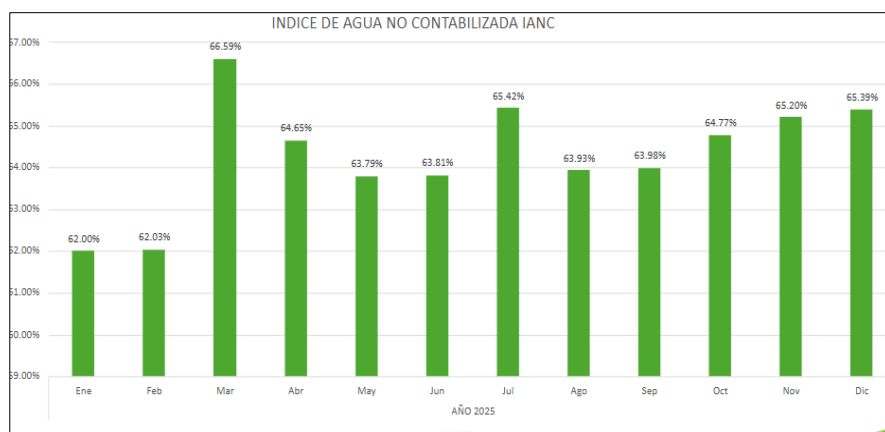
COMPARATIVO DE FUGAS AÑO 2024 VS 2025

Aunque en 2024 se registró una menor oferta hídrica y, en consecuencia, se preveía una reducción en la presión de las redes, el número de fugas fue significativamente mayor que en 2025. Este comportamiento demuestra que las condiciones climáticas no constituyeron el factor determinante en la ocurrencia de fugas. Por el contrario, la reducción observada en 2025, aun en un contexto de mayores precipitaciones y aumento de la presión

en las redes responde principalmente a la implementación de estrategias operativas y técnicas orientadas a mejorar la eficiencia del sistema.

Entre estas acciones se destacan la sustitución de tuberías críticas, el fortalecimiento del mantenimiento preventivo y correctivo, así como la disminución de pérdidas técnicas mediante la detección y corrección oportuna de fugas.

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



Durante la vigencia 2025, el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) presentó oscilaciones dentro del rango 62.00%–66.59%, reflejando variaciones asociadas a dinámicas hidrológicas y operativas propias del sistema, particularmente a los cambios en la presión de operación, la ocurrencia de fugas en redes primarias y secundarias, la ejecución de mantenimientos correctivos y reposiciones de tubería, así como a ajustes temporales en los esquemas de distribución sectorizada. Adicionalmente, las fluctuaciones están influenciadas por factores comerciales como la variación en la confiabilidad del parque de Micromedición, procesos de actualización de usuarios y períodos con incremento de consumos no autorizados o estimaciones de lectura. Desde el punto de vista técnico, el comportamiento observado no constituye una tendencia creciente sostenida, sino una respuesta esperada a la interacción entre pérdidas reales y aparentes bajo condiciones operativas variables, manteniéndose el índice dentro de patrones coherentes con la infraestructura existente y las intervenciones ejecutadas a lo largo del año.

A continuación, se describen los principales trabajos de mantenimiento sobre las redes de acueducto de la ciudad de Santa Marta.



REPOSICIÓN DE RED POR CONTAMINACIÓN, BARRIO LOS ALMENDROS
CRA 18A # 8



CORRECCIÓN DE FUGA PARQUE BARRIO EL TRÉBOL

Corrección de fuga sobre línea AC de 20" a la altura del barrio el trébol zona de parques, se instaló unión Easy Collar sobre una unión etermatic quedado la fuga corregida sin novedad. Durante el año 2025 se repararon

Comentado [RD1]: @Alberto de Jesus Pineda Landero

Comentado [RD2R1]: @jesith niebles oliveros



MANTENIMIENTOS A UNIDADES DESARENADORAS CAPTACIÓN RIO PIEDRAS

Se presto apoyo en los mantenimientos como parte de la programación establecida para garantizar el correcto funcionamiento de las unidades, así como el abastecimiento del agua cruda hacia la planta de tratamiento PTAP Mamatoco



MANTENIMIENTO AL DESARENADOR CAPTACIÓN RIO GAIRA.



CORRECCIÓN DE FUGA LÍNEA TRONCAL 18" AC

Se corrigió fuga en tubería AC de 18" en unión etermatic a la altura del parque del agua sobre la troncal del caribe, se aplicó cemento de alta resistencia sobre la unión etermatic quedando la fuga corregida sin novedad.



REPARACIÓN DE FUGA OBRA COLECTOR BELLAVISTA. 06 DE DICIEMBRE DE 2025.

Durante el desarrollo de las actividades relacionadas con el proyecto del nuevo colector de alcantarillado Bellavista, se afectó una tubería de 8" la

cual con apoyo del área de Acueducto, se realizaron los trabajos pertinentes para su reposición quedando la situación sin novedad. Se repusieron 12 metros de tubería HF por PVC.



CORRECCIÓN DE FUGA LÍNEA DE 16" HF 13 DE ENERO DE 2026

Corrección de fuga sobre línea HF de 16" a la altura de la entrada al barrio Tayrona en inmediaciones de la entidad Corpamag a un costado del puente vehicular de Mamatoco. Se corrigió fuga producto de la caída de un árbol el cual al caer impacto la tubería matriz denominada NORTE originado una fractura sobre una sección perimetral, se procedió con la instalación de una pieza ARPOL sobre fractura quedando corregida sin novedad.

- **Fugas en aducciones**

Durante el año 2025 se controlaron un total aproximado de 102 fugas entre las líneas de aducción de manzanares, piedras y matogiro. Con estos trabajos se logró una mayor oferta hídrica hacia las plantas de tratamiento lo que se traduce en mayor continuidad y presión hacia las redes de conducción y distribución respectivamente.

A continuación, se relacionan algunos de los trabajos más relevantes en materia de corrección de fugas en las líneas de aducción.




CORRECCIÓN DE FUGA LÍNEA DE 18" AC MANZANARES 03 DE
NOVIEMBRE DE 2025

Se corrigió fuga en la línea de aducción de manzanares entre las uniones Etermatic. Se aplicó mortero Brocoplug para sellado hidráulico quedando la fuga sin novedad.



REPOSICIÓN DE TUBERÍA DE 20" EN PVC LÍNEA DE ADUCCIÓN
MANZANARES.

Teniendo en cuenta la gran cantidad de fugas que se venían presentando en un sector de la finca denominada Jhon Guerrero en inmediaciones del



sector El Paso Del mango, se logró reemplazar 30 metros de tubería PVC de 20" de diámetro. Con estas acciones se logró recuperar un caudal aproximada de 30 litros por segundo, además de ganar mayor continuidad y confiabilidad en las aducciones.



Renegociar contratos aseo y alumbrado

ESSMAR ESP.

3. Renegociar contrato de Aseo y Alumbrado

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

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

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

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

3.1. Eficiencia de recaudo de Aseo

El indicador de eficiencia de recaudo de la facturación del 15% de aseo (Contrato de Concesión 007 de 1993) para el periodo 2025 el prestador no canceló por la supervisión del contrato de concesión N°007 de 1993 del

servicio público de aseo correspondiente al 15% de la facturación de septiembre a diciembre año 2025 adeudando a la fecha \$6.410.367.683, en cuanto a septiembre a la fecha de hoy no han cancelado presentando un presunto incumplimiento al contrato de concesión.

El valor pagado en todo el año 2025 por parte de Atesa fue 7.392.143.939 correspondiente al periodo 2025.

Cabe anotar que, en lo transcurrido del 2025, el prestador ATESA SAS continúan presuntamente incumpliendo en los plazos pactado en el contrato de concesión de pagos mensuales del 15% de la facturación total por concepto de la supervisión. Debido a esto, ya se ha solicitado y reiterado a la oficina jurídica y de contratación por medio correo electrónico, el inicio de un proceso sanción y multa al operador ATESA S.A.S. E.S.P., por incumplimiento al Contrato de Concesión No.007 de 1993.



Fecha de envío: 19 de febrero 2025.



Fecha de envío: 27 de febrero 2025.



Fecha de enviado: 4 de marzo 2025.

De acuerdo con la información suministrada por el Operador de Aseo ATESA SAS ESP, La eficiencia de recaudo acumulada de enero a diciembre de 2024 fue del 0%, con un valor de recaudo de \$ 0, En reuniones conjuntas con el concesionario, este manifiesta que los meses de enero hasta diciembre están en proceso de revisión por la empresa recaudadora de energía AIR-E.

De igual forma se están realizando los procesos jurídicos para el cobro de los meses adeudados, en espera de compromisos de pago acordado en mesa de trabajo.

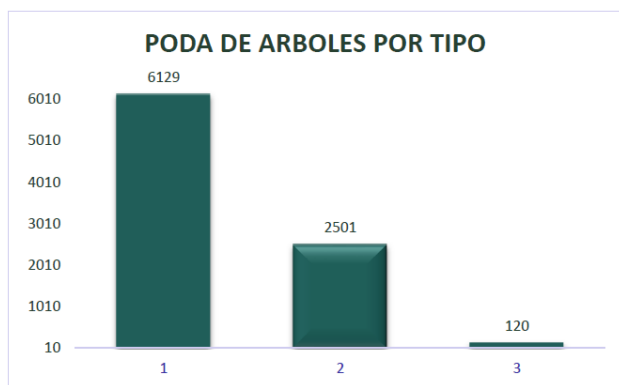
El indicador de trabajadores por usuarios durante el periodo entre enero y febrero del 2025 fue de 5.

DIRECCIÓN: ASEO Y APROVECHAMIENTO				
SERVICIO	PERIODO	TRABAJADORES	USUARIOS	USUARIOS x TRABAJADOR
SERVICIO ASEO - ATESA	ene-25	899	175.631	5
SERVICIO ASEO - ATESA	feb-25	902	175.768	5
SERVICIO ASEO - ATESA	mar-25	899	175.631	5
SERVICIO ASEO - ATESA	abr-25	902	175.768	5
SERVICIO ASEO - ATESA	may-25	899	175.631	5
SERVICIO ASEO - ATESA	jun-25	833	174.903	5
SERVICIO ASEO - ATESA	jul-25	832	176.063	5
SERVICIO ASEO - ATESA	ago-25	898	171.665	5
SERVICIO ASEO - ATESA	sep-25	897	175.746	5
SERVICIO ASEO - ATESA	oct-25	918	187.123	5
SERVICIO ASEO - ATESA	nov-25	918	187.123	5
SERVICIO ASEO - ATESA	dic-25	918	187.123	5

3.2. Aseo

Actividad de CLUS

Este servicio interviene los árboles ubicados en áreas públicas con el objetivo de dar acceso libre a los corredores viales, realizando podas de despeje y realce, controlando la obstrucción provocada por el crecimiento de dichos árboles. Los sectores intervenidos corresponden a las principales avenidas y diferentes barrios del área urbana, regidos bajo un cronograma mensual de actividades, mensualmente se intervienen los árboles de las zonas públicas de santa marta un total de 8750 árboles mensual.



TIPO DE ARBOLES SEGÚN SU ALTURA

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

PODA DE ÁRBOLES

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO
1	5890
2	2707
3	72
2	81
Total general	8750



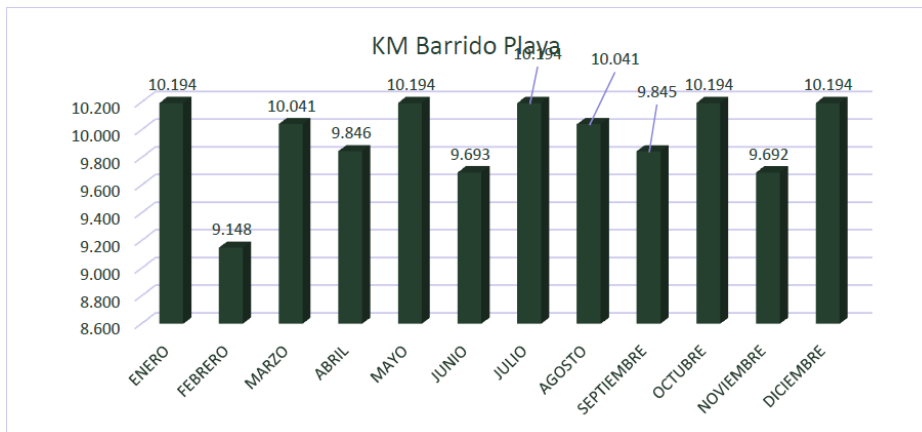
CORTE DE CÉSPED

Actividad de corte de césped actualmente se realiza esta actividad en zonas verdes publica como glorietas, rotondas. Con un total de 186.465 m², mensuales identificados en el plan operativo de esta actividad. Esta actividad comprende el retiro preliminar de los residuos gruesos que interfieren en el corte del césped, la acumulación y cargue del material cortado y el traslado del mismo hasta los sitios asignados para disposición final, en todas las áreas verdes públicas del Distrito, ubicadas en: separadores viales, incluyendo en estos además de las vías de tránsito automotor, las vías peatonales, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, zonas verdes de andenes que sean considerados vía pública y concordancia con lo estipulado en la ficha diez (10) del PLAN DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- PGIRS. La prestación de este servicio y mediante el Decreto 1077 del 2015, se reglamenta como parte del sistema de prestación de servicios de aseo que debe ejercer el ente administrativo.

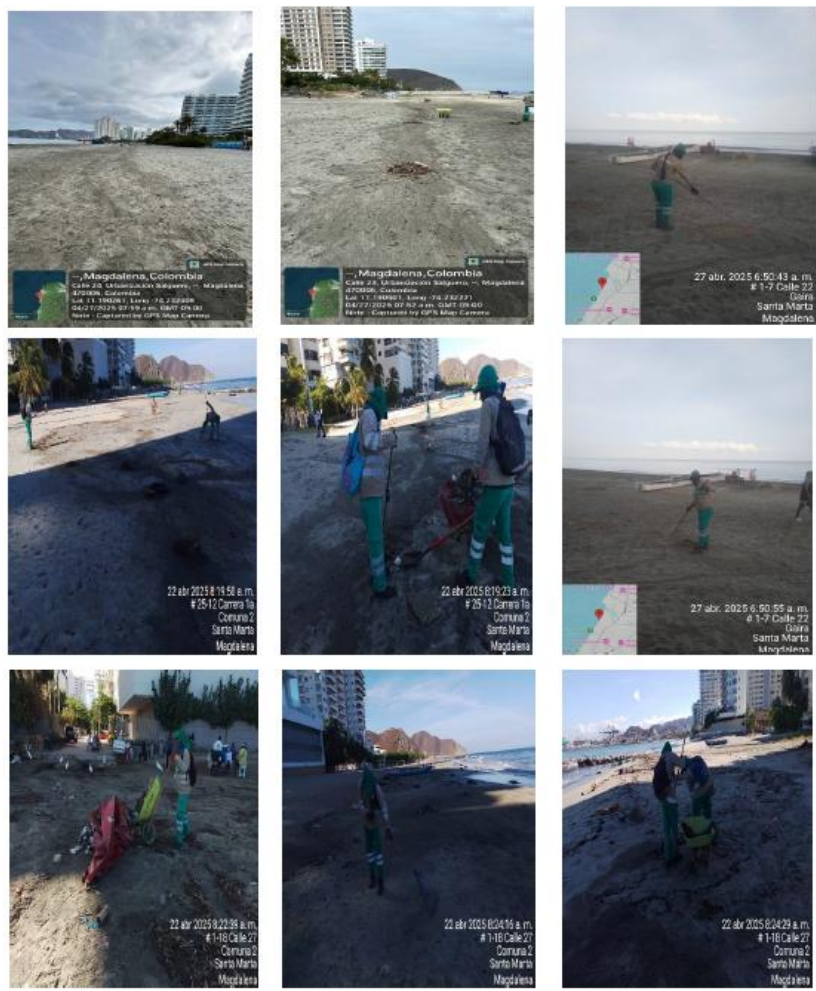


BARRIDO DE PLAYAS

Este servicio se presta en las principales playas de Santa Marta (El Rodadero, Pozos Colorados, el Aeropuerto, Playa Salguero, Parque Acuático, Playa del Batallón y Camellón), de manera manual y mecánica. Los operarios que realizan la labor están totalmente capacitados en el manejo adecuado de las herramientas necesarias para llevarla a cabo. Para el 2025, el alcance en kilometraje de barrido de playas realizado fue: 119.276 km







ACTIVIDAD DE UBICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CASTILLAS Y RECIPOSTES.

Mensualmente se realiza mantenimiento a 1683 canastillas en la ciudad, el prestado cuenta con una cuadrilla diaria para dicha actividad. Los residuos producidos por los transeúntes regularmente son depositados en las vías o áreas públicas del Distrito, por lo tanto, la instalación de cestas se ha convertido en una actividad importante y necesaria para dar almacenamiento exclusivo a los residuos generados por los mismos, a su

vez, se hace necesario realizar mantenimiento a un total de 1.683 cestas ubicadas en distintos sectores de la ciudad. Por ello, contamos con un personal idóneo para el lavado, desinfección, reparación o desinstalación, esta actividad se realiza según lo estipulado en la ficha once (11) del PLAN DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA-PGIRS y el decreto 1077 de 2015 m2c variable.

MES	Mtto de Cestas
ENERO	1.683
FEBRERO	1.683
MARZO	1.683
ABRIL	1.683
MAYO	1.683
JUNIO	1.683
JULIO	1.683
AGOSTO	1.683
SEPTIEMBRE	1.683
OCTUBRE	1.683
NOVIEMBRE	1.683
DICIEMBRE	1.683
TOTAL	20.196

ACTIVIDAD DE LAVADO DE PUENTES

Es la actividad de remoción de residuos sólidos mediante el empleo de agua a presión, el objetivo es mantener limpias y aseadas las áreas públicas del distrito de Santa Marta de forma que no afecte el equilibrio paisajístico del sector, procurando conservar un ambiente sano. Esta actividad se realiza según lo estipulado en la ficha nueve (9) del PLAN DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- PGIRS y el decreto 1077 de 2015, a continuación, se observan los sectores que fueron objeto de lavado durante el mes de DICIEMBRE, con área total de 1.058, m²: ni sábado ni domingo festivo.

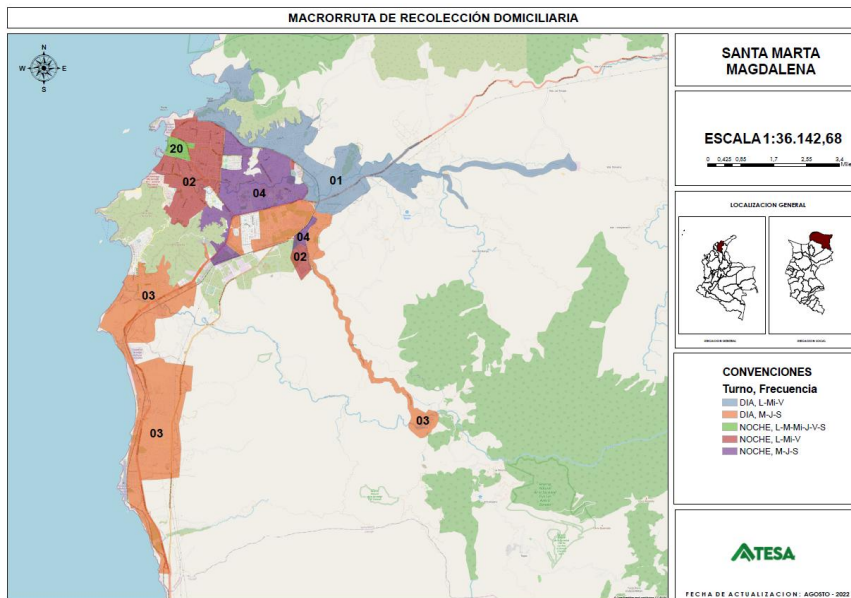
MES	Lavado de Puentes
ENERO	1.308
FEBRERO	1.188
MARZO	1.191
ABRIL	1.142
MAYO	1.148
JUNIO	1.148
JULIO	1.279
AGOSTO	1.188
SEPTIEMBRE	1.191
OCTUBRE	1.142
NOVIEMBRE	1.148
DICIEMBRE	1.058
TOTAL	14.131

ACTIVIDAD DE DISPOSICIÓN FINAL

La ESSMAR por medio del área de aseo y aprovechamiento realiza supervisión a las actividades de la disposición final de residuos en el relleno sanitario palangana actividades que el prestado debe de realizar para que el sitio de disposición fina tenga el manejo y las condiciones ambientales adecuada

La ESSMAR realiza inspección semanal en el relleno sanitario.

- Revisar permisos y autorizaciones, Licencia ambiental, Permiso de Emisiones y Vertimientos, Permiso de Uso de Recursos Naturales,
- Compactación y cubierta.
- Monitoreo de la estabilidad estructural.
- Manejo de lixiviados.
- Control de gases del relleno.
- Control de olores y vectores.
- Limpieza de drenes y sumideros.
- Seguridad y cumplimiento normativo.
- Monitoreo Ambiental
- Inspección General de la Piscina de Lixiviados
- Sistema de Bombeo y Tratamiento
- Inspección de las Condiciones de las Vías
- Revisar Planes de Manejo
- Inspección General de la Báscula.
- Inspección y Supervisión de la Maquinaria



ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN

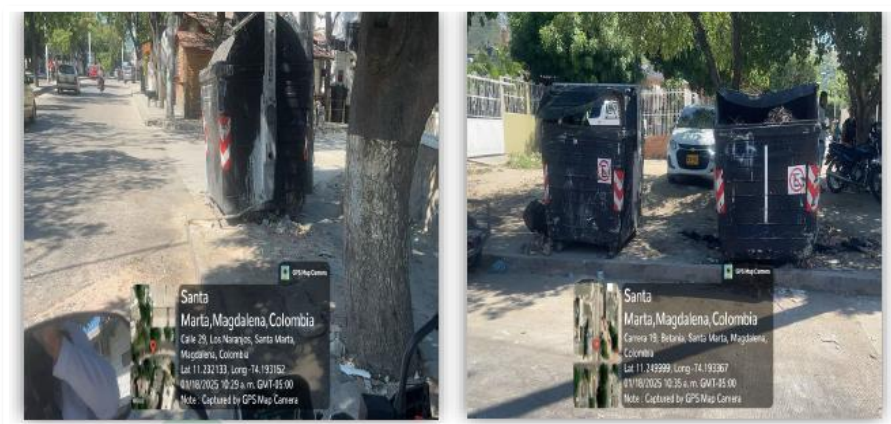
Con 73 micro rutas que cubren un aproximado de 311 barrios en el perímetro urbano, Los informes reportados por los supervisores en campo de la ESSMAR, quejas de usuarios y notas de prensa con referencia a la problemática que se evidenciaba de forma diaria y continua con la operación del servicio de aseo, los continuos incumplimientos en las

frecuencias horarias del Plan Operativo, también a la falta de disponibilidad de vehículos compactadores, como evidencian los reportes de despachos de rutas de recolección.

En la vigencia 2025 se han reportado al prestado 104 presuntos incumplimiento y observaciones al prestador con relación al cumplimiento de la prestación del servicio de aseo

En la operación de recolección en lo transcurrido del 2025, se presentaron presuntos incumplimientos con la frecuencia de recolección estos fueron oficiados por la dirección de aseo de la ESSMAR ESP, donde a su vez se está llevando un proceso de sanción y multa.

OPERACIÓN 2025





INFORME DE GESTIÓN 2025



28 feb 2025 1:28:04 a. m.
13-26 Avenida Del Ferrocarril
Comuna 2
Santa Marta
Magdalena
Altitud: 21.36m
Velocidad: 0.0km/h



28 feb 2025 1:30:48 a. m.
8C-05 Calle 14
Mercado
Santa Marta
Magdalena
Altitud: 12.6m
Velocidad: 0.0km/h



28 feb 2025 12:21:28 a. m.
15-23 Calle 59
Comuna 2
Santa Marta
Magdalena
Altitud: 23.1m
Velocidad: 0.0km/h





INFORME DE GESTIÓN 2025

SERVICIO	PERIODO	CONTINUIDAD RECOLECCIÓN (ICTRI)	CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA (ICTBLI)
SERVICIO ASEO - ATESA	ene-25	100%	98%
SERVICIO ASEO - ATESA	feb-25	100%	98%
SERVICIO ASEO - ATESA	mar-25	90%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	abr-25	90%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	may-25	90%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	jun-25	90%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	jul-25	90%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	ago-25	90%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	sep-25	90%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	oct-25	85%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	nov-25	80%	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	dic-25	99%	100%

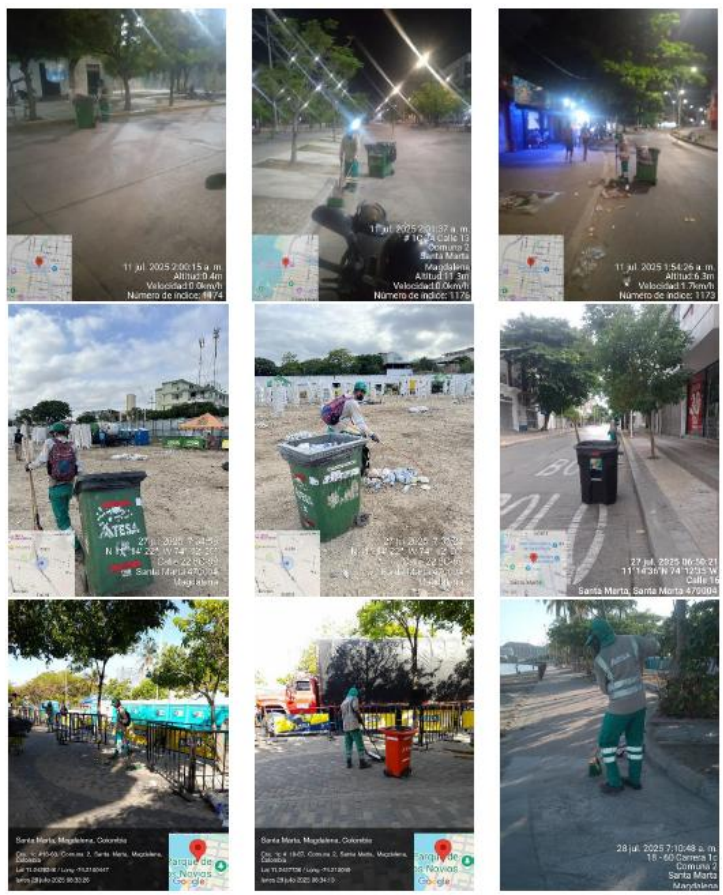
SERVICIO	PERIODO	HOGARES DISTRITO *	SUSCRIPTORES	INDICADOR DE COBERTURA
SERVICIO ASEO - ATESA	ene-25	174.903	174.903	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	feb-25	176.063	176.063	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	mar-25	171.665	171.665	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	abr-25	175.746	175.746	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	may-25	187.123	187.123	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	jun-25	187.123	187.123	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	jul-25	187.123	187.123	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	ago-25	187.123	187.123	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	sep-25	187.123	187.123	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	oct-25	187.123	187.123	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	nov-25	187.123	187.123	100%
SERVICIO ASEO - ATESA	dic-25	187.123	187.123	100%

ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS PÚBLICAS

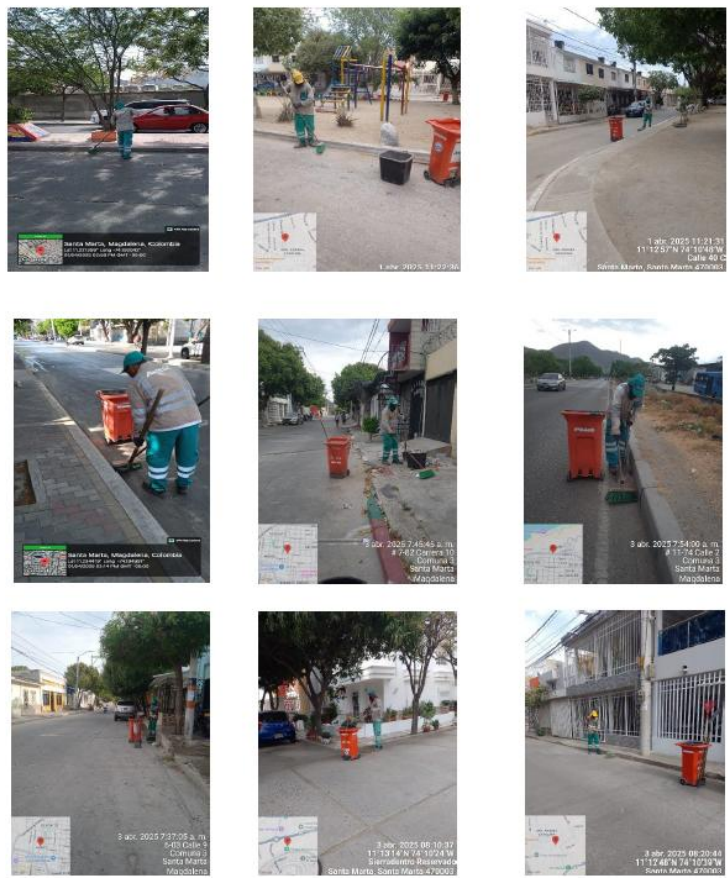
Con el aumento de kilometraje establecido en el PGIRS la cobertura de esta actividad en la ciudad llegó a 93 mil kilómetros de barrido mensuales. Para la vigencia del 2025 se realizó la limpieza de residuos varios generados por la actividad ciudadana habitual, cada operario con la ayuda de una serie de herramientas limpia las aceras, bordillos, áreas peatonales, parques y plazas de los distintos sectores de la ciudad incluidos en el plan

operativo. El barrido se efectúa por medio de cepillos grandes, siendo la principal herramienta de trabajo, junto al recogedor, carrito paplero y bolsas. Todos los operarios cuentan con los Equipos de Protección Personal adecuados para el desempeño y disminución de riesgo en su trabajo.

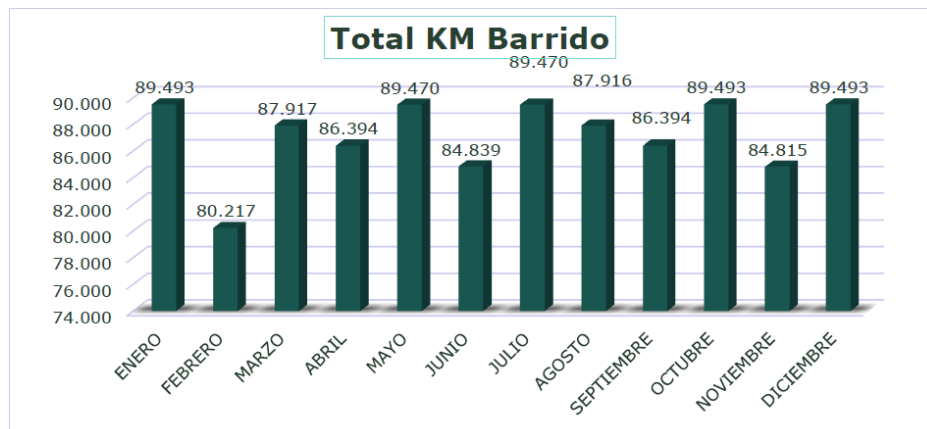




INFORME DE GESTIÓN 2025



INFORME DE GESTIÓN 2025



DISPOSICIÓN FINAL

Para la vigencia 2025 la operación de recolección dispuso en el relleno sanitario palangana 203.913 toneladas de residuos divididas por los servicios que presenta la siguiente tabla.



PERIODO	GRANDES GENERADORES	RECOLECCION DE BARRIDO	RECOLECCION ESPECIAL	RECOLECCION DOMICILIARIA	RECOLECCION LIMPIEZA URBANA	RECOLECCION CCL	TOTAL GENERAL
ENERO	2.140	959	2.869	9.601	288	2.750	18.607
FEBRERO	1.623	1.090	2.050	8.192	315	2.247	15.517
MARZO	1.796	1.052	2.047	8.928	118	2.616	16.557
ABRIL	1.706	1.045	1.788	8.852	446	2.471	16.307
MAYO	1.757	1.227	2.406	9.153	110	2.596	17.249
JUNIO	1.638	940	2.331	8.473	182	2.304	15.867
JULIO	1.813	1.083	1.955	9.402	103	2.592	16.947
AGOSTO	1.955	1.285	5.400	9.038	255	2.296	20.228
SEPTIEMBRE	1.892	992	1.954	8.704	130	2.335	16.007
OCTUBRE	2.123	1.234	2.341	9.142	182	2.509	17.530
NOVIEMBRE	1.905	979	1.572	8.333	194	2.185	15.167
DICIEMBRE	2.111	1.278	2.119	9.656	180	2.585	17.930
TOTAL	22.459	13.163	28.831	107.472	2.502	29.486	203.913

3.3. Actividades complementarias

Somos una unidad de negocios que hace parte de las áreas misionales de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P. encargada de las actividades conexas a la prestación de los servicios de aseo, cuyo principal objetivo es ofrecer servicios complementarios de calidad. En la actualidad nuestro modelo de negocio se desarrolla en 3 líneas de servicios complementarios todas pensadas y estructuradas bajo el concepto de economía circular.

Ilustración 1 Servicios complementarios



Fuente: Elaboración propia.

Estos han sido los avances para la vigencia 2025:

GESTION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

- **PRIMER SEMESTRE DE 2025**

Durante los meses de enero a abril de 2025, se evidencian avances relevantes asociados a la llegada de una nueva dirección, orientados a fortalecer la gestión del portafolio de servicios. En este periodo se definieron indicadores de desempeño enfocados en la optimización de recursos, el cuidado del parque automotor, la diversificación de líneas de negocio y el fortalecimiento financiero de la Dirección.

Se adelantaron ajustes al procedimiento de ventas, con el fin de corregir fallas de control identificadas y mejorar la eficiencia del proceso comercial. Asimismo, se realizó una depuración de facturas anuladas o no pagadas, lo cual permitió corregir distorsiones en la percepción de cartera pendiente y mejorar la transparencia en la facturación.

Durante los meses de marzo y abril, se dio continuidad a las estrategias definidas, consolidando una tendencia de estabilidad comercial. En este mismo periodo se evaluó la posibilidad de realizar ajustes a los precios del portafolio, con el objetivo de hacer los servicios más competitivos, garantizando simultáneamente la sostenibilidad de la operación.

- **SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

A partir del bimestre julio–agosto, el portafolio de servicios enfrentó dificultades operativas y administrativas significativas derivadas de la terminación anticipada del Contrato 015 de 2024, cuyo objeto era la prestación del servicio de recepción y disposición final de residuos de construcción y demolición (RCD).

La Subgerencia de Operaciones y Otros Servicios, en su rol de supervisión contractual, realizó las comunicaciones formales correspondientes al contratista por incumplimientos relacionados con pólizas y garantías, y trasladó el trámite a la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación para el desarrollo del procedimiento legal de terminación. A la fecha de los informes, el proceso continuaba en trámite jurídico.

La falta de un sitio autorizado para la disposición final de RCD limitó de manera significativa la comercialización de este servicio, afectando los ingresos proyectados, la utilización de maquinaria y la adecuada gestión ambiental de los residuos generados tanto por el portafolio como por los apoyos operativos prestados a otras áreas de la empresa.

Durante los periodos septiembre–octubre y noviembre–diciembre, esta situación persistió, manteniendo restringida la normalización del portafolio y la reactivación plena de los servicios asociados a RCD.

Adicionalmente, en el mes de noviembre de 2025, en el marco del proceso de modificación contractual, la supervisión del Contrato N.º 015 de 2024 requirió formalmente al contratista la modificación y/o actualización de las pólizas y garantías, tras una revisión jurídica que evidenció falencias en las vigencias de los amparos, lapsos sin cobertura y errores en la identificación del asegurado. El contratista allegó las pólizas ajustadas el 11 de noviembre de 2025, las cuales fueron remitidas a la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y de Contratación y aprobadas el 12 de noviembre de 2025. Finalmente, el contrato culminó su ejecución el 31 de diciembre de 2025, fecha establecida para su fenecimiento.

FACTURACION Y RECAUDO

Mes	Meta (\$)	Recaudo (\$)	% Cumplimiento
Enero	30.000.000	15.809.000	53%
Febrero	35.000.000	23.862.000	68%
Marzo	40.000.000	17.958.000	45%
Abril	45.000.000	18.040.000	40%
Mayo	50.000.000	14.464.800	29%
Junio	55.000.000	12.858.420	23%
Julio	60.000.000	17.982.600	30%
Agosto	65.000.000	9.600.560	15%
Septiembre	70.000.000	14.883.000	21%
Octubre	75.000.000	15.498.000	21%
Noviembre	80.000.000	10.455.000	13%
Diciembre	85.000.000	23.384.760	27,7%

Es importante tener en cuenta y como se mencionaba anteriormente, que durante la vigencia del 2025, hemos presentado inconvenientes en la prestación de servicios del portafolio, que han afectado directamente el cumplimiento de las metas, con respecto a lo mencionado uno de esos inconvenientes es que desde la oficina de control interno se realizó una observación al contrato de recepción de RCD, en tanto el contratista no había cumplido con la presentación de las modificaciones de las pólizas que amparaban la modificación del contrato, este tema impacto las ventas del servicio de RCD que ofrecemos toda vez que sin lugar de disposición dicho servicio no pudo ser ofrecido a los clientes. Por lo que nuestro portafolio se concentró únicamente en ofrecer y vender servicios de material vegetal.

Otro inconveniente ajeno a nuestra área es el tema de los daños correctivos que han sufrido el minicargador, carro tanque y retrocargador, los cuales han estado por fuera de servicio más de 2 meses, mientras que el taller realizaba las reparaciones.

COMPORTAMIENTO DEL RECAUDO:

El recaudo presentó una tendencia fluctuante, con valores que oscilaron entre \$9.600.560,00 (agosto) y \$23.862.000 (febrero).

El mes con mejor desempeño fue febrero, con un recaudo de \$23.862.000, alcanzando un 15% de la meta.

El menor recaudo se evidenció en agosto, con \$9.600.560,00, representando solo un 23% de cumplimiento frente a la meta.

Comparando las ventas del portafolio en el primer semestre del 2024, tenemos que el portafolio creció en ventas para este 2025 un 280%. Lo que traduce una mejora significativa en la gestión y liderazgo del área.

En septiembre se observó una leve recuperación (21%), aunque aún muy por debajo de la meta proyectada. El mayor nivel de cumplimiento se alcanzó en febrero (68%), seguido de enero (53%), evidenciando un inicio de año con mejor comportamiento en la recuperación de ingresos.

Este comportamiento obedece principalmente a factores operativos y a la limitada disponibilidad de equipos en óptimas condiciones, situación que ha afectado la capacidad de atención de servicios externos y, por ende, el ingreso proyectado. Así mismo para los meses de octubre, noviembre y diciembre es probable se bajó el recaudo toda vez que por orden del Agente Especial se suspendió el servicio de RCD, hasta tanto el área jurídica no hiciera una revisión de las pólizas presentadas por el contratista, situación que genero traumatismo toda vez que no pudimos prestar este tipo de servicio, mientras se logró a finales del mes de noviembre resolver este tema jurídico del contrato 015 de 2024.

CUMPLIMIENTO DE LA META:

Durante los diez meses analizados, aunque ningún mes logró alcanzar la meta de recaudo proyectada por el anterior Subgerente sin ningún sustento técnico y rigurosidad del mercado, se evidencia una significativa mejora con relación a las ventas del portafolio efectuadas para este mismo periodo en la vigencia anterior.

El porcentaje de cumplimiento tuvo la siguiente tendencia: inició con 53% en enero, alcanzó un pico de 68% en febrero, pero posteriormente decreció hasta mínimos de 23% en junio.

En julio, a pesar de un ligero repunte en el recaudo (\$17.982.600), el cumplimiento solo llegó al 30% de la meta mensual de \$60.000.000.

BRECHA ENTRE META Y RECAUDO:

La diferencia entre lo esperado y lo recaudado es significativa. Por ejemplo, en marzo se esperaba \$40.000.000 y solo se recaudaron \$17.958.000 (45% de cumplimiento).

Esta brecha tiende a ampliarse a medida que avanza el año, dado que las metas proyectadas son crecientes mes a mes, mientras que el recaudo se mantiene en niveles estables, sin mostrar una tendencia de crecimiento proporcional. Es de anotar que estas metas no fueron proyectadas por el suscrito, toda vez que inicié funciones en el cargo el día 13 de enero de 2025, fecha en la cual encontré todas estas metas ya conciliadas e implementadas por el anterior subgerente que reemplazó. Denoto que estas metas de ventas proyectadas carecen de sustento técnico o rigurosidad en su consolidación.

En conclusión, si bien los niveles de recaudo actuales reflejan un incumplimiento frente a las metas establecidas, desde nuestra área, venimos trabajando de manera decidida en estrategias orientadas a incrementar las ventas, fortaleciendo la gestión comercial y optimizando los procesos operativos. Así mismo, proyectamos la ampliación y diversificación de los servicios, lo cual nos permitirá no solo atender una mayor demanda, sino también generar nuevas oportunidades de negocio que contribuyan a la sostenibilidad financiera y al posicionamiento de la empresa en la prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de RCD.

GESTIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Durante el año 2025 se presentaron inconvenientes en la expedición de la facturación electrónica, derivados del cambio de proveedor tecnológico. Esta situación afectó temporalmente la formalización de los servicios y el registro de ingresos.

Como respuesta, se adelantaron acciones conjuntas con la Subgerencia de Gestión Comercial y la Dirección Financiera, orientadas a la creación de usuarios, capacitación del personal y actualización de facturas pendientes. Con el acompañamiento del nuevo proveedor tecnológico Arquitesoft, se logró normalizar el proceso de facturación electrónica hacia el segundo semestre del año. No obstante, el impacto positivo de esta normalización se mantuvo limitado debido a las restricciones vigentes sobre la

comercialización de los servicios de RCD y la aprobación de precios del portafolio.

PLAN DE MANTENIMIENTO.

Actualmente, la Dirección de Actividades Complementarias y Servicios No Regulados tiene a su cargo el siguiente parque automotor:


N°	Tipo	Marca	Serie	Placa
1	Retroexcavadora Cargadora	JCB	3CX	N/A
2	Motoniveladora	Case	845 B	N/A
3	Minicargador	Case	SR 220	N/A
4	Minicargador	John Deere	326 E	N/A
5	Volqueta Doble Troque	Internationa l	N/A	OQE 786
6	Volqueta Doble Troque	Chevrolet	FVZ	OQE 810
7	Volqueta Doble Troque	Chevrolet	FVZ	OQE 812
8	Volqueta Sencilla	Internationa l	N/A	OQE 787
9	Volqueta Sencilla	Chevrolet	FVR	OQE 811
10	Carro Tanque Capacidad 12.000 Lts	Chevrolet	FVR	OQE 813

Durante la vigencia 2025, la Dirección tuvo a su cargo un parque automotor conformado por maquinaria pesada, volquetas, minicargadores, motoniveladora, retroexcavadora y carrotanque. A lo largo del año se ejecutaron actividades de mantenimiento preventivo y correctivo que permitieron mantener una parte significativa de los equipos en estado operativo.

Sin embargo, los informes evidencian un deterioro progresivo de varios activos, asociado a la antigüedad de los equipos, la corrosión estructural, fallas mecánicas recurrentes y eventos de siniestro. En particular, se resalta la inoperatividad de la retroexcavadora JCB 3CX y de uno de los minicargadores, lo cual limitó la capacidad de respuesta operativa de la Dirección.

El estado del parque automotor representó un factor crítico para la planeación operativa y la continuidad de los servicios, requiriendo intervenciones prioritarias de reparación o renovación.

APOYO A OTRAS ÁREAS DE LA ESSMAR



Durante toda la vigencia 2025, la Dirección de Actividades Complementarias brindó apoyo operativo permanente a distintas dependencias de ESSMAR, contando con un equipo aproximado de 11 conductores.

Los apoyos incluyeron, entre otros:

- Apoyo de conducción a la Subgerencia de Operación de Otros Servicios.
- Apoyo a la Dirección de Acueducto y Alcantarillado (furgones, excavaciones, traslado de materiales).
- Apoyo al área de laboratorio para toma de muestras.
- Intervenciones en adecuación de vías, recolección y traslado de material, atención de emergencias invernales y oxigenación de playas.

Estas actividades fueron registradas de manera detallada en los informes bimensuales, evidenciando una alta demanda operativa y el uso intensivo del parque automotor.



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

ESSMAR E.S.P.

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

4.1. Certificación ISO 9001

Como compromiso con mejora continua y excelencia operativa, se emprendió un proceso de certificación del sistema de gestión de calidad, de acuerdo con los estándares internacionales establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Para tal efecto, la ESSMAR E.S.P. firmó un contrato de prestación de servicios con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), una entidad de reconocida trayectoria y autoridad en el campo de la certificación de sistemas de gestión en el país. Este acuerdo sienta las bases para el desarrollo de un proceso integral que incluye la evaluación, auditoría y, en última instancia, la emisión del certificado correspondiente, lo que permitirá a la ESSMAR E.S.P. fortalecer su estructura interna, optimizar la prestación de sus servicios y mejorar la satisfacción de sus usuarios.

La decisión de iniciar el proceso de certificación ISO 9001:2015 está fundamentada en una serie de argumentos estratégicos y operacionales que buscan generar un impacto positivo y duradero en la gestión de ESSMAR E.S.P. y en la calidad de vida de los samarios.

- **Mejora la eficiencia y la eficacia operativa:** La aplicación de los principios de gestión de calidad, como el enfoque a procesos, permitirá a ESSMAR E.S.P. identificar y eliminar ineficiencias, estandarizar procedimientos y optimizar la asignación de recursos. Este enfoque sistemático reducirá los riesgos de errores y no conformidades, mejorando la calidad y la continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público.
- **Fortalecimiento de la confianza y la credibilidad:** Al obtener una certificación internacionalmente reconocida como la ISO 9001:2015, ESSMAR E.S.P. proyectará una imagen de seriedad, transparencia y compromiso con los más altos estándares de gestión. Este logro fortalecerá la relación con los usuarios, las autoridades de supervisión y control, y otros grupos de interés, consolidando la legitimidad de la empresa en el ámbito distrital.

- **Orientación hacia la satisfacción del cliente:** La norma ISO 9001:2015 pone un énfasis especial en la comprensión y satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Mediante la implementación del sistema de gestión, la ESSMAR E.S.P. establecerá mecanismos más efectivos para escuchar a los usuarios, gestionar sus quejas y reclamos, y mejorar continuamente la experiencia de servicio. Esto conducirá a una mayor satisfacción y fidelización de la comunidad.
- **Promoción de la cultura de la mejora continua:** La norma exige un ciclo constante de planificación, ejecución, verificación y actuación (PHVA), lo que fomenta una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la innovación. Esto implica que la empresa no solo alcanzará un nivel de calidad superior, sino que también estará mejor equipada para adaptarse a los cambios y retos futuros, garantizando su sostenibilidad a largo plazo.
- **Alineación con la planeación estratégica:** La certificación ISO 9001:2015 no es un objetivo aislado, sino un componente clave de la estrategia a largo plazo de ESSMAR E.S.P. La implementación del sistema de gestión de calidad está directamente relacionada con el cumplimiento de los planes de acción y las directrices institucionales, asegurando que el quehacer diario de la empresa esté alineado con sus metas estratégicas y su misión de servicio público.

Objetivo de la auditoria: Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad (SIGES) de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.) con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2015, evaluando su implementación, mantenimiento y eficacia en los procesos definidos en el alcance.

Objetivos Específicos de la auditoria:

Validar el alcance y la documentación: Confirmar que la documentación del SGC de la ESSMAR E.S.P. y la definición del alcance para la certificación (Aseo, Gestión de Capital Humano, Gestión Contractual, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, Gestión TIC) cumplen con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Determinar la conformidad del SGC: Evaluar, mediante la revisión de la evidencia objetiva, el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma

en la implementación de los procesos auditados, identificando las no conformidades, fortalezas y oportunidades de mejora.

Verificar la eficacia del SGC: Constatar que el SGC de la ESSMAR E.S.P. es capaz de alcanzar los resultados previstos, incluyendo la satisfacción de los requisitos del cliente, la mejora continua y la consecución de los objetivos de calidad de la entidad.

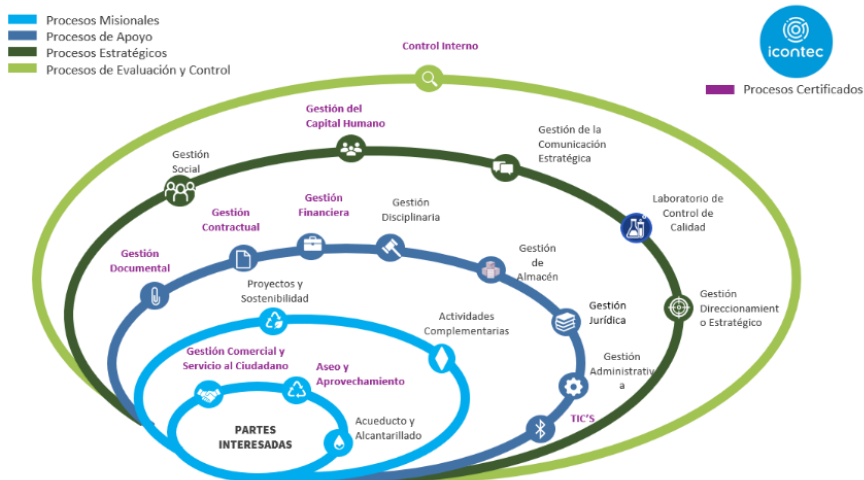
Evaluar la competencia del personal: Confirmar que el personal de la ESSMAR E.S.P. involucrado en los procesos del SGC posee la competencia necesaria para ejecutar sus funciones de manera eficaz y en conformidad con los requisitos del sistema.

Recomendar la certificación: Concluir, con base en los hallazgos de la auditoría, si el SGC de la ESSMAR E.S.P. está listo para recibir la certificación bajo la norma ISO 9001:2015.

Alcance de la auditoría

La auditoría se centró en la evaluación de los siguientes procesos estratégicos y de apoyo de la ESSMAR E.S.P.

- *Proceso de Aseo*
- *Proceso de Gestión de Capital Humano*
- *Proceso de Gestión Contractual*
- *Proceso de Gestión Documental*
- *Proceso de Gestión Financiera*
- *Proceso de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano*
- *Proceso de Gestión TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)*



METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA

El proceso de auditoría por ICONTEC se llevó a cabo siguiendo las directrices de la norma ISO 19011 para la auditoría de sistemas de gestión, y se desarrolló en las siguientes etapas:

- **Presentación del Plan de Auditoría:** El equipo auditor se reunió con los líderes de proceso de la ESSMAR E.S.P. para socializar el plan de auditoría, incluyendo el alcance, los criterios, la agenda y las metodologías a emplear. Esto aseguró una comprensión clara del proceso y la alineación de expectativas con la alta dirección y los responsables de cada área.
- **Abordaje de Revisión a Cada Proceso:** Se procedió a la revisión sistemática de la documentación, registros e indicadores de cada uno de los procesos previamente definidos en el alcance. Se realizaron entrevistas con el personal clave para corroborar la comprensión y aplicación de los procedimientos establecidos, así como para evaluar la eficacia de los controles implementados.
- **Visita y Recorrido In Situ:** Se realizaron recorridos por las instalaciones de la ESSMAR E.S.P. para la observación directa de la ejecución de las actividades en los procesos de [mencionar algunos procesos, por ejemplo: Aseo, Mantenimiento y Atención al Ciudadano]. Esta visita permitió al equipo auditor validar la evidencia documental y la información obtenida en las entrevistas con las prácticas operativas en el terreno.

- **Generación de Conclusiones:** Con base en la recopilación y análisis de la evidencia objetiva, el equipo auditor llevó a cabo una reunión de cierre para presentar los hallazgos a la alta dirección y los líderes de proceso, incluyendo las no conformidades detectadas, las fortalezas observadas y las conclusiones generales de la auditoría.

CONCLUSIONES DEL PROCESO

Tras una revisión exhaustiva y la recolección de evidencia objetiva, el equipo auditor de ICONTEC identificó los siguientes hallazgos:

- **No Conformidades Menores:** Se levantaron cuatro (4) no conformidades menores. Estas corresponden a incumplimientos puntuales o a desviaciones menores de los requisitos de la norma, que no comprometen la capacidad global del sistema para lograr los resultados esperados. Las no conformidades menores serán detalladas en el anexo de este informe, indicando el requisito de la norma incumplido y la evidencia que lo sustenta. Esas no conformidades son las siguientes:
 - a. *La organización no se asegura de realizar los cambios de manera planificada y sistémica y que pueda afectar el sistema de gestión*
 - b. *La entidad no planifica, implementa y controla los procesos de gestión del mantenimiento de los equipos que son necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el aseguramiento de la calidad de los productos o servicios*
 - c. *La organización no se asegura de analizar y evaluar los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición*
 - d. *La entidad no se asegura de analizar las entradas de la revisión por la dirección para asegurarse de la eficacia del sistema de gestión y su dirección estratégica.*
- **Fortalezas Destacadas:** El equipo auditor resalta el compromiso de la alta dirección y los responsables de proceso, la adecuada documentación de los procedimientos y el avance en la implementación de una cultura de calidad. En particular, se observó un manejo sólido de los procesos y cumplimiento normativo.
- **Oportunidades de Mejora:** Durante la auditoría, se identificaron aspectos susceptibles de mejora que, si se abordan, potenciarán mejorar la eficacia del SIG.

Considerando los resultados obtenidos, el equipo auditor concluye que el Sistema de Gestión de Calidad de la ESSMAR E.S.P., en el alcance auditado, demuestra un alto nivel de madurez y conformidad con la norma ISO

9001:2015. Las no conformidades menores identificadas son de carácter subsanable y no representan un impedimento para la certificación.

Por consiguiente, durante el mes de noviembre ICONTEC emite una recomendación favorable para la entrega de la certificación ISO 9001:2015 a la ESSMAR E.S.P., lo que reconoce el esfuerzo y el compromiso de la entidad con la calidad y el mejoramiento continuo de sus servicios públicos.



Registro No. 1. Socialización lineamientos estratégicos



Registro No. 2. Socialización lineamientos estratégicos

DICIEMBRE

Durante el mes de diciembre se hizo entrega oficial de la certificación por parte de ICONTEC de cuatro procesos, entre ellos el servicio de Aseo y gestión comercial y servicio al ciudadano en la ISO 9001:2015 de ICONTEC representa el esfuerzo, la disciplina y el compromiso diario de cada

persona que hace parte de la Empresa, porque detrás de cada proceso hay vocación de servicio y trabajo en equipo.



4.2. Aprobación de misión y la visión

Durante el mes de noviembre se aprobó la misión y visión mediante la resolución 0706 del 221 de noviembre de 2025.

RESOLUCIÓN No. 0706

(21 NOV 2025)

"Por medio de la cual se aprueba, adopta y ordena la socialización de la Misión, Visión y Valores Corporativos Institucionales de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P."

El Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR ESP, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial de las contenidas en el artículo séptimo de la Resolución No. SSPD - 20211000720935 del 22 de noviembre de 2021 y la Circular Externa N° 20161000000034 de 14 de junio de 2016, emanadas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el artículo 28 del Decreto 111 de 1996 y de las facultades contempladas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010, los lineamientos básicos de gestión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, así como en los artículos sexto y séptimo del Decreto Distrital No. 282 del 2016 y,

CONSIDERANDO:

Que la Administración Distrital, mediante Decreto 282 del 18 de noviembre de 2016, modificó la denominación de la antigua Empresa de Servicios Públicos de Aseo – ESPA, para dar paso a la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., ampliando su alcance funcional para la prestación, administración y gestión de los servicios públicos de Aseo, Acueducto, Alcantarillado y Alumbrado Público, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.

Que mediante Resolución N° SSPD-20211000720935 del 22 de noviembre de 2021, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SUPERSERVICIOS ordenó la toma de posesión de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P., por encontrar configuradas las causales de los numerales 59.1 y 59.7 del artículo 59 de la ley 142 de 1994.

Que de conformidad con el artículo 291 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, aplicable por remisión del artículo 121 de la ley 142 de 1994, corresponde al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de agentes especiales para las empresas de servicios públicos en toma de posesión: Que, en virtud de dicha facultad, se procedió a la designación de un nuevo Agente Especial para la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.

Que a través de la Resolución N° SSPD-20251000367975 del 15 de agosto de 2025, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó al señor EDWIN ANTONIO PARADA CABRERA como Agente Especial de la ESSMAR E.S.P., con las facultades necesarias para adelantar todas las actuaciones administrativas y de gestión orientadas a garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos a cargo de la entidad.

MISIÓN
"Mejoramos la calidad de vida en Santa Marta, mediante la gestión eficiente de los servicios públicos con responsabilidad, honestidad y transparencia, de manera sostenible para todos."

VISIÓN
"Ser líderes en la transformación de los servicios públicos, garantizando la sostenibilidad y eficiencia operativa, contribuyendo al bienestar social en Santa Marta."

4.3. Plan de emergencia y contingencia

El Plan de Emergencia y Contingencia de la Empresa De Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – Essmar ESP (PEC Essmar ESP) define las alternativas de prestación del servicio en situaciones de emergencia, en el cual se busca fortalecer la capacidad de respuesta de la empresa ante la ocurrencia de cualquier evento que pueda afectar negativamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Santa Marta.

Durante el mes de agosto de 2025, fue necesario activar el Comité de Emergencia y Contingencia debido a los efectos ocasionados por las fuertes lluvias que afectaron significativamente la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado. El Distrito de Santa Marta, ante la gravedad de la situación, declaró la calamidad pública mediante el Decreto No. 280 del 5 de agosto de 2025.

Al asumir la dirección de la Empresa el 15 de agosto, se diagnosticó que ESSMAR E.S.P. no contaba con contratos vigentes que permitieran mitigar de manera oportuna la emergencia, pese a que dichos contratos debían encontrarse activos desde el inicio de la vigencia. Esta situación limitó considerablemente la capacidad de respuesta institucional frente a las distintas contingencias generadas por las precipitaciones.

A pesar de las orientaciones impartidas al equipo directivo para la elaboración de un plan de choque que priorizara la contratación operativa, las contingencias presentadas requerían acciones inmediatas. De hecho, al día siguiente de mi posesión como Agente Especial, se presentó el colapso de un tramo del colector principal de la ciudad, a la altura del Mercado Público. Ante la inexistencia de un contrato que permitiera atender la emergencia, se convocó de manera extraordinaria al Comité de Emergencia el día 17 de agosto, aprobándose el alquiler temporal de una tractobomba por un periodo de cinco (5) días, mientras se estructuraba el proyecto definitivo para la atención integral de la contingencia.

Emergencia del 17 de agosto de 2025, Colapso del colector mercado público

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

ACTA DE REUNIÓN	
FECHA: 17 de agosto de 2025	HORA: 2:00 pm
LUGAR: Gerencia	
PROCESO QUE CONVOCA: Gerencia	
TEMA	Colapso de un tramo del colector del mercado público.
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Siendo las 2:00 pm el domingo 17 de agosto de 2025, el agente especial cita a reunión al comité de emergencia y contingencia por colapso en un tramo del colector a la altura del mercado público donde se ve afectada la prestación del servicio de alcantarillado.	
La subgerente encargada de acueducto y alcantarillado Paula Cuero Marín, con el acompañamiento del director de alcantarillado Marco Toledo solicitaron que para atender la contingencia necesitan una tractobomba, durante 5 días para desarrollar el proyecto de reposición de un tramo del colector.	
Siguiendo el procedimiento del PEC se definió que la Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad realizará los diseños para proceder a la contratación directa por urgencia manifiesta, del arreglo durante los 5 días de alquiler de la tractobomba. El arreglo consiste en un tramo de alcantarillado de entre 27" y 33", una longitud de 66 metros estimada, definida entre manhole y manhole sobre la av. Ferrocarril las calles 11y 12, en el Mercado Público y una profundidad aproximada de 2,8 – 3,4 metros.	
Adicionalmente, el considerando que la adquisición del equipo de tractobomba está incluido en el PAA, se deberá avanzar rápidamente con dicha contratación. Para definir la modalidad de contratación de dicho equipo, el Agente Especial, solicitó un informe de avance y estado de la situación al Ingeniero Marco Toledo.	

Essmar atiende emergencia por colapso de colector en el Mercado Público de Santa Marta

AGOSTO 17, 2025 - 18:19



Foto: Essmar E.S.P.

IMPRIMIR/ENVIAR

IMPR. CORRE.

TAMAÑO LETRA

- SMALLER SMALL LMBH

La empresa activó plan de contingencia y trabaja en la reposición de 60 metros del sistema de alcantarillado.

La Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta (Essmar E.S.P) desplegó un plan de atención de emergencia tras el colapso del colector de alcantarillado ubicado en la avenida del Ferrocarril, en inmediaciones del Mercado Público, ocasionado por la sobrecarga del sistema a raíz de las fuertes lluvias de los últimos días.

De inmediato se activó el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), con el que se desarrollarán maniobras durante cinco días para evacuar las aguas residuales en el menor tiempo posible.

Paralelo a estas acciones, la empresa adelanta estudios y diseños para la reposición de 60 metros lineales del colector de 33 pulgadas, lo que representará la solución definitiva a la problemática.

Emergencia del 20 de agosto de 2025, emergencia emisario submarino.

La emergencia se presentó en el sector de El Boquerón, específicamente en la tubería externa ubicada al inicio del emisario submarino, la cual registró fugas significativas producto de la falta de mantenimiento preventivo y la saturación del sistema con material de arrastre ingresado a causa de las intensas lluvias. Esta situación se agravó debido a que la ciudad de Santa Marta no cuenta con un sistema de alcantarillado pluvial independiente, lo que ocasiona que las aguas lluvias sean conducidas por la red sanitaria, superando su capacidad hidráulica y generando presiones y sobrecargas que terminan afectando las estructuras del sistema de alcantarillado sanitario.



ESMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE SAN MATEO		PROCESO	Gestión del Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
		FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06
ACTA DE REUNIÓN					
FECHA: 20 de agosto de 2025		HORA: 10:20 am			
LUGAR:	Gerencia				
PROCESO QUE CONVOCA:	Comité de Emergencia – Plan de Emergencia y Contingencia PEC Emisario Submarino				
TEMA	Contingencia Emisario Submarino				
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
<p>El Agente Especial EDWIN ANTONIO PARADA CABRERA, convocó Comité de Emergencia - ACTIVACIÓN DEL PEC, para atender la contingencia ocurrida en el Emisario Submarino donde hay un rebosamiento en una de las tuberías externas (chimeneas) ubicada en el boquerón.</p> <p>Se autoriza por PEC, atender la contingencia presentada y para ello, conseguir un buzo especializado que pueda llevar a cabo las labores de inmersión, para realizar el retiro de la tapa brida del emisario, la cual se encuentra a una profundidad de 50 metros de la superficie y 420 metros de la orilla de la playa del boquerón y luego de que se realice el procedimiento, efectúe la colocación de la tapa.</p> <p>De igual forma, el agente especial, solicita que se adelante con celeridad el proceso de contratación de mantenimiento del emisario submarino, por parte del área responsable.</p> <p>Así mismo, el Agente Especial solicita a la Oficina de Control Interno, que rinda un informe a más tardar el día lunes 25 de agosto, en el que indique el estado actual de los contratos de la ESMAR E.S.P., indicando cuáles se han realizado y cuáles no, conforme al Plan Anual de Adquisiciones.</p> <p>El Agente Especial ordena remitir un nuevo informe a CORPAMAG por parte de la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado, con el fin de poner en conocimiento el estado actual del emisario submarino y el manejo de la contingencia, lo cual deberá remitirse el día de hoy 20 de agosto de 2025.</p>					

Posteriormente se citó el 22 de agosto se convoca al comité donde se extendió el plazo de alquiler de tractobomba durante 10 días mientras se surtía el contrato de obra del tramo afectado del colector:

ESMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE SAN MATEO		PROCESO	Gestión del Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
		FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06
ACTA DE REUNIÓN					
FECHA: 22 de agosto de 2025		HORA: 6:30 pm			
LUGAR:	Gerencia				
PROCESO QUE CONVOCA:	Gerencia				
TEMA	Seguimiento Colapso de tramo del colector del mercado público.				
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
<p>Siendo las 6:30 pm del viernes 22 de agosto de 2025, se realiza el seguimiento de la emergencia ocasionada por colapso del colector de mercado público.</p> <p>La Subgerente de proyectos informa que ya se encuentran los diseños y fueron entregados el día de hoy a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado para que procedan con las cotizaciones para adelantar el proceso de contratación por urgencia manifiesta, el Agente Especial recalca que es importante realizar el proceso y solicita a la subgerencia de acueducto y alcantarillado que sustente la emergencia y la necesidad de realizar la reparación por la afectación pública.</p> <p>El día de mañana sábado se vence los CINCO días aprobados del alquiler de la tractobomba en la activación del PEC el día 17 de agosto de 2025, por lo tanto, se solicita al CCEC una ampliación del plazo de los días de alquiler para minorizar la afectación, mientras que se puede realizar la contratación de las obras para la reparación del tramo. Por lo tanto, se apruebe que el alquiler se extienda por DIEZ (10) DÍAS, el día del alquiler tiene un valor de \$800.000.</p> <p>El área de comunicaciones solicita a la Subgerencia Comercial que desde el área social se realice la sensibilización con la comunidad.</p> <p>Se solicita continuar con la contratación de la compra de la tractobomba.</p>					

En el marco de la sesión del Comité de Emergencia, y conforme al procedimiento institucional vigente para la atención de contingencias, al momento de la solicitud se presentó el análisis técnico del evento — documento controlado y debidamente soportado— junto con las cotizaciones correspondientes para la contratación del servicio requerido. En este caso, la cotización más viable establecía un costo de \$800.000 COP por día de alquiler, valor que fue considerado razonable en función de la urgencia, la disponibilidad del equipo y las condiciones del mercado.



Activación de protocolos de actuación 01 de septiembre de 2025.

Ante las diferentes contingencias registradas en acueducto y alcantarillado se convoca al comité para evaluar alternativas que conlleven a restablecer los servicios citados en varios sectores de la ciudad, lo cuales por las lluvias por la temporada de huracanas han generado intermitencia en la prestación de los servicios y debemos prepararnos para la temporada de lluvias prolongadas durante los meses siguientes.

ESMARESP SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PROCESO Gestión del Desplazamiento Estratégico	CÓDIGO SI-F05
FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN 05

ESMARESP SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PROCESO Gestión del Desplazamiento Estratégico	CÓDIGO SI-F05
FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN 06

ACTA DE REUNIÓN	
FECHA: 01 de septiembre de 2025	HORA: 08:00 am
LUGAR: Gerencia	Gerencia
PROCESO QUE CONVOCA: Gerencia	Gerencia
TEMA: PEC - Activación de protocolos de actuación por emergencias en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Siendo las 08:00 a.m. del día 01 de septiembre de 2025, se reúne el Comité Central de Emergencia y Contingencia – CCEC con el fin de realizar la activación de los protocolos de actuación del Plan de Emergencia y Contingencia – PEC, en estado de ALERTA ROJA.	

El Agente Especial informa que LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SE ENCUENTRA EN ESTADO DE EMERGENCIA. Señala que existe un plan de mantenimiento que, para el mes de agosto, contemplaba intervenciones en determinados sectores, sin embargo, se hace necesario evaluar cuáles actividades programadas se lograron ejecutar frente a las que quedaron pendientes debido a las emergencias atendidas.

En este punto, el Agente Especial enfatiza que la prestación de los servicios se ha visto gravemente afectada por la falta de cumplimiento en las contrataciones contempladas en el Plan Anual de Adquisiciones – PAA. La no ejecución oportuna de estos procesos ha generado retrasos en la ejecución de los mantenimientos preventivos y en la atención oportuna de la prestación, lo cual impacta de manera directa la continuidad y calidad del servicio en distintos sectores de la ciudad.

Se solicita la entrega de un informe detallado que evidencie: - Mantenimientos de alcantarillado programados vs. ejecutados en agosto. - Justificación de las actividades no realizadas.

En relación con la calamidad pública decretada el 03 de agosto de 2025 por el Consejo Distrital de Emergencia y Contingencia, particularmente en la Comuna 5, donde varios barrios resultaron afectados en el servicio de acueducto, se solicita a la Subgerencia Comercial un reporte de las solicitudes de usuarios recibidas por dichas afectaciones.

El Agente Especial solicita al área de Alcantarillado informar sobre los puntos críticos con reportes constantes de fallas. Se autoriza la contratación de un cableante por un mes, acompañado de un plan de trabajo priorizado, especialmente para atender las emergencias de la Comuna 5. Reitera además el cumplimiento de los mantenimientos programados de agosto y septiembre. Informa que, tratándose de procesos de contratación por modalidad de oferta única, estos deberían resolverse en un plazo máximo de siete (7) días, de acuerdo con lo informado por las áreas responsables. No obstante, a pesar de que en el acta de reunión del 12 de agosto de 2025 se aprobaron varias compras necesarias para atender la emergencia, a la fecha de la presente acta no se ha adelantado ninguno de dichos procesos. Esta demora ha generado un retraso considerable en la ejecución de actividades prioritarias para el restablecimiento y mantenimiento del servicio, afectando

relacionan las adquisiciones que fueron aprobadas en su momento:

ITEM	SISTEMA	CONCEPTO	CANT.	PRECIO UNITARIO	VA.	PRECIO TOTAL	MODAL.
1	ACUEDUCTO	BOMBAS LUCAS	4	\$ 12.800.000,00	\$ 51.200.000,00	\$ 51.200.000,00	PEC
2	ACUEDUCTO	BOMBAS AGRUPE	8	\$ 8.300.000,00	\$ 66.400.000,00	\$ 66.400.000,00	PEC
3	ACUEDUCTO	BOMBAS LUCAS	4	\$ 14.000.000,00	\$ 56.000.000,00	\$ 56.000.000,00	PEC
4	ACUEDUCTO	MANEJO DE AGUAS	4	\$ 21.000.000,00	\$ 84.000.000,00	\$ 84.000.000,00	PEC
5	ACUEDUCTO	REPARACIÓN TUBERÍA PTE MANAGUALES	1	\$ 68.000.000,00	\$ 68.000.000,00	\$ 68.000.000,00	PEC
6	ACUEDUCTO	SERVICIO DE MANEJO DE AGUAS	2	\$ 8.000.000,00	\$ 16.000.000,00	\$ 16.000.000,00	PEC
7	ALCANTARILLADO	BOMBAS DORVILLE	1	\$ 80.000.000,00	\$ 80.000.000,00	\$ 80.000.000,00	PEC
8	ALCANTARILLADO	BOMBAS DORVILLE	1	\$ 80.000.000,00	\$ 80.000.000,00	\$ 80.000.000,00	PEC
9	ALCANTARILLADO	BOMBAS SALOMERO	2	\$ 80.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	PEC
10	ALCANTARILLADO	BOMBAS SALOMERO	2	\$ 80.000.000,00	\$ 160.000.000,00	\$ 160.000.000,00	PEC
11	ALCANTARILLADO	SERVICIO DE MANEJO DE AGUAS	1	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	PEC
12	ALCANTARILLADO	SERVICIO DE MANEJO DE AGUAS	1	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	PEC
13	ALCANTARILLADO	SERVICIO DE MANEJO DE AGUAS	1	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	PEC
14	ALCANTARILLADO	SERVICIO DE MANEJO DE AGUAS	1	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	PEC
15	ALCANTARILLADO	SERVICIO DE MANEJO DE AGUAS	1	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	PEC
16	ALCANTARILLADO	PERSONAL SUPLENTE DE MANEJO DE AGUAS	1	\$ 40.000.000,00	\$ 40.000.000,00	\$ 40.000.000,00	PEC
TOTAL				\$ 438.800.000,00	\$ 438.800.000,00	\$ 438.800.000,00	

Fuente: Acta de reunión 12 de agosto del 2025.


La Ing. Paula informa que se requieren accesorios específicos por un valor aproximado de \$12.000.000. El proceso se encuentra en etapa de planeación contractual, con una duración estimada de un mes, pese a que debió iniciarse a principios de año. En este momento, se considera un requerimiento de carácter urgente.

Además, se informa que la documentación para la contratación de la reparación del colector del Mercado fue radicada el 31 de agosto ante el área jurídica. El jefe jurídico, Dr.ván Camilo, indica que, de no presentarse imprevistos, la solicitud de oferta se enviará hoy y el miércoles se estaría firmando el acta de inicio. Por este motivo, el Subgerente de Acueducto y Alcantarillado solicita el apoyo de una cama baja para atender la emergencia en este colector.

Se notifica que la planta eléctrica de la EBAP Rodadero y la EBAP Reboombo se encuentra fuera de servicio por falta de mantenimiento preventivo, lo cual ha generado fallas constantes en la prestación de energía en medio de la temporada de lluvias. Por cada menor se realizará el diagnóstico de la planta eléctrica de la EBAP Reboombo.

En cuanto a los pozos de abastecimiento, varios están fuera de operación y requieren mantenimiento inmediato. El Agente Especial aprueba la compra de un trípode, llaves y bombas, siempre y cuando exista Informe Técnico que lo justifique en los pozos que se extraigan. Además de la verificación del estado de los diferenciales eléctricos, cuya compra se autorizará en caso de ser necesaria. Se destaca que, pese a gestiones realizadas con diferentes entidades, no se obtuvo apoyo externo, por lo que la empresa asumirá directamente las intervenciones.

Luego de las gestiones realizadas por el Agente Especial para adelantar los mantenimientos de los pozos —las cuales no dieron resultado—, se evidencia además una falta de continuidad en el servicio

	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F06
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

y bloqueos por parte de la comunidad en los sectores aledaños a la Universidad, lo que agrava aún más la situación. Por lo tanto, se requiere mantenimiento de 4 pozos.

Se aprueban las siguientes acciones y adquisiciones por la situación de emergencia:

- 6 bombas y variadores para las EBARs Fénix, Iguanas, Salguero (2) y Timayul (2).
- 4 equipos de bombeo para la estación Cárcamo de la U (afectación en el sector Tres Cruces).
- Servicio de limpieza de manholes y redes de alcantarillado por valor aproximado de \$40.000.000.
- Compra de accesorios de reparación de tuberías de acueducto por valor de \$12.000.000.
- Servicio de alquiler de cabrestante por 30 días, tiene un valor aproximado de \$65.000.000 para el mes.
- Dos trasladados en camabaja, con valor de \$1.200.000.
- 40 tapas de manholes (valor aproximado de \$700.000 cada una). Se autoriza hasta el mínimo de contratación según disponibilidad y necesidad.
- Compra de tripode, llaves y bombas en caso de ser requeridas para mantenimiento de pozos.
- Servicio de mantenimiento de los pozos Concepción, 8, U4 y Daabon.


El Agente Especial reitera que todas las compras y servicios autorizados en el marco de esta emergencia deberán formalizarse siguiendo los procesos contractuales establecidos en el Plan de Choque.

Finalmente, todos los miembros del CCEC manifiestan su conformidad con las medidas aprobadas en el presente comité, en atención a la gravedad de las emergencias que afectan la ciudad. Asimismo, se hace un llamado a cada área responsable para que ejecute con oportunidad los compromisos adquiridos, garantizando la continuidad de los servicios públicos y priorizando la atención de las comunidades más afectadas. Se deja constancia de que el cumplimiento oportuno de estas acciones será objeto de seguimiento en la próxima sesión del comité.

Convocatoria a comité de emergencia el día 9 de septiembre de 2025 para seguimiento a las acciones.

Se convoca un seguimiento a las acciones y compromisos derivados de las convocatorias de comités pasados para mirar el estado e avance de las acciones.

	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F06
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F06
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

ACTA DE REUNIÓN	
FECHA: 09 de septiembre de 2025	HORA: 06:30 p.m.
LUGAR: Gerencia	
PROCESO QUE CONVOCA: Gerencia	
TEMA: Seguimiento Activación Plan de Emergencia 01-09-2025	
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Asistentes de la reunión:	
<ul style="list-style-type: none"> • Miembros Principales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agente Especial (Edwin Parada) ✓ Jefe de Planeación (Fabian Becerra) ✓ Subgerente Corporativo (Alfonso Orozco) ✓ Subgerente de Acueducto y Alcantarillado encargado (Paula Cuero) ✓ Directora de Acueducto (Paula Cuero) ✓ Subgerente Comercial (Rosanna Pardo) ✓ Jefe de Comunicaciones (Yiseth Jimenez) ✓ Subgerente de Proyectos (Elizabeth Gil) • Miembros Suplentes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria General (Yemil Salano) ✓ Director de Alcantarillado (Marco Toledo) ✓ Director de Operaciones (Nelson Molina) ✓ Directora Administrativa y Financiera (Lina Diaz) ✓ P.I. Oficina Planeación (Jesus Peraza) • Invitados: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Subgerente Otros Servicios (Andrés Maya) ✓ Jefe de Control Interno (Luis Delgado) 	
<p>La presente reunión del Comité Central de Emergencia y Contingencia (CCEC), convocada por el Agente Especial, tuvo como objetivo principal dar seguimiento a la "Activación de protocolos de actuación por emergencias en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado" del 03 de septiembre de 2025. El Agente Especial inició la sesión con un preámbulo positivo, destacando las acciones que han permitido la estabilización del servicio de alcantarillado, logrando así afrontar las emergencias presentadas.</p> <p>También, se consultó a la Secretaría General sobre las calamidades que permanecen activas en el Distrito, a lo cual se informó que el Consejo Distrital para la Gestión de Riesgos de Desastres tiene declaradas dos calamidades públicas: una por las intensas lluvias del 03 de agosto de 2025 y la otra por la sacudida del terreno en el barrio Villa Alejandrina.</p> <p>A pesar de los avances en el servicio de alcantarillado, la prestación del servicio de acueducto presenta varias fallencias en sectores críticos de la ciudad. Uno de los problemas más significativos y por el cual no se han cumplido los cronogramas de distribución, es la presencia</p>	

de 14 pozos fuera de servicio, algunos debido a la falta de un mantenimiento preventivo efectivo y oportuno.	
A continuación, la reunión se centró en el seguimiento de las acciones de emergencia que se aprobaron en la reunión anterior, con el siguiente estado de ejecución:	
ACCIÓN DE EMERGENCIA	ESTADO
Compra de 6 bombas con sus variadores para las EBARs Fénix, Iguanas, Salguero (2) y Timayul (2).	Bombas adquiridas y en proceso de instalación, conforme al cronograma.
Compra de 4 equipos de bombeo para la estación Cárcamo de la U (afectación en el sector Tres Cruces).	No se ejecutó, debido a que el tiempo de entrega de los equipos excedió los 60 días.
Servicio de limpieza de manholes y redes de alcantarillado por valor aproximado de \$40.000.000.	En ejecución.
Compra de accesorios de reparación de tuberías de acueducto por valor de \$12.000.000.	En ejecución.
Servicio de alquiler de cabrestante por 30 días, tiene un valor aproximado de \$65.000.000 para el mes.	En ejecución, conforme al cronograma.
Dos trasladados en camabaja, con valor de \$1.200.000.	No se ejecutó, dado que no fue necesario.
Compra 40 tapas de manholes (valor aproximado de \$700.000 cada una).	Tapas adquiridas y en proceso de instalación en puntos críticos.
Compra de tripode, llaves y bombas en caso de ser requeridas para mantenimiento de pozos.	No se ejecutó, debido a que la documentación no se presentó a tiempo.
Servicio de mantenimiento de los pozos Concepción, 8, U4 y Daabon	Suspendido, dado que el Pozo Concepción está siendo objeto de optimizaciones contratadas por Friedler.
Posteriormente, la discusión se enfocó en el mantenimiento de los pozos, ante lo cual el Dr. Fabián recordó que el Plan de Emergencia establece que una emergencia es un evento de fuerza mayor natural o antrópico que afecta la prestación de los servicios.	
En este contexto, el Agente Especial y la Ingeniera Paula reiteraron la crítica situación del acueducto y la necesidad de intervenir los pozos más afectados, ya que suministran agua a sectores importantes de la ciudad y la comunidad ha manifestado su inconformidad con	

 ESMAR ESP <small>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</small> <small>DEL DISTRITO DE BOLIVARIANA</small>	PROCESO	Gestión del Decremento Estratégico	CÓDIGO	SU-F35
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	08

constantes amenazas de bloqueo. El Ing. Nelson y la Ing. Paula detallaron en un informe técnico que cinco pozos en el último mes han salido de servicio debido a descargas eléctricas atmosféricas, y las fuertes lluvias han ocasionado el ingreso de material de arrastre, provocando fallas mecánicas en los equipos. Por esta razón, se estableció la intervención de los pozos Pozo 8, Pozo U4, Pozo 22 Bolívariana (Daabon), Pozo 7 y U2.

Todos los miembros del CCEC aprobaron por unanimidad la realización de un diagnóstico, mantenimiento y, si se requiere, la reparación o cambio de equipos mecánicos y/o eléctricos para estos pozos, con un valor aproximado de \$395.376.410 según las cotizaciones y cronogramas presentados.

Adicionalmente, la Ingeniera Paula solicitó la compra de una bomba provisional de menor capacidad, con un costo aproximado de \$16.000.000 y un plazo de entrega de 4 días, para ser instalada en la ESAP Cáracamo de la U. Esto busca mejorar el servicio, ya que actualmente solo 3 de las 4 bombas de la estación se encuentran en operación. El Agente Especial solicitó que esta situación sea analizada al día siguiente, luego de la posesión del nuevo Subgerente de Acueducto y Alcantarillado, para determinar la viabilidad de la compra.

Para concluir la sesión, el Agente Especial reiteró que gran parte de la situación actual en la prestación del servicio se debe a las demoras de ocho meses en los procesos de contratación. Esta realidad ha forzado la necesidad de convocar al CCEC para ~~aprob~~ aprobar las acciones de emergencia. Por ello, instó a todos los subgerentes a ser más rigurosos en los nuevos procesos de contratación, con el fin de evitar futuras contingencias.

4.4. Sistema de gestión de la calidad

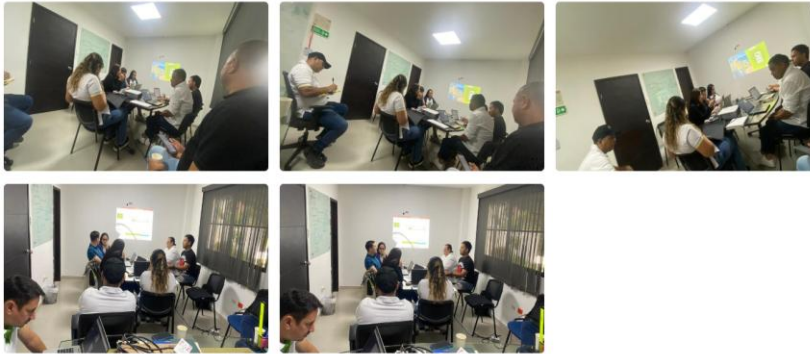
El proceso de capacitación y diagnóstico en el Sistema de Gestión de la Calidad (SIGES) inicia con una evaluación del nivel de conocimiento y apropiación que tienen los servidores sobre las herramientas y lineamientos del sistema. Durante esta fase diagnóstica, se identifican las fortalezas y oportunidades de mejora en el manejo de los repositorios documentales, los procedimientos institucionales, los manuales de procesos y los formatos de calidad. Esta información permite diseñar un plan de reinducción ajustado a las necesidades reales de los equipos de trabajo, garantizando que todos los funcionarios comprendan la estructura documental del sistema, la trazabilidad de la información y la importancia del cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad.

Posteriormente, se desarrolla la fase de capacitación y reinducción, en la que se realizan sesiones teórico-prácticas orientadas al uso adecuado de los repositorios de documentos, la correcta aplicación de formatos y procedimientos vigentes, y el diligenciamiento de los instrumentos para la actualización y mejora continua de los procesos. En estas jornadas se enfatiza en la responsabilidad compartida de mantener la documentación actualizada, el registro de evidencias en los formatos de seguimiento y la participación en la identificación de oportunidades de mejora. Finalmente, se realiza una evaluación del impacto de la capacitación mediante instrumentos de retroalimentación y verificación del cumplimiento de los estándares del sistema, fortaleciendo así la cultura organizacional hacia la calidad y la eficiencia institucional.

A continuación, se anexan las evidencias de las capacitaciones realizadas:

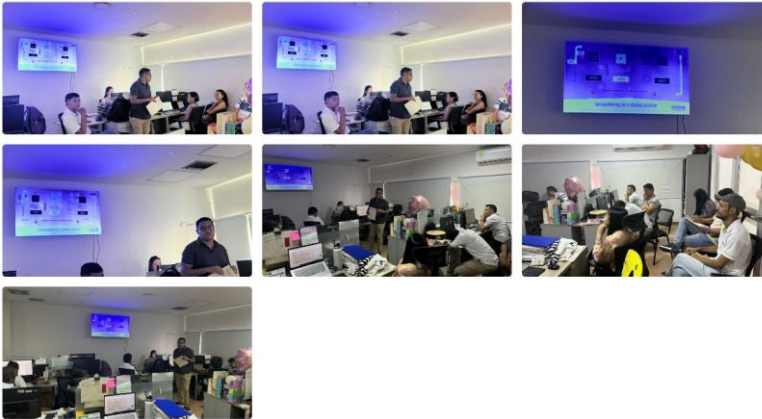
Acueducto y alcantarillado

Asistencia y acta *



Gestión administrativa

Asistencia y acta



Actualizar las caracterizaciones de los procesos.

En el marco del Plan de Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión SIG-SIGES de la ESSMAR E.S.P., se realizó la actualización del instrumento de caracterización de procesos, pasando de la versión V1 a la versión V2.

Esta actualización incluyó la revisión y ajuste de la información correspondiente a los procesos sometidos a auditoría por ICONTEC, atendiendo sus observaciones y logrando comentarios favorables.



Los procesos cuyas caracterizaciones fueron actualizadas son los siguientes:

Proceso de Aseo

Proceso de Gestión del Capital Humano

Proceso de Gestión Contractual

Proceso de Gestión Documental

Proceso de Gestión Financiera

Proceso de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano

Proceso de Gestión TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

ESMAR ESP		PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	CI-04	
BANCA DE INVERSIÓN FINANCIERA S.A. S. R. L. (S. A. S. R. L.)		ESPECIFICACIÓN	CONTROL INTERNO	Version	01	
Subprocesos Asociados						
N/A						
Objetivo			Alcance			
<p>Definir mecanismos que permitan evaluar y verificar permanentemente el Sistema de Control Interno, buscando que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, lo que en definitiva garantizará la consecución de las metas previstas. De igual forma controlar la aplicación y uso de indicadores y de las acciones que permitan administrar los riesgos que pueden afectar los procesos de la institución, garantizando la institución de la cultura de autocontrol de la empresa.</p>			<p>Hacer seguimiento continuo y permanente a todos los procesos del ESMAR E.S.P que permitan controlar los riesgos y garantizar la mejora continua. Este proceso inicia con la planeación del Plan de Auditoría y finaliza con la entrega de informes a la alta dirección.</p>			
Responsables - Líderes de Proceso/dependencia						
Asesor de Control Interno						
Descripción del Proceso						
Ciclo PDCA						
Cliente		Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	
Interno	Externo	(Información Primaria)	Planear	(Información Secundaria)	Interno	Externo
<p>Gerencia</p> <p>Entes de Control Alcaldía Distrital</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Supervisorías de Servicios Públicos</p> <p>Audidores Externos</p> <p>Grupo de MPG</p> <p>Todos los procesos de la Empresa</p>		<ul style="list-style-type: none"> Plan Nacional de Desarrollo Plan de Desarrollo Departamental Plan de Desarrollo Distrital Políticas Institucionales Resultados de la revisión por la Dirección del SG Manual SG Autodiagnóstico MPG Mapa de Riesgo Ordenamiento Estratégico Resultados de Evaluaciones al Sistema Control Interno Auditorías de la agencia anterior Planes y Proyectos Institucionales Planes y Proyectos por unidades Plan de acción Proyectos Atenciones 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos Planeación de mesas de trabajos con líderes de procesos Elaborar Plan Anual de Auditoría Planificar las Auditorías programadas y especiales Definir mecanismos de verificación y evaluación para medir el avance de los objetivos y metas 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Auditoría Planificaciones de Auditoría Formatos de Verificación y Evaluación 	<p>Gerencia</p> <p>Entes de Control Alcaldía Distrital</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Supervisorías de Servicios Públicos</p> <p>Audidores Externos</p> <p>Grupo de MPG</p> <p>Todos los procesos de la Empresa</p>	
Interno	Externo	Entradas	Actividades	Salidas	Interno	Externo
			Planear			
<p>Gerencia</p> <p>Entes de Control Alcaldía Distrital</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Supervisorías de Servicios Públicos</p> <p>Audidores Externos</p> <p>Grupo de MPG</p> <p>Todos los procesos de la Empresa</p>		<ul style="list-style-type: none"> Informe del tratamiento al Control del Servicio No Conforme Informe del tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Actualización y mantenimiento de Sistemas de Información Estado del Sistema Resultados de auditorías internas al SG Estado de Acciones correctivas, preventivas Tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Informe de desempeño de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar Auditorías de Control Interno a las Dependencias o Procesos Proponer y/o aplicar herramientas o mecanismos que permitan sensibilizar e incorporar el autocontrol o la autoevaluación en las diferentes dependencias y/o procesos acompañar y asesorar a todos los funcionarios que participen en las diferentes actividades de los procesos en la Administración del Riesgo Evaluar y realizar seguimiento a la Gestión Institucional Realizar seguimiento para verificar que se cumple la entrega de informes a los diferentes órganos de control interno 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de actualización y mantenimiento de Sistemas de Información Necesidades de Soporte de los procesos Indicadores e informes de procesos analizados y evaluados Informe de resultados de auditoría Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente Seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Seguimiento a la toma acciones correctivas, preventivas Seguimiento al tratamiento al Servicio No Conforme. 	<p>Gerencia</p> <p>Entes de Control Alcaldía Distrital</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Supervisorías de Servicios Públicos</p> <p>Audidores Externos</p> <p>Grupo de MPG</p> <p>Todos los procesos de la Empresa</p>	
Interno	Externo	Entradas	Actividades	Salidas	Interno	Externo
			Verificar y Actuar			
<p>Grupo MPG y SG</p> <p>Gerencia</p> <p>Control Interno</p> <p>Secretaría General</p>		<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de actualización y mantenimiento de Sistemas de Información Necesidades de Soporte de los procesos Indicadores e informes de procesos analizados y evaluados Entes de control Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente Seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Seguimiento a la toma acciones correctivas, preventivas Seguimiento al tratamiento al Servicio No conforme. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento al Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno Evaluación y seguimiento al MPG Tomar e implementar las acciones necesarias para elevar los resultados identificados a la mejora continua de los procesos Implementar planes de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas y de mejoras (logros) 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados Tomar acciones de mejora Correcciones Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Plan de Mejora 	<p>Grupo MPG y SG</p> <p>Gerencia</p> <p>Control Interno</p> <p>Secretaría General</p> <p>Entes de control Entidades Públicas de Interés</p>	
Control de Riesgo						
Ver mapa de riesgo por procesos						
Base Legal			Normas Técnicas			
Normograma			ISO 9001:2015 / NTCGP 1000:2009			
Ver Normograma			<ul style="list-style-type: none"> Norma NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos Norma ISO 9001:2015 - Modelo Estándar de Control Interno (MPGI) Norma NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de calidad en la Gestión Pública Modelo Integral de planeación y Gestión MPPI Sistema de Gestión de Medioambiente: ISO 14001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001 			
Recursos						
Capital Humano		Infraestructura		Informático		
(cargos que intervienen en el proceso)						
<ul style="list-style-type: none"> Abogado Asistente Administrativo 		<ul style="list-style-type: none"> Oficina Equipo de Computo Internet Difusión de Oficina Línea Telefónica Espacio físico de oficinas dotadas y con temperatura e iluminación adecuadas 		<ul style="list-style-type: none"> Computadores de Mesa Portatil Camara Fotografica Software 		
Indicadores del Proceso						
Ver plan estratégico y Plan de acción estratégica						
Documentos Relacionados						
Ver lista de documentos						
Control de Cambios						
Versión		Descripción		Fecha		
N/A		N/A		N/A		
Elaboró		Revisó		Aprobó		
Nombre: Ceyll Caballero		Nombre: Luis Gabriel Lozano		Nombre: Ceyll Caballero		
Cargo: Jefe de Control Interno		Cargo: Coordinador SG		Cargo: Jefe de Control Interno		
Fecha: 13/12/20		Fecha: 13/12/20		Fecha: 13/12/20		

Versión 1

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ESBMAR S.R.P. "SIGES"		Código:	CS-001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Verión:	001
	CONTROL Y EVALUACIÓN		Fecha:	03/06/2020

OBJETIVO
 El objetivo del Sistema Integrado de Gestión de la Oficina de Control Interno es evaluar y sistematizar los procesos, flujos, controles, cumplimiento normativo y mejoramiento continuo de la empresa, promoviendo la eficiencia, eficacia y transparencia en la prestación del servicio público de la ESBMAR S.R.P.

ALCANCE
 La Oficina de Control Interno elabora el control y supervisión de todos los departamentos, gerencias y actividades de la ESBMAR S.R.P., incluyendo los procesos de apoyo administrativo, estructural, operativo y de mantenimiento. No abarca el control y supervisión de los procesos operativos de la gestión institucional, del control de la estructura y el presupuesto en materia de control interno. Además, tiene la facultad de emitir recomendaciones, sugerencias, seguimiento de planes de mejora y evaluación de riesgos en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

ÁREA DEL SECTOR PÚBLICO
 Asesoría del Control Interno

PROVEEDOR	INSTRUMENTO	CICLO	ACTIVIDADES	PROYECTO/SERVICIO	SALIDA	CLIENTE
Proveedor Interno Área Dependencia, Todas las Dependencias de la ESBMAR S.R.P.	Plan de Acción Evaluación del Sistema de Control Interno actual Requisitos normativos y leyes	I	Diagnóstico del sistema de control Identificación de riesgos	Diagrama del sistema de control Identificación de riesgos	Proveedor Interno Área Dependencia, Todas las Dependencias de la ESBMAR S.R.P.	Proveedor Interno Área Dependencia, Todas las Dependencias de la ESBMAR S.R.P.
Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)	Informes de auditoría parciales Manuales, políticas y procedimientos institucionales Mapa de procesos institucional Requisitos de ingreso de procesos y de cumplimiento	II	Elaboración del plan de trabajo anual Revisión de cuentas de control interno Aprobación y socialización del plan Elaboración de carpetas de sensibilización de funcionarios	Diagrama de Mapa de riesgos de procesos y de control Programa de auditorías internas Informe de generalización del control	Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)	Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)
Proveedor Interno Área Dependencia, Todas las Dependencias de la ESBMAR S.R.P.	Informe de planificación del control Mapa de riesgos institucional	III	Ejecución de Programa de auditorías programadas Identificación de riesgos Ejecución de planes de trabajo (registros, durantes y resultados) Ejecución de controles existentes Comunicación de hallazgos	Recomendaciones de riesgos Papeles de trabajo (actos de auditoría) Informes de auditorías	Proveedor Interno Área Dependencia, Todas las Dependencias de la ESBMAR S.R.P.	Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)
Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)	Manuales de control interno (MECI) Actores de gestión Indicadores de gestión Actores de procesos (Estructuras, Operativas, Documentales, Administrativas, Reglamentarias)	IV	Revisión de información adicional Ejecución de programas de control Asesorías generales técnicas de control Ejecución de actividades de sensibilización en funcionarios (Estrategias de autocontrol)	Asesorías a procesos críticos Asesorías técnicas de control Asesorías registradas	Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)	Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)
Proveedor Interno Área Dependencia, Oficina Asesora de Planeación	Informe de planificación del control Asesorías registradas	V	Validación de hallazgos Ejecución del cumplimiento de planes de mejora Seguimiento a auditorías anteriores Análisis de evaluaciones de gestión	Evaluación del cumplimiento de planes de mejora Recomendaciones, documentales Asesorías sobre riesgos persistentes	Proveedor Interno Área Dependencia, Oficina Asesora de Planeación	Proveedor Externo DAFP, Contratación General de la Nación, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)
Proveedor Externo DAFP, Contratación General de la Nación, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)	Manuales de control interno (MECI) Actores de gestión Indicadores de gestión Papeles de trabajo	VI	Revisión de información adicional Recomendaciones actualizadas Recomendaciones actualizadas Asesorías sobre riesgos persistentes	Recomendaciones actualizadas Asesorías sobre riesgos persistentes	Proveedor Externo DAFP, Contratación General de la Nación, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)	Proveedor Externo DAFP, Contratación General de la Nación, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)
Proveedor Interno Área Dependencia, Todas las Dependencias de la ESBMAR S.R.P.	Informe de evaluación del SIC Requisitos normativos y leyes	A	Formulación y ajuste de planes de mejora Socialización con áreas para implementación Asesoría en implementación del SIC Elaboración de políticas o procedimientos Ejecución de programas de los riesgos Socialización de resultados y aprendizajes	Reportes de acciones correctivas implementadas Asesoría en implementación del SIC Documentación actualizada del SIC Recomendaciones estructurales Ejecución de programas y buenas prácticas cumplidas	Proveedor Interno Área Dependencia, Todas las Dependencias de la ESBMAR S.R.P.	Proveedor Externo DAFP, Área de Control (Contabilidad, Procuraduría, Suplementos, Contratación General de la Nación, Fiscalía, Asesoría, Normas y Reglamentos del Estándar)

RESUMEN DE RECOMENDACIONES Y ACCIONES PLANIFICADAS

LEY 87 DE 1995	DECRETO 1863 DE 2015 (Estructura Organizacional)	DECRETO 1863 DE 2015 (Clasificación Reglamentaria del Sector Función Pública)	DECRETO 448 DE 2017 (Reglamento de operación del control interno y define el rol del Jefe de Control Interno)	DECRETO 238 DE 2019	DECRETO 2081 DE 2015 (Estructura Organizacional)	DECRETO 1863 DE 2015 (Clasificación Reglamentaria del Sector Función Pública)	DECRETO 448 DE 2017 (Reglamento de operación del control interno y define el rol del Jefe de Control Interno)	DECRETO 238 DE 2019

RECOMENDACIONES Y ACCIONES PLANIFICADAS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/11/2020	Se ajusta la estructura del formato por: color y estilo ajuste de diseño y recomendaron de auditorías internas.

APROBADO	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado	Andrés Martínez Arredondo	JEFE ASISTENTE A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Revisado	Luis Diego Luzardo	Jefe Oficina de control interno	
Aprobado	Luis Diego Luzardo	Jefe Oficina de control interno	
Por. No. SIGES	Luis Gabriel Luzardo Sotomayor	JEFE ASISTENTE	

Versión 2

Elaborar e implementar la política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos.

Este documento se enmarca en los compromisos adquiridos por la Oficina Asesora de Planeación y Gestión Regulatoria, como parte del plan de mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno.

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., en su propósito corporativo de ser una institución más comprometida en con la eficiencia, la transparencia y la mejora continua, presenta su Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos como una herramienta estratégica para optimizar su gestión interna, garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos y responder de manera oportuna a las necesidades de la comunidad samaria. Esta política nace como respuesta a los desafíos que enfrenta la entidad en un entorno en constante transformación, donde la modernización institucional, la cultura organizacional sólida y la agilidad en los procesos son pilares fundamentales para el cumplimiento de los objetivos misionales y la generación de valor público.

5.6 DECLARACIÓN DE LA POLITICA EN LA ESSMAR E.S.P

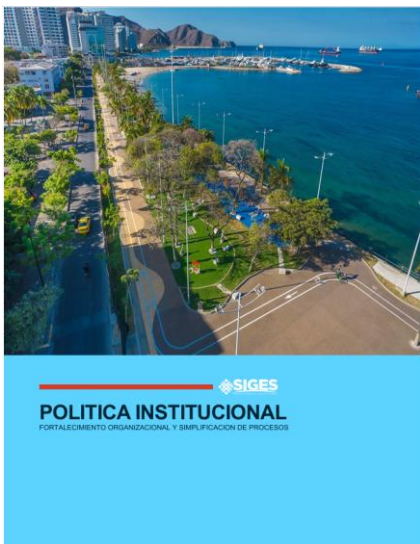
5.6.1 Nuestra Política

La ESSMAR E.S.P., como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta define dentro de su filosofía misional y funcional trabajar en la gestión de sus procesos, procurando materializar la eficiencia, la calidad y oportunidad del servicio bajo ejes orientadores que faciliten una gestión más moderna y ágil conducente a desarrollar los objetivos institucionales. Es parte de la declaración de la Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de la ESSMAR ESP, trabajar en el fortalecimiento de los siguientes ejes:

- a. Estructura organizacional que responda a las disposiciones reguladas (MIPG)
- b. Simplificación de procesos y procedimientos, basado en la mejora continua (SIGES)
- c. Implementación de una arquitectura tecnológica eficiente (PROYECTO DOTES)
- d. Automatización de la Gestión del conocimiento
- e. Articulación interinstitucional

Esta política será responsabilidad de todos los niveles de la organización, bajo el liderazgo de la Gerencia General, la Oficina de Planeación y las dependencias responsables de gestionar los procesos institucionales, promoviendo la participación de todos los servidores de la ESSMAR ESP.

Con esta política, la ESSMAR E.S.P. reafirma su compromiso con la excelencia institucional, la mejora permanente de su gestión y la prestación eficiente de los servicios públicos que contribuyen al bienestar de la comunidad samaria y al desarrollo sostenible del Distrito de Santa Marta.



Revisión por la alta dirección.

En la ESSMAR se cuenta con un procedimiento de revisión por la dirección SI-P02 Revisión por la Dirección (VI) del 9 de Octubre de 2020, el cual tiene como objetivo de evaluar el estado del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. SIGES, a fin de tomar decisiones que permitan asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua.

El 5 de septiembre de 2025 se realizó “REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG-SIGES) con el siguiente orden del día:

- a. Socialización y presentación del sistema integrado de gestión SIGES
- b. Análisis del desempeño y eficacia del SIG-SIGES
- c. Revisión de la documentación de procesos claves.
- d. Evaluación de recursos y necesidades.
- e. Definición de compromisos y decisiones.
- f. Cierre de la reunión.

Después del análisis de los puntos anteriores, la Alta Dirección establecer dar prioridad a los siguientes compromisos y acciones:

Compromiso	Responsable	Observaciones
Completar y actualizar la documentación del proceso de Disponibilidad de Servicios.	Líder Subgerencia de Proyecto	Incluir procedimientos, registros y demás formatos que apliquen.
Completar y actualizar la documentación del proceso de Contratación.	Líder Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Asegurar la alineación con la normatividad vigente.
Aprobar y gestionar la asignación presupuestal para contratar la auditoría externa del sistema.	Gerente General/Alta Dirección	La auditoría será realizada por ICONTEC.
Iniciar el proceso de contratación con ICONTEC para la auditoría.	Contratación	Una vez aprobada la asignación presupuestal.
Hacer seguimiento al avance de los compromisos.	Responsable del SIG	Informar en la siguiente reunión de revisión.

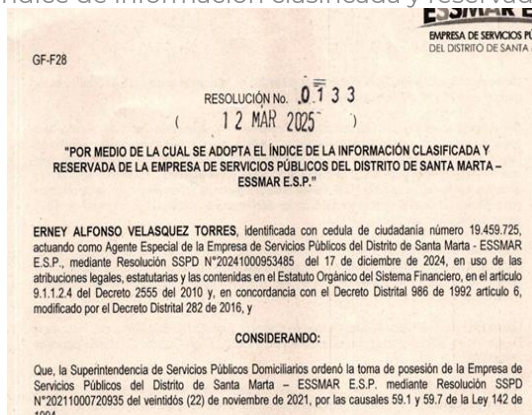
Revisión por la dirección 2025.



4.5. Implementación de MIPG

Se elaboró el Inventario de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y los esquemas de Publicación, la elaboración y actualización permanente de estos instrumentos representa un paso fundamental para fortalecer la transparencia activa, mejorar la rendición de cuentas y garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a la información generada por la entidad.

Índice de información clasificada y reservada.



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Instrumento de gestión de la información pública. Adóptese el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información, como instrumentos para garantizar el cumplimiento del derecho a la información pública en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

ARTÍCULO SEGUNDO. Registro de activos de información. Es el inventario de la información pública que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla por parte de las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

ARTÍCULO TERCERO. Índice de Información Clasificada y Reservada. Es el inventario de la información clasificada como reservada o clasificada de conformidad con las normas que regulan la materia y los lineamientos preferidos por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

Se realizó informe de percepción de integridad con el objetivo de fomentar la cultura de integridad y fortalecer los valores institucionales en cada servidor de la institución, para esto se realizó una encuesta por medio de los formularios de One Drive y se recopilaron 81 respuestas.

Percepción de Integridad



Racionalización de trámites

Dentro de las acciones programadas para este componente durante la vigencia 2025, se contemplaron los siguientes tramites de la organización:

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Seguimiento
1	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Tecnológica	Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento en línea del estado de los	Los trámites se realizan por medio de PQRS y se registran por medio de correo	Sistema para realizar el seguimiento a los trámites por	TICS	Se realizó un desarrollo web con el contratista ARQ, el cual permite crear y consultar las PQR por medio del

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Seguimiento
			trámites total o parcialmente en línea de la entidad.	electrónico o por call center. No es posible realizar seguimiento virtualmente.	medio de la página web.		portal web empresarial en el módulo de atención al usuario. De esta manera el usuario con el número del radicado o número de cedula puede consultar el estado de su reporte.
2	Cambios en la factura de servicio público	Administrativa	Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal web información actualizada sobre la totalidad de los trámites que ofrece al ciudadano (señalando la norma que los sustenta, procedimientos, costos, formatos y formularios requeridos)	Existe una guía de trámites que se encuentra desactualizada y no incluye la modificación realizada en el año 2024 para la reimpresión de facturas y los cambios definidos para la vigencia 2025.	Guía de trámites de la Essmar actualizada para la vigencia 2025.	Atención al ciudadano	Se actualiza guía de trámites y se publica en la página web en el siguiente enlace: https://www.essmar.gov.co/sites/default/files/documentos/Guia-de-tramites-comerciales.pdf
3	Conexión a los servicios públicos	Administrativa	Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas permitan reconocer los incentivos y/o valor agregado a los ciudadanos que realizan los trámites en línea, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020. Realizar el análisis y socializar los resultados tanto internamente como a la ciudadanía.	No se evalúan los resultados y no se socializa a la comunidad.	Informe de análisis de los resultados y campaña de socialización interna y externa.	Atención al ciudadano	Se definió en acta de reunión con la subgerencia de gestión comercial, la realización de una campaña de comunicaciones para divulgar a los usuarios el valor agregado a los trámites racionalizados durante la vigencia y el impacto de estos en el proceso de atención al usuario. Se adjunta acta de reunión y compromisos.
4	Duplicado de recibos de pago	Administrativa	Medir la experiencia ciudadana en el uso de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública, y utilizar sus resultados para implementar acciones de mejora. Realizar encuesta de satisfacción con enfoque a los trámites de la entidad.	No se evalúa la satisfacción de los usuarios en el uso o requerimiento de trámites frente a la entidad.	Estudio de satisfacción para la definición de acciones de mejora en el uso de trámites.	Atención al ciudadano	Se proyectó la contratación de una encuesta de satisfacción de los usuarios, la cual se estima iniciar en el mes de septiembre según lo aprobado en el PAA 2025 y tener los resultados para el mes de noviembre.

Actualizar matriz de riesgos por proceso.

La metodología de gestión de riesgos de la ESSMAR E.S.P. Establece los parámetros para la correcta identificación y valoración de los escenarios de riesgo de los negocios y procesos, así como las estrategias y herramientas necesarias para su tratamiento efectivo. Este enfoque se materializa a través de la implementación de controles preventivos,

detectivos y correctivos, junto con acciones de mejora que contribuyen a fortalecer la gestión institucional. Dicho proceso se desarrolla mediante mesas de trabajo con líderes y equipos de los negocios y procesos, bajo la orientación metodológica de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica.

Con el fin de garantizar un seguimiento más efectivo, se utilizan matrices diferenciadas: una para los riesgos de los negocios y otra para los riesgos de los procesos. Esto permite mayor control, trazabilidad e identificación de oportunidades de mejora, y facilita actuar de manera preventiva frente a la posible materialización de riesgos.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025 se actualizó la metodología de gestión de riesgos, con el propósito de optimizarla y fortalecer el seguimiento de cada escenario identificado. Esta actualización permitió racionalizar y priorizar los riesgos en cada negocio y proceso, obteniendo los siguientes resultados:

Total, escenarios de riesgos por negocio: 27

Cantidad de riesgos	
Extremo	16
Alto	6
Tolerable	4
Aceptable	1
Total riesgos	27

Total, escenarios de riesgos por procesos: 41

Cantidad de riesgos	
Extremo	19
Alto	16
Tolerable	6
Aceptable	0
Total riesgos	41

En resumen, la empresa actualmente cuenta 68 escenarios de riesgos identificados, los cuales se encuentran distribuidos entre los 4 niveles de riesgos que se presentan en el mapa de calor:

Cantidad de riesgos	
Extremo	35

Cantidad de riesgos	
Alto	22
Tolerable	10
Aceptable	1
Total riesgos	68

Adicionalmente en esta actualización, se estableció un seguimiento periódico —bimensual o trimestral— a los avances de las acciones de mejora y a la implementación de controles, asegurando así que se definan oportunamente medidas preventivas ante la posible materialización de riesgos. Este ejercicio se desarrolla de manera articulada entre la Oficina de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria y la Oficina de Control Interno, que actúan como segunda y tercera línea de defensa, respectivamente.

Actualizar política institucional de riesgos.

En el comité de MIPG realizado el 31 de marzo de 2025 se socializó la actualización de la política de administración de riesgos, la cual fue ajustada conforme a los lineamientos establecidos por la Función Pública y en coherencia con el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Dentro de los principales cambios estructurales y operativos implementados, se destaca la alineación con el enfoque de gestión de riesgos de los procesos misionales y de apoyo, definición y redacción de controles, mayor articulación con el presupuesto y la planeación estratégica, así como el tratamiento frente a la materialización de los riesgos, detallada por líneas de defensa.

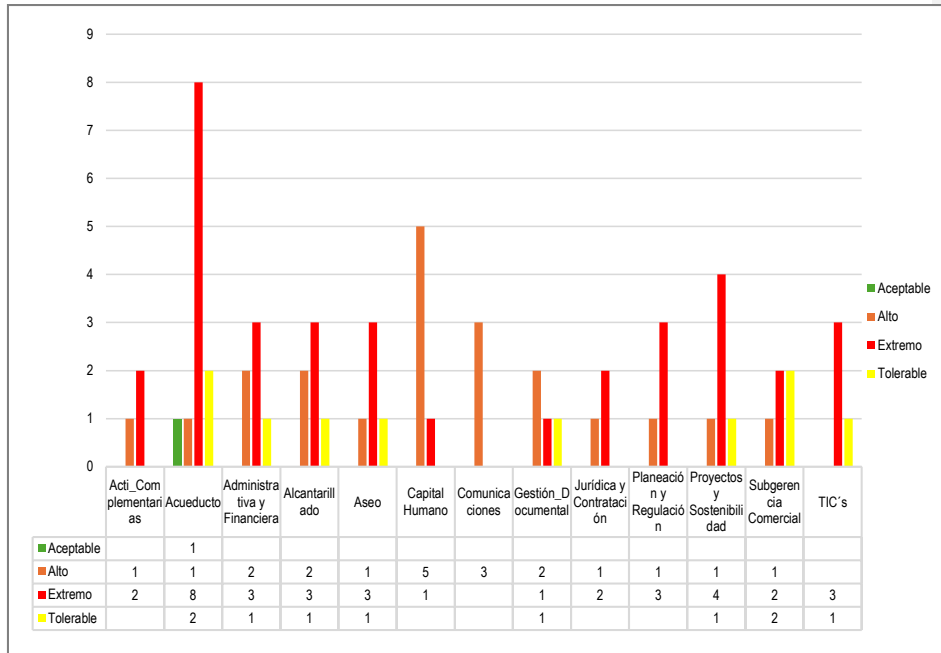
Esta propuesta fue sometida a consideración del comité y aprobada por unanimidad. A continuación, se relaciona captura del acta firmado por los miembros del comité:

PARTICIPANTES				
No.	NOMBRE COMPLETO	ROL/CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Erney Velázquez Torres	Agente Especial	Gerencia	
2	Yeiny Solano Gomez	Secretaria General	Secretaria General	
3	Fabian Becerra	Jefe Oficina Asesora	Planeación y Regulación	
4	Ivan Camargo Rojas	Jefe Oficina Asesora	Jurídica y Contratación	
5	Ysseth Jimenez Lacerá	Jefe Oficina Asesora	Comunicaciones	
6	Sandra Pinilla Martínez	Subgerente	Corporativa	

E-SMARESP BURSA DE SEVICIOS FINANCIEROS DEL CENTRO DE SANTA MARTA				
PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico		CÓDIGO	SI-F05
FORMATO	Acta de Reunión		VERSIÓN	05
7	Rosanna Pardo	Subgerente	Subgerencia de Gestión de Comercial	
8	Ismael Molina Giraldo	Subgerente	Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	
9	Andrés Maya Lopez	Subgerente	Subgerencia de Otros Servicios	
10	Dirceu Vargas Pedroza	Subgerente	Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	
11	Lina Diaz Zambrano	Director	Dirección Administrativa y Financiera	
12	Hugo Leon Duarte	Director	Dirección de Capital Humano	
13	Luis Delgado	Asesor de Control Interno	Oficina de Control Interno	
14	Luis Lozano	P.E. SIG	Planeación y Regulación	
15	Jangel Dávila	P.U. MIPG	Planeación y Regulación	

Seguimiento a las matrices de riesgo por procesos

Esta actividad se realiza de manera conjunta con la oficina asesora de control interno cuatrimestralmente, el 20 de octubre de 2025 se publicó el segundo informe de seguimiento al cumplimiento de matrices de riesgo por procesos de la entidad, a continuación, se relacionan el nivel de riesgo por procesos de la entidad:



Debilidades en la implementación de controles y Acciones de Mejora:

RESPONSABILIDAD: No se ha establecido con claridad quién es responsable de la implementación de cada control, lo que dificulta la rendición de cuentas y limita el proceso de seguimiento.

EJECUCIÓN: Insuficiente aplicación de controles establecidos, su ejecución no se realiza de manera constante ni efectiva.

MEJORA CONTINUA: Respecto a la implementación en las Acciones de Mejora refleja debilidades institucionales, particularmente en la planeación y en la ejecución oportuna.

DOCUMENTACIÓN: Falta de registros claros y completos sobre la implementación de los controles impide verificar su efectividad.

GESTIÓN: La ausencia de gestión, incluso en acciones con recursos asignados o que dependen solo de coordinación interna o externa, evidencia una falta de compromiso institucional.

PREVENCIÓN: La inacción frente a las deficiencias identificadas incrementa la exposición al riesgo, al no implementarse las medidas correctivas necesarias para fortalecer la gestión.

4.6. Sistema de control Interno

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

Ejecución programa anual de auditorías vigencia 2025

Se puede destacar como principal logro, una adecuada ejecución del programa anual de auditorías para la vigencia 2025; de esta manera se evidencia articulación en toda la organización, desde la alta dirección hasta el personal de las líneas de defensa, esto involucrada en la aplicación de políticas, procedimientos y métodos para lograr los objetivos institucionales y proteger los recursos de la entidad.

A continuación, se detallan los componentes del sistema de control interno con los diferentes avances que se han tenido en cada uno de ellos:

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

Cabe destacar que las actividades de cada componente se desarrollan según el cronograma del programa anual de auditorías 2025 aprobado el 28 de enero de la misma vigencia por el comité de control interno de la ESSMAR ESP.

El estado del Sistema de Control Interno se mantiene en un nivel de 96% de cumplimiento según la última evaluación independiente del estado del sistema de control interno (primer semestre 2025), Cabe resaltar que los cinco ambientes de control establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) hacen parte intrínseca del funcionamiento y del cumplimiento de las funciones de la Oficina Asesora de Control Interno, la cual ha demostrado un compromiso constante con su adecuada implementación, como se detalla a continuación:

AMBIENTE DE CONTROL

Se encuentra presente, funcionando, la aplicación de mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del sistema de Control interno se encuentra operando de manera efectiva, frente al nivel del semestre anterior, ya que los controles se encuentran operando como está diseñado y es efectivo frente al cumplimiento de los objetivos y para evitar la materialización del riesgo, por lo tanto, se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa.

En el marco de este componente, se han llevado a cabo los siguientes informes:

- Medición Estado de Avance del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el marco de MIPG a través de FURAG (Formato Único de Reporte y Avance de Gestión) – Vigencia 2024
- Seguimiento a los mapas de riesgos por procesos Vigencia 2025
- Seguimiento a la Matriz legal Ambiental de la ESSMAR ESP.
- Informe Control Interno Contable Vigencia 2024
- Seguimiento al Programa de transparencia y de ética pública I y II Cuatrimestre 2025
- Informe de austeridad en el gasto I y II SEM
- Informe semestral sobre las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos I SEM 2025
- Informe de cumplimiento comité de conciliación y de defensa I SEM 2025
- Informe defensa pública y prevención del daño antijurídico I SEM 2025

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Los servidores de la ESSMAR ESP desarrollan contantemente su compromiso frente a la evaluación del riesgo. Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto, se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa.

Se mantiene un proceso sistemático de identificación, análisis y evaluación de riesgos, permitiendo la formulación de planes de acción para su mitigación. El equipo directivo y todos los servidores de la ESSMAR ESP, desarrolla contantemente su compromiso frente a la evaluación del riesgo manteniendo su nivel de cumplimiento.

Frente a la evaluación de riesgos se realizó y emitió informe de los siguientes seguimientos:

- Seguimiento a cumplimiento Evaluación de desempeño - Comisión Nacional del Servicio Civil
- Seguimiento a las acreencias a favor de la entidad (Cartera)
- Seguimiento a pago de seguridad social
- Seguimiento a cuentas por pagar y proveedores
- Seguimiento pago de impuestos Nacionales, Departamentales y Distritales

ACTIVIDADES DE CONTROL

Se cuenta con un efectivo diseño y desarrollo de controles con la evaluación de riesgos, es efectivo el despliegue de las políticas y procedimientos, cumpliendo con los diseños y controles frente a la gestión del riesgo, verificación de que los responsables cumplan con los controles diseñados y se evalúa la adecuación de los controles a las especificidades de cada proceso a través de los mapas de riesgo de la entidad, Se implementan mecanismos y procedimientos para prevenir y detectar desviaciones en el cumplimiento de metas y procesos.

Los seguimientos realizados respecto a las actividades de control fueron:

- Auditoria Especial a los sistemas SIA OBSERVA y SECOP 2025
- Auditoria espacial a la Contratación vigencia 2025
- Informe de seguimiento a la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos.
- Seguimiento a las Conciliaciones Bancarias.
- Seguimiento a las Cajas Menores de la Entidad.
- Seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad vigencia 2025

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se encuentra presente y funcionando, se cuenta con un sistema de información para capturar y procesar datos y transformarlos en información para alcanzar los requerimientos de información definidos, aun así, hay que hacerle frente al diseño y adopción de la política seguridad de la información y diseño de procesos o procedimientos para evaluar la efectividad de los canales de comunicación.

En el marco de este componente, se llevaron a cabo las siguientes actividades e informes:

- Seguimiento a la rendición anual de cuentas en la plataforma SIA CONTRALORIA Vigencia 2024
- CGR Personal y Costos Vigencia 2024
- Informe derechos de Autor de software
- Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público "SIGEP" vigencia 2024
- Seguimiento a los tiempos de reportes de los contratos que se publican en la plataforma del SECOP II y la rendición contractual en el aplicativo SIA OBSERVA vigencia 2025
- Informe Semestral de evaluación independiente del estado del Sistema de Control interno (anterior informe pormenorizado) I SEM 2025
- Seguimiento a los diferentes reportes de la información que se realiza en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI vigencia 2025
- Seguimiento Reporte Ley de cuotas – vigencia 2025

ACTIVIDADES DE MONITOREO

Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto, se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa. Se realizan revisiones periódicas sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, incluyendo auditorías internas, seguimientos y evaluaciones independientes. Estos ejercicios han permitido identificar oportunidades de mejora y fortalecer el control preventivo dentro de la entidad. Dentro de las actividades realizadas en el bimestre se encuentra:

Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría Distrital de Santa Marta.

No	PLAN DE MEJORAMIENTO SUCRITO	ESTADO
1	AUDITORIA FINANCIERA Y DE GESTION VIGENCIA 2023	EN EJECUCION
2	AUDITORIA SIA OBSERVA VIGENCIA 2024	EN EJECUCION
3	AUDITORIA SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO PRODUCTO DE LA ACTUACIÓN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN CTO 333 DE 2019	EN EJECUCION
4	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO - SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO PRODUCTO DE LA AUDITORIA FINANCIERA Y DE GESTION VIGENCIA 2022	EN EJECUCION

Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos entre las diferentes áreas y la oficina de control interno de la ESSMAR ESP.

No	DEPENDENCIA	PLAN MEJORAMIENTO SUCRITO	DE ESTADO
1	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Y Identificación de Activos	FINALIZADO
2	CAPITAL HUMANO	Auditoria Especial a los procesos de capital humano Vigencia 2024	EN EJECUCIÓN
3	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y GESTIÓN REGULATORIA	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO
4	SECRETARIA GENERAL	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	EN EJECUCIÓN
5	SUBGERENCIA COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO
6	GRUPO TICS	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO
7	CAPITAL HUMANO	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO

No	DEPENDENCIA	PLAN MEJORAMIENTO SUCRITO	DE ESTADO
8	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE CONTRATACIÓN	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO
9	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y OTROS SERVICIOS	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO
10	DIRECCIÓN DE ASEO	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO
11	DIRECCIÓN DE ALCANTARILLADO	Observaciones Programa de Transparencia y Ética Publica	FINALIZADO
12	GRUPO TICS	Observaciones Informe de evaluación independiente del sistema de control interno I SEM 2025	FINALIZADO
13	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Observaciones Informe de evaluación independiente del sistema de control interno I SEM 2025	FINALIZADO
14	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y GESTIÓN REGULATORIA	Observaciones Informe de evaluación independiente del sistema de control interno I SEM 2025	FINALIZADO
15	CAPITAL HUMANO	Observaciones Informe de evaluación independiente del sistema de control interno I SEM 2025	EN EJECUCIÓN
16	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE CONTRATACIÓN	Observaciones Informe final de Seguimiento de Comités de Conciliación primer semestre 2025	FINALIZADO
17	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURIDICOS Y DE CONTRATACIÓN	Observaciones Informe final de Auditoría SIA OBSERVA Y SECOP II vigencia 2025	EN EJECUCIÓN
18	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y OTROS SERVICIOS	Observaciones Informes Seguimiento al Portafolio de Servicios I Cuatrimestre 2025	EN EJECUCIÓN

No	DEPENDENCIA	PLAN MEJORAMIENTO SUCRITO	DE ESTADO
19	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y OTROS SERVICIOS	Observaciones Informes Seguimiento al Portafolio de Servicios II Cuatrimestre 2025	EN EJECUCIÓN

Certificación del proceso de CONTROL Y EVALUACION

En lo corrido de la vigencia 2025, se logró la certificación del proceso de EVALUACION Y CONTROL bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015; de esta manera se certificaron los siguientes procedimientos:

- CI-P01 Procedimiento Evaluación del Sistema de Control Interno (V3)
- CI-P02 Procedimiento Programa Anual de Auditoría (V6)
- CI-P03 Procedimiento Suscripción y Seguimiento a planes de mejoramiento(V5)
- CI-P05 Procedimiento Evaluación de Control Interno Contable (V2)

Postulación de Experiencia en el Premio Nacional de Alta Gerencia 2025

El Premio Nacional de Alta Gerencia 2025 es un reconocimiento que celebra las experiencias exitosas en la gestión pública de entidades en Colombia.

La oficina de control interno presento al premio nacional de alta gerencia la Experiencia denominada: **CAMPAÑA AUTOCONTROL: CONTROL INTERNO LO HACEMOS TODOS**, la cual nació con el objetivo de cambiar la percepción que se tenía de la oficina de control interno en la entidad, donde implementando ideas innovadoras participativas se transmitió a los funcionarios el mensaje de que control interno es una oficina AMIGA y de PUERTAS ABIERTAS, con la cual se puede trabajar mancomunadamente; así mismo se les dio a conocer la importancia de ejercer autocontrol y de entrega de la información solicitada en los tiempos establecidos para la elaboración de informes normativos; De igual manera, se desarrollaron actividades de concientización a los supervisores de contratos acerca de la responsabilidad que tienen frente a una adecuada supervisión contractual y las implicaciones legales que conlleva.



Después de iniciar la implementación de la Campaña, se observa una mayor accesibilidad al área de Control Interno en temas de consultas y solicitud de acompañamiento en los diferentes procesos, facilitando el trabajo armónico en aras de cumplir con los requerimientos normativos. Por otra parte, se mejoraron considerablemente los indicadores del índice de transparencia ITA, en el cual se obtuvo una calificación de 93%, incrementando 5 puntos con respecto a la vigencia 2024 (88%). Con este resultado se logra evidenciar que está dando resultado la implementación de la campaña, resaltando el compromiso y la responsabilidad que han adquirido las áreas



Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores

ESSMAR ESP.

5. Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores.

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

5.1. Plan de capacitaciones

SOCIALIZACIÓN MANUAL DE CONTRATACIÓN

Esta actividad se programó dentro del plan de capacitaciones para la vigencia 2025, y se logró ejecutar en articulación con la Oficina jurídica y gestión contractual, quienes desarrollaron el contenido.



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Esta capacitación se llevó a cabo por el grupo de Seguridad y Salud en el trabajo dirigido al cuerpo directivo de la ESSMAR ESP, en el marco del cumplimiento definido dentro del Plan Estratégico de seguridad vial.



DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES

Esta capacitación se desarrolló en articulación con la Secretaria General



RESPONSABILIDAD DE LOS SUPERVISORES DE CONTRATOS

Esta actividad se programó dentro del plan de capacitaciones para la vigencia 2025, y se logró ejecutar en articulación con la Oficina jurídica y gestión contractual, quienes desarrollaron el contenido.



RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Esta capacitación se desarrolló en articulación con la Secretaria General.



POLITICAS DE SEGURIDAD VIAL

Esta capacitación se llevó a cabo por el grupo de Seguridad y Salud en el trabajo durante el proceso de reinducción a todo el personal de la ESSMAR ESP.



INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRANSITO

Esta capacitación se llevó a cabo por el grupo de Seguridad y Salud en el trabajo



DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Esta capacitación se realizó con el apoyo del equipo de secretaria general, para todos los servidores públicos de la entidad.



RESPONSABILIDADES DE SUPERVISORES DE CONTRATO

Esta capacitación se desarrolló en articulación con la oficina jurídica y de contratación.



RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Esta capacitación se realizó con el apoyo del equipo de secretaria general, para todos los servidores públicos de la entidad.



POLITICAS DE SEGURIDAD VIAL

Esta capacitación se llevó a cabo por el grupo de Seguridad y Salud en el trabajo



MANEJO DEL TIEMPO Y EL ESTRE

Esta capacitación se llevó a cabo con apoyo del personal experto de la ARL.



POLITICA DE SEGURIDAD DIGITAL

Esta capacitación se llevó a cabo por el grupo de TICS.



SEGURIDAD VIAL



CAPACITACIÓN EN TERMOFUSIÓN



CULTURA DE PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS EN EL SERVICIO PÚBLICO



LIDERAZGO E INTELIGENCIA EMOCIONAL



5.2. Plan de bienestar e incentivos

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan de Bienestar e Incentivos Laborales, durante la presente vigencia se ejecutaron diversas actividades orientadas al fortalecimiento del bienestar integral, la motivación, el reconocimiento y la calidad de vida de los servidores de la entidad. Estas acciones fueron desarrolladas de acuerdo con la programación definida, promoviendo espacios de integración, capacitación, recreación, salud, cultura organizacional y reconocimiento al desempeño, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del clima laboral, el compromiso institucional y el desarrollo humano de los colaboradores. A continuación, se presentan las actividades ejecutadas y los principales resultados alcanzados durante el período evaluado.

REALIZAR ACTIVIDADES QUE PROMUEVAN EL AUTOCUIDADO Y AUTOPROTECCIÓN (EPS)-(ARL): Dentro del factor de promoción y autocuidado se tuvo en cuenta la visita de nuestro aliado Salud Total, quien nos brindó una brigada de salud oral, con el objetivo de mejorar la salud oral de los empleados y cumplir con los programas de salud ocupacional. Y junto con esto se realizó tamizaje y toma de presión a todos los participantes de la ESSMAR E.S.P- realizada el 28 de febrero del 2025.



PROMGRAMA “UNA NUEVA HISTORIA”: Este programa se está implementando con la intención de que todos nuestros pre-pensionado, se oriente a escribir una nueva historia una vez se jubilen, el objetivo del programa es preparar a los trabajadores para el retiro laboral, a través de actividades que fortalezcan su proyecto de vida y su estado emocional.



TALLERES DE MANEJO DEL TIEMPO LIBRE (DESCONEXIÓN LABORAL):

Desde la Dirección de capital humano, realizó la circular 310-27 del 28 de enero del 2025. Teniendo en cuenta La Ley 2191 de 2022 “Ley de Desconexión Laboral”, establece los lineamientos normativos que son vinculantes para todos los empleadores y trabajadores del país, con la finalidad de promover el trabajo digno y 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 de los servidores públicos, a través del derecho a la desconexión laboral. El artículo 3º de la mencionada Ley, define la desconexión laboral en los siguientes términos

“ARTÍCULO 3º. Definición de Desconexión laboral. Entiéndase como el derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo, o convenida, ni en sus vacaciones o descansos. Por su parte el empleador se abstendrá de formular órdenes u otros requerimientos al trabajador por fuera de la jornada laboral.”



CAMPAÑAS DE SALUD: Desde la Dirección de capital humano se brindó una jornada de salud, donde se brindó atención de tamizaje y presión en todas las sedes de la ESSMAR, con el objetivo de concientizar a la población sobre la importancia de la salud y el bienestar, y promover hábitos saludables.



CELEBRACION DEL DIA DE LA MUJER: Desde la Dirección de Capital humano, realizamos El Día Internacional de la Mujer conmemora la lucha de las mujeres por la igualdad de género y el empoderamiento, y para eliminar la discriminación nuestro objetivo principal fue Reflexionar críticamente sobre los logros y esforzarse por lograr un mayor impulso hacia la igualdad de género y Empoderar a las mujeres en todos los entornos, con base a eso realizamos un evento de automaquillaje para dar a conocer la libertad de expresión que todas las mujeres tiene en el mundo. Evento que fue realizado el día 13 de marzo del 2025.



CELEBRACION DEL DIA DEL HOMBRE: Desde la Direccion de capital humano se conmemoro El Día Internacional del Hombre, que se celebra el 19 de marzo, tiene como objetivo promover la igualdad de género y reconocer el rol positivo de los hombres en la sociedad, por eso la ESSMAR, quiso tener como objetivo Mejorar las relaciones de género, realizando una tarde de juegos, concursos interactivo que promuevan las relacion interpersonales y la estabilidad de genero de todos los hombres de la ESSMAR, el pasado 25 de marzo, se realizó una actividad recreativa para todos los hombres de la ESSMAR.E.S.P.



PROMOCION DEL PROGRAMA DEL BILINGUISMO: Desde la Direccion de Capital humano, promovemos el programa del bilingüismo con el objetivo de favorecer el aprendizaje de otros idiomas, Valorar la lectura como fuente de información y disfrute, Eliminar prejuicios y estereotipos; por eso extendimos nuestra alianzas con Speak Englishs, con la intención de evaluar y realizar dinámicas, de conocer en qué grado se encuentra el nivel de inglés de todos nuestros empleados, y de esta forma fortalecer las lenguas requeridas para mejorar.



CAMPAÑA DE DIFUSIÓN ENFOCADAS A LA PROMOCIÓN DE HÁBITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE: Esta actividad no se logró realizar durante el primer trimestre teniendo en cuenta que la programación con las EPS, no se logró concretar, sin embargo, fue programada para el segundo trimestre del año. Dando cumplimiento al plan de bienestar e incentivos laborales.

5.3. Índice de Capital Comunicacional

Implementación del Plan de Medios para garantizar la adecuada difusión de los mensajes estratégicos de la entidad y sus proyectos, a través de canales de comunicación efectivos, pertinentes y alineados con el público objetivo-definido. Esto con el fin de maximizar el alcance, la visibilidad y el impacto de las campañas comunicacionales, contribuyendo al posicionamiento institucional, la promoción de servicios, programas o iniciativas, y al fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía.



Mejorar la percepción y consolidar la reputación de ESSMAR E.S.P.

Fortalecer la comunicación y competencias con los colaboradores.

Lograr una relación integral con los grupos de interés.

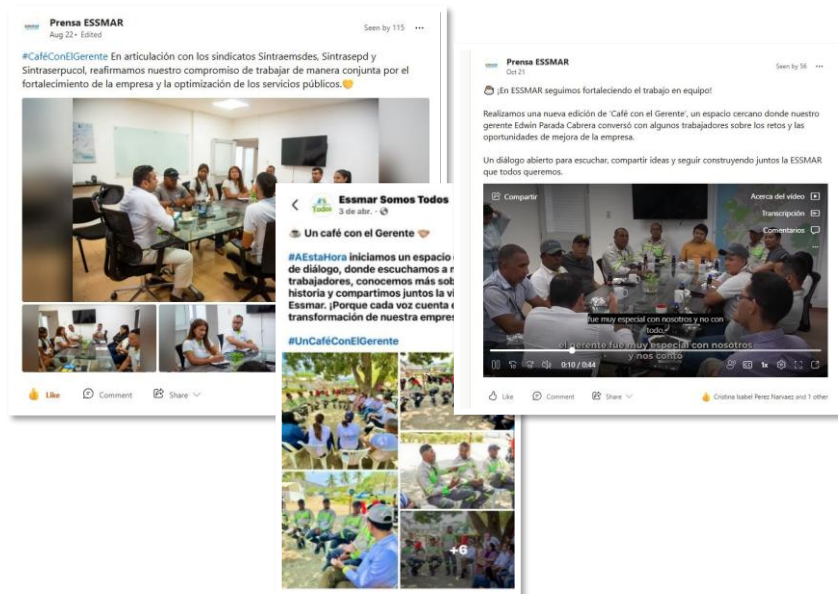
Indicador de resultado

Para el año 2025 las acciones planteadas se enmarcaron bajo el indicador de resultado: Efectividad de la comunicación interna y externa, el cual cuenta con acciones enfocadas para llevar a cabo el desarrollo de los objetivos de la Oficina Asesora de Comunicaciones en el cual teníamos para este año el cumplimiento del 70% y logramos un 74% del 100% proyectado hasta el año 2027 de acuerdo con nuestro Plan Empresa.

Este resultado refleja una mejora sostenida en la efectividad de la comunicación interna y externa, pasando la meta del 70%, esta medición se hizo por medio de encuestas a personal interno y externo de la entidad y obteniendo un resultado del 74%. Este resultado demuestra que las estrategias implementadas han logrado fortalecer la articulación entre equipos, mejorar la transmisión de información y consolidar una imagen institucional coherente y efectiva.

Acciones:

- Un café con el Gerente: Un espacio que tienen los colaboradores con el Agente Especial, en el que intercambian puntos de vista, y además, se conocen las necesidades de cada área.



Publicaciones en Viva y Fanpage de Facebook Essmar Somos Todos

Feria Essmar (Estructura y render): Es un espacio con el que se busca fortalecer la comunicación interna enfocada en el sentido de pertenencia en la Empresa y que todos los trabajadores de manera.

- participativa y dinámica conozcan el direccionamiento estratégico, misión, visión, los procesos misionales.

Esta actividad que se realizará anualmente en la Empresa con un espacio adecuado tipo feria con stand para las áreas que participarán.

El objetivo es promocionar las principales iniciativas de la Empresa, direccionamiento estratégico, seguridad y salud en el trabajo, plataforma de medios y otros elementos que requieran conocimiento y apropiación por parte del público interno.



Render Feria Essmar, sujeto a cambios. La imagen es solo referencia

- Programa de méritos (Estructura del programa): Consiste en Reconocer, motivar y exaltar el compromiso, la excelencia y la actitud positiva de los trabajadores de ESSMAR E.S.P., promoviendo una cultura organizacional basada en los valores institucionales, el trabajo en equipo y el sentido de Pertenencia.
- Programa de Voluntarios (Estructura del programa): Nace como una estrategia de comunicación interna orientada a fortalecer el sentido de pertenencia, la colaboración y las competencias de los trabajadores de la empresa.

A través de este programa, se busca vincular de manera activa a los colaboradores que deseen aportar sus conocimientos, habilidades y tiempo en actividades institucionales, tanto internas como externas, que fortalezcan la imagen, la cultura organizacional de ESSMAR E.S.P.

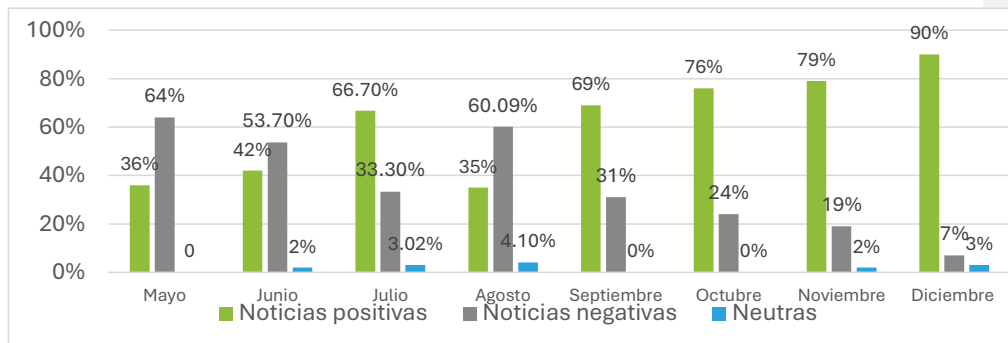
- Actividad experiencial con medios de comunicación: Son actividades asociadas a la operación de la Empresa y tienen como objetivo generar acercamiento con los medios y aportar a la comprensión de los temas estratégicos. Cada actividad cumplirá con los parámetros de seguridad requeridos.



Acompañamiento de medios locales como Caracol Radio y nacional RCN

- Contratación plan de medios: Estrategia para gestión de contenidos y espacios informativos para prensa, que respondan a las necesidades de la Empresa y las expectativas de los grupos de interés (boletines y comunicados de prensa, ruedas de prensa, ronda de medios, monitoreo, atención requerimientos, entre otros).

La mejora de la percepción de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, fue evidente desde el primer mes con alianza de los medios de comunicación, en la gráfica se refleja que en junio de 2025 ya había cambiado la percepción a 42%, finalizando el año con 90% de percepción positiva para la empresa, disminuyendo así el impacto negativo.



Gráfica de seguimiento del plan de medios

Así se ven nuestras noticias en medios de comunicación:

Junio

Mr. Balin – Santa Marta St.

NOTICIERO DE LA EMISORA SANTA MARTA STEREO

https://www.facebook.com/NoticiasMrBalin/videos/1241690432776194/?locale=es_LA



La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, **Esamar E.S.P.**, le da la bienvenida a Edwin Antonio Parada Cabrera, nuevo Agente Especial, quien asume el compromiso de fortalecer la gestión de la empresa y liderar su transformación para seguir contribuyendo a la mejora de los servicios públicos para la comunidad santamarquina.

Edwin Antonio Parada Cabrera cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector multimedios, es el que ha ocupado cargos de alta responsabilidad.

Ver más

https://www.facebook.com/photo/?fbid=132804660201520&set=246025850203676&locale=es_LA



Continúan trabajando para restituir la operación de la Estación de Buzo de Agua Potable (BAP) Caracuma de la UJ, afectada por las intensas lluvias del pasado 3 de agosto.

Durante la emergencia, las tres bombas que conforman la Estación presentaron fallas graves debido a la inundación total de la infraestructura. Tras evacuar el agua, el equipo de electroingeniería de la empresa ESSMAR E.S.P., adelantó trabajos de recuperación, lo que permitió el funcionamiento de las bombas.

Ver más

https://www.facebook.com/photo/?fbid=132328389914527&set=a.246025850203676&locale=es_LA

Activar Windows

Julio

Ultima Hora Magdalena

1. #UltimaHora | Escamar alerta por sabotaje en el alcantarillado, lanzan piedras y palos para que se rebosen

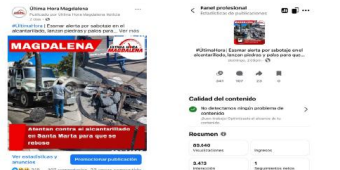
Mientras Santa Marta se prepara para vivir con orgullo el desfile militar, un hecho lamentable y preocupante amenaza con enturbiar el festejo de la independencia: la Empresa de Servicios Públicos ha lanzado una alerta por sabotaje en el sistema de alcantarillado.

En la calle 17 con carrera 7, el equipo técnico encontró piedras y tablas colocadas de forma deliberada en el manjón, una acción que no solo pone en riesgo el sistema, sino que evidencia la intención de afectar directamente el bienestar de la ciudad en plena temporada turística.

Los trabajadores de Esamar, con equipos de succión y presión listos para actuar, mantuvieron una vigilancia constante para evitar nuevas obstrucciones.

Sin embargo, esta lucha no puede darse en soledad: la empresa hace un llamado urgente a la ciudadanía para que, con conciencia y compromiso, reporte cualquier actividad sospechosa al 110 o al 604-4209676.

Sabotear el sistema de alcantarillado no es un daño a una entidad, es un atentado contra todos los santamarquinos. La defensa de la ciudad empieza por abrir los ojos y no quedar silenciosos.



2. #UltimaHora | Alarman: 10 personas bloquean punto de captación en el río Manzanares y dejan sin agua a 400 mil habitantes de Santa Marta

Lo que para muchos es solo abrir una llave, para otros hoy se ha convertido en una angustia diaria.

En Santa Marta, más de 96 mil hogares se enfrentan a la incertidumbre de no saber si tendrán agua potable, luego de que personas bloquearan legalmente el punto de captación del río Manzanares, afectando el funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Mamotoco.

La escena es alarmante: una reducción del 45% en el caudal habitual —equivalente a 360 litros por segundo— pone en jaque el suministro en barrios desde Bonda hasta el cerro Zuzuma, dejando a más de 400 mil personas a merced de las consecuencias.

Mientras los responsables de esta acción aún no entregan una comunicación formal, desde la Empresa de Servicios Públicos del Distrito, Esamar E.S.P., alzan un llamado urgente a las autoridades para restituir el acceso al agua.

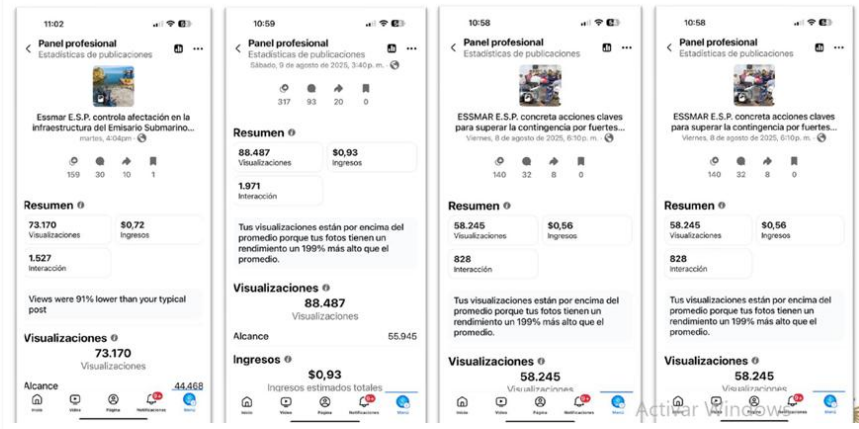
La empresa, que cuenta con todos los permisos y cumple con las obligaciones ambientales, advierte que de no solucionarse la situación, podrían presentarse bajas presiones, intermitencias o incluso cortes en el servicio.

El agua, ese recurso vital y cotidiano, se ha convertido hoy en el centro de una crisis que amenaza la tranquilidad de toda una ciudad.



Agosto

Pescaito Mi Barrio



Septiembre

Santa Marta Gaira Informa

de litros de agua potable a osentos barrios a traves de carotangas.

De igual forma, el área de Electromecánica realizó cerca de 97 mantenimientos en estaciones de bombeo, fortaleciendo la capacidad operativa del sistema.

Entregan más de 3 millones de litros de agua y limpian 37 mil metros de alcantarillado en Santa Marta

Alcance de esta publicación 135.000 personas

Retiran tronco de gran tamaño, liantas y demás que tapan el alcantarillado en la Av. del Libertador

Alcance de esta publicación 30.000 personas

La ESSMAR se logra estabilizar financieramente y reduce sus pasivos

Alcance de esta publicación 15.000 personas

- Elaboración de campañas: Durante este periodo realizamos campañas estratégicas de acuerdo con cada época del año teniendo en cuenta que también hemos tenido momentos de contingencia, estas fueron las que estuvieron vigentes durante el año 2025:

“Pilas con el Agua” – Uso responsable del agua.



Imagen gráfica de la campaña



Publicaciones en nuestras redes sociales

- “Pa’ que no se tape, cuidalo” – Buen uso del alcantarillado, recalcando la no disposición de grasas porque generan taponamientos, pañitos húmedos porque dañan las bombas de las EBARES, residuos sólidos porque causan rebosamientos y así mismo, comunicación masiva de las instalaciones de tapas de

Reforzamos el mensaje de cuidado del alcantarillado enfocado en la

❖ 2 pantallas en Zona Llegadas nacionales y 1 pantalla en llegadas internacionales. Reclamo de equipaje



afectación que causan los pañales húmedos en las pantallas del aeropuerto.

- “Soy Cliente Buena Paga” – Incentivo del pago oportuno.



Imagen gráfica de la campaña

Realizamos pedagogía sobre el cambio en la factura y envío masivo de mensajes de textos para incentivar el pago oportuno, explicación de la implementación de la factura por colores; azul cliente que está al día, verde quienes tienen algún convenio vigente y la roja para quienes tienen facturas en mora. Además, sensibilizamos a los usuarios con el nuevo portal de autogestión para que eviten hacer trámites que pueden realizar desde cualquier lugar.



Publicaciones de la campaña activa

Con la contratación de plan de medios, también se fortaleció el recaudo incentivando a través del envío de más de 30.000 mensajes de textos a la base de datos de clientes Essmar, el pago oportuno de la factura y estar al día.



Ref: Envío mensaje de textos, campaña “Soy Cliente Buena Paga”

- Retorno de la inversión: En diciembre de 2025 se enviaron mensajes a 11.240 predios, con 1.675 reacciones de pago, logrando un recaudo total de **\$163.502.951**, concentrado principalmente en los estratos Residencial 3 al 6, destacándose los ciclos 414, 412 y 409 como los de mayor impacto.
- La información permite evidenciar una respuesta positiva de los usuarios frente a la estrategia de mensajería, constituyéndose en una herramienta efectiva de apoyo al recaudo.

“Gestión del Portafolio de Servicios”- Socialización de portafolio servicios de recolección de escombros.



Publicaciones del portafolio de servicios

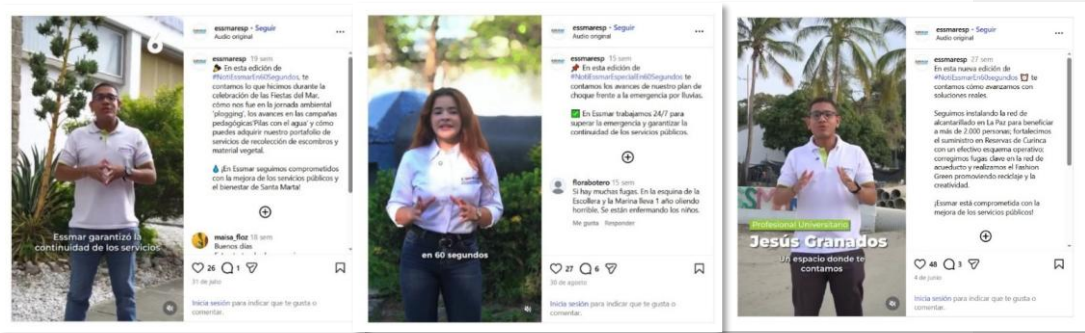
Retorno de inversión, se incrementó de la visibilidad de servicios complementarios sobre recolección de escombros y material vegetal lograron un aumento del 190% en ingresos (≈ \$11,7 millones). Con acciones comunicacionales como cuñas radiales, socialización del portafolio de servicios y piezas informativas.

“Essmar Somos Todos” – Fortalecimiento de la comunicación interna y generar sentido de pertenencia de los colaboradores.

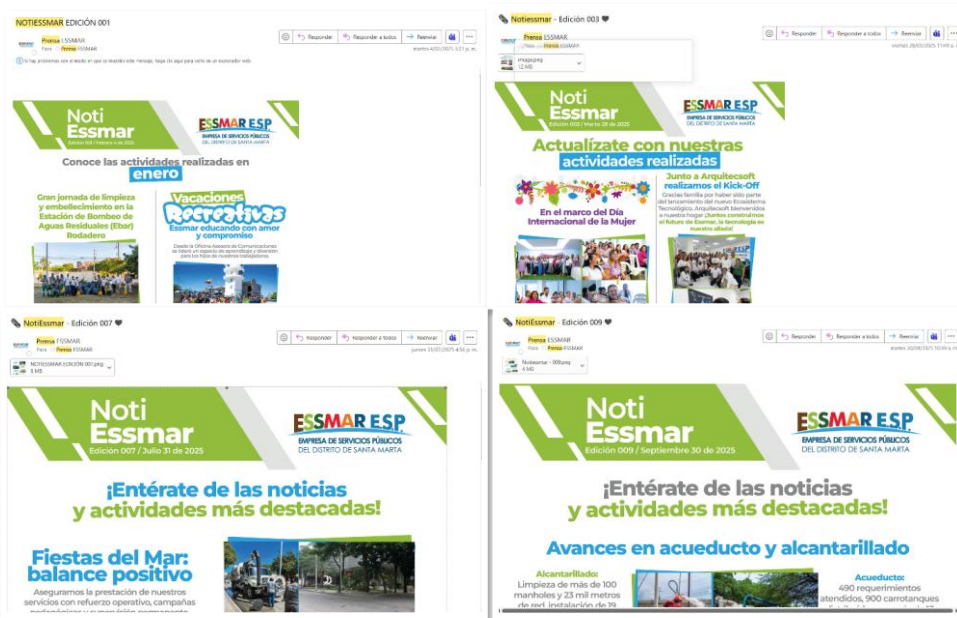


- NotiEssmar en 60 seg: Un producto emitido por nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y X) en el cual semanalmente o cada 15 días se le comunica a la ciudadanía las buenas noticias y/o avances de las obras y trabajo constante de la Essmar E.S.P.

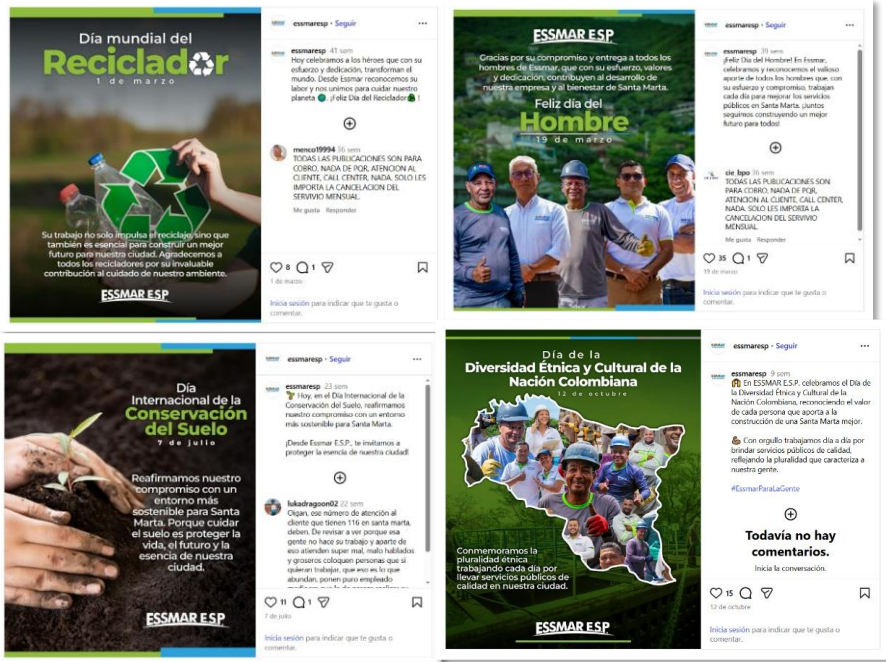




- Notiessmar interno (cartelera institucional): Un boletín interno para compartirle a los colaboradores las acciones, buenas noticias y hacerles reconocimiento a los equipos operativos en contingencias.



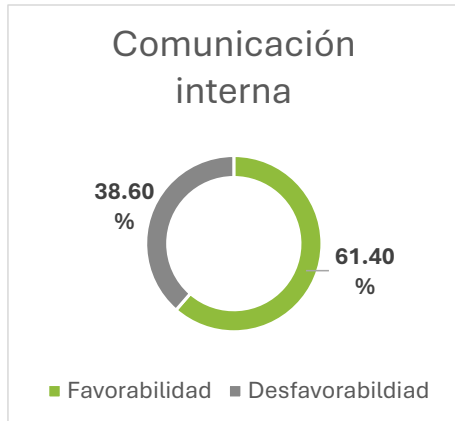
- Publicación días celebres internos y externos: Para fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores, hacerles reconocimiento a su profesión o área en la que estén los hace sentir parte de esta empresa.



- Cubrimiento y publicación de actividades internas: Mantener informada a toda la comunidad Essmar de las diferentes actividades realizadas desde cualquier área.



la estrategia de comunicación está fortaleciendo la confianza y el reconocimiento de los trabajadores y los grupos de interés.




PRINCIPALES LOGROS:

Logros estratégicos:

1. Posicionamiento institucional: La percepción de la ESSMAR E.S.P. mejoró desde el mes de mayo hasta a diciembre hasta un 90% en noticias positivas a nivel local, logrando así, una percepción positiva en la ciudad con la alianza de medios de comunicación.
2. Fortalecimiento de la reputación y la confianza pública: El Plan de Medios permitió proyectar a la empresa como una entidad transparente, cercana y con capacidad de respuesta.
3. Articulación comunicacional con la planeación estratégica: Las acciones comunicacionales se alinearon con los objetivos corporativos de fortalecimiento reputacional, servicio al cliente y relación con grupos de interés.

Logros administrativos:

1. Ejecución presupuestal eficiente: Uso racional de recursos del contrato 025 de 2025, con 96% de ejecución al cierre de 2025 y saldo disponible para fortalecer las fases siguientes.
2. Monitoreo y evaluación continua: Seguimiento a la inversión comunicacional y análisis de retorno de la inversión por campañas y medios.
3. Contratación efectiva de aliados estratégicos: Selección y vinculación de medios de alta credibilidad, garantizando cobertura de valor comunitario y segmentación adecuada del público



La Oficina Asesora de Comunicaciones en esta vigencia alcanzó un nivel de cumplimiento satisfactorio, consolidando avances significativos en la efectividad de la comunicación interna y externa.

En cuanto a los aportes institucionales, las estrategias desarrolladas contribuyeron directamente al posicionamiento de ESSMAR E.S.P., al incremento de la confianza ciudadana y a la mejora en la percepción pública. Asimismo, se fortalecieron los canales de comunicación interna, impulsando la integración y el sentido de pertenencia entre los colaboradores.

Para el año 2026, se proyecta consolidar las estrategias implementadas, optimizar la articulación con Gerencia para mejorar la planificación de actividades que requieran que esté el agente especial, e incrementar la innovación digital mediante contenidos más participativos, pedagógicos y orientados al servicio público. El propósito será mantener una comunicación más cercana, transparente y efectiva, alineada con los objetivos estratégicos de la empresa para continuar con la percepción positiva.



Actualizar las tecnologías de operación y de información

ESSMAR E.S.P.



6. Actualizar las tecnologías de operación y de información.

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

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

6.1. Implementación del ERP: ARQ ESSMAR

Actualmente el cronograma de implementación del ARQ-Business Suite se encuentra con un cumplimiento de avance de un **97%** de avance, el 3% pendiente de ejecutar hace referencia a los módulos descritos a continuación:

NOMBRE DE TAREA	% COMPLETADO	OBSERVACIÓN
IMPLEMENTACIÓN ECOSISTEMA ARQ - ESSMAR	97%	
PREPARACION DEL PROYECTO	100%	
IMPLEMENTACIÓN COMERCIAL (Clientes, Medición, Facturación, Recaudo, Cartera, PQRs, Call center)	100%	
IMPLEMENTACIÓN TECNICO OPERATIVO (Ordenes y Movilidad, Daños, Carro tanques, Control Vehicular, Interventoría de aseo)	100%	
IMPLEMENTACIÓN TELEMETRIA Y TELEMANDO	100%	

NOMBRE DE TAREA	% COMPLETADO	OBSERVACIÓN
CONSULTORIAS FINANCIERAS	92%	Se realizó la entrega del modelo de costos propuesto para ESSMAR. Actualmente se encuentra pendiente de la validación y observaciones de dicho modelo por parte de la dirección administrativa y financiera.
IMPLEMENTACIÓN FINANCIERO (Presupuesto, Cuentas por Pagar, Tesorería, Contabilidad, Compras y Servicios, Inventarios, Activos, Costos ABC)	96%	Pendiente validación por parte de ESSMAR del modelo de costos propuesto por la Consultoría para cerrar la implementación del módulo de Costos ABC. Según la dirección administrativa y financiera, dicha fecha se estima para el 13 de Enero de 2026
IMPLEMENTACIÓN NÓMINA HERA	100%	
IMPLEMENTACIÓN GESTIÓN CONTRACTUAL (Planeacion, Proyectos y Contractual)	75%	El módulo de gestión contractual, que incluye también un componente de banco de proyectos y algunos puntos asociados con planeación, ya está habilitado y listo para llevar a cabo las sesiones de trabajo conjuntas para validar las funcionalidades y brindar las capacitaciones requeridas. Se está a la espera de un plan de trabajo por parte de las áreas de proyectos y jurídica, para determinar la disponibilidad de las áreas para finalizar la implementación.

Componente comercial

Actualmente el subsistema comercial del ARQ-Business Suite se encuentra implementado al 100% y habilitado en ambiente productivo desde el 7 de agosto de 2025.

A partir de dicha fecha, los líderes de procesos de la Subgerencia de Gestión Comercial han contado con el acompañamiento presencial de un equipo de soporte de ARQUITECSOFT para garantizar el acompañamiento y adecuada operación del sistema, en este mismo sentido se ha contado con la disponibilidad de la mesa de servicio de ARQ de manera remota.

El subsistema comercial se encuentra compuesto por los siguientes submódulos:

- **Clientes:** Actualmente se encuentra operativo principalmente mediante el uso de los trámites definidos durante la etapa de implementación y que se configuraron mediante el modelo de Workflow (Flujo de Proceso) del ARQ-Business Suite. Los principales retos para el equipo de trabajo conjunto de ESSMAR y ARQUITECSOFT ha sido la redefinición de algunos flujos de proceso de trámites particulares, en donde durante la estabilización se han identificado oportunidades de mejora frente a los inicialmente definidos. Para ello se han llevado a cabo las mesas de trabajo conjuntas necesarias para que ARQUITECSOFT mediante la mesa de soporte, realice los ajustes requeridos y se asignen los permisos y capacitaciones correspondientes.
- **Facturación:** El módulo se encuentra operativo permitiendo gestionar el proceso de facturación desde la gestión de la medición, mediante la toma de lecturas desde dispositivo móvil, hasta la impresión de las facturas para su reparto, la gestión de reliquidaciones de metros cúbicos y notas de ajuste, así como la generación de facturación electrónica con reporte a la DIAN en línea de todo lo que sea debidamente liquidado, lo cual ha significado un avance tecnológico y la implementación de la interfaz mensual hacia el módulo financiero del proceso de facturación.
- **Recaudo:** El módulo se encuentra operativo, permitiendo el registro de los pagos que reportan los recaudadores, la realización de traslados, anulaciones, generaciones de saldos a favor y demás movimientos asociados con la aplicación del pago. De igual forma permite llevar un control diario de las inconsistencias de recaudo por entidad y sucursal, de tal forma que permita realizar la conciliación diaria de los recaudos.
- **Cartera:** El módulo se encuentra operativo permitiendo hacer la gestión de cartera mediante los trámites definidos en el aplicativo para su gestión mediante dispositivos móviles, como suspensiones, verificaciones de suspendido, reinstalaciones, gestión de cartera y gestión de datafono, entre otros. También permite gestionar los planes de financiación actuales y permite la configuración de nuevos planes de financiación de acuerdo con las estrategias de ESSMAR.
- **PQRS:** Actualmente se encuentra operativo mediante la gestión de todos los trámites definidos durante la etapa de implementación para la atención de PQRS mediante Atención presencial en oficina,

PQR Web desde el portal de autogestión habilitado en la página web de ESSMAR o registro de Call Center. Todos los flujos de proceso asociados a los trámites permiten tener trazabilidad en la asignación de las actividades propias de la atención, permitiendo asignarlas a diferentes áreas y gestionando notificaciones de acuerdo con los tiempos de vencimiento.

- **CALL CENTER:** En lo referente al módulo de Call Center, se encuentra operativo mediante la opción de registro de los trámites definidos para gestión por parte del equipo de trabajo y su respectiva asignación de actividades (órdenes de trabajo) a las áreas que corresponde de acuerdo con los permisos configurados para cada tipo de trámite específico. El personal también cuenta con las opciones de consulta de información detallada de los clientes, así como de los reportes definidos para la gestión de lo registrado.

Componente Técnico Operativo

Actualmente el subsistema técnico operativo del ARQ-Business Suite se encuentra implementado al 100% y habilitado en ambiente productivo desde el 7 de agosto de 2025.

A partir de dicha fecha los líderes de los procesos asociados al componente técnico operativo han contado con el acompañamiento del equipo de ARQUITECSOFT inicialmente durante la etapa de soporte intensivo con acompañamiento en los diferentes procesos para garantizar la adecuada operación del sistema y posteriormente mediante soporte de la mesa de servicio de ARQ y personal en sitio.

- **Movilidad de ordenes de trabajo:** Actualmente se encuentra operativo mediante la app móvil instalada en los 100 dispositivos entregados por parte de ARQUITECSOFT. De acuerdo con el levantamiento realizado durante la etapa de implementación y a la distribución de los dispositivos móviles realizadas entre el área comercial y el equipo operativo, se asignaron los usuarios y los permisos de los diferentes tipos de trabajo que se pueden ejecutar desde la App. Cada trabajo fue configurado de acuerdo con sus particularidades para realizar la solicitud de datos específicos asociados a cada trabajo. La app permite hacer seguimiento georreferenciado de los recorridos realizados y permite trabajar fuera de línea para sincronizar posteriormente la información capturada en terreno.

- **Atención de daños:** Actualmente se encuentra operativo mediante los trámites definidos para atención de daños. Dichos trámites son recibidos, registrados y asignados a los equipos correspondientes de acueducto y alcantarillado para su atención. Toda la asignación de los trabajos se realiza de acuerdo con la configuración de permisos definida y pueden ser atendidos desde dispositivo móvil.
- **Gestión de carrotaques:** Actualmente se encuentra operativo mediante los trámites de solicitud de carrotaque del usuario, carrotaque venta a tercero, carrotaque suministro a comunidades y carrotaques especiales (Tutelas). Recientemente se realizó la instalación de la App móvil en los dispositivos de los terceros y se realizaron las capacitaciones correspondientes para poder realizar la legalización de las órdenes en terreno, generando las evidencias requeridas y poder realizar el seguimiento esperado.
- **Control vehicular:** El módulo se encuentra implementado para su uso, sin embargo, ESSMAR está gestionando los dispositivos móviles y GPS necesarios para poder realizar la configuración y con el contratista ARQUITECSOFT se coordinarán los espacios necesarios para que una vez se cuente con los dispositivos, se brinden las capacitaciones y acompañamiento necesarios para el uso del módulo de seguimiento.
- **Interventoría de Aseo:** Actualmente se encuentra operativo mediante la implementación del módulo AIO y cuenta con un alto nivel de adopción registrando a la fecha más de 7.000 inspecciones realizadas y mas de 4.000 controles de peso registrados.

Componente Telemetría y telemando

El módulo actualmente se encuentra operativo mediante la implementación de un sistema SCADA, al cual se conectaron de forma efectiva las 50 estaciones requeridas, incluyendo algunas adicionales que se identificaron durante el proceso de implementación realizado.

Las estaciones están distribuidas de la siguiente manera:

- 17 EBAP
- 15 EBAR
- 6 Pozos
- 3 PTAP
- 6 Tanques

- 3 PIR

Por parte de ARQUITECSOFT se realizó la gestión que fue necesaria para garantizar que durante la transición entre la finalización del contrato y la implementación del nuevo sistema SCADA, ESSMAR pudiera seguir operando de forma adecuada sin perder visibilidad de las estaciones que se encontraban en proceso de configuración durante dicho periodo de tiempo.

Al cierre de la implementación se contó con personal de ARQUITECSOFT en sitio atendiendo las observaciones y oportunidades de mejora identificadas por parte del personal de ESSMAR y formalizando la estructura de los reportes y dashboards asociados al proceso.

Componente administrativo

Abarca los submódulos Financiero, Nómina y Gestión contractual, los cuales se encuentran en un avance del 96%, 100% y 75% respectivamente.

- **Financiero:** Actualmente el subsistema Financiero del ARQ-Business Suite se encuentra implementado al 96% y habilitado en ambiente productivo desde el 2 de mayo de 2025. Quedando únicamente pendiente de cierre de implementación el módulo de Costos ABC. A partir de dicha fecha los líderes de los procesos asociados al componente financiero contaron con el acompañamiento del equipo de ARQUITECSOFT inicialmente durante la etapa de soporte intensivo en sitio durante más de 3 meses, realizando acompañamiento en los diferentes procesos para garantizar la adecuada operación del sistema y posteriormente mediante soporte de la mesa de servicio de ARQ.
- **Presupuesto:** Actualmente se encuentra operativo mediante los trámites presupuestales que como entidad pública la ESSMAR está sometida a cumplir, el módulo permite el registro de la apropiación inicial o proyecto de presupuesto, elaboración de certificados de disponibilidad, registros presupuestales, modificaciones al presupuesto, ajustes de liberación de saldos de certificados y registros, anulaciones de trámites, vigencias futuras, consultas generales sobre certificados, registros y ejecuciones, reportes de estados de presupuesto, reportes de auxiliares de trámites

presupuestales y reportes del Chip de programación y ejecución del ingreso y del gasto. Para dar inicio al proceso presupuestal en la nueva plataforma, se cargaron trámites presupuestales de apropiación inicial, certificados, registros presupuestales, modificaciones al presupuesto, anulaciones y ajustes del periodo comprendido entre enero 01 al 30 de abril de 2025, estos cargues fueron validados y aceptados por el área de presupuesto.

- **Cuentas por pagar:** Actualmente se encuentra operativo y para ello fueron migradas las obligaciones que al 31 de diciembre de 2024 se identificaron como cuentas por pagar presupuestales, así mismo se cargaron y registraron las obligaciones correspondientes al periodo enero 01 a 30 de abril de 2025 ya que el módulo inició en producción el 01 de mayo de 2025. Los resultados de las migraciones de las cuentas por pagar con corte al 31 de diciembre de 2024 y 30 de abril de 2025, fueron validados y aceptados por las áreas de contabilidad, tesorería y presupuesto para la salida a producción. El módulo permite la radicación de cuentas por pagar, el registro de cuentas por pagar, el ajuste total o parcial de las cuentas por pagar, la anulación de trámites de cuentas por pagar en el mismo mes o de meses anteriores afectando los saldos en la fecha del trámite de anulación, el endoso de cuentas por pagar, la generación de cuentas por pagar para el pago de impuestos, la generación de cuentas por pagar para reembolsos de cajas menores y la generación de cuentas por pagar para la devolución de valores retenidos a proveedores.
- **Tesorería:** Actualmente se encuentra operativo permitiendo visualizar y consultar el efecto de las integraciones del recaudo aplicado por las prestaciones de servicios públicos y que se gestionan desde el componente comercial, esta integración genera diariamente notas crédito bancarias que afectan, además de los saldos bancarios, las ejecuciones presupuestales del ingreso y los movimientos y saldos contables de las cuentas de cartera y bancos entre otras. El módulo permite la aprobación de trámites de cuentas por pagar para habilitarles el proceso de pago, el ordenamiento de estas según políticas de vencimiento y pagos o fondos disponibles en las cuentas de pago. También se permite la gestión de endosos y la generación de los archivos planos de pagos para ser cargados a

las plataformas bancarias para la aplicación de pagos por transferencias electrónicas a los proveedores, previo ordenamiento de los pagos.

- **Contabilidad:** El componente contable se encuentra operativo mediante las opciones necesarias y requeridas para facilitar los reconocimientos contables y las validaciones de trámites que afectan la contabilidad de la empresa, cuenta con opciones de trámite para el registro de notas de ajuste, cargues de información, generación automática de movimientos contables, consultas y reportes incluyendo los formatos de estados financieros que la normativa contable exige a entidades como la ESSMAR.
- **Compras:** se ha habilitado el modelo de órdenes de compra de bienes y servicios, de manera que se gestionen ante los proveedores las ordenes de pedido de aprovisionamiento en el caso de bienes y las liquidaciones parciales de servicio en el caso de prestadores de servicio, lo que permite controlar las cantidades pedidas a proveedores, costos unitarios, cantidades recibidas y pendientes por recibir por cada orden de compra o aprovisionamiento, así como valores de cobro periódicos y saldos por pagar a cada prestador de servicio. En el caso de las ordenes de aprovisionamiento y órdenes de compra, favorece el control y facilita la recepción de los materiales en el almacén.
- **Inventarios:** El módulo se encuentra operativo mediante las diferentes opciones que permiten operar los procesos de configuración como creación y mantenimiento del catálogo de artículos, trámites de inventarios tales como entradas, traslados entre bodegas, bajas de inventarios, requisiciones a bodegas, aprobación de requisiciones, aprobación de entregas en almacén, anulación de trámites, bajas y salidas de inventarios.
- **Activos:** Este modulo sirve para el control de ingresos, salidas, traspasos, bajas, mejoras y depreciaciones, a pesar de encontrarse habilitado para su uso en producción, la essmar se encuentra en un proceso de identificación y valoración de activos que permita migrar dicha información de manera confiable.

- **Costos ABC:** El módulo continúa en desarrollo y se encuentra en proceso de validación por parte de la dirección administrativa y financiera del modelo de costos propuesto por la consultoría.
- **Nómina:** Actualmente el subsistema de Nómina del ARQ-Business Suite se encuentra implementado al 100% y habilitado en ambiente productivo desde el 2 de mayo de 2025. A partir de dicha fecha los líderes de los procesos asociados al componente de nómina contaron con el acompañamiento de una persona dedicada del equipo de ARQUITECSOFT inicialmente durante la etapa de soporte intensivo en sitio durante más de 3 meses, realizando acompañamiento en los diferentes procesos para garantizar la adecuada operación del sistema y posteriormente mediante el soporte de la mesa de servicio de ARQ. El componente se encuentra operativo habiéndose desarrollado, configurado y validado los módulos orientados a la gestión del talento humano y la nómina, priorizando la estabilidad de los procesos críticos y la adecuación normativa exigida por la DIAN y la legislación laboral colombiana.
- **Gestión contractual:** Con respecto del componente de gestión contractual, se estuvo realizando la validación detallada de su alcance con el objetivo de dar vía libre a la implementación, para lo cual en reunión del 5 de Noviembre se acordó con el subgerente corporativo y la jefe de la oficina de asesoría jurídica dar continuidad con el proceso de implementación del módulo. Actualmente las funcionalidades se encuentran habilitadas, sin embargo, se está a la espera de la definición de un plan de trabajo por parte del área jurídica y de proyectos, para determinar la disponibilidad de las áreas y poder definir las fechas en que se lograría finalizar la revisión del módulo, las capacitaciones y el inicio de la operación.

6.2. Planes ejecutados

Rediseñar y publicar la nueva versión web institucional.

Esta actividad fue desarrollada de la siguiente manera:

- Entre enero y julio se utilizó un portal web temporal para la ciudadanía. <https://empresa-de-servicios-publicos-de-santa-marta-essmar.micolombiadigital.gov.co/>.
- En agosto fue entregado el diseño del nuevo portal.
- En septiembre fue salida en vivo del nuevo portal web.
- Mensualmente se realiza seguimiento en los informes de actividades.

Realizar capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas en la empresa.

Esta actividad fue desarrollada en conjunto con la dirección de capital humano y el proveedor de licencias se programando una serie de capacitaciones sobre el uso de las herramientas de Office 365.

- En el mes de julio se desarrollaron unas capacitaciones con el personal de la oficina de TICS sobre le uso de office365 y ciberseguridad.
- Entre septiembre y octubre se desarrollaron un conjunto de capacitación en conjunto con un proveedor.

Resolver el 95% de los tickets de soporte en un tiempo menor a 24 horas promedio mensual.

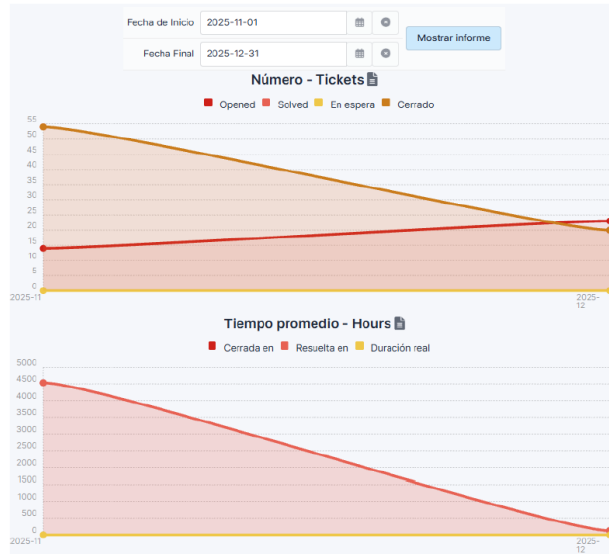
PLATAFORMA TICKETS TICS

El presente informe trimestral describe el uso y seguimiento de la plataforma de tickets mediante estadísticas.

En las graficas se describe el total de tickets registrados en la plataforma con un total de 1309 hasta el corte 31 diciembre 2025, durante el periodo de noviembre a diciembre 2025 hubo 38 tickets descrito en la tabla adjunta al final del documento donde se relacionan los responsables de los tickets.



En siguiente tabla se muestra gráficamente los promedios del estado de los tickets y el tiempo promedio de ser atendidos durante el periodo de noviembre a diciembre 2025.



	Número de casos abiertos	Número de casos resueltos	Número de casos atrasados	Número de casos cerrados	Número de encuestas de satisfacción abiertas	Número de encuestas de satisfacción contestadas	Porcentaje de Satisfacción	Tiempo promedio para tener en cuenta	Tiempo promedio de solución	Tiempo promedio de cierre	Duración real promedio de solución de un caso	Duración total real de solución de un caso
PEDRO ANTONIO DIAZ DACONTE	0	1	0	1	0	0	 	94 horas 35 minutos	449 horas 48 minutos	449 horas 48 minutos	0 seconds	0 seconds
CARLOS JHONY GAMERO CANDELARIO	2	1	0	1	0	0	 	113 horas 33 minutos	4658 horas 26 minutos	4658 horas 26 minutos	0 seconds	0 seconds
PAOLA ANDREA RIANO NAVARRO	0	2	0	2	0	0	 	15544 horas 25 minutos	15544 horas 25 minutos	15544 horas 25 minutos	0 seconds	0 seconds
TORIBIO JESUS RIVERA BADA	0	1	0	1	0	0	 	213 horas 15 minutos	213 horas 15 minutos	213 horas 15 minutos	0 seconds	0 seconds
LUIS EDUARDO ACOSTA DOMINGUEZ	0	3	0	3	0	0	 	1022 horas 58 minutos	11151 horas 45 minutos	11151 horas 45 minutos	0 seconds	0 seconds
ZULAMYS KARINA ALVARADO PACHECO	10	10	0	10	0	0	 	43 horas 2 minutos	43 horas 2 minutos	43 horas 2 minutos	0 seconds	0 seconds
QUERLY ANTONIO ALVAREZ ALVARADO	1	1	0	1	0	0	 	2 horas 9 minutos	2 horas 9 minutos	2 horas 9 minutos	0 seconds	0 seconds
JOSE GABRIEL CAJAF A ESCAF	1	1	0	1	0	0	 	87 horas 30 minutos	4024 horas 25 minutos	4024 horas 25 minutos	0 seconds	0 seconds
MARTHA PATRICIA CAMPO CROZCO	5	5	0	5	0	0	 	75 horas 45 minutos	75 horas 45 minutos	75 horas 45 minutos	0 seconds	0 seconds
MAREN DAYANA CANTILLO BARRAGAN	1	1	0	1	0	0	 	148 horas 55 minutos	148 horas 55 minutos	148 horas 55 minutos	0 seconds	0 seconds
DEIRDRE ROSA CASTRO GUTIERREZ	0	1	0	1	0	0	 	11039 horas 21 minutos	11039 horas 21 minutos	11039 horas 21 minutos	0 seconds	0 seconds
SANDRA PAOLA COLLANTE VELASQUEZ	2	4	0	4	0	0	 	66 horas 43 minutos	159 horas 43 minutos	159 horas 43 minutos	0 seconds	0 seconds

GLPI PDF export - 2025-01-14 - 38 Items - 1/3

Vanessa Carolina Escudero Herrera	0	1	0	1	0	0	 	137 horas 11 minutos	663 horas 6 minutos	663 horas 6 minutos	0 seconds	0 seconds
DIANA MARCELA GOMEZ GUERRERO	0	1	0	1	0	0	 	94 horas 26 minutos	449 horas 51 minutos	449 horas 51 minutos	0 seconds	0 seconds
DIAGOBERTO GRANADOS MENDOZA	0	1	0	1	0	0	 	12894 horas 24 minutos	12894 horas 24 minutos	12894 horas 24 minutos	0 seconds	0 seconds
LINA MARIA GUTIERREZ FLOREZ	0	3	0	3	0	0	 	1946 horas 40 minutos	5739 horas 35 minutos	5739 horas 35 minutos	0 seconds	0 seconds
VIVIANA MARINA HERNANDEZ CAMARGO	0	1	0	1	0	0	 	9121 horas 23 minutos	9121 horas 23 minutos	9121 horas 23 minutos	0 seconds	0 seconds
AMPARO DE JESUS IGUARAN JULIO	2	3	0	3	0	0	 	39 horas 33 minutos	39 horas 33 minutos	39 horas 33 minutos	0 seconds	0 seconds
JHON SNEIDER JIMENEZ DE LA ROSA	0	1	0	1	0	0	 	6270 horas 11 minutos	6270 horas 11 minutos	6270 horas 11 minutos	0 seconds	0 seconds
CARLOS ALBERTO JIMENEZ JULIO	0	1	0	1	0	0	 	2 horas 3 minutos	6536 horas 8 minutos	6536 horas 8 minutos	0 seconds	0 seconds
CARMEN ELENA JOLEANIS BALAGUERA	1	0	0	0	0	0	 	0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds	0 seconds
RICARDO JOSE LARA MARQUEZ	0	2	0	2	0	0	 	39 horas 41 minutos	6174 horas 59 minutos	6174 horas 59 minutos	0 seconds	0 seconds
ANDRIW FELIPE LEIVA SALGADO	0	1	0	1	0	0	 	1 hora 30 minutos	5889 horas 1 minutos	5889 horas 1 minutos	0 seconds	0 seconds
LUIS GABRIEL LOZANO SANTANA	0	1	0	1	0	0	 	6175 horas 56 minutos	6175 horas 56 minutos	6175 horas 56 minutos	0 seconds	0 seconds
ANDREA CAROLINA MARTINEZ AVENDAÑO	4	5	0	5	0	0	 	46 horas 43 minutos	117 horas 50 minutos	117 horas 50 minutos	0 seconds	0 seconds

GLPI PDF export - 2026-01-14 - 38 items - 2/3

AURA CAROLINA MARTINEZ GONZALEZ	0	3	0	3	0	0	 	4170 horas 47 minutos	4170 horas 47 minutos	4170 horas 47 minutos	0 seconds	0 seconds
JUAN MANUEL MEDELLIN MORA	0	2	0	2	0	0	 	7296 horas 54 minutos	13675 horas 3 minutos	13675 horas 3 minutos	0 seconds	0 seconds
MISHEL ENRIQUE MOJICA MADERO	0	1	0	1	0	0	 	5903 horas 33 minutos	5903 horas 33 minutos	5903 horas 33 minutos	0 seconds	0 seconds
YAMILE MONTAGUT ESCAMILLA	6	6	0	6	0	0	 	304 horas 8 minutos	304 horas 8 minutos	304 horas 8 minutos	0 seconds	0 seconds
ROMAN ELEGOR MONTEALEGRE RAMIREZ	0	1	0	1	0	0	 	4712 horas 25 minutos	4712 horas 26 minutos	4712 horas 26 minutos	0 seconds	0 seconds
OMAR DANIEL NAVARRO BURGOS	0	1	0	1	0	0	 	5232 horas 51 minutos	5232 horas 51 minutos	5232 horas 51 minutos	0 seconds	0 seconds
ANDRES FELIPE PARRA RODRIGUEZ	1	1	0	1	0	0	 	49 horas 42 minutos	49 horas 42 minutos	49 horas 42 minutos	0 seconds	0 seconds
ANAXIS RAFAEL PEÑA GALVAN	1	1	0	1	0	0	 	207 horas 31 minutos	207 horas 31 minutos	207 horas 31 minutos	0 seconds	0 seconds
JESUS DAVID PERAZA TORRES	0	2	0	2	0	0	 	5062 horas 51 minutos	5062 horas 51 minutos	5062 horas 51 minutos	0 seconds	0 seconds
LAURA DE JESUS QUINTANA FUENTES	0	1	0	1	0	0	 	19 minutos	12939 horas 21 minutos	12939 horas 21 minutos	0 seconds	0 seconds
CLAUDIA PATRICIA RUBIO ROMERO	0	1	0	1	0	0	 	1004 horas 28 minutos	1004 horas 28 minutos	1004 horas 28 minutos	0 seconds	0 seconds
DANIA GUADALUPE VALERA RUIDIAZ	0	1	0	1	0	0	 	117 horas 22 minutos	472 horas 58 minutos	472 horas 58 minutos	0 seconds	0 seconds
VICTOR HUGO ZAPATA MARQUEZ	0	1	0	1	0	0	 	23 horas 58 minutos	23 horas 58 minutos	23 horas 58 minutos	0 seconds	0 seconds

GLPI PDF export - 2026-01-14 - 38 items - 3/3

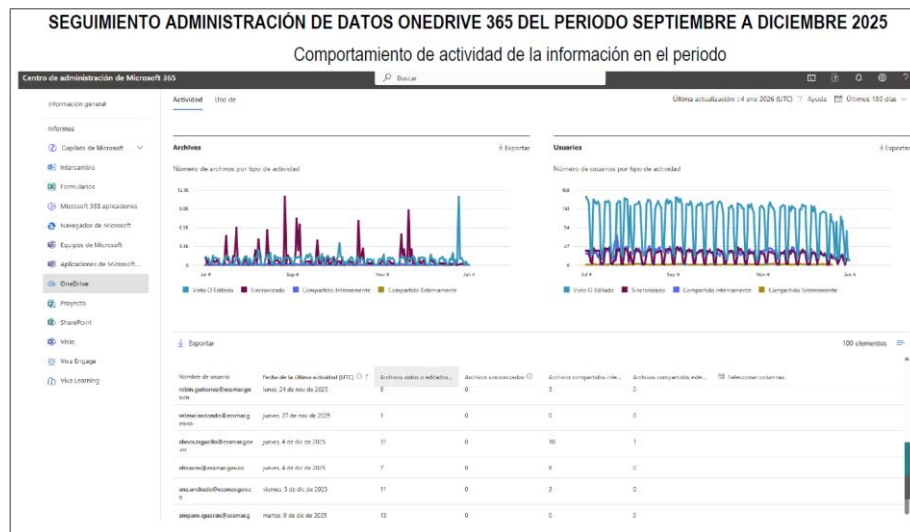
Renovar 100% de licencias requeridas (Office, Antivirus, Diseño CAD)

Esta actividad fue desarrollada de la siguiente forma:

- Proceso contractual para la primera entrega de licencias Office 365 y antivirus fue ejecutado y terminado en el mes de septiembre.
- Proceso precontractual de las licencias de diseño audiovisual y diseño de proyectos CAD en fase de estudio de mercado. Este proceso quedo proyectado para ejecución en la vigencia 2026.

% de backups verificados funcionales.

Mes a mes se verifica el uso de las herramientas en la nube de Microsoft 365, comprobando espacio y cantidades del almacenamiento de OneDrive y SharePoint utilizado por los funcionarios.



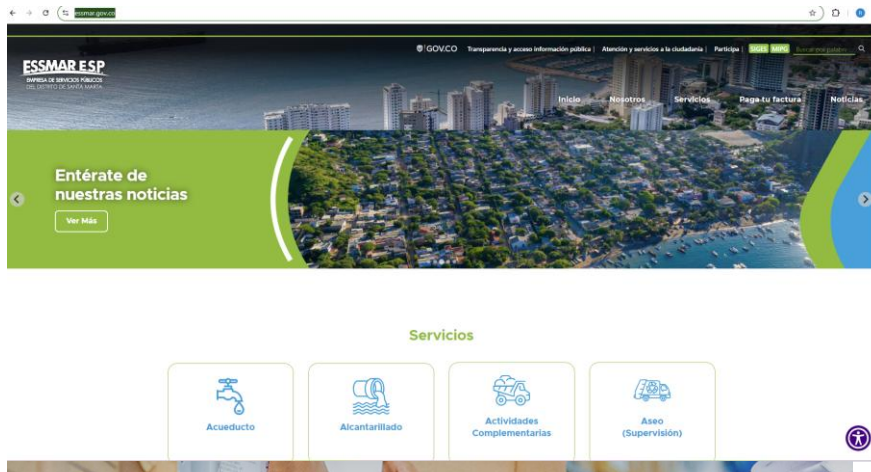
Los principales logros desarrollados durante el periodo destacamos los siguientes:

Logros estratégicos

- Portal web accesible, actualizado y alineado con el modelo de transparencia y datos abiertos.

Este proceso se ha desarrollado mediante el contrato número 014 del 2025 con el proveedor ARQUITECSOFT S.A.S.

Se verifico el correcto funcionamiento durante la vigencia 2025 del nuevo portal web de la ESSMAR ESP <https://www.essmar.gov.co/>, con su nueva imagen, estructura y diseño mejorado.



¿Qué encontraremos en transparencia?

Encontrarás información de las diferentes prácticas de transparencia en la gestión que realiza ESSMAR E.S.P., de acuerdo a la resolución 1519 del año 2020 y en atención al cumplimiento e implementación del Índice de transparencia.

1. Información de la entidad
2. Normativa
3. Contratación
4. Planeación, Presupuesto e Informes
5. Trámites
6. Participa
7. Datos abiertos
8. Información específica para Grupos de Interés
9. Obligación de reporte de Información específica por parte de la entidad
10. Información tributaria en entidades territoriales locales

ERP funcionando en todos los módulos críticos

Este proceso se ha desarrollado mediante el contrato número 010 del 2025 con el proveedor ARQUITECSOFT S.A.S.

Se presentan los siguientes avances en la implementación y funcionamiento de los módulos del ecosistema ERP:

Servicios SaaS módulo comercial, submódulo: (Módulo de Clientes, Módulo de Facturación, Módulo de Recaudo, Módulo de Cartera, Módulo de PQRS).

Se verificó el correcto funcionamiento durante la vigencia 2025 del módulo de gestión de facturación validando correctamente la información al filtrar por los diferentes ciclos de facturación. Por parte del módulo de gestión de clientes y PQRS se validó el funcionamiento al ingresar a la ventana de autogestión de usuarios.

Servicio SaaS módulo subsistema técnico operativo: (Módulo Movilidad Ordenes de Trabajo, Módulo Atención de Daños, Módulo Gestión de Carro Tanques, Módulo control de Vehículos, Módulo Gestión Interventoría de Aseo).

Se verificó el correcto funcionamiento durante la vigencia 2025 del módulo de movilidad ordenes de trabajo validando correctamente la información al filtrar tipo de trabajo. Por parte del módulo de control de vehículos se validó que la información fuera correcta al filtrar por funcionario la ruta de trabajo.

Servicio SaaS módulo subsistema administrativo, submódulo: (Módulo de presupuesto, Módulo de cuentas por pagar, Módulo de tesorería, Módulo de contabilidad, Módulo de compras y servicios, Módulo de inventarios, Módulo de activos).

Se verificó el correcto funcionamiento durante la vigencia 2025 del módulo de activos validando correctamente la apertura del menú principal, el correcto funcionamiento del módulo de compras y servicios validando la información al filtrar por acta de ingreso, del módulo financiero se validó el correcto funcionamiento, del módulo de cuentas por pagar se validó el correcto funcionamiento.

Servicio SaaS módulo subsistema administrativo: (Módulo de Gestión de Nomina).

Se verificó el correcto funcionamiento durante la vigencia 2025 del módulo de gestión de nómina, el correcto funcionamiento del módulo de gestión de nómina, el correcto funcionamiento del módulo de gestión de nómina validando el funcionamiento del menú de autogestión para los trabajadores.

Servicio SaaS módulo subsistema Telemetría y Telemando:

Se verificó el correcto funcionamiento durante la vigencia 2025 el correcto funcionamiento de los módulos de telemetría y telemando.

Logros operativos

- Herramientas actualizadas (Office, Antivirus, Diseño)

Este proceso se desarrolló una entrega de licencias mediante el contrato número 043 del 2025 con el proveedor BUYSOFT DE COLOMBIA SAS

Logros administrativos

- Capacitación sobre las buenas prácticas uso de las herramientas tecnológicas corporativas.

Este proceso fue desarrollado en conjunto con el proveedor BUYSOFT DE COLOMBIA SAS en coordinación con capital humano, programando jornadas de capacitaciones específicas del uso de las distintas herramientas del ecosistema del Office365.

Conclusión

El desarrollo de estos proyectos ha contribuido de manera oportuna al mejoramiento en la eficiencia operativa y la continuidad de los servicios, optimizando la atención de fugas, la gestión de órdenes de trabajo y mejorar la planificación del mantenimiento preventivo. También se han visto mejoras en la digitalización de los procesos internos y comerciales logrando una mayor transparencia, trazabilidad y calidad en la atención al usuario. Asimismo, se han desarrollados una serie de capacitaciones al personal técnico y administrativo para las buenas prácticas de las herramientas ofimáticas de Office 365 logrando fortalecer las competencias institucionales y el uso estratégico de la información.



Incrementar ingresos

ESSMAR E.S.P.





7. Incrementar Ingresos

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

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

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

Tabla 1 Canales de atención.

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

Fuente: Elaboración propia.

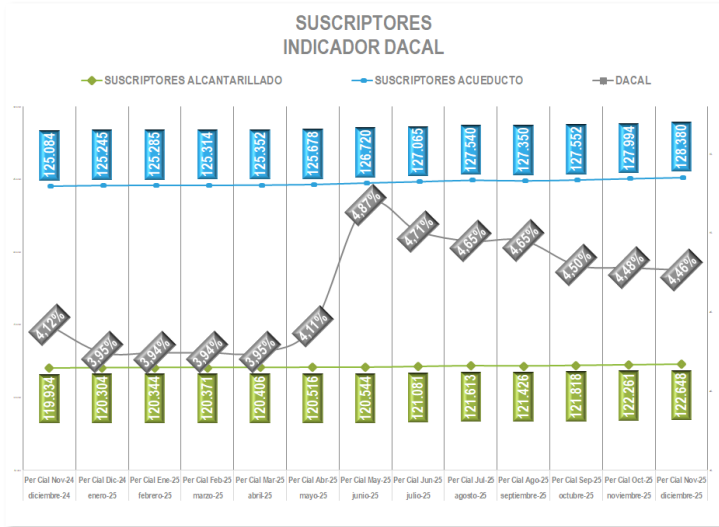
7.1. Suscriptores

A continuación, se muestra de forma detallada los suscriptores de acueducto y alcantarillado, seguidamente se presentan gráficamente clasificados por uso y estrato al periodo comercial de noviembre-25,

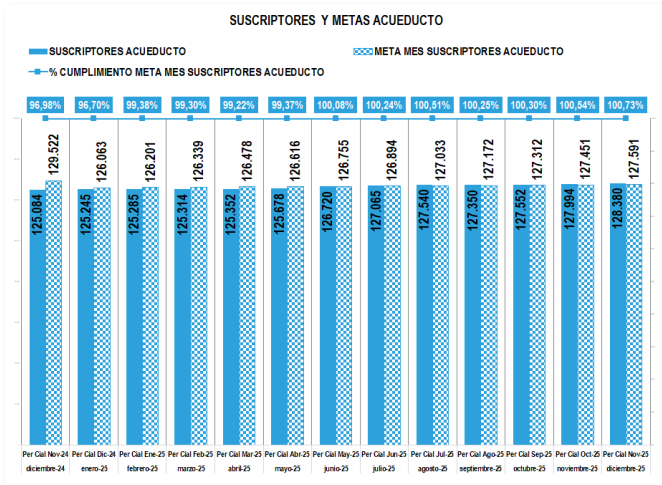
facturados en el mes de diciembre de 2025, los cuales se sitúan en 128.380 para acueducto y 122.648 en alcantarillado, los cuales se incrementaron durante la vigencia 2025 en 3.296 en acueducto y 2.714 en alcantarillado:

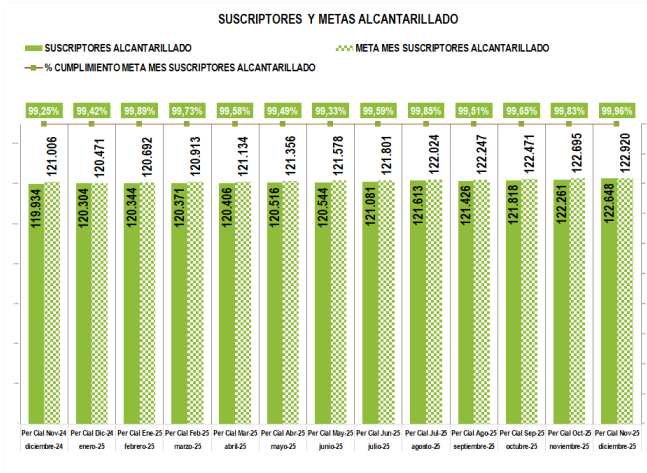
NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
CLIENTES FACTURADOS	128.642	128.802	128.841	128.874	128.912	129.242	129.284	129.820	130.284	130.099	130.493	130.937	131.320
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	125.084	125.245	125.285	125.314	125.352	125.678	126.720	127.065	127.540	127.350	127.552	127.994	128.380
META SUSCRIPTORES ACUEDUCTO MES	129.522	126.063	126.201	126.339	126.478	126.616	126.755	126.894	127.033	127.172	127.312	127.451	127.591
% CUMPLIMIENTO META SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	96,98%	96,70%	99,38%	99,30%	99,22%	99,37%	100,08%	100,24%	100,51%	100,25%	100,30%	100,54%	100,73%
SUSCRIPTORES RESIDENCIALES ACUEDUCTO	117.176	117.342	117.380	117.399	117.438	117.770	118.815	119.151	119.617	119.428	119.630	120.064	120.448
SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES ACUEDUCTO	7.908	7.903	7.905	7.915	7.914	7.908	7.905	7.914	7.923	7.922	7.922	7.930	7.932
CRECIMIENTO REAL SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	-1	161	40	29	38	326	1.042	345	475	-190	202	442	386
CRECIMIENTO REAL ACUMULADO SUSCRIPTORES ACUEDUCTO AÑO	619	161	201	230	268	594	1.636	1.981	2.456	2.266	2.468	2.910	3.296
SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	119.934	120.304	120.344	120.371	120.406	120.516	120.544	121.081	121.613	121.426	121.818	122.261	122.648
META SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO MES	121.006	120.471	120.692	120.913	121.134	121.356	121.578	121.801	122.024	122.247	122.471	122.695	122.920
% CUMPLIMIENTO META SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	99,25%	99,42%	99,89%	99,73%	99,58%	99,49%	99,33%	99,59%	99,85%	99,51%	99,65%	99,83%	99,96%
SUSCRIPTORES RESIDENCIALES ALCANTARILLADO	112.493	112.866	112.905	112.925	112.961	113.080	113.110	113.638	114.162	113.974	114.365	114.801	115.186
SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES ALCANTARILLADO	7.441	7.438	7.439	7.446	7.445	7.436	7.434	7.443	7.451	7.452	7.453	7.460	7.462
CRECIMIENTO REAL SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	18	370	40	27	35	110	28	537	532	-187	392	443	387
CRECIMIENTO REAL ACUMULADO SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO AÑO	2.613	370	410	437	472	582	610	1.147	1.679	1.492	1.884	2.327	2.714
DACAL	4,12%	3,95%	3,94%	3,94%	3,95%	4,11%	4,87%	4,71%	4,65%	4,65%	4,50%	4,48%	4,46%

A continuación, se muestra de manera grafica el comportamiento del crecimiento de los suscriptores, durante el último año y hasta el periodo comercial de noviembre-25, donde también se puede apreciar la brecha (DACAL) entre los suscriptores de acueducto frente a los de alcantarillado, la cual oscila en un 4.46%:

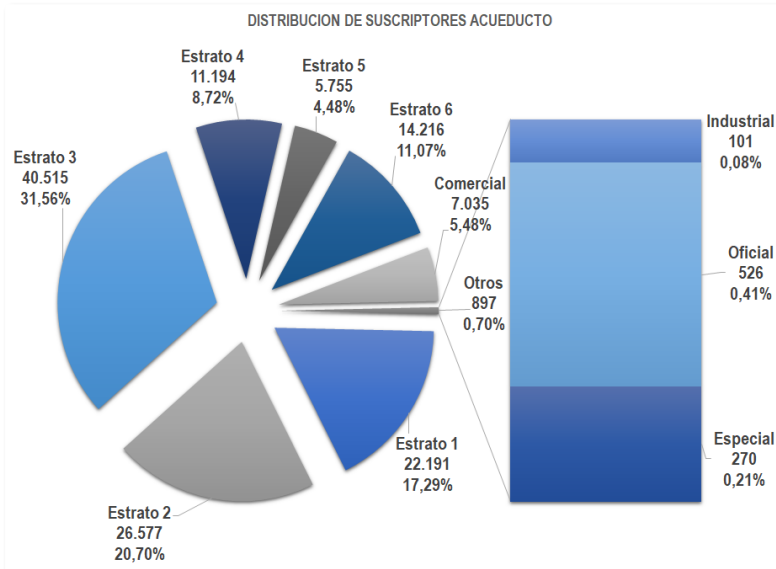


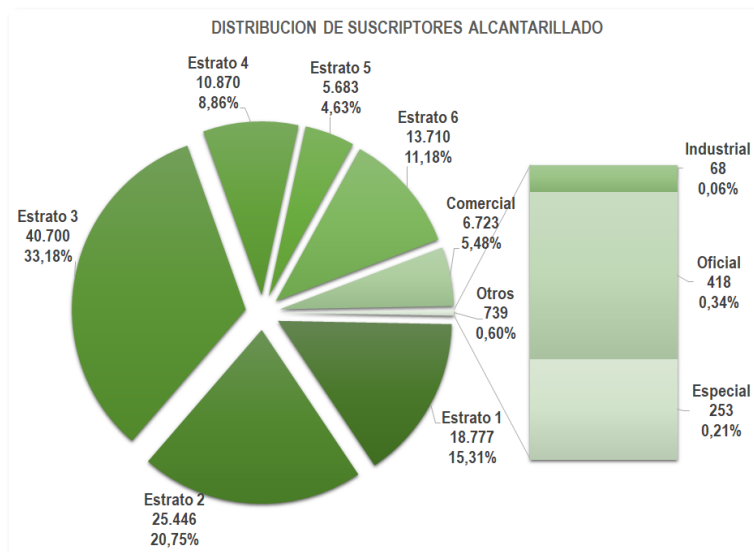
En la siguiente grafica se puede observar el cumplimiento de las metas proyectadas en crecimiento de usuarios para los servicios de acueducto y alcantarillado en la vigencia 2025; es importante aclarar que las metas para la siguiente vigencia se trazan al final de cada año teniendo en cuenta la cantidad de usuarios alcanzada en el mes de diciembre del año que culmina e iniciar en el mes de enero con las nuevas metas trazadas para la siguiente vigencia:





En las gráficas siguientes, se puede apreciar la segmentación de los usuarios por tipo de uso y estrato residencial de acuerdo con cada servicio de acueducto y alcantarillado:





7.2. Recuperación de cartera

Es importante aclarar que los valores de facturación, cartera y recaudo, informados en el presente documento, corresponden a los periodos comerciales de noviembre 2024 a noviembre de 2025, los cuales se facturan y se recaudan a los usuarios dentro de la anualidad 2025.

A continuación, se presentan los valores facturados por cartera comercial de los 15 ciclos que componen el total de usuarios a los que la empresa les facturó, durante el año 2025, que comprenden los periodos comerciales antes enunciados:

Cartera Facturada en diciembre 2025
(Al Periodo Comercial Noviembre-25)
(Expresado en Millones de pesos)

NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
CARTERA ACUEDUCTO (Cargo Fijo + Consumo)	\$ 48.091	\$ 48.977	\$ 50.060	\$ 50.766	\$ 51.640	\$ 52.114	\$ 52.884	\$ 53.830	\$ 54.215	\$ 55.034	\$ 55.950	\$ 56.640	\$ 57.352
CARTERA ALCANTARILLADO (Cargo Fijo + Vertimiento)	\$ 32.233	\$ 32.864	\$ 33.651	\$ 34.197	\$ 34.797	\$ 35.205	\$ 35.794	\$ 36.322	\$ 36.812	\$ 37.361	\$ 38.004	\$ 38.512	\$ 39.023
CARTERA INTERES MORA (Acumulado)	\$ 10.534	\$ 10.956	\$ 11.370	\$ 11.778	\$ 12.199	\$ 12.625	\$ 13.056	\$ 13.493	\$ 13.925	\$ 14.331	\$ 14.853	\$ 15.282	\$ 15.727

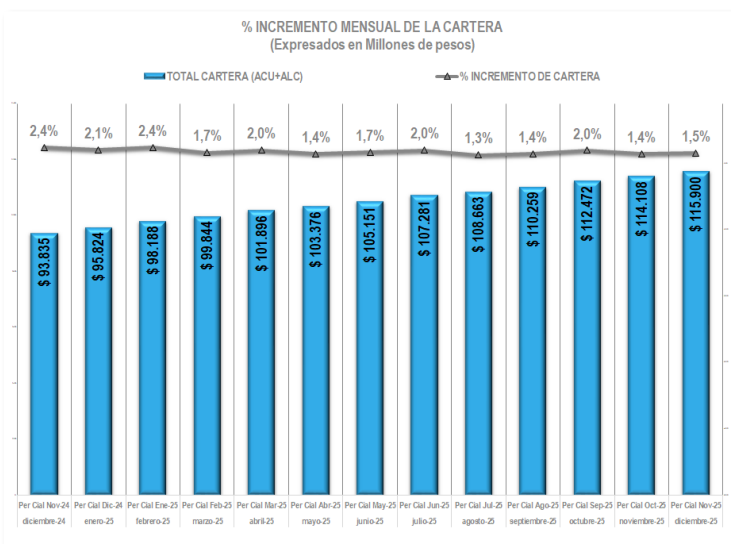
NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
CARTERA OTROS COBROS (Diferidos)	\$ 2.976	\$ 3.027	\$ 3.107	\$ 3.103	\$ 3.259	\$ 3.432	\$ 3.417	\$ 3.637	\$ 3.712	\$ 3.534	\$ 3.665	\$ 3.674	\$ 3.798
VALOR CARTERA ACUEDUCTO	\$ 57.487	\$ 58.667	\$ 60.075	\$ 61.017	\$ 62.287	\$ 63.134	\$ 64.153	\$ 65.571	\$ 66.320	\$ 67.250	\$ 68.544	\$ 69.433	\$ 70.483
VALOR CARTERA ALCANTARILLADO	\$ 36.347	\$ 37.157	\$ 38.113	\$ 38.827	\$ 39.610	\$ 40.243	\$ 40.997	\$ 41.710	\$ 42.344	\$ 43.009	\$ 43.928	\$ 44.675	\$ 45.417
TOTAL CARTERA (ACU+ALC)	\$ 93.835	\$ 95.824	\$ 98.188	\$ 99.844	\$ 101.896	\$ 103.376	\$ 105.151	\$ 107.281	\$ 108.663	\$ 110.259	\$ 112.472	\$ 114.108	\$ 115.900
% INCREMENTO DE CARTERA	2,42%	2,08%	2,41%	1,66%	2,01%	1,43%	1,69%	1,99%	1,27%	1,45%	1,97%	1,43%	1,55%
% INCREMENTO DE CARTERA ACUMULADA ANUAL	2,45%	2,23%	2,24%	2,15%	2,10%	2,00%	1,94%	1,92%	1,92%	1,87%	1,88%	1,82%	1,74%
\$ Cartera MEDIDOS	\$ 16.916	\$ 17.094	\$ 18.139	\$ 18.603	\$ 19.592	\$ 19.304	\$ 20.010	\$ 20.647	\$ 20.695	\$ 19.582	\$ 20.243	\$ 18.424	\$ 18.398
\$ Cartera PROMEDIADOS	\$ 77.053	\$ 78.730	\$ 80.048	\$ 81.241	\$ 82.305	\$ 84.073	\$ 85.140	\$ 86.634	\$ 87.968	\$ 90.677	\$ 92.230	\$ 95.679	\$ 97.498

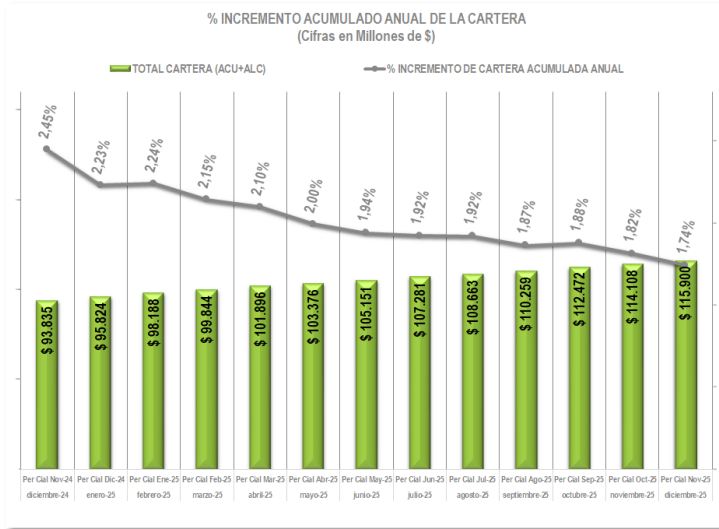
Durante la anualidad 2025, la subgerencia comercial continúa aplicando diferentes estrategias de recaudo con el fin de desacelerar el crecimiento de la cartera, también el seguimiento y control de estas, para evaluarlas y ajustarlas de acuerdo con su efectividad; además se continúa efectuando el control a los usuarios grandes consumidores. Es importante recabar que en virtud al reducido capital humano de operación comercial con que se sigue contando, la focalización de la gestión de cobro se ha concentrado en aquellos susceptibles de adelantar gestión de cobro y suspensión de manera eficiente, según las condiciones de disponibilidad del servicio por uso y estrato, el tipo de cobro (Medido); en aras de mantener el sostenimiento del promedio de recaudo con la fuerza laboral disponible; se espera que de acuerdo con la disponibilidad y respectiva apropiación de recursos, de acuerdo con el plan de acción trazado para efectos de mejorar y ampliar la capacidad laboral operativa-comercial, se obtengan mejoras significativas y mayores resultados en los indicadores comerciales; se continúan aplicando planes de flexibilización en políticas de pago para maximizar los recaudos y e impactar en la disminución del crecimiento de la cartera, la normalización del recaudo corriente, con el otorgamiento de convenios de pago accesibles para impactar en la cartera y control a las PQR.

La empresa de manera constante continua con el acercamiento a la comunidad a través de las brigadas especiales, ofreciendo campañas de facilidades de pago con políticas y planes flexibles de pago y financiación, gestiones de cobro persuasivo y acciones de suspensión del servicio de acuerdo con la disponibilidad de personal con el cual NO se alcanza a cubrir la gestión para el 100% de los usuarios morosos. Adicionalmente a esto, se continúa trabajando en los procesos cíclicos de depuración y ajuste a la cartera promediada y de lotes y predios inexistentes, así como la normalización de predios sujetos de cobros por promedio con lo que se

pretende mejorar la calidad de datos del catastro de usuarios, y ajustar la facturación permitiendo normalizar la base de datos y mejorar los indicadores de facturación, medición y cartera.

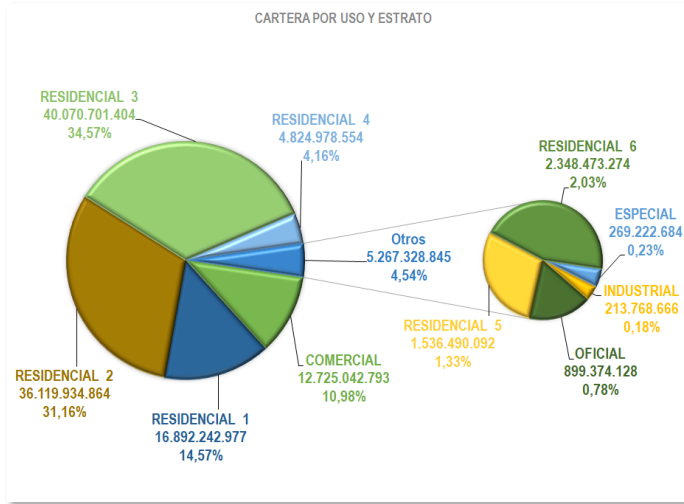
A continuación, se muestra el comportamiento del crecimiento de la cartera, de manera mensual y de forma acumulada anual en la vigencia 2025, allí se puede observar la desaceleración del crecimiento de la cartera, la cual, con las diferentes estrategias y acciones trazadas sobre la gestión de cobro, depuración y recuperación de esta, se ha logrado estabilizar su crecimiento:





Cartera Comercial por Uso y Estrato

En la siguiente figura se puede determinar la segmentación de la cartera por uso y estrato, donde se observa que la mayor concentración de esta se focaliza en los estratos residenciales 1, 2 y 3, los cuales representan un 80,3% de la misma; el uso comercial, representa un 10,98%, el estrato 4, representa un 4,16% y los estratos residenciales 5 y 6 y los especiales, oficiales e industriales constituyen el restante 4,54% de la cartera:



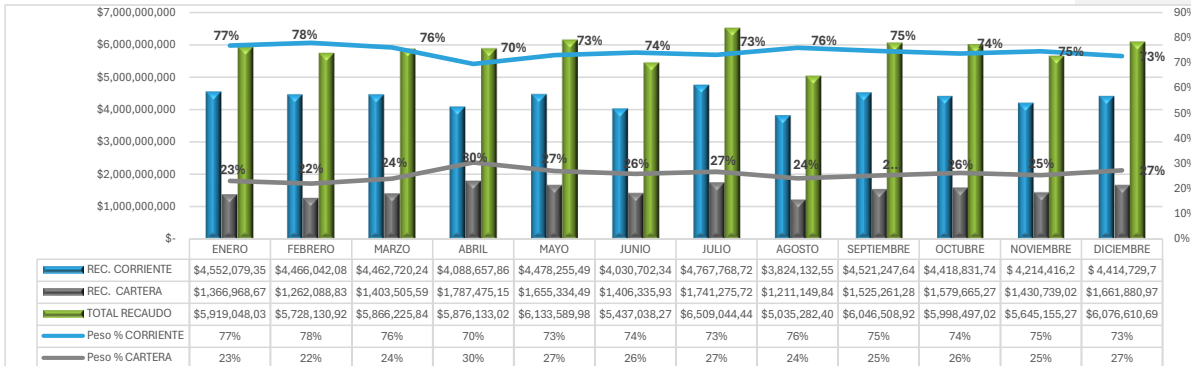
Recaudo de Cartera

GESTIÓN COMERCIAL DE CARTERA Y RECAUDO EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Desde el área de cartera y recaudo, mensualmente se realizan una serie de actividades que contribuyen a mejorar el recaudo de cartera de la empresa.

A continuación, se puede observar el comportamiento del recaudo durante el año 2025, donde se observa que el mayor impacto está concentrado en el uso residencial 3 con un porcentaje del 26% seguido del estrato 6 con un 21%, el uso comercial con 18%.

RECAUDO TOTAL POR USO Y ESTRATO (expresado en millones de pesos)													
USO/ESTRATO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
COMERCIAL	\$ 1.211	\$ 1.183	\$ 1.068	\$ 1.095	\$ 1.143	\$ 1.037	\$ 1.215	\$ 1.004	\$ 1.105	\$ 1.129	\$ 794	\$ 863	\$ 12.848
ESPECIAL	\$ 43	\$ 22	\$ 27	\$ 26	\$ 29	\$ 33	\$ 42	\$ 17	\$ 32	\$ 28	\$ 21	\$ 29	\$ 347
INDUSTRIAL	\$ 66	\$ 64	\$ 49	\$ 60	\$ 70	\$ 63	\$ 82	\$ 51	\$ 66	\$ 44	\$ 269	\$ 243	\$ 1.126
OFICIAL	\$ 146	\$ 138	\$ 172	\$ 449	\$ 202	\$ 108	\$ 243	\$ 75	\$ 234	\$ 128	\$ 55	\$ 172	\$ 2.123
RESIDENCIAL 1	\$ 169	\$ 157	\$ 163	\$ 162	\$ 204	\$ 168	\$ 195	\$ 146	\$ 188	\$ 176	\$ 180	\$ 178	\$ 2.087
RESIDENCIAL 2	\$ 498	\$ 459	\$ 488	\$ 468	\$ 493	\$ 465	\$ 519	\$ 424	\$ 510	\$ 500	\$ 493	\$ 516	\$ 5.833
RESIDENCIAL 3	\$ 1.489	\$ 1.391	\$ 1.568	\$ 1.461	\$ 1.637	\$ 1.417	\$ 1.726	\$ 1.372	\$ 1.622	\$ 1.573	\$ 1.588	\$ 1.658	\$ 18.499
RESIDENCIAL 4	\$ 625	\$ 532	\$ 600	\$ 556	\$ 644	\$ 562	\$ 677	\$ 455	\$ 591	\$ 681	\$ 599	\$ 666	\$ 7.188
RESIDENCIAL 5	\$ 444	\$ 402	\$ 428	\$ 405	\$ 458	\$ 395	\$ 468	\$ 355	\$ 448	\$ 462	\$ 409	\$ 465	\$ 5.139
RESIDENCIAL 6	\$ 1.228	\$ 1.380	\$ 1.304	\$ 1.195	\$ 1.253	\$ 1.188	\$ 1.343	\$ 1.137	\$ 1.251	\$ 1.277	\$ 1.237	\$ 1.287	\$ 15.080
TOTAL	\$ 5.919	\$ 5.728	\$ 5.866	\$ 5.876	\$ 6.134	\$ 5.437	\$ 6.509	\$ 5.035	\$ 6.047	\$ 5.998	\$ 5.645	\$ 6.077	\$ 70.271



Como se puede apreciar durante el año 2025, el recaudo general se mantuvo estable, no obstante, se tuvo algunas afectaciones que impactaron desfavorablemente en los resultados.

A continuación, se presentan los principales factores de afectación:

Fallas en la Prestación del Servicio: Muchos barrios a lo largo del año sufrieron fallas en el servicio tanto de acueducto como de alcantarillado. Estas interrupciones técnicas afectaron a amplios sectores de Santa Marta, generando inconformidad en los usuarios y retrasos en el recaudo, las cuales además impidieron la realización de gestiones comerciales y la ejecución de suspensiones de servicio en algunas zonas clave.

Interrupción de la página web: Desde el mes de enero fue desactivado el dominio de la página web de la empresa, lo que afectó significativamente la posibilidad de los usuarios de realizar pagos en línea a través del botón PSE.

Fallas intermitentes en canales de pagos convenio corresponsalía: en el mes de mayo, la plataforma de grupo Aval ha presentado fallas intermitentes que han afectado el proceso de recaudo, en los corresponsales como Supergiros, Efecty, Carulla y otros puntos red.

Presentación de información desactualizada en la taquilla de pagos por PSE: Durante el mes de mayo y junio 2025, se identificaron múltiples reportes de usuarios relacionados con la presentación de información desactualizada en la plataforma de pagos en línea a través de PSE. Específicamente, se evidenció una duplicidad en el estado de las obligaciones, en la cual las facturas ya canceladas continuaban figurando como "NO PAGADAS" dentro de la pasarela de pagos, habilitándose nuevamente como disponibles para pago.

El recaudo obtenido a través de las diferentes entidades recaudadoras determina que el mayor porcentaje, con un 62%, proviene de Banco de Bogotá, seguido por PSE con un 23%, y, en tercer lugar, Banco Davivienda con un 9%. entre las entidades que mayor recaudo presentan:

RECAUDO POR ENTIDAD (expresado en millones de pesos)													
ENTIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PSE	\$ 1.196	\$ 410	\$ 1.001	\$ 1.194	\$ 1.436	\$ 1.490	\$ 1.601	\$ 1.178	\$ 1.427	\$ 1.453	\$ 1.733	\$ 1.946	\$ 16.065
BANCO DE BTA	\$ 1.986	\$ 4.554	\$ 4.117	\$ 3.713	\$ 4.084	\$ 3.387	\$ 4.290	\$ 3.282	\$ 3.778	\$ 3.682	\$ 3.410	\$ 3.500	\$ 43.783
BANCO OCC.	\$ 174	\$ 174	\$ 160	\$ 172	\$ 155	\$ 138	\$ 145	\$ 129	\$ 152	\$ 203	\$ 104	\$ 67	\$ 1.773
BBVA	\$ 39	\$ 43	\$ 33	\$ 42	\$ 36	\$ 34	\$ 38	\$ 29	\$ 11	\$ 24	\$ 13	\$ 0	\$ 341
DAVIVIENDA	\$ 408	\$ 541	\$ 554	\$ 754	\$ 422	\$ 385	\$ 433	\$ 415	\$ 676	\$ 634	\$ 385	\$ 563	\$ 6.170
SUDAMERIS	\$ 3	\$ 4	\$ 2	\$ 1	\$ 1	\$ 3	\$ 2	\$ 2	\$ 3	\$ 3	\$ 0	\$ 0	\$ 24
SUPERGIROS	\$ 2.112	\$ 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.115
TOTAL	\$ 5.919	\$ 5.728	\$ 5.866	\$ 5.876	\$ 6.134	\$ 5.437	\$ 6.509	\$ 5.035	\$ 6.047	\$ 5.998	\$ 5.645	\$ 6.077	\$ 70.271

En cuanto a las transacciones realizadas por entidad, en la siguiente tabla se puede observar que Banco de Bogotá es la entidad con mayor número de transacciones, con un 69%, seguido de PSE con un 22%.

TRANSACCIONES POR ENTIDAD													
ENTIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PSE	4.461	4.461	10.882	13.199	15.941	16.524	17.154	14.333	15.753	16.353	19.375	20.960	169.396
BANCO DE BTA	20.485	52.183	50.483	46.301	47.856	43.544	46.960	39.770	47.696	48.867	43.119	46.219	533.483
BANCO OCC.	250	379	360	306	378	310	459	405	410	524	386	309	4.476
BBVA	389	452	398	368	372	335	418	232	78	50	20	3	3.115
DAVIVIENDA	1.475	2.740	2.871	2.857	2.458	2.272	2.237	2.101	3.055	5.355	3.217	3.570	34.208
SUDAMERIS	33	62	34	22	10	26	21	12	42	40	6	2	310
SUPERGIROS	28.629	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28.638
TOTAL	55.722	60.286	65.028	63.053	67.015	63.011	67.249	56.853	67.034	71.189	66.123	71.063	773.626

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

Gestión Comercial:

Dentro de las actividades desarrolladas por el área de Recaudo y Cartera se encuentran:

- 1) Gestión Persuasiva
- 2) Gestión de Suspensión
- 3) Brigadas
- 4) Atención personalizada Datáfono

Gestión Persuasiva:

- a. Visitas de persuasión
- b. Envío de Cartas

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 año \$9.428.424.243.

Adicionalmente se envían Cartas de aviso de suspensión, principalmente en sectores donde se ha contado con una buena prestación del servicio. Es así como se recaudó \$1.936.535.064.

Gestión de Suspensión:

- a. Gestión de Ordenes de Suspensión
- b. Suspensión y Reinstalación

Gestión de Ordenes de Suspensión:

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

Por esta gestión, la reacción de los usuarios representó un recaudo de \$4.824.025.570.

Suspensión y Reinstalación:

Una vez realizadas las anteriores gestiones, se procede como tal con la suspensión de predios que no reaccionaron ante ninguna de las gestiones anteriores.

Durante el año, se realizaron un total de 9.435 suspensiones. De esta gestión se logró recaudar \$2.335.674.656

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



Brigadas

Durante el año en estudio, se realizaron 33 brigadas comerciales, todas ellas enfocadas en la gestión de cartera con una edad de mora igual o superior a dos periodos. Durante dichas brigadas se llevaron a cabo 445 convenios, 762 suspensiones y 24 pagos totales. El recaudo obtenido fue de \$269.511.813.

Los barrios donde se realizaron las brigadas durante el año 2025 fueron:

Mamatoco, Cisne, Rodadero, Marbella, Alcázares, Reserva de Curinca, Jardín, Boulevard de la 19, Parques de Bolívar, Venecia Inn, Ciudad Equidad, Tejares del Libertador, La Rosalía, Obrero, Andrea carolina, Galicia, Bolivariana y Garagoa.

A continuación, se pueden observar los Flyers donde se comunica la Brigada a realizarse.



Atención Personalizada Datáfono

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

En el desarrollo de esta actividad se realizaron 20.621 transacciones. Donde se obtuvo un recaudo de \$3.995.548.139



Durante el año 2025, se logró contar con 2 datafonos más, los cuales facilitaron y ampliaron la disponibilidad para nuestros usuarios.

Una vez realizadas las actividades relacionadas anteriormente y con el fin de facilitarle al usuario la normalización de su deuda se ofrecen los Convenios de Pago y Pagos Totales.

Convenios de Pago

Con el fin de normalizar aquellos usuarios que presentan cartera, desde el área de recaudos se celebran convenios de pago, que les permite al usuario de una manera cómoda poner al día su deuda. Es así como se logró que 6.6622 usuarios realizaran convenios y donde se recaudó \$1.266.210.040, lo que representa la normalización de una cartera de \$6.645.821.190

CONVENIOS DE PAGO 2025		
PREDIOS	CARTERA	RECAUDO
395	\$ 807.289.662	\$ 161.393.417
17	\$ 24.369.343	\$ 3.249.000
4	\$ 21.721.679	\$ 12.995.060
3	\$ 1.954.059	\$ 2.123.950
721	\$ 466.365.981	\$ 61.783.428
1.256	\$ 1.152.998.471	\$ 203.209.417
2.628	\$ 2.317.308.031	\$ 443.393.127
807	\$ 801.349.169	\$ 160.972.488
312	\$ 416.869.581	\$ 83.728.594
479	\$ 635.595.214	\$ 133.361.559
6.622	\$ 6.645.821.190	\$ 1.266.210.040

Negociación de Pagos Totales:

A través de la estrategia del retiro de intereses a los usuarios que se acogen al pago total de sus deudas, se logró llevar a cabo 874 convenios de pago, donde se recaudó \$1.086.633.036, lo que representa la normalización de una cartera de \$1.891.923.191.

A continuación, se puede observar lo anteriormente expuesto:

PAGOS TOTALES		
PREDIOS	CARTERA	RECAUDO
114	\$ 434.689.531	\$ 217.280.515
4	\$ 9.804.678	\$ 3.141.207
1	\$ 5.019.360	\$ 4.424.880
-	\$ -	\$ -
122	\$ 115.105.358	\$ 76.622.248
190	\$ 308.794.379	\$ 186.764.457
359	\$ 823.170.053	\$ 462.046.051
48	\$ 94.741.697	\$ 62.458.451
18	\$ 39.547.753	\$ 29.146.187
18	\$ 61.050.382	\$ 44.749.040
874	\$ 1.891.923.191	\$ 1.086.633.036

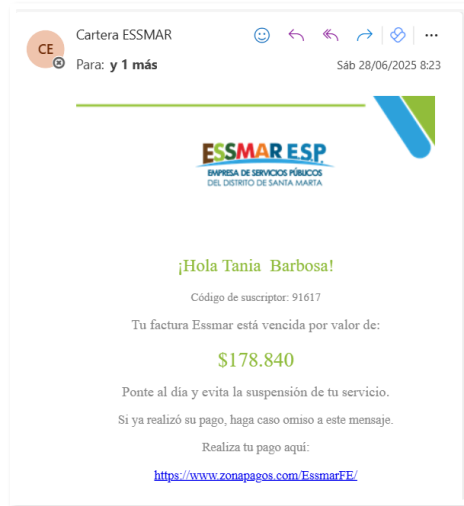
Estrategia Digital de Cobranza: "Tu factura ESSMAR esta vencida"

Como parte de la modernización de los procesos de gestión de cartera, durante el mes de junio 2025 se implementó una nueva estrategia de cobranza a través de correos electrónicos masivos.

Esta herramienta digital tiene como fin acercarse de manera ágil, oportuna y personalizada a los usuarios con facturas pendientes, facilitando el acceso directo al pago mediante enlaces seguros y recordatorios amables, como el mostrado en la imagen anterior.

Características clave de la estrategia:

- Segmentación de usuarios: Se identificaron usuarios con 1 y 2 factura vencidas, permitiendo un enfoque más preciso y efectivo.
- Comunicación clara y directa: Los mensajes fueron diseñados con el apoyo del área de Comunicaciones, lo que permitió construir un contenido empático, cercano y orientado a motivar al usuario a realizar su pago de manera oportuna.
- Facilidad de pago: Se incluyó el enlace directo a la pasarela de pagos <https://www.zonapagos.com/EssmarFE/>, permitiendo que el usuario pueda realizar el pago en un solo clic.



Esta acción permitió abordar una cartera significativa de \$3.972.654.849, con resultados positivos en términos de recaudo. Aunque los estratos residenciales 3 y 4 concentraron gran parte de la gestión, se evidenció una participación en casi todos los usos y estratos. El recaudo alcanzado de 892.122.562 demuestra que esta estrategia continúa siendo un mecanismo eficaz para la recuperación de cartera y el cobro de factura corriente, destacándose también el nivel de respuesta por parte de los usuarios.

CORREOS MASIVOS JUN- DIC 2025				
USO/ESTRATO	PREDIOS	CARTERA	REACCION	REAUDO
COMERCIAL	2.575	\$ 756.712.200	765	\$ 171.786.916
ESPECIAL	53	\$ 86.597.190	17	\$ 1.919.900
INDUSTRIAL	37	\$ 64.691.839	11	\$ 10.491.020
OFICIAL	63	\$ 82.301.460	14	\$ 5.178.270
RESIDENCIAL 1	577	\$ 30.442.631	95	\$ 4.024.951
RESIDENCIAL 2	1.833	\$ 149.209.158	325	\$ 19.115.410
RESIDENCIAL 3	5.929	\$ 528.847.432	1.475	\$ 111.292.908
RESIDENCIAL 4	5.213	\$ 516.364.228	1.627	\$ 129.558.393
RESIDENCIAL 5	3.406	\$ 422.451.444	1.151	\$ 132.242.787
RESIDENCIAL 6	9.711	\$ 1.335.037.267	2.987	\$ 306.512.007
Total general	29.397	\$ 3.972.654.849	8.467	\$ 892.122.562

Estrategia Digital de Cobranza por mensaje de texto

Durante el mes de diciembre de 2025 se implementó la acción de envío de mensajes de texto como estrategia para fortalecer el recaudo de la empresa. Esta iniciativa permitió contactar 11.367 predios, correspondientes a una cartera total de \$2.094.063.994. Como resultado

de la acción, se obtuvo una reacción de 1.675 usuarios, generando un recaudo efectivo de \$163,502.951

Los estratos residenciales, especialmente Residencial 3, 5 y 6, concentraron el mayor recaudo y mostraron mejores niveles de respuesta, destacándose Residencial 6 presentó una alta eficiencia de recaudo frente a su cartera.

Esta nueva acción demuestra que el canal de mensajes de texto es una herramienta efectiva para incentivar el pago oportuno, y se consolida como un mecanismo estratégico para ser fortalecido y replicado en futuros periodos, con énfasis en los segmentos de mayor respuesta.

MENSAJES DE TEXTO - DICIEMBRE 2025				
USO/ESTRATO	PREDIOS	CARTERA	REACCION	REAUDO
COMERCIAL	572	\$ 206.431.080	69	\$ 11.067.810
ESPECIAL	15	\$ 39.049.440	3	\$ 582.430
INDUSTRIAL	16	\$ 98.913.480	6	\$ 7.406.620
OFICIAL	17	\$ 39.215.140	1	\$ 634.610
RESIDENCIAL 1	547	\$ 58.801.013	74	\$ 3.619.310
RESIDENCIAL 2	1.013	\$ 193.516.794	98	\$ 7.382.096
RESIDENCIAL 3	3.899	\$ 599.752.869	481	\$ 36.892.935
RESIDENCIAL 4	1.194	\$ 165.172.338	161	\$ 12.158.520
RESIDENCIAL 5	862	\$ 124.666.231	153	\$ 15.824.670
RESIDENCIAL 6	3.232	\$ 568.545.609	629	\$ 67.933.950
Total general	11.367	\$ 2.094.063.994	1.675	\$ 163.502.951

7.3. Facturación

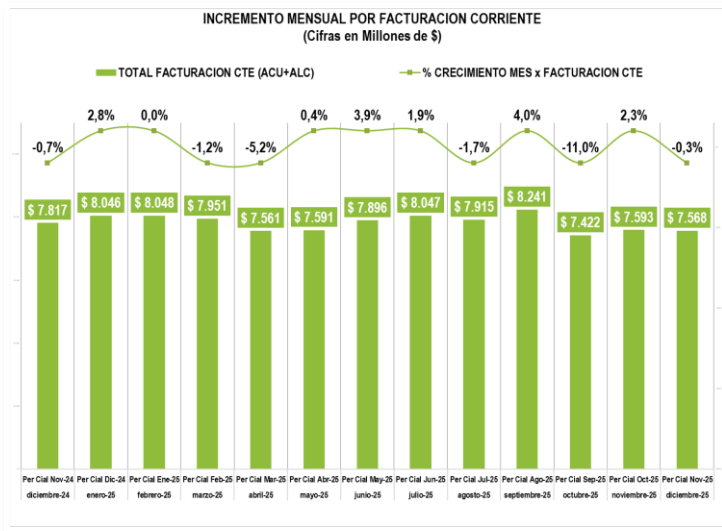
En lo atinente al proceso de facturación de los servicios prestados durante la vigencia 2025, se puede mencionar que el promedio de facturación se mantiene, a pesar de los ajustes efectuados a los usuarios que facturan por promedio de consumo, de acuerdo a sus circunstancias similares, como también la afectación que se tiene por el proceso de depuración que se viene efectuando; también es importante mencionar que durante el año 2025, la oferta ha disminuido debido a situaciones climatológicas de temporada de sequía, por lo que el consumo facturado también se reduce de acuerdo a este hecho.

A continuación, se detallan las cifras en millones de pesos, presentadas desde el periodo comercial de noviembre-24 al periodo comercial de noviembre 2025, facturados durante la vigencia 2025:

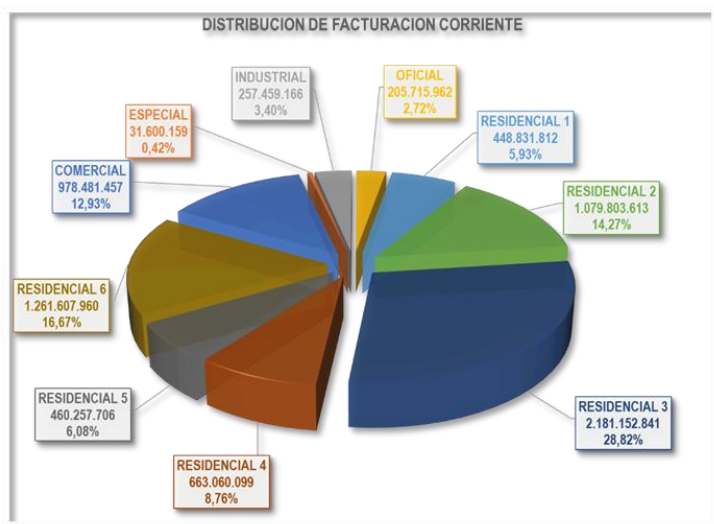
FACTURACION CORRIENTE
(Cifras en millones de pesos)

NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
FACTURACION CTE ACUEDUCTO (Cargo Fijo + Consumo)	\$ 4.121	\$ 4.224	\$ 4.284	\$ 4.176	\$ 3.943	\$ 4.019	\$ 4.159	\$ 4.160	\$ 4.135	\$ 4.325	\$ 3.963	\$ 4.068	\$ 4.049
FACTURACION CTE ALCANTARILLADO (Cargo Fijo + Vertimiento)	\$ 3.002	\$ 3.066	\$ 3.104	\$ 2.995	\$ 2.883	\$ 2.904	\$ 2.850	\$ 3.027	\$ 3.017	\$ 3.167	\$ 2.909	\$ 2.989	\$ 2.971
FACTURACION CTE TOTAL INTERES MORA (ACU+ALC)	\$ 459	\$ 468	\$ 478	\$ 481	\$ 490	\$ 492	\$ 497	\$ 504	\$ 510	\$ 601	\$ 487	\$ 497	\$ 526
FACTURACION CTE TOTAL OTROS COBROS (DIFERIDOS) (ACU+ALC)	\$ 235	\$ 288	\$ 182	\$ 299	\$ 245	\$ 176	\$ 388	\$ 356	\$ 253	\$ 149	\$ 62	\$ 40	\$ 22
FACTURACION CTE ACUEDUCTO (Incluido Otros cobros e Interés Mora)	\$ 4.613	\$ 4.780	\$ 4.743	\$ 4.753	\$ 4.460	\$ 4.482	\$ 4.831	\$ 4.820	\$ 4.695	\$ 4.834	\$ 4.316	\$ 4.406	\$ 4.385
FACTURACION CTE ALCANTARILLADO (Incluido Otros Cobros e Interés Mora)	\$ 3.205	\$ 3.266	\$ 3.304	\$ 3.199	\$ 3.101	\$ 3.109	\$ 3.065	\$ 3.227	\$ 3.220	\$ 3.408	\$ 3.105	\$ 3.187	\$ 3.183
TOTAL FACTURACION CTE (ACU+ALC)	\$ 7.817	\$ 8.046	\$ 8.048	\$ 7.951	\$ 7.561	\$ 7.591	\$ 7.896	\$ 8.047	\$ 7.915	\$ 8.241	\$ 7.422	\$ 7.593	\$ 7.568
FACTURACION CTE ACUMULADA AÑO	\$ 94.567	\$ 8.046	\$ 16.094	\$ 24.045	\$ 31.606	\$ 39.197	\$ 47.092	\$ 55.139	\$ 63.054	\$ 71.296	\$ 78.717	\$ 86.310	\$ 93.878
META ACUMULADA FACTURACION CTE AÑO	\$ 98.219	\$ 8.545	\$ 16.756	\$ 24.809	\$ 32.979	\$ 41.084	\$ 48.828	\$ 57.164	\$ 65.425	\$ 73.979	\$ 82.816	\$ 91.644	\$ 100.686
% CUMPLIMIENTO META ACUMULADA FACTURACION CTE AÑO	96,28%	94,16%	96,05%	96,92%	95,83%	95,41%	96,45%	96,46%	96,38%	96,37%	95,05%	94,18%	93,24%

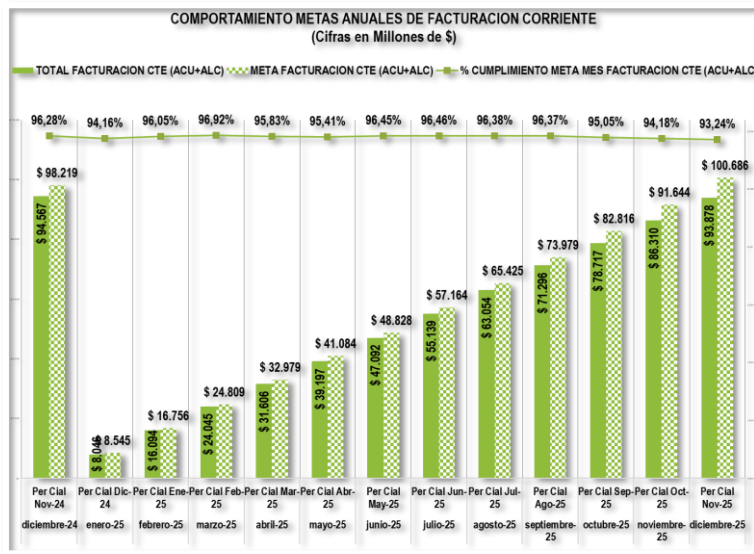
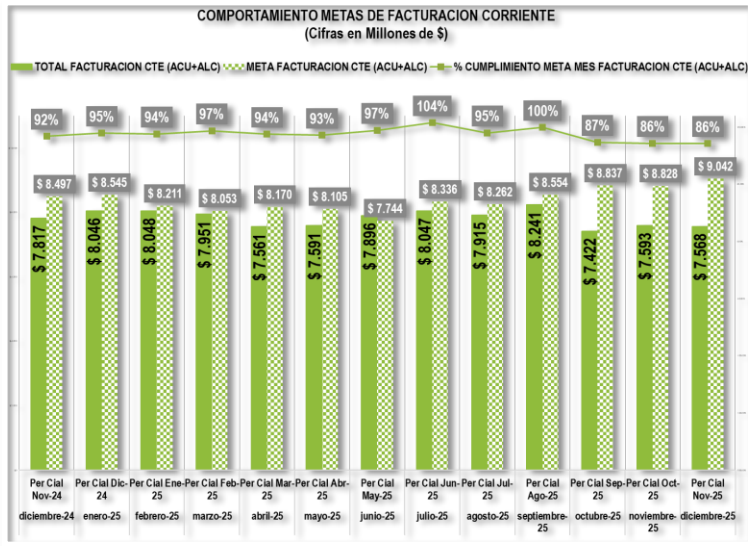
A continuación, se presenta gráficamente el comportamiento mensual de la facturación corriente:



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



A continuación, se presenta el alcance de metas mensuales y acumulada anual en facturación frente a lo presupuestado:



SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

A continuación, se presenta el detalle de la facturación por efectos del cruce entre subsidios y contribuciones, los cuales son cobrados al Distrito,

este esboza hasta el periodo comercial de noviembre-25, además de las cuentas mensuales facturadas dentro de la vigencia 2025:

NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
SUBSIDIO ESTRATO 1	-\$ 833	-\$ 822	-\$ 813	-\$ 827	-\$ 811	-\$ 801	-\$ 813	-\$ 838	-\$ 822	-\$ 843	-\$ 814	-\$ 833	-\$ 828
SUBSIDIO ESTRATO 2	-\$ 592	-\$ 591	-\$ 565	-\$ 572	-\$ 565	-\$ 561	-\$ 559	-\$ 583	-\$ 574	-\$ 589	-\$ 568	-\$ 586	-\$ 581
SUBSIDIO ESTRATO 3	-\$ 324	-\$ 322	-\$ 310	-\$ 315	-\$ 310	-\$ 311	-\$ 314	-\$ 331	-\$ 322	-\$ 337	-\$ 320	-\$ 328	-\$ 325
SUBSIDIO O APOORTE ESTRATO 4	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
APOORTE SOLIDARIO ESTRATO 5	\$ 136	\$ 143	\$ 155	\$ 140	\$ 138	\$ 138	\$ 136	\$ 146	\$ 141	\$ 153	\$ 144	\$ 147	\$ 151
APOORTE SOLIDARIO ESTRATO 6	\$ 426	\$ 468	\$ 577	\$ 475	\$ 446	\$ 484	\$ 425	\$ 475	\$ 515	\$ 527	\$ 462	\$ 469	\$ 470
APOORTE SOLIDARIO USO COMERCIAL	\$ 406	\$ 405	\$ 390	\$ 392	\$ 356	\$ 363	\$ 357	\$ 376	\$ 382	\$ 394	\$ 355	\$ 287	\$ 287
APOORTE SOLIDARIO USO INDUSTRIAL	\$ 15	\$ 15	\$ 16	\$ 23	\$ 12	\$ 12	\$ 15	\$ 14	\$ 14	\$ 12	\$ 12	\$ 50	\$ 59
SUBSIDIO O APOORTE SOLIDARIO USO ESPECIAL	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
SUBSIDIO O APOORTE SOLIDARIO USO OFICIAL	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
DEFICIT O SUPERAVIT PARA COBROS AL FSRI TOTAL SUBSIDIOS (ACU+ALC) (CRUCE SUBSIDIO C/ APOORTE SOLIDARIO)	-\$ 766	-\$ 703	-\$ 551	-\$ 684	-\$ 735	-\$ 675	-\$ 754	-\$ 742	-\$ 666	-\$ 682	-\$ 730	-\$ 794	-\$ 766
COBROS AL FSRI DISTRITAL TOTAL SUBSIDIOS (CRUCE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES)	\$ 766	\$ 703	\$ 551	\$ 684	\$ 735	\$ 675	\$ 754	\$ 742	\$ 666	\$ 682	\$ 730	\$ 794	\$ 766

Es importante tener en cuenta que el reporte de pagos efectuados por la Alcaldía Distrital, este es consolidado a través de la subgerencia corporativa en la Dirección administrativa y financiera, por lo que la información referente a lo efectivamente adeudado se deberá validar en dicho capítulo financiero.

Consumo y Vertimiento.

Con respecto de la facturación por consumo en metros cúbicos, durante la vigencia 2025, la subgerencia de gestión comercial y servicio al ciudadano, en conjunto con el grupo de profesionales del área de facturación, trazo diferentes estrategias con el fin de hacer seguimiento a estos, así como mantener el control a los cobros por promedio, esto en virtud a las ya conocidas deficiencias de algunos sectores en la prestación del servicio, así como las imposibilidades técnicas para ampliar la

cobertura de Micromedición, dadas las difíciles condiciones técnicas existentes; por lo que se han planteado revisiones y ajustes a las reglas de precritica, critica y liquidación de promedios con el fin de automatizar las decisiones y minimizar errores y por ende la disminución en la presentación de PQR's por parte de los usuarios.

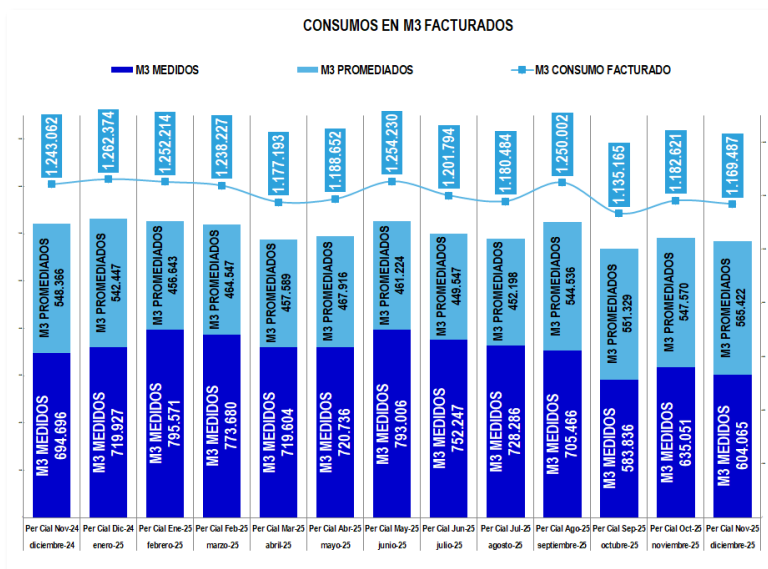
En la siguiente tabla se presenta de forma detallada los metros cúbicos de consumo y vertimiento facturados en los periodos comerciales del año 2025:

NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
M3 CONSUMO FACTURADO	1.243.062	1.262.374	1.252.214	1.238.227	1.177.193	1.188.652	1.254.230	1.201.794	1.180.484	1.250.002	1.135.165	1.182.621	1.169.487
META ACUMULADA AÑO CONSUMO FACTURADO EN M3	x 17.577.446	1.520.607	2.968.189	4.375.802	5.733.501	7.075.162	8.443.538	9.854.911	11.246.595	12.633.393	14.056.003	15.506.480	16.990.951
% CUMPLIMIENTO META ACUMULADA AÑO CONSUMO FACTURADO EN M3	x 90,11%	83,02%	84,72%	85,76%	85,99%	86,48%	87,32%	87,01%	86,74%	87,11%	86,37%	85,92%	85,30%
M3 MEDIDOS	694.696	719.927	795.571	773.680	719.604	720.736	793.006	752.247	728.286	705.466	583.836	635.051	604.065
M3 PROMEDIADOS	548.366	542.447	456.643	464.547	457.589	467.916	461.224	449.547	452.198	544.536	551.329	547.570	565.422
M3 VERTIMIENTO FACTURADO	1.133.265	1.145.159	1.131.749	1.111.740	1.069.763	1.071.960	1.059.479	1.090.604	1.066.660	1.134.491	1.029.319	1.074.275	1.060.404
META ACUMULADA AÑO VERTIMIENTO FACTURADO EN M3	x 15.461.907	1.391.817	2.713.586	4.001.039	5.246.701	6.482.099	7.555.685	8.857.773	10.144.277	11.425.137	12.738.992	14.058.412	15.427.381
% CUMPLIMIENTO META AÑO VERTIMIENTO FACTURADO EN M3	x 92,86%	82,28%	83,91%	84,69%	84,98%	85,32%	87,22%	86,71%	86,23%	86,49%	85,65%	85,25%	84,56%
M3 VERTIMIENTO C/ MEDICION	656.833	678.981	739.487	712.102	671.841	667.769	656.845	697.628	670.777	677.190	569.347	601.758	563.727
M3 VERTIMIENTO SIN MEDICION	476.432	466.178	392.262	399.638	397.922	404.191	402.634	392.976	395.883	457.301	459.972	472.517	496.677

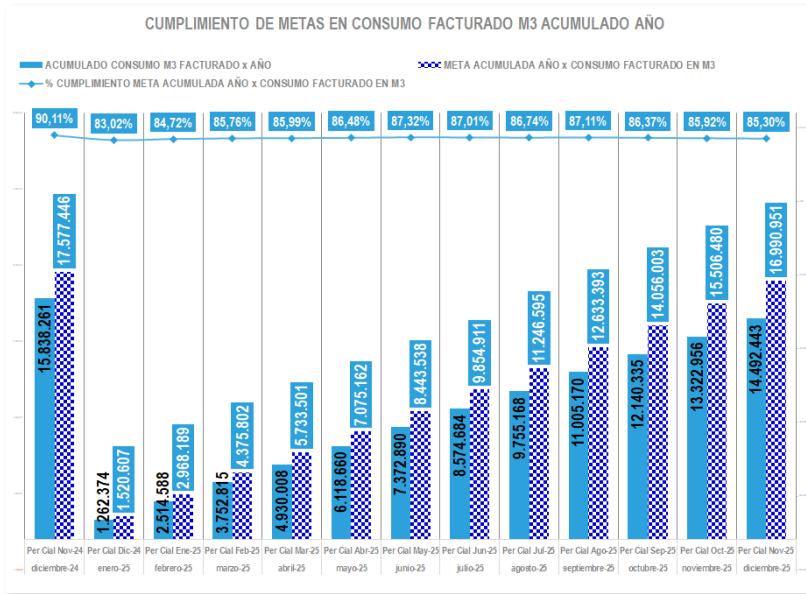
En la tabla anterior, se aprecia que el consumo facturado durante el año 2025, se ha mantenido por encima del promedio del millón ciento cincuenta mil m³; con relación a periodos anteriores el promedio de consumo facturado ha sufrido una leve disminución, esto debido a ajustes efectuados en la liquidación y cálculo de promedios de los usuarios sujetos

a dicho cobro, conforme a circunstancias similares y a la disponibilidad en la prestación del servicio; se continua con el seguimiento y control al proceso de precrítica y crítica de lecturas y consumos en procura de la mejora de la facturación de usuarios medidos, como se puede apreciar en la gráfica durante el año 2025, el consumo medido se ha mantenido superior al promediado o facturado sin medición, también es importante mencionar que se continua con el control de los usuarios que facturan consumo 0 m³; ya que Santa Marta por ser una ciudad que presenta alta tasa de estacionalidad, se debe mantener estricto control a este tipo de usuarios y aquellos grandes consumidores y hoteles, adicionalmente a esto se continua con las disposiciones tomadas desde la subgerencia de gestión comercial y servicio al ciudadano frente a la depuración de usuarios con facturaciones erradas.

A continuación, se puede apreciar gráficamente el comportamiento del consumo facturado medido y promediado:



COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMOS FACTURADOS EN M3 FRENTE A LAS METAS PROYECTADAS A FACTURAR POR CONSUMOS:



7.4. Micromedición

Reconociendo el papel fundamental de la micromedición en la mejora de la gestión y distribución del agua, La Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano sigue adelantando acciones enfocadas en mejorar los indicadores relacionados con este proceso.

Con base en lo anterior, durante el año en estudio se llevaron a cabo 4.605 mantenimientos de medidores, se atendieron 865 fugas. Estas dos actividades son esenciales, ya que garantizan una lectura precisa del consumo y contribuyen a reducir las pérdidas de agua no contabilizada. El mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, permite extender la vida útil de los medidores y detectar posibles anomalías en su funcionamiento, mientras que la reparación oportuna de fugas previene el desperdicio de agua y mejora la eficiencia operativa del sistema. En conjunto, estas acciones fortalecen la gestión comercial y técnica del servicio, impactando de manera positiva los indicadores de eficiencia y sostenibilidad.

En cuanto a las actividades de instalación y reposición de medidor, en el mes de noviembre, se realizaron 5.212 instalaciones de medidor, las cuales contribuyen significativamente a mejorar la efectividad de la micromedición.

A continuación, podemos observar las actividades realizadas durante el año 2025.

ACTIVIDADES MICROMEDICIÓN AÑO 2025													
ACTIVIDADES DE MICROMEDICIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	jun	jul	Ago	sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Revisión de medidor	591	418	463	496	330	398	349	352	357	435	264	152	4.605
Fuga en medidor	102	94	63	72	67	55	68	53	71	86	70	64	865
Reposición de medidor	45	88	73	75	66	64	70	114	106	141	119	200	1.161
Cambio de Válvula	8	6	-	3	4	-	4	1	5	1	2	-	34
Instalación de medidor	15	11	9	8	13	17	7	18	10	36	53	11	208
Instalación de cajilla/Tapa de registro	-	-	-	-	-	8	-	-	2	2	6	3	21
Traslado de Medidor	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Apoyo Laboratorio	-	-	-	2	5	2	-	5	8	3	1	-	26
Calibrador Portátil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - DH	179	159	116	156	211	145	134	65	218	279	140	235	2.037
Verificación inst (nuevos usuarios)	-	29	192	284	283	1.266	446	13	466	208	214	128	3.529
Instalación medidora (nuevos usuarios)	4	4	-	-	10	1	11	-	2	100	161	21	314
TOTAL	944	811	916	1.096	989	1.956	1.089	621	1.245	1.291	1.030	814	12.802

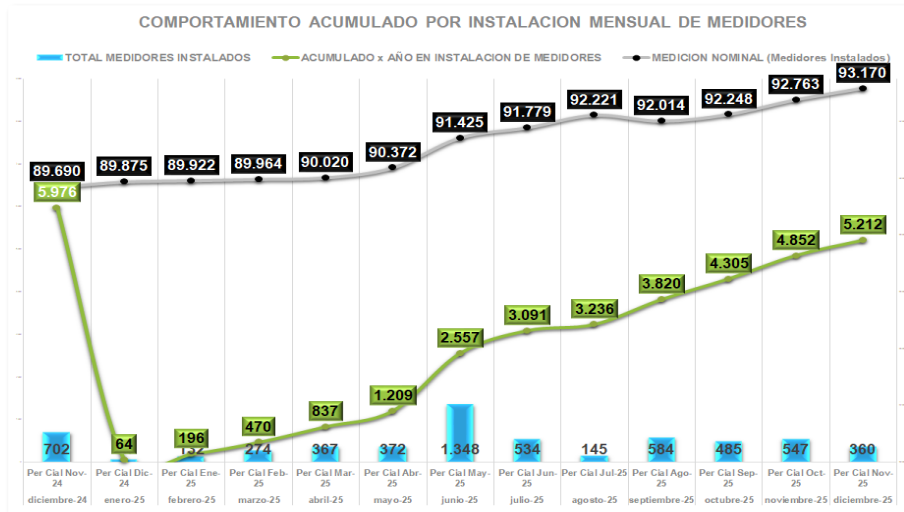
PROYECCIÓN DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR

Dentro de las metas establecidas de Micromedición se proyectó la instalación de 9.000 medidores.

A continuación, se muestra la proyección del año 2025 y lo ejecutado.

CRONOGRAMA DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES AÑO 2025													
Actividad	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	sept	oct	nov	dic	TOTAL
Proyectado	798	760	760	760	798	684	874	722	836	836	684	488	9.000
Ejecutado	64	132	274	367	372	1.348	534	145	584	485	547	360	5.212

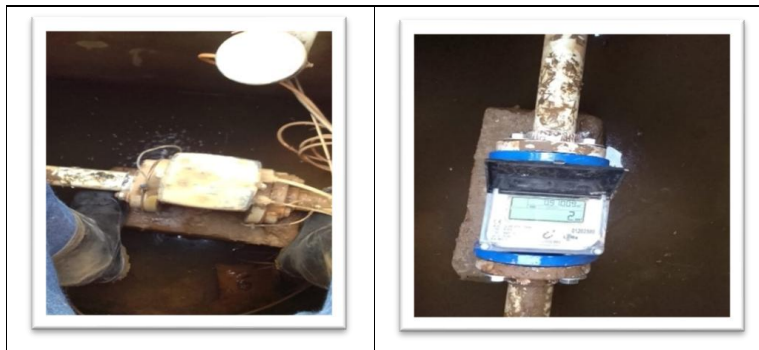
Se puede observar, que durante el año 2025 se instalaron 5.212.



Se inicia en el mes de diciembre el proceso de instalaciones de medidores adquiridos por la empresa del cual se instalaron con el personal propio un total de 153 medidores en su mayoría instalado en el ciclo 409 y 410 iniciando en sectores donde la prestación del servicio es constante.

A continuación, se muestran algunas actuaciones llevadas a cabo durante el año 2025

Reposición del medidor totalizador Edificio Portal del Lago.



Se realizaron visitas de mantenimiento preventivo por la temporada de semana santa en los hoteles, hostales, restaurantes totalizadores en el corredor turístico de la ciudad santa marta como en el centro histórico,

rodadero, salguero, Plenomar, lago dulcino, don jaca, por direccionamiento de la subgerencia comercial, para el mejoramiento continuo del servicio prestado de acueducto por la empresa ESSMAR.



Reposición del macromedidor del Batallón Córdoba.



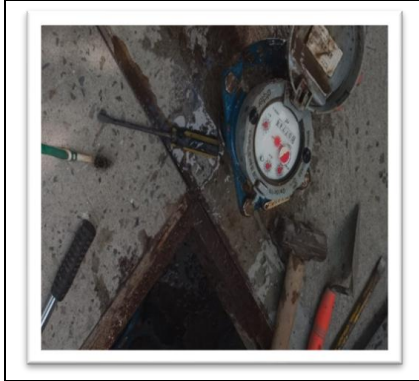
Hotel Zuana Beach Resort, el cual se encontró parado, obstruido con un pedazo de madera que impedía que las aspas girarán.



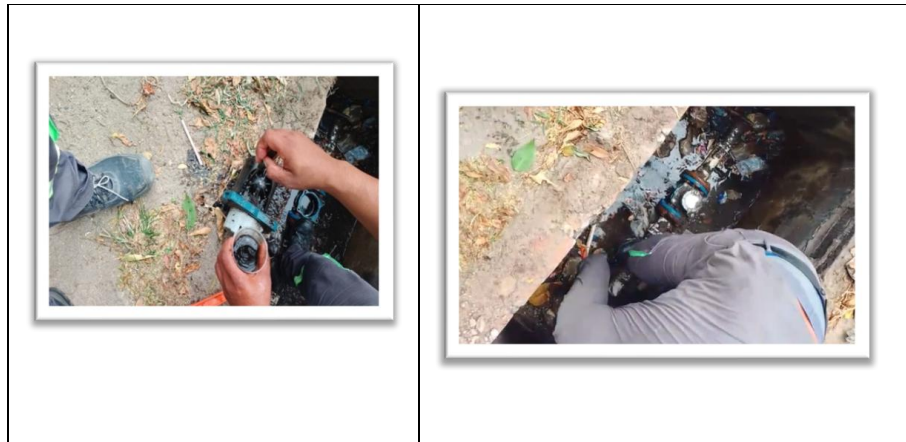
Clínica del Prado – SOMESA, medidor no visible



Policía Nacional del Magdalena



Vivero Buenavista



7.5. Micromedición efectiva

La Micromedición efectiva resulta del reporte de lecturas reales tomadas a los usuarios en cada periodo de facturación a los cuales se les emite la factura por tipo de cobro diferencia de lecturas, es decir con medidor en funcionamiento y lectura efectiva frente al total de suscriptores; es importante mencionar que este indicador presenta variaciones de aumento o disminución en los periodos facturados, que obedece a las malas prácticas de algunos usuarios, los cuales poseen medidor instalado y en funcionamiento, pero ellos mismos los retiran y manipulan con el sustento de acceder al servicio de manera irregular con conexiones directas o con instalación de equipos de bombeo, dadas las condiciones de bajas presiones y discontinuidad en la prestación del servicio.

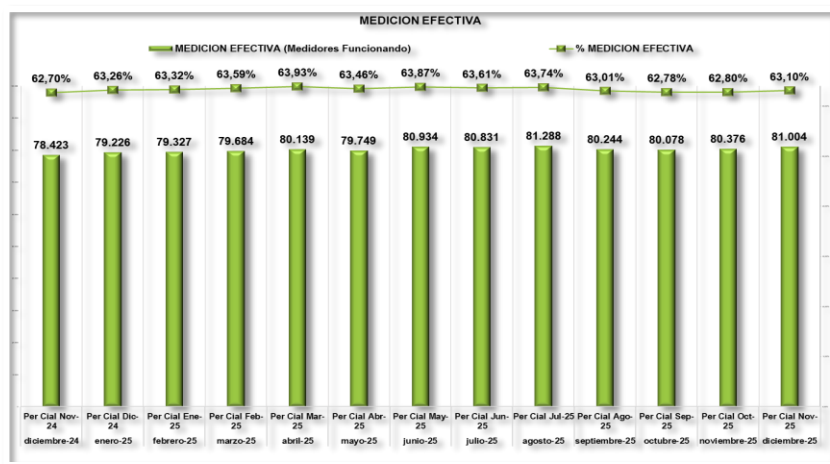
También se presentan oposiciones a la toma de lectura, donde en algunos sectores o conjuntos residenciales no permiten el acceso para efectuar la toma de la lectura; debido a los inconvenientes de continuidad en la prestación del servicio; además afecta este indicador aquellos usuarios que tienen consumos en investigación dentro del análisis a la crítica y a la revisión previa; por lo que todos estos hechos e inconvenientes no permiten que haya homogeneidad en los resultados mensuales de dicho reporte, a pesar de ello se ha tratado de establecer coherencia en el comportamiento de este indicador con los ajustes a la parametrización de las causales y observaciones de lectura y consumo, así como los esfuerzos

de la subgerencia comercial para estabilizar aquellos que presenten este tipo de inconvenientes.

En la siguiente tabla se detalla de manera mensual el comportamiento del indicador en mención en el año 2025, el cual ha venido reportando mejoras que redundan en una mejor facturación a los usuarios y por ende una mayor satisfacción de estos:

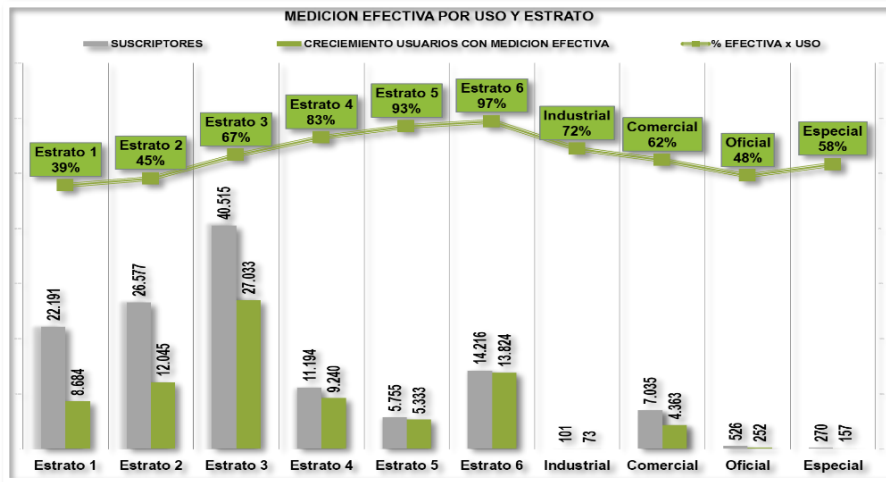
NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	125.084	125.245	125.285	125.314	125.352	125.678	126.720	127.065	127.540	127.350	127.552	127.994	128.380
MEDICION EFECTIVA (Medidores Funcionando)	78.423	79.226	79.327	79.684	80.139	79.749	80.934	80.831	81.288	80.244	80.078	80.376	81.004
% MEDICION EFECTIVA	62,70%	63,26%	63,32%	63,59%	63,93%	63,46%	63,87%	63,61%	63,74%	63,01%	62,78%	62,80%	63,10%

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

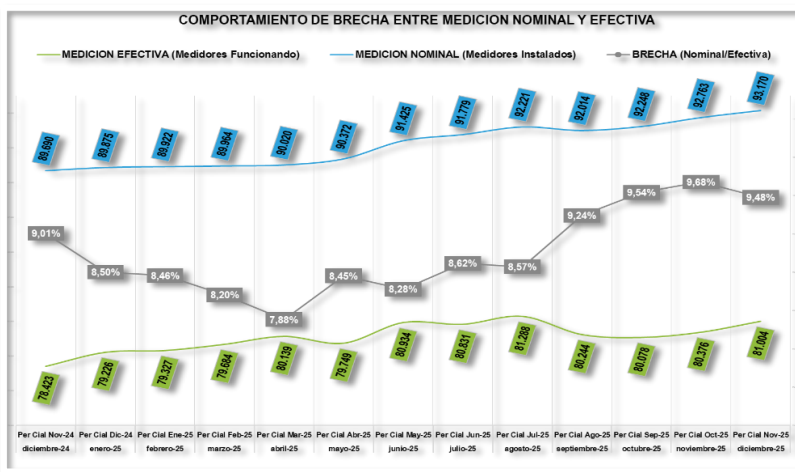


Medición Efectiva x Uso y Estrato

A continuación, se presenta gráficamente la composición de forma porcentual en la medición efectiva en cada uso y estrato:



En la siguiente grafica se puede observar la disminución de la brecha de la medición Nominal frente a la efectiva:



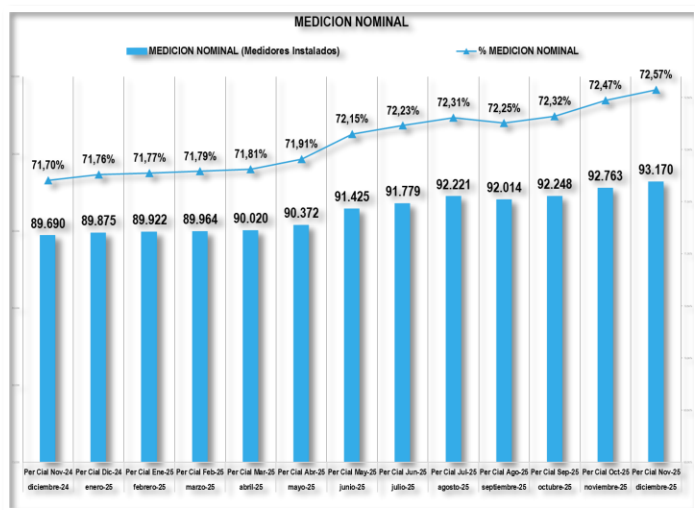
7.6. Micromedición Nominal

A continuación, se puede observar datos sobre el total de medidores existentes en el catastro de usuarios, independientemente de su normal funcionamiento, registro de lectura o consumo, para el año 2025, correspondiente a los periodos comerciales facturados en dicha vigencia,

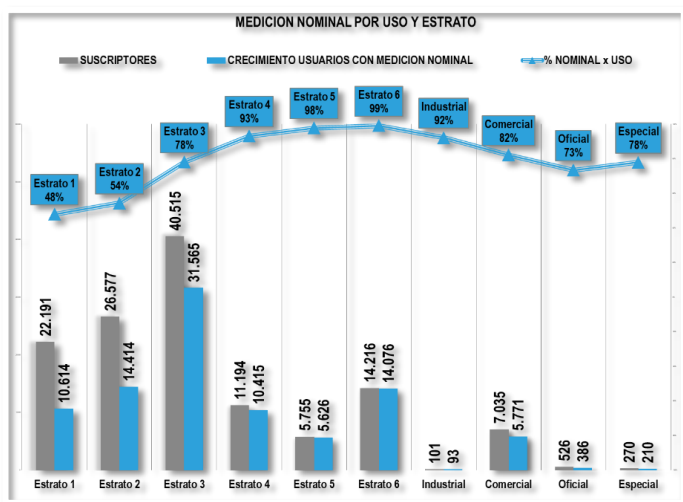
lo que, al contrastarse frente al total de los usuarios de acueducto de cada periodo, nos resulta el porcentaje que representa la Micromedición Nominal:

NOMBRE INDICADOR	diciembre-24	enero-25	febrero-25	marzo-25	abril-25	mayo-25	junio-25	julio-25	agosto-25	septiembre-25	octubre-25	noviembre-25	diciembre-25
	Per Cial Nov-24	Per Cial Dic-24	Per Cial Ene-25	Per Cial Feb-25	Per Cial Mar-25	Per Cial Abr-25	Per Cial May-25	Per Cial Jun-25	Per Cial Jul-25	Per Cial Ago-25	Per Cial Sep-25	Per Cial Oct-25	Per Cial Nov-25
SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	125.084	125.245	125.285	125.314	125.352	125.678	126.720	127.065	127.540	127.350	127.552	127.994	128.380
MEDICION NOMINAL (Medidores Instalados)	89.690	89.875	89.922	89.964	90.020	90.372	91.425	91.779	92.221	92.014	92.248	92.763	93.170
% MEDICION NOMINAL	71,70%	71,76%	71,77%	71,79%	71,81%	71,91%	72,15%	72,23%	72,31%	72,25%	72,32%	72,47%	72,57%

En la siguiente grafica se muestra el comportamiento del indicador de Micromedición Nominal el cual al finalizar la vigencia 2025 alcanza un 72.57%, aquí se puede apreciar el crecimiento logrado durante el último año corrido el cual incremento en 3.480 medidores instalados a usuarios que no contaban con este equipo de medida y que solo se proveían del servicio a través de conexiones directas, a pesar de que durante el año 2025 no se pudo contar con el convenio de colaboración empresarial para la instalación de medidores en virtud a la terminación de dicho convenio en diciembre del año 2024:



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



7.7. LOGROS DEL AÑO 2025

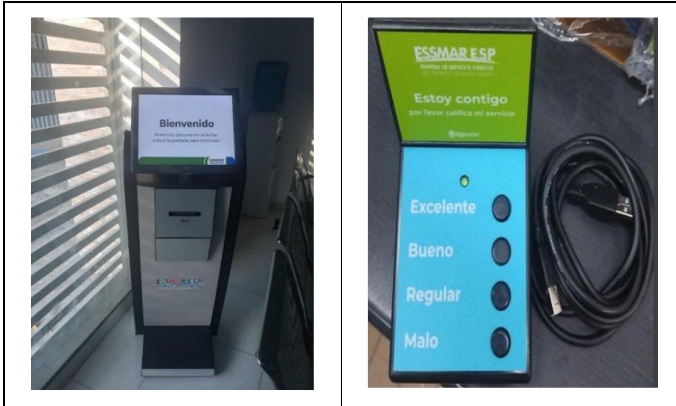
- Uno de nuestros principales logros del periodo fue la puesta en marcha del recaudo en línea que inició en diciembre, lo que nos permitió optimizar los procesos de pago, mejorar la experiencia del usuario y reducir los tiempos de gestión, impactando positivamente en la eficiencia comercial.
- Se puso en marcha el envío de mensajes de texto (SMS) masivos y personalizados. Esta herramienta permitió ampliar el alcance de la gestión persuasiva, incentivar el pago oportuno y optimizar el uso del recurso humano, reflejándose en una mejora del recaudo.
- Se logró la meta del recaudo por datafono, gracias también a la implementación de un nuevo datafono.
- Se mejoró el monitoreo y control del personal operativo en terreno mediante la implementación del nuevo sistema ARQ, lo que permitió hacer seguimiento en tiempo real a las actividades

ejecutadas, optimizar rutas, verificar la ejecución de suspensiones y fortalecer el control interno de la gestión comercial

- Nueva estrategia comercial de las facturas de colores como son: la azul para el usuario al día, la roja para el moroso y la verde para el usuario en convenio



- Como logro se resalta el cumplimiento del 99,75% de la Micromedición efectiva, fortaleciendo el control del consumo, la facturación y la gestión comercial del servicio. Todo esto gracias a las actividades de mantenimiento, e instalación de medidores
- Se logró llevar a cabo el contrato de adquisición de medidores para el mes de octubre, lo que permitió mejorar el índice de Micromedición efectiva, reducir las pérdidas comerciales y de esta manera contribuir directamente al cumplimiento de estándares técnicos y regulatorios, representando un avance estratégico para la sostenibilidad financiera de la empresa.
- Impresión en sitio de la lectura y notificación por Alto consumo. Este es un logro significativo que inició en diciembre y que permite entrega en terreno del volante de lectura, así como la notificación en los casos que ameritan visita por desviación significativa



- Se implementaron 41 actividades de educación y sensibilización orientadas al uso eficiente y responsable del agua, así como al adecuado manejo del sistema de alcantarillado de las cuales 39 se realizaron de manera Ludico-Pedagógica en Instituciones Educativas y Centro de Adulto Mayor.
- Se resalta 597 bloqueos evitados, gracias al acompañamiento y la mediación del grupo de Gestión Social, contribuyendo a mejorar la imagen de la empresa
- En el marco de la estrategia de relacionamiento comunitario, el área de Gestión Social promovió la realización de 238 espacios de encuentro, lo que evidencia el compromiso del área de Gestión Social con la construcción de relaciones sostenibles, la promoción de la participación comunitaria y la consolidación de una cultura de corresponsabilidad entre la empresa y las comunidades beneficiarias
- La socialización de 54 obras y mantenimientos constituye una fase esencial del proceso, ya que permite garantizar que la comunidad cuente con información clara, oportuna y veraz sobre los objetivos, alcances, beneficios e impactos de las intervenciones que se realizan en su entorno



Socializaciones



Jornada de Educación



Mesa de Dialogo



Generar equilibrio ambiental

ESSMAR E.S.P.

8. Generar equilibrio ambiental

A través de este objetivo institucional la empresa buscar crear valor en torno al cumplimiento de las obligaciones ambientales de acuerdo con el marco legal ambiental. Generando responsabilidad corporativa a través de acciones amigables con el medio ambiente como limpieza de cuencas, Playaton (Limpieza de playas), campañas de gestión social (Uso adecuado del agua, reciclaje, entre otros), limpieza del emisario submarino. Durante la vigencia 2024, algunas de las principales actividades que se desarrollaron son las siguientes:

1. Playatones

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

Primera Playaton 2025





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

Playa Salguero y desembocadura del río Gaira



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

2. Postconsumo





Disminuir costos operativos y funcionales

ESSMAR E.S.P.

9. Disminuir costos operativos y funcionales

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR ES.P. es una empresa industrial y comercial del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, de carácter oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, supervisión al servicio de aseo y, hasta el 14 de abril de 2025, tuvo a cargo la administración, operación y mantenimiento del servicio no domiciliario de alumbrado público; dotada de personería jurídica, que cuenta con autonomía administrativa, financiera, presupuestal y patrimonio propio.

Es importante mencionar que el Alcalde del Distrito de Santa Marta, Dr. Carlos Alberto Pinedo Cuello, en ejercicio de sus facultades y autorizaciones concedidas por el Concejo Distrital mediante Acuerdo Distrital 019 de 31 de diciembre de 2024, adoptó las disposiciones de este acto administrativo por medio del Decreto Distrital No. 012 del 08 de enero de 2025 para "reasumir la prestación del servicio público no domiciliario de alumbrado público en el Distrito de Santa Marta D.T.C.H. y se adoptan otras disposiciones con base en las autorizaciones otorgadas en el acuerdo No. 019 del 31 de diciembre de 2024".

Lo anterior, en virtud de lo estipulado en el artículo 315 de la Constitución Política de 1991, el cual determina que son funciones del alcalde la de dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo. Que así mismo el artículo cuarto del Decreto 943 de 2018 establece que: "Los municipios o distritos son los responsables de la prestación del servicio de alumbrado público, el cual podrán prestar de manera directa, o a través de empresas de servicios públicos domiciliarios u otros prestadores del servicio de alumbrado público que demuestren idoneidad en la prestación de este, con el fin de lograr un gasto financiero y energético responsable. De conformidad con lo anterior, los municipios o distritos deberán garantizar la continuidad y calidad en la prestación del servicio de alumbrado público, así como los niveles adecuados en cobertura".

En virtud de lo anterior, el Distrito de Santa Marta por medio de oficio de 18 de enero de 2025 notificó visita para entrega de información e instalación de mesa de empalme, en la cual se estipuló un tiempo de 3 meses para la entrega de la Administración, Operación y Mantenimiento del sistema de alumbrado público de Santa Marta por parte de la ESSMAR E.S.P. al Distrito de Santa Marta; proceso que se llevó a cabo y finalizó el 14 de abril de 2025.

Así las cosas, la ESSMAR a cierre de la vigencia 2025 prestó los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y tuvo a cargo la supervisión al servicio de aseo y la prestación de actividades complementarias del servicio de aseo.

9.1. Aspectos administrativos y financieros

A continuación, se detalla la gestión realizada durante el período agosto 2025 a enero 2026, correspondiente a los procesos de Gestión Contable, Gestión de Presupuesto, Gestión de Costos, Gestión de la liquidez/Tesorería, Gestión Administrativa y Gestión de almacenes. Para este periodo la gestión se enfocó, además de la ejecución propia de los procesos, en el seguimiento y gestión de los indicadores definidos en los planes de acción de mejora definidos; así como también, de otras acciones encaminadas a la mejora continua y optimización de procesos, gestionando y haciendo uso eficiente de los recursos disponibles y brindando el apoyo administrativo requerido por las demás áreas de la empresa, para garantizar la prestación de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público en la ciudad de Santa Marta.

La implementación de las acciones, así como para realizar el seguimiento y análisis de los resultados, permitió avanzar en la normalización y/o mejora de procesos financieros, manejo de Almacén, administración de Locativos y gestión Administrativa en general. En este sentido, se destacan los principales logros obtenidos en el periodo en mención, los Retos relevantes de 2025 y los asuntos pendientes por gestionar para dar cumplimiento a dichos planes de acción referente a los aspectos administrativos y financieros:

9.2. Componente tributario:

Manejo del Pasivo Fiscal pretoma: Se gestionó el pronunciamiento oficial ante la DIAN acerca del oficio persuasivo emitido por esta entidad con respecto a la no presentación declaración de renta 2019 e Industria y comercio 2019 y 2020 y a lo referente de la no aplicación de la tasa mínima de tributación para la declaración de renta del año gravable 2024.

Así mismo, se actualizó el plan de acción para revisión del pasivo fiscal pretoma, esto con el fin de mirar la prelación de pago de estas obligaciones, calculando los intereses y sanciones a las que haya lugar y dejando un escenario del impacto que estos generan en la caja de la empresa cuando sean exigibles.

Actuaciones Administrativas Tributarias: Se fortaleció la comunicación, análisis y registro entre el área jurídica y la oficina financiera, mediante la elaboración de una matriz en donde se detallan las Actuaciones Administrativas tributarias, donde se hace un control y seguimiento a las medidas emitidas por las diferentes autoridades por el incumplimiento de las obligaciones de esta tipología por parte de la ESSMAR E.S.P. y, conforme a la metodología adoptada y marco normativo aplicable, se reconocen en la contabilidad de la empresa.

Calendario tributario: Durante la vigencia 2025 se elaboró un cronograma para presentación y pago de impuestos Distritales, Departamentales y Nacionales, con la finalidad de cumplir las obligaciones fiscales y hacer seguimiento al cumplimiento de estas obligaciones en la ESSMAR. Adicionalmente, en este cronograma se tiene el control de las contribuciones, tasas y concesiones.

Durante el periodo en mención se cumplió oportunamente con todas las fechas de presentación y pago de las obligaciones tributarias correspondientes al calendario. Así mismo, se proyectó el cronograma para la liquidación, presentación y pago de estas obligaciones de carácter Distrital, Departamental y Nacional para la vigencia 2026.

9.3. Componente de tesorería:

Saldos bancarios a 30 de enero de 2026: Se hizo una revisión a las cuentas bancarias de la entidad, identificando que en su mayoría eran corrientes, por lo tanto, se gestionó saldar dichas cuentas y deja activas sólo las necesarios por estar asociadas a convenios, destinaciones específicas, entre otros. Teniendo un saldo a 30 de enero de \$ 32.327.772.268,35 discriminado así:

(C) Banco	(C) No. De Cuenta	Tipo Cuenta	(C) Denominación	(C) Fuente De Financiación	(N) Saldo A 31 de Enero Según Bancarios
BANCO SUDAMERIS	97010069350	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	6.734.210,02
BANCO SUDAMERIS (FIDUPOPULAR)	97010083020	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	1.122.938.497,82
BANCO SUDAMERIS	470105000702	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	1.055.475,35
BANCO SUDAMERIS	97010084410	AHORRO	RECURSOS RESTRINGIDOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	9.238.348.099,51
BANCO DE OCCIDENTE	870935525	CORRIENTE	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	90.111.506,56
BANCO DE OCCIDENTE	870935392	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	353.991.479,03
BANCO DAVIENDA	116800012902	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	1.210.292.659,25
BANCO BOGOTA	235148756	CORRIENTE	RECURSOS PROPIOS	CENTRAL	222.916,72
BANCO BOGOTA	235187598	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	3.517.841.356,49
BANCO BOGOTA	235116613	CORRIENTE	RECURSOS PROPIOS	CENTRAL	947.286,74
BANCO BOGOTA	235154788	CORRIENTE	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	179.852.264,95
BANCO BOGOTA	239213265	AHORRO	RECURSOS RESTRINGIDOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	265.931.212,00
BANCO BOGOTA	235151818	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	3.779.085.527,16

BANCO BBVA (FIDUPOPULAR)	844001818	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	194.283.612,00
BANCO BBVA	00130518000200357082	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	224.819.372,93
BANCO BBVA	00130844000200001305	AHORRO	RECURSOS RESTRINGIDOS	CENTRAL	241.495.944,00
BANCO BBVA	00130844000200001149	AHORRO	RECURSOS RESTRINGIDOS	CENTRAL	49.514.230,00
BANCO BBVA	00130844000200001123	AHORRO	RECURSOS RESTRINGIDOS	CENTRAL	66.932.658,00
BANCO BBVA	00130844000100000570	CORRIENTE	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	6.943.344,00
BANCO BBVA	00130518000100000146	CORRIENTE	RECURSOS PROPIOS	CENTRAL	76.731.938,57
BANCO BOGOTA	439226036	AHORRO	RECURSOS RESTRINGIDOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	141.481.935,50
BANCO BOGOTA	439268046	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	123.614.744,00
BANCO BOGOTA	439268038	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	CENTRAL	3.830.690.728,56
BANCO BOGOTA	1001320288	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	16.549.522,32
BANCO BOGOTA (FIDUPOPULAR)	439264888	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	2.282.448.273,00
BANCO BOGOTA	439262056	AHORRO	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	464,00
FIDUPOPULAR	70083604760	SUBCUENTA PAGOS OPERATIVOS	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	2.563.543.168,87
FIDUPOPULAR	70083604761	SUBCUENTA RENDIMIENTOS	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	212.084.606,41
FIDUPOPULAR	70083604765	SUBCUENTA POR	RECURSOS RESTRINGIDOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	2.509.678.238,64
FIDUPOPULAR	70083604764	SUBCUENTA SERVICIO DE LA DEUDA	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	4.893.510,09
FIDUPOPULAR	70083604763	SUBCUENTA PAGO COMISIÓN FIDUCIARIA	RECURSOS PROPIOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	14.713.485,86
					32.327.772.268,35

En términos específicos, los saldos por servicios, teniendo en cuenta las destinaciones, son los siguientes:

TIPO	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		CENTRAL	TOTAL
RECURSOS PROPIOS	15.905.797.080,11	3.908.592.870,59		19.814.389.950,70
RECURSOS RESTRINGIDOS	12.155.439.485,65	357.942.832,00		12.513.382.317,65
TOTAL	28.061.236.565,76	4.266.535.702,59		32.327.772.268,35

Además de lo anterior, es relevante mencionar en este apartado que, debido al comportamiento de caja de la unidad de Aseo, la unidad de Acueducto y Alcantarillado con corte al mes de enero realizó unidad de caja en calidad de préstamos a la unidad de Aseo, de la siguiente forma:

Periodo	Mes	Concepto	Valor
2024	Enero	Préstamo de Acu y Al a Aseo	285.274.663

Periodo	Mes	Concepto	Valor
	Febrero	Préstamo de Acu y Al a Aseo	1.333.419.081
		Saldo	1.618.693.744
	Mayo	Préstamo de Acu y Al a Aseo	400.000.000
		Saldo	2.018.693.744
	Junio	Préstamo de Acu y Al a Aseo	613.558.400
		Saldo	2.632.252.144
	Julio	Préstamo de Acu y Al a Aseo	1.140.000.000
		Saldo	3.772.252.144
	Agosto	Préstamo de Acu y Al a Aseo	39.000.000
		Saldo	3.811.252.144
	Septiembre	Préstamo de Acu y Al a Aseo	552.000.000
		Saldo	4.363.252.144
2025	Octubre	Préstamo de Acu y Al a Aseo	185.000.000
		Saldo	4.548.252.144
	Noviembre	Préstamo de Acu y Al a Aseo	783.360.000
		Saldo	5.331.612.144
	Diciembre	Préstamo de Acu y Al a Aseo	654.000.000
		Saldo	5.985.612.144
	Enero	Préstamo de Acu y Al a Aseo	20.000.000
		Saldo	6.005.612.144
	Febrero	Préstamo de Acu y Al a Aseo	1.374.590.000
		Saldo	7.380.202.144
	Marzo	Préstamo de Acu y Al a Aseo	585.000.000
		Dev	620.000.000
	Saldo	7.345.202.144	
Abril	Préstamo de Acu y Al a Aseo	323.858.476	
	Saldo	7.669.060.620	
Junio	Préstamo de Acu y Al a Aseo	770.000.000	
	Dev	500.000.000	
	Saldo	7.939.060.620	
Julio	Préstamo de Acu y Al a Aseo	150.000.000	
	Saldo	8.089.060.620	
	Dev en Agosto	2.500.000.000	
Agosto	Saldo	5.589.060.620	
Septiembre	Saldo	5.589.060.620	
Octubre	Saldo	5.589.060.620	
Noviembre	Saldo	5.589.060.620	
Diciembre	Saldo	5.589.060.620	
2026	Enero	Saldo	5.589.060.620

Lo anterior, permitió que no se afectara el giro ordinario de la operación y por consiguiente cumplir con los pagos a trabajadores y proveedores. El valor que adeuda este servicio a la unidad de Acueducto y Alcantarillado es de \$5.589.060.620

Optimización de la liquidez: Aunado a la revisión de las cuentas bancarias, se implementaron acciones para lograr optimizaciones de liquidez haciendo un análisis de tasas de rentabilidad que venían ofreciendo los

bancos y lograr negociaciones de reciprocidad favorables para la ESSMAR E.S.P., además de realizar inversiones con los excedentes temporales de liquidez, aportando ingresos financieros que permitieron alivianar la presión de la caja de la compañía.

A continuación, se detallan los rendimientos financieros obtenidos durante la vigencia:

BANCO	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	ALUMBRADO PUBLICO	CENTRAL	TOTAL
BANCO BBVA	1.095,00	5.175,00	3.611.706,00	3.617.976,00
BANCO BBVA (FIDUPOPULAR)	24.088,00			24.088,00
BANCO BOGOTA	61.611.188,67	131.273.300,00	20.439.640,00	213.324.128,67
BANCO BOGOTA (FIDUPOPULAR)	479.736,00			479.736,00
BANCO DAVIVIENDA	4.874.308,66	22,69		4.874.331,35
BANCO DAVIVIENDA (FIDUPOPULAR)	-			-
BANCO DE OCCIDENTE	176.206,57			176.206,57
BANCO DE OCCIDENTE (FIDUPOPULAR)	-			-
BANCO SUDAMERIS	712.524.125,09	7.052.388,26		719.576.513,35
BANCO SUDAMERIS (FIDUPOPULAR)	36.385.656,76			36.385.656,76
FIDUCIARIA BOGOTA		3.892.421.377,00		3.892.421.377,00
FIDUPOPULAR	198.483.494,10			198.483.494,10
TOTAL	1.014.559.898,85	4.030.752.262,95	24.051.346,00	5.069.363.507,80

Flujo de caja ESSMAR: Se definió un proceso para el seguimiento y ajustes al Flujo de Caja de la ESSMAR E.S.P. elaborado para la vigencia 2025, mensualizado con base en el presupuesto aprobado, teniendo en cuenta la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones y el comportamiento de ejecución del recaudo comercial. Posteriormente, se parametrizó la herramienta para cada uno de los negocios, el cual se actualizó permanentemente con la información real y estimado a cierre de diciembre, teniendo en cuenta los cambios de supuestos o señales del negocio.

El flujo de caja es una herramienta imprescindible en la planeación y administración financiera de cualquier empresa, por ello, su uso en la ESSMAR le ha permitido a los distintos 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 monitorear que se cuenta con la liquidez necesaria para mantener la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de manera óptima en la ciudad de Santa Marta.

En este sentido, como resultado de este ejercicio se obtiene el detalle de cada concepto de los ingresos, costos, gastos e inversión del Flujo de caja de la ESSMAR vigencia 2025 real a diciembre de 2023 y proyectado a 2026, mensualizado con base en la planeación presupuestal de la presente anualidad.

Gestión de cuentas por pagar: Además de realizar los pagos conforme a los lineamientos definidos en la política de pagos adoptada en la ESSMAR E.S.P., se llevó a cabo un fortalecimiento al procedimiento, específicamente en los controles previos a las autorizaciones de pagos, lo que mitiga el riesgo de la configuración de falta de control administrativo, fiscal, disciplinario y/o penal en las supervisiones de contratos.

Además de lo anterior, se estableció control en cuanto a las fechas de vencimientos de las facturadas emitidas por los proveedores; logrando normalizar el pago a proveedores y realizar de manera oportuna el giro de los recursos. Dentro de los pagos realizados se destacan, entre otros, el segundo pago del retroactivo vigencia 2025 a los trabajadores oficiales, el inicio del cumplimiento de los pagos por concepto de convención colectiva como “bono lactantes” y la póliza de D&O no sólo para directivos y Agente Especial, sino también para los trabajadores oficiales que son supervisores de contrato.

Durante el mes de enero de 2026, se logró el pago oportuno de los intereses de cesantías, la nómina, dotación, contratos de operación, nómina, servicios públicos; dejando a 30 de enero de 2026 el siguiente estado de cuentas por pagar:

Tipo	Saldo exp
Caja menor	126.288,63
Contribución	240.215.697,00
Corpamag	387.229.017,00
Dadsa	13.489.291,00
Fonam	1.833.942,00
Laborales	2.914.560.358,23

Medidores Baylan	758.812.162,00
Mutuos	323.858.512,94
Proveedores	3.670.212.369,37
UniAntioquia	502.555.368,74
Total	8.812.893.006,91

Gestión de cartera distinta a usuarios: Se realizaron gestiones de cobros por los distintos conceptos que adeudaban terceros morosos y que tienen impacto directo en la caja de la empresa, como lo son Atesa y Alcaldía, logrando recuperar durante el periodo de agosto de 2025 a enero de 2026 un saldo total de \$ 4.658.962.449 por concepto de Aseo y \$ 3.007.762.666 por concepto de subsidios.

El saldo de estas cuentas por cobrar a 30 de enero es el siguiente:

CARTERA SUBSIDIOS						
PERIODO FACTURADO	VIGENCIA	VALOR FACTURADO	SALDO FACTURA	FECHA DE RADICACION	FECHA DE VENCIMIENTO	N° FACTURA
SEPTIEMBRE	2025	730.023.790	730.023.790	29/10/2025	20/10/2025	FEV 428
OCTUBRE	2025	793.768.076	793.768.076	14/11/2025	14/12/2025	FEV 441
NOVIEMBRE	2025	766.465.840	766.465.840	15/12/2025	15/1/2026	FEV 460
DICIEMBRE	2025	717.504.960	717.504.960	16/1/2026	16/2/2026	18690291
		3.007.762.666	3.007.762.666			

CARTERA ATESA							
PERIODO FACTURADO	VIGENCIA	N° FACTURA	VALOR TOTAL FACTURADO	CAPITAL	VALOR NETO A FACTURAR	ABONO	SALDO
SEPTIEMBRE	2.025	FEV 427	1.277.445.399	1.277.445.399	1.277.445.399	467.011.662	810.433.737
OCTUBRE	2.025	FEV 446	1.280.508.676	1.280.508.676	1.280.508.676	0	1.280.508.676
NOVIEMBRE	2.025	FEV 475	1.284.197.906	1.284.197.906	1.284.197.906	0	1.284.197.906
DICIEMBRE	2.026	FEV 1483	1.283.822.130	1.283.822.130	1.283.822.130	0	1.283.822.130
TOTAL			5.125.974.111	5.125.974.111	5.125.974.111	0	4.658.962.449

Gestión de Mutuos con el Fondo Empresarial: Actualmente la ESSMAR E.S.P. cuenta con tres mutuos suscritos Fondo Empresarial No. 190, 191 y 214, con el fin de garantizar la prestación de los servicios, viabilizados y desembolsados durante las vigencias 2021, 2022 y 2023. Mensualmente se calcula y se paga el valor correspondiente a la actualización del IPC, se hace la verificación, con el fin de solicitar el pago correspondiente de la cuota y el valor de las garantías que deben estar en la fiducia que son el equivalente al 200% del valor de la cuota del mes.

Estas obligaciones a 30 de enero de 2026 se encuentran al día y se recomienda seguir cumpliendo con las formas de pagos según fechas y garantías estipuladas en los contratos de mutuos.

Cajas menores: Se llevó a cabo un análisis de normatividad aplicable a lo correspondiente de cajas menores para fortalecer el control en la ejecución de estos conceptos durante la vigencia 2025. Así mismo, en el mes de enero de 2026 se expidieron las resoluciones de apertura de cajas menores para cada unidad: Acueducto y Alcantarillado y Administrativa.

Adicionalmente, se concretó dar alcance puntualmente a los siguientes aspectos, que dieron lugar a la versión final de estos actos administrativos:

- Cuantía.
- Responsabilidades de los jefes que tienen asignadas cajas menores.
- Responsabilidades de los servidores designados para manejar cajas menores. Responsabilidad de los jefes que solicitan avances en efectivos.
- Responsabilidad de los funcionarios que reciben avances en efectivo.
- Destinación y manejo de las cajas menores.
- Condiciones para avances, reembolsos y legalización de faltantes y sobrantes de caja menor.

De esta forma, se establecieron los anexos, instructivos y formatos necesarios para el tratamiento de las cajas menores, de acuerdo con las características legales de la ESSMAR E.S.P.

9.4. Componente presupuestal y de costos:

Actualización de catálogo presupuestal: Se llevó a cabo un seguimiento a la actualización periódica del catálogo presupuestal “categoría única de información del presupuesto ordinario – CUIPO” para la vigencia 2025 y presupuesto 2026, dando cumplimiento normativo en la elaboración y presentación de esta herramienta de planeación ante la Contraloría Distrital y General de la Nación.

Capacitación presupuestal: Se realizó capacitación y análisis en normatividad presupuestal de carácter Nacional y Distrital con aplicabilidad para la ESSMAR E.S.P. reconociendo las características presupuestales de la empresa a todos los supervisores de contratos, directivos y personal administrativo de la empresa.

Ejecución plan anual de adquisiciones 2025: Es importante inicialmente indicar que mediante la Resolución No. 0921 del 29 de noviembre del 2024 se aprobó el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia fiscal del año 2025 y por medio de la Resolución N° 934 del 16 de diciembre 2024, se desagregó el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la vigencia 01 de enero

2025 al 31 de diciembre de 2025 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

Con base en estas herramientas se elaboró el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2025, el cual fue aprobado mediante la Resolución 0922 del 02 de diciembre de 2025, modificada por acto administrativo Resolución No. 0167 del 28 de marzo de 2025, debido a que, el Alcalde del Distrito de Santa Marta, Dr. Carlos Alberto Pinedo Cuello, en ejercicio de sus facultades y autorizaciones concedidas por el Concejo Distrital mediante Acuerdo Distrital 019 de 31 de diciembre de 2024, adoptó las disposiciones de este acto administrativo por medio del Decreto Distrital No. 012 del 08 de enero de 2025 para “reasumir la prestación del servicio público no domiciliario de alumbrado público en el Distrito de Santa Marta D.T.C.H. y se adoptan otras disposiciones con base en las autorizaciones otorgadas en el Acuerdo no. 019 del 31 de diciembre de 2024”.

Que en virtud de lo anterior, el Distrito de Santa Marta por medio de oficio de 18 de enero de 2025 notificó visita para entrega de información e instalación de mesa de empalme, en la cual se estipuló un tiempo de 3 meses para la entrega de la Administración, Operación y Mantenimiento del sistema de alumbrado público de Santa Marta por parte de la ESSMAR E.S.P. al Distrito de Santa Marta; motivo por el cual impactó la planeación presupuestal de la vigencia 2025 de la ESSMAR adoptada mediante las Resoluciones No. 0921 del 29 de noviembre de 2024 y No. 934 del 16 de diciembre de 2024, relacionadas anteriormente y se hizo necesario modificar el plan anual de adquisiciones y compras de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P. para la vigencia 2025, reduciendo las adquisiciones y apropiaciones previstas para la unidad de Alumbrado Público.

El Plan anual de adquisiciones sufrió la mayor parte de sus modificaciones durante los primeros 7 meses del año 2025, motivo por el cual, el Agente Especial actual una vez se posesionó adelantó una priorización de necesidades, teniendo en cuenta que la ejecución a este corte (19 de agosto de 2025) reflejaba una ejecución del 27% con respecto a lo planeado, lo cual era susceptible de generar un riesgo en el cumplimiento de metas institucionales y en la planeación financiera de la vigencia.

Lo anterior permite evidenciar retrasos administrativos, falta de priorización o posibles limitaciones presupuestales que podían generar afectaciones a la prestación del servicio, sobre todo en las dependencias técnicas y fue informado el 28 de agosto de 2025 a la Superservicios y, a nivel interno, se estructuró un plan de choque para mitigar el impacto de

la baja ejecución y no colocar en riesgo la operación de acueducto y alcantarillado y supervisión de Aseo operada por la ESSMAR E.S.P.

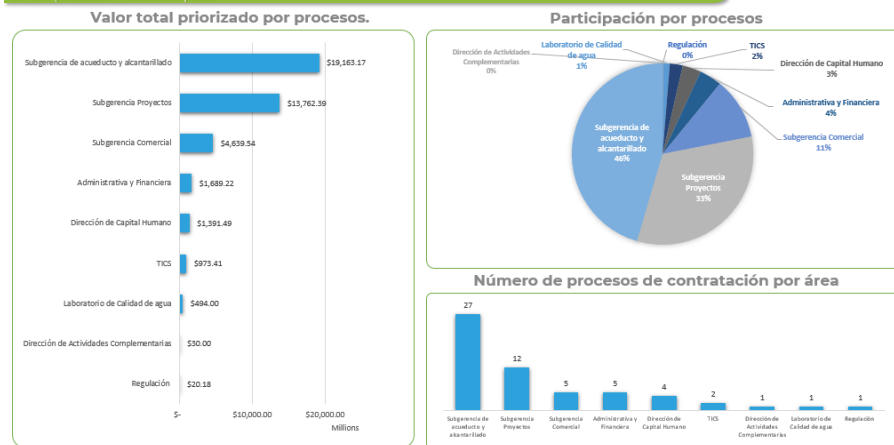
El Plan Anual de Adquisiciones de la ESSMAR a 19 de agosto de 2025 ascendía a un valor total de \$94.187.566.617, del cual se tenía contratado a ese corte \$25.999.380.815, que representa al corte, una ejecución total del 27,60%, que analizado de manera mensualizada tiene el siguiente comportamiento:

Mes	Valor por contratar	Valor contratado	% ejecución
Enero	24,434,993,048	17,972,429,507	74%
Marzo	3,879,908,967	3,124,237,732	81%
Abril	43,934,303,662	2,917,924,271	7%
Mayo	3,356,708,902	20,415,640	1%
Junio	6,916,853,584	939,021,505	14%
Julio	8,292,508,690	1,025,352,161	12%
Agosto	390,800,000	-	0%
Septiembre	2,978,353,764	-	0%
Diciembre	3,136,000	-	0%
Total general	94,187,566,617	25,999,380,815	28%

Posterior a ello, se estructuró un plan de choque con un valor priorizado de \$ 65.580.303.872, discriminado así:

PAA PRIORIZACIÓN 3er CUATRIMESTRE 2025

Cifras expresadas en millones de pesos



El plan de choque elaborado tuvo seguimiento constante en los distintos comités de la entidad por parte del Agente Especial y equipo Directivo,

logrando a cierre de la vigencia contar con la totalidad de los contratos mínimos requeridos para operar en temporada alta de fin año. Su porcentaje de ejecución fue de 49,24%. Este plan presentó el siguiente resultado de ejecución:

Valor Plan de choque por dependencia			
Dependencia	Valor	Ejecutado	% Ejecución
Gerencia	\$ 44.232.300	\$ -	0,00%
Laboratorio de Calidad de agua	\$ 728.515.618	\$ -	0,00%
Administrativa y Financiera	\$ 8.673.566.952	\$ 7.121.643.256	82,11%
Dirección de Capital Humano	\$ 1.541.106.529	\$ 1.115.470.805	72,38%
Oficina de Comunicaciones	\$ 420.251.714	\$ 377.823.810	89,90%
Oficina de Contratación y Asuntos Jurídicos	\$ 488.709.214	\$ 486.008.198	99,45%
Regulación	\$ 20.178.000	\$ 20.178.000	100,00%
Subgerencia Comercial	\$ 4.174.986.577	\$ 1.071.822.889	25,67%
Subgerencia de acueducto y alcantarillado	\$ 26.185.363.817	\$ 13.967.973.481	53,34%
TICS	\$ 9.218.624.687	\$ 7.662.960.458	83,12%
Subgerencia Proyectos	\$ 14.084.768.464	\$ 465.955.016	3,31%
Totales	\$ 65.580.303.872	\$ 32.289.835.913	49,24%

Durante la vigencia 2025 se hicieron 2 reducciones mediante las resoluciones previamente mencionadas Resolución No. 0167 del 28 de marzo de 2025 y la Resolución 0617 del 10 de octubre de 2025, según lo dispuesto en su parte resolutive.

En lo que respecta a las modificaciones, estas se radican desde las distintas dependencias mediante formato GGF07 "Modificación al Plan anual de Adquisiciones PAA" definido en los procedimientos internos.

Planeación presupuestal vigencia 2026: Con el grupo de presupuesto, la oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria y Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y de Contratación se trabajó y elaboró cronograma para la planeación presupuestal de la vigencia 2026, definiendo lineamientos y formatos acorde a lo requerido para tal fin.

Se consolidaron y organizaron los insumos entregados por las diferentes áreas, se hizo análisis, organización y depuración de los ingresos y gastos entregados. En el mes de noviembre se presentó el presupuesto de

ingresos y gastos 2026, quedando algunas observaciones y posterior aprobación en comité de gerencia del 28 de noviembre de 2025 y por medio de Resolución No. 0716 aprobada por el Agente Especial. Así mismo, se aprobó y adoptó la desagregación de este ejercicio mediante la Resolución No. 0717 del 28 de noviembre de 2025.

El presupuesto aprobado además de la herramienta presupuestal 2026, consta de flujo de caja mensualizado y el plan anual de adquisiciones. Este último adoptado y aprobado mediante Resolución No. 0718 del 28 de noviembre de 2025.

Teniendo en cuenta lo presentado en la vigencia 2025, independientemente a los cambios administrativos, se dejó una ruta para fortalecer el seguimiento y control a la planeación presupuestal para el 2026, mediante la operacionalización del comité de costos y control presupuestal que adelantará la Dirección Administrativa y Financiera con sesiones ordinarias mensuales con todas las dependencias de la ESSMAR. Las fechas fueron definidas mediante circular interna No. 300-11 del 16 de enero de 2026.

Liquidación y cierre presupuestal 2025: Mediante acto administrativo se realizó el cierre presupuestal de la vigencia fiscal 2025, se establecieron los recursos del balance, se constituyeron las cuentas por pagar y se modificó el presupuesto de ingresos, costos, gastos e inversión para la vigencia fiscal 2026 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta-ESSMAR E.S.P., obteniendo el siguiente resultado:

A. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS 2025:

UNIDAD EJECUTORA	APROPIACIÓN INICIAL	ADICIONES	REDUCCIONES	APROPIACIÓN DEFINITIVA
ACUEDUCTO	78.134.328.071	22.820.323.074	-	100.954.651.144
ALCANTARILLADO	56.206.924.217	15.398.627.232	-	71.605.551.449
ALUMBRADO	104.109.397.702	25.327.944.104	40.710.029.386	88.727.332.419
ASEO	28.148.037.905	1.266.296.795	4.228.403.876	25.185.930.824
TOTAL	266.598.687.895	64.813.211.205	44.938.433.262	286.473.465.837

B. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS 2025:

UNIDAD EJECUTORA	APROPIACIÓN INICIAL	ADICIONES	REDUCCIONES	APROPIACIÓN DEFINITIVA
ACUEDUCTO	88.855.825.711	13.804.657.619	5.830.785.729	97.024.594.455
ALCANTARILLADO	50.188.754.601	13.031.533.013	6.110.300.171	56.915.090.589
ALUMBRADO	67.130.551.175	1.908.189.615	58.824.881.737	10.213.859.053

ASEO	15.323.917.445	2.016.774.093	898.384.182	16.442.307.856
TOTAL	221.499.049.432	30.761.154.339	71.664.351.819	180.595.851.952

C. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS 2025:

Descripción	Apropiación inicial	Adición	Reducción	Apropiación definitiva	Ejecutado
Acueducto	78.134.328.071	22.820.323.074	-	100.954.651.144	57.715.863.154
DISPONIBILIDAD INICIAL	-	9.891.032.189	-	9.891.032.189	9.891.032.189
Empresas públicas no financieras - transferencia de subsidios	5.830.258.271	-	-	5.830.258.271	3.974.368.434
Recuperación de cartera	1.868.566.856	8.098.130.367	-	9.966.697.222	2.292.136.502
Recursos De Capital	7.905.000.000	4.831.160.518	-	12.736.160.518	-
Rendimientos financieros	942.382.145	-	-	942.382.145	651.081.759
Ventas de establecimientos de mercado	61.588.120.799	-	-	61.588.120.799	40.907.244.270
Alcantarillado	56.206.924.217	15.398.627.232	-	71.605.551.449	39.100.788.159
DISPONIBILIDAD INICIAL	-	6.594.021.459	-	6.594.021.459	6.594.021.459
Empresas públicas no financieras - transferencia de subsidios	4.113.335.136	-	-	4.113.335.136	2.240.560.290
Recuperación de cartera	1.239.341.230	5.447.358.633	-	6.686.699.863	1.560.510.661
Recursos De Capital	7.595.000.000	3.357.247.140	-	10.952.247.140	-
Rendimientos financieros	666.969.972	-	-	666.969.972	434.054.443
Ventas de establecimientos de mercado	42.592.550.880	-	-	42.592.550.880	28.271.641.306
Alumbrado	104.109.397.702	25.327.964.104	40.710.029.386	88.727.332.419	88.935.529.108
DISPONIBILIDAD INICIAL	44.430.033.193	17.903.155.322	-	62.333.188.515	62.333.188.515
IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	56.331.870.317	1.904.189.615	38.311.279.909	19.924.780.023	22.581.879.943
Recuperación de cartera	-	5.520.619.167	-	5.520.619.167	-
Rendimientos financieros	3.347.494.192	-	2.398.749.477	948.744.715	4.020.460.651
Aseo	28.148.037.905	1.266.296.795	4.228.403.876	25.185.930.824	15.379.173.691
DISPONIBILIDAD INICIAL	-	1.266.296.795	-	1.266.296.795	1.266.296.795
Recuperación de cartera	9.368.640.198	-	128.403.876	9.240.236.322	9.336.214.247
Recursos De Capital	4.100.000.000	-	4.100.000.000	-	-

Descripción	Apropiación inicial	Adición	Reducción	Apropiación definitiva	Ejecutado
Rendimientos financieros	25.519.791	-	-	25.519.791	20.480.910
Ventas de establecimientos de mercado	14.653.877.917	-	-	14.653.877.917	4.756.181.739
Total general	266.598.687.895	64.813.211.205	44.938.433.262	286.473.465.837	201.313.544.112

D. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS 2025:

Descripción	Apropiación inicial	Adición	Reducción	Apropiación definitiva	Ejecutado
Acueducto	88.855.825.711	13.804.657.619	5.830.785.729	97.024.594.455	46.440.216.755
Funcionamiento	18.329.484.756	3.082.979.653	1.302.308.568	19.974.499.891	14.359.627.251
Inversión	20.883.808.947	5.567.142.266	3.043.090.497	20.914.145.199	286.763.167
Operación Comercial	46.087.799.618	5.154.535.700	1.485.386.664	5.258.121.697	29.133.422.971
Servicio a la Deuda	3.554.732.390	-	-	3.554.732.390	2.660.403.366
Alcantarillado	50.188.754.601	13.031.533.013	6.110.300.171	56.915.090.589	27.131.193.231
Funcionamiento	13.027.063.543	3.141.946.691	1.072.457.128	15.193.388.504	11.764.378.199
Inversión	13.949.232.726	6.552.037.217	344.371.294	18.377.516.373	1.083.391.381
Operación Comercial	22.382.127.256	3.337.549.105	4.693.381.748	22.513.854.637	14.158.931.213
Servicio a la Deuda	830.331.076	-	-	830.331.076	124.492.438
Alumbrado	67.130.551.175	1.908.189.615	58.824.881.737	10.213.859.053	9.246.144.029
Funcionamiento	3.541.245.491	471.311.342	2.714.823.928	1.289.932.905	812.278.860
Inversión	34.568.975.718	-	34.568.975.718	-	-
Operación Comercial	29.020.329.966	1.436.878.273	21.541.082.091	8.923.926.148	8.433.865.169
Aseo	15.323.917.445	2.016.774.093	898.384.182	16.442.307.856	14.053.289.827
Funcionamiento	10.582.428.215	1.993.610.793	175.224.777	11.805.301.231	10.386.754.676
Inversión	771.012.000	-	-	513.772.302	-
Operación Comercial	2.855.828.130	23.163.300	723.159.405	3.008.584.723	2.946.772.606
Servicio a la Deuda	1.114.649.600	-	-	1.114.649.600	719.762.544
Total general	221.499.049.432	30.761.154.339	71.664.351.819	180.595.851.952	96.870.843.841

E. RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DE CUENTAS POR PAGAR DE TESORERÍA:

UNIDAD EJECUTORA	APROPIACIÓN INICIAL	APROPIACIÓN DEFINITIVA	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
Acueducto	19.288.027.800	19.288.027.800	19.288.027.798	19.288.027.798	12.271.356.554
Alcantarillado	749.097.706	749.097.706	749.097.705	749.097.705	749.097.694

Alumbrado	2.204.431.629	2.204.431.629	2.204.431.629	2.204.431.629	2.203.389.627
Aseo	468.646.997	468.646.997	468.646.996	468.646.996	460.980.148
Total general	22.710.204.133	22.710.204.133	22.710.204.128	22.710.204.128	15.684.824.023

F. RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DE CUENTAS POR PAGAR PRESUPUESTALES:

UNIDAD EJECUTORA	APROPIACIÓN INICIAL	ADICIONES	APROPIACIÓN DEFINITIVA	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS
Acueducto	1.647.797.870	591.673.892	2.239.471.762	2.231.912.211	2.185.137.188	2.156.394.038
Alcantarillado	1.923.980.527	-	1.923.980.527	1.852.824.188	1.852.824.188	1.839.015.899
Alumbrado	2.346.039.783	-	2.346.039.783	1.509.066.143	1.509.066.143	1.506.836.896
Aseo	475.167.204	-	475.167.204	89.212.498	89.212.498	75.488.049
Total general	6.392.985.383	591.673.892	6.984.659.276	5.683.015.041	5.636.240.017	5.577.734.883

G. RESULTADO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2025:

UNIDAD EJECUTORA	DISPONIBILIDAD INICIAL	EJECUCIÓN DE INGRESOS	EJECUCIÓN DE GASTOS (VIGENCIA ACTUAL)	EJECUCIÓN DE CXP DE TESORERÍA	EJECUCIÓN DE CXP DE PRESUPUESTO	RESULTADO PRESUPUESTAL
ACUEDUCTO	9.891.032.189	57.715.863.154	46.440.216.755	19.288.027.798	2.185.137.188	-306.486.399
ALCANTARILLADO	6.594.021.459	39.100.788.159	27.131.193.231	749.097.705	1.852.824.188	15.961.694.493
ALUMBRADO	62.333.188.515	88.935.529.108	9.246.144.029	2.204.431.629	1.509.066.143	138.309.075.823
ASEO	1.266.296.795	15.379.173.691	14.053.289.827	468.646.996	89.212.498	2.034.321.165
TOTAL	80.084.538.958	201.131.354.112	96.870.843.842	22.710.204.128	5.636.240.017	155.998.605.082

Las cuentas por pagar de la vigencia fiscal del año 2025 cerraron, con los saldos posteriores a la pretoma, por valor de DIECINUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA MILLONES SEISCIENTOS SESENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS (\$19.560.660.294).

Los recursos de balance producto del cierre de tesorería de la vigencia 2025, con los que se atenderán las cuentas por pagar derivadas del cierre presupuestal de la vigencia 2025, por valor de CUARENTA MIL TRESCIENTOS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO CON NUEVE CENTAVOS (\$ 40.300.843.945,09).

Con base en lo anterior, se modificó el presupuesto de ingresos, costos, gastos e inversión de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P. para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2026, teniendo en cuentas los saldos definitivos de cierre presupuesto, contable y de

tesorería del periodo 2025, en la suma de CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SIETE MILLONES OCHENTA MIL QUINIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$ 185.807.080.568), por los conceptos que se detallan a continuación:

PRESUPUESTO DE INGRESOS				
Fuentes	PPTO REAL 2026	PPTO ESTIMADO 2026	\$ Var.	% Var.
Disponible Inicial Recursos propios	20.342.645.992	24.981.896.419	-4.639.250.427	-19%
Disponible Inicial Recursos Restringidos	9.373.346.146	12.375.503.917	-3.002.157.771	-24%
Ingresos Corrientes	87.327.890.237	87.327.890.237	-	0%
Recaudos Cuentas por cobrar Recursos Propios	33.647.431.547	23.062.579.741	10.584.851.806	46%
Recursos de Capital - rendimientos financieros	1.115.766.646	1.115.766.646	-	0%
Apoyo mutuos	7.000.000.000	7.000.000.000	-	0%
Apoyo destinación específica - logístico	27.000.000.000	14.000.000.000	13.000.000.000	93%
Total, Fuentes	185.807.080.568	169.863.636.961	15.943.443.608	9%

PRESUPUESTO DE GASTOS				
Usos	PPTO REAL 2026	PPTO ESTIMADO 2026	\$ Var.	% Var.
Gastos de Funcionamiento	58.457.702.947	58.457.702.947	-	0%
Gastos de Operación Comercial	68.058.166.741	68.058.166.741	-	0%
Servicio de la Deuda	4.505.069.510	4.505.069.510	-	0%
Inversión POIR	21.855.573.422	21.855.573.422	-	0%
Otras aplicaciones de inversión	7.640.609.878	7.640.609.878	-	0%
Cuentas por pagar presupuestales vigencia anterior	17.252.667.819	8.750.672.023	8.501.995.796	97%
Total, Usos	177.770.240.318	169.268.244.521	8.501.995.796	5%

Disponibilidad Final	8.036.840.251	595.392.439	7.441.447.812	1250%
-----------------------------	----------------------	--------------------	----------------------	--------------

Nota: En las cuentas por pagar de tesorería se revela el saldo pendiente a 31 de diciembre de 2025 del acuerdo de pago suscrito mediante la Resolución No. 5465 entre la Corporación Autónoma del Magdalena – CORPAMAG y la ESSMAR E.S.P. por \$ 4.846.784.201; sin embargo, presupuestalmente se apropia el valor a pagar de las cuotas mensuales correspondiente a la vigencia 2026 por valor total de \$ 2.538.791.728.

En este sentido, se desagregó el Presupuesto de Ingresos, Costos, Gastos e Inversión de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Distrito de Santa María - ESSMAR E.S.P. para la Vigencia Fiscal comprendida entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2026 en la suma de CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SIETE MILLONES OCHENTA MIL QUINIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$ 185.807.080.568) por los conceptos que se detallan a continuación:

Desagregación presupuesto de Ingresos Vigencia 2026

	DESCRIPCIÓN	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL PRESUPUESTO
1	TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	94.385.108.757,17	65.574.593.718,36	25.847.378.093,08	185.807.080.568,61
1.0	Disponibilidad Inicial	16.642.546.092,02	11.565.159.148,69	1.508.286.897,00	29.715.992.137,71
1.1	Ingresos Corrientes	55.835.078.752,67	38.991.193.331,03	15.564.197.894,30	110.390.469.977,99
1.1.02	Ingresos no tributarios	55.835.078.752,67	38.991.193.331,03	15.564.197.894,30	110.390.469.977,99
1.1.02.05	Venta de bienes y Servicios	50.552.388.323,80	35.370.349.008,88	15.564.197.894,30	101.486.935.226,98
1.1.02.05.001	Ventas de establecimientos de mercado	50.552.388.323,80	35.370.349.008,88	15.564.197.894,30	101.486.935.226,98
1.1.02.05.001.04	Productos metálicos, maquinaria y equipo	346.152.458,44	-	-	346.152.458,44
1.1.02.05.001.06	Comercio y distribución; alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	50.055.948.733,75	-	-	50.055.948.733,75
1.1.02.05.001.07	Servicios financieros y servicios conexos; servicios inmobiliarios; y servicios de arrendamiento y leasing	150.287.131,62	-	-	150.287.131,62
1.1.02.05.001.08	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	-	-	816.354.949,15	816.354.949,15
1.1.02.05.001.09	Servicios para la comunidad, sociales y personales	-	35.370.349.008,88	14.747.842.945,15	50.118.191.954,03
1.1.02.06	Transferencias corrientes	5.282.690.428,87	3.620.844.322,14	-	8.903.534.751,01
1.1.02.06.007	Subvenciones	5.282.690.428,87	3.620.844.322,14	-	8.903.534.751,01
1.1.02.06.007.02	Empresas públicas no financieras	5.282.690.428,87	3.620.844.322,14	-	8.903.534.751,01
1.1.02.06.007.02.05	Transferencia para subsidiar servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico	5.282.690.428,87	3.620.844.322,14	-	8.903.534.751,01
1.2	Recursos de Capital	21.907.483.912,48	15.018.241.238,64	8.774.893.301,78	45.700.618.452,91
1.2.05	Rendimientos financieros	656.441.318,17	437.627.545,45	21.697.782,75	1.115.766.646,38
1.2.05.02	Dépósitos	656.441.318,17	437.627.545,45	21.697.782,75	1.115.766.646,38
1.2.09	Recuperación de cartera - préstamos	1.604.042.594,31	927.613.693,19	8.053.195.519,03	10.584.851.806,53
1.2.09.02	De otras entidades de gobierno	1.580.517.951,03	927.613.693,19	18.055.200,03	2.526.186.844,25
1.2.09.04	De otras empresas	23.524.643,28	-	8.035.140.319,00	8.058.664.962,28
1.2.10	Recursos de capital - Deficit de operación	19.647.000.000,00	13.653.000.000,00	700.000.000,00	34.000.000.000,00

Desagregación presupuesto de Costos, Gastos e Inversión Vigencia 2026

RUBRO	DESCRIPCIÓN	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
2	TOTAL PRESUPUESTO DEL GASTO	75.836.890.970,71	67.538.496.861,13	17.142.184.666,42	\$ 160.517.572.498,26
2.1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	19.366.699.071,63	26.318.816.369,46	12.772.187.506,19	\$ 58.457.702.947,28
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	5.823.089.797,62	4.979.477.095,62	8.055.566.799,38	\$ 18.858.133.632,62
2.1.1.01	PLANTA DEL PERSONAL PERMANENTE	4.542.734.771,62	3.794.444.656,62	6.105.125.775,38	\$ 14.442.305.203,62
2.1.1.01.01	FACTORES CONSTITUTIVOS DE SALARIO	4.542.734.771,62	3.794.444.656,62	6.105.125.775,38	\$ 14.442.305.203,62
2.1.1.01.01.001	FACTORES SALARIALES COMUNES	3.675.824.882,00	3.062.951.499,00	5.010.606.705,00	\$ 11.749.383.086,00
2.1.1.01.01.001.01	Sueldo de Personal	40.022.812,00	37.068.613,00	12.413.730,00	\$ 89.505.155,00
2.1.1.01.01.001.02	Horas extras, dominicales, festivos y recargos	30.816.000,00	25.680.000,00	59.064.000,00	\$ 115.560.000,00
2.1.1.01.01.001.05	Auxilio de Transporte	157.084.523,00	131.502.318,00	209.565.079,00	\$ 498.151.920,00
2.1.1.01.01.001.06	Prima de Servicios	105.079.156,00	88.269.884,00	137.079.983,00	\$ 330.429.023,00
2.1.1.01.01.001.07	Bonificación por servicios prestados				
2.1.1.01.01.001.08	PRESTACIONES SOCIALES	502.989.751,00	423.170.295,00	642.057.923,00	\$ 1.568.217.969,00
2.1.1.01.01.001.08.01	Prima de navidad	341.169.565,00	287.093.476,00	439.949.678,00	\$ 1.068.212.719,00
2.1.1.01.01.001.08.02	Prima de vacaciones	161.820.186,00	136.076.819,00	202.108.245,00	\$ 500.005.250,00
2.1.1.01.01.001.10	Viáticos de los funcionarios en comisión	30.917.647,62	25.802.047,62	34.338.355,38	\$ 91.058.050,62
2.1.1.01.02	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA	1.085.834.831,00	1.024.466.071,00	1.689.580.523,00	\$ 3.799.881.425,00
2.1.1.01.02.001	Aportes a la seguridad social en pensiones	445.476.200,00	371.476.300,00	602.764.000,00	\$ 1.419.716.500,00
2.1.1.01.02.002	Aportes a la seguridad social en salud	-	67.143.600,00	155.736.000,00	\$ 222.879.600,00
2.1.1.01.02.003	Aportes de cesantías	413.314.131,00	346.253.571,00	548.221.523,00	\$ 1.307.789.225,00
2.1.1.01.02.004	Aportes a cajas de compensación familiar	148.523.200,00	123.848.800,00	205.716.900,00	\$ 478.088.900,00
2.1.1.01.02.005	Aportes generales al sistema de riesgos laborales	78.521.300,00	88.884.200,00	114.841.700,00	\$ 282.247.200,00
2.1.1.01.02.006	Aportes al ICBF	-	16.116.000,00	37.380.000,00	\$ 53.496.000,00
2.1.1.01.02.007	Aportes al SENA	-	10.743.600,00	24.920.400,00	\$ 35.664.000,00
2.1.1.01.03	REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	194.520.195,00	160.566.308,00	260.860.501,00	\$ 615.947.004,00
2.1.1.01.03.001	PRESTACIONES SOCIALES	183.358.408,00	153.651.702,00	242.133.365,00	\$ 579.143.475,00
2.1.1.01.03.001.01	Vacaciones	163.343.331,00	136.838.391,00	217.079.838,00	\$ 517.261.560,00
2.1.1.01.03.001.03	Bonificación especial de recreación	20.015.077,00	16.813.311,00	25.053.527,00	\$ 61.881.915,00
2.1.1.01.03.093	Madres Lactantes	1.154.248,00	-	2.531.349,00	\$ 3.685.597,00
2.1.1.01.03.099	Beneficios Sindicales	10.007.539,00	6.914.606,00	16.195.787,00	\$ 33.117.932,00
2.1.2	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	10.303.254.609,35	5.368.033.258,84	3.910.493.988,42	\$ 19.581.781.856,60
2.1.2.01	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	382.086.371,00	254.608.361,00	83.582.681,00	\$ 720.277.413,00
2.1.2.01.01	ACTIVOS FIJOS	382.086.371,00	254.608.361,00	83.582.681,00	\$ 720.277.413,00
2.1.2.01.01.005	OTROS ACTIVOS FIJOS	382.086.371,00	254.608.361,00	83.582.681,00	\$ 720.277.413,00
2.1.2.01.01.005.02	PRODUCTOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	382.086.371,00	254.608.361,00	83.582.681,00	\$ 720.277.413,00
2.1.2.01.01.005.02.03	PROGRAMAS DE INFORMATICA Y BASES DE DATOS	382.086.371,00	254.608.361,00	83.582.681,00	\$ 720.277.413,00
2.1.2.01.01.005.02.03.01	PROGRAMAS DE INFORMATICA	382.086.371,00	254.608.361,00	83.582.681,00	\$ 720.277.413,00
2.1.2.01.01.005.02.03.01.01	Paquetes de software	382.086.371,00	254.608.361,00	83.582.681,00	\$ 720.277.413,00
2.1.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	9.921.168.238,35	5.113.424.897,84	3.826.911.307,42	\$ 18.861.504.443,60
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	922.931.007,83	517.805.845,59	408.464.320,09	\$ 1.849.201.173,51
2.1.2.02.01.003	Otros bienes transportables (excepto productos metálicos, maquinaria y equipo)	922.931.007,83	517.805.845,59	408.464.320,09	\$ 1.849.201.173,51
2.1.2.02.02	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS	8.998.237.230,52	4.595.619.052,24	3.418.446.987,33	\$ 17.012.303.270,10
2.1.2.02.02.006	Servicios de alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	77.252.946,32	52.093.985,36	45.549.360,96	\$ 174.896.292,65
2.1.2.02.02.007	Servicios financieros y servicios conexos, servicios inmobiliarios y servicios de leasing	2.358.166.256,71	932.683.200,68	1.070.779.487,29	\$ 4.361.628.944,68
2.1.2.02.02.008	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	6.365.128.829,31	3.508.687.629,50	2.205.811.573,96	\$ 12.079.628.032,77
2.1.2.02.02.009	Servicios para la comunidad, sociales y personales	197.689.198,18	102.154.236,70	96.306.565,12	\$ 396.150.000,00
2.1.3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.182.911.033,50	1.182.911.033,50	528.198.891,00	\$ 2.894.020.958,00
2.1.3.13	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	1.182.911.033,50	1,182.911.033,50	528.198.891,00	\$ 2.894.020.958,00
2.1.3.13.01	FALLOS NACIONALES	1,182.911.033,50	1,182.911.033,50	528.198.891,00	\$ 2.894.020.958,00
2.1.3.13.01.001	Sentencias	1.182.911.033,50	1.182.911.033,50	528.198.891,00	\$ 2.894.020.958,00
2.1.8	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	2.057.443.631,16	14.788.395.041,51	277.927.827,39	\$ 17.123.766.500,06
2.1.8.01	IMPUESTOS	1.332.166.326,89	951.137.803,72	244.301.811,10	\$ 2.527.605.941,71
2.1.8.01.01	Impuesto sobre la renta y complementarios	252.112.489,89	178.889.054,72	66.338.453,10	\$ 497.339.997,71
2.1.8.01.52	Impuesto Predial Unificado	403.722.340,00	292.350.660,00	-	\$ 696.073.000,00
2.1.8.01.54	Impuesto de Industria y Comercio	676.331.497,00	479.898.089,00	177.963.358,00	\$ 1.334.192.944,00
2.1.8.03	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	357.702.090,23	13.600.000.000,00	-	\$ 13.957.702.090,23
2.1.8.03.01	Tasas y derechos administrativos	357.702.090,23	13.600.000.000,00	-	\$ 13.957.702.090,23
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	367.575.214,05	237.257.237,79	33.626.016,29	\$ 638.458.468,12
2.1.8.04.01	Cuota de fiscalización y auditaje	128.890.920,73	91.473.654,98	33.626.016,29	\$ 253.990.592,00
2.1.8.04.05	Contribución - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	139.490.592,00	73.933.626,00	-	\$ 213.424.218,00
2.1.8.04.16	Contribución Comisiones Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA	99.193.701,32	71.849.956,80	-	\$ 171.043.658,12

2.2	GASTOS SERVICIO A LA DEUDA PÚBLICA	723.129.296,75	3.166.943.889,12	614.996.324,23	\$ 4.505.069.510,10
2.2.2	SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA INTERNA	723.129.296,75	3.166.943.889,12	614.996.324,23	\$ 4.505.069.510,10
2.2.2.01	PRINCIPAL	723.129.296,75	3.166.943.889,12	614.996.324,23	\$ 4.505.069.510,10
2.2.2.01.02	PRESTAMOS	723.129.296,75	3.166.943.889,12	614.996.324,23	\$ 4.505.069.510,10
2.2.2.01.02.002	ENTIDADES FINANCIERAS	723.129.296,75	3.166.943.889,12	614.996.324,23	\$ 4.505.069.510,10
2.2.2.01.02.002.02	BANCA COMERCIAL	723.129.296,75	3.166.943.889,12	614.996.324,23	\$ 4.505.069.510,10
2.2.2.01.02.002.02.03	Banca comercial	723.129.296,75	3.166.943.889,12	614.996.324,23	\$ 4.505.069.510,10
2.3	GASTOS DE INVERSIÓN	13.207.386.543,00	16.182.767.757,15	106.029.000,00	\$ 29.496.183.300,15
2.3.2	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	13.207.386.543,00	16.182.767.757,15	106.029.000,00	\$ 29.496.183.300,15
2.3.2.01	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	13.207.386.543,00	16.182.767.757,15	106.029.000,00	\$ 29.496.183.300,15
2.3.2.01.01	ACTIVOS FIJOS	13.207.386.543,00	16.182.767.757,15	106.029.000,00	\$ 29.496.183.300,15
2.3.2.01.01.001	EDIFICACIONES Y ESTRUCTURAS	9.718.734.555,00	13.236.538.915,00	-	\$ 22.955.273.470,00
2.3.2.01.01.001.03	OTRAS ESTRUCTURAS	9.718.734.555,00	13.236.538.915,00	-	\$ 22.955.273.470,00
2.3.2.01.01.001.03.08	Acueductos y otros conductos de suministros de aguas, excepto gasoductos	9.118.629.648,00	-	-	\$ 9.118.629.648,00
2.3.2.01.01.001.03.16	Alcantarillas y plantas de tratamiento de agua	600.104.907,00	13.236.538.915,00	-	\$ 13.836.643.822,00
2.3.2.01.01.003	MAQUINARIA Y EQUIPO	3.488.651.988,00	2.946.228.842,15	106.029.000,00	\$ 6.540.909.830,15
2.3.2.01.01.003.01	MAQUINARIA PARA USO GENERAL	2.188.980.422,00	1.543.863.031,00	-	\$ 3.732.843.453,00
2.3.2.01.01.003.01.02	Bombas, compresores, motores de fuerza hidráulica y motores de potencia neumática y válvulas y sus partes y piezas	1.306.680.422,00	1.543.863.031,00	-	\$ 2.850.543.453,00
2.3.2.01.01.003.01.06	Otras máquinas para usos generales y sus partes y piezas	882.300.000,00	-	-	\$ 882.300.000,00
2.3.2.01.01.003.02	MAQUINARIA PARA USOS ESPECIALES	240.000.000,00	159.417.164,15	106.029.000,00	\$ 505.446.164,15
2.3.2.01.01.003.02.08	Otra maquinaria para usos especiales y sus partes y piezas	240.000.000,00	159.417.164,15	106.029.000,00	\$ 505.446.164,15
2.3.2.01.01.003.04	MAQUINARIA Y APARATOS ELECTRICOS	1.059.671.566,00	1.242.948.647,00	-	\$ 2.302.620.213,00
2.3.2.01.01.003.04.01	Motores, generadores y transformadores eléctricos y sus partes y piezas	805.216.246,00	139.650.143,00	-	\$ 944.866.389,00
2.3.2.01.01.003.04.02	Aparatos de control eléctrico y distribución de electricidad y sus partes y piezas	254.455.320,00	1.103.298.504,00	-	\$ 1.357.753.824,00
2.4	GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	42.539.676.059,33	21.869.968.845,39	3.648.971.836,00	\$ 68.058.616.740,72
2.4.1	GASTOS DE PERSONAL	10.950.775.727,00	5.669.517.957,00	3.152.347.200,00	\$ 19.772.640.884,00
2.4.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	10.950.775.727,00	5.669.517.957,00	3.152.347.200,00	\$ 19.772.640.884,00
2.4.1.01.01	FACTORES CONSTITUTIVOS DE SALARIOS	8.241.490.174,00	4.257.805.968,00	2.361.314.311,00	\$ 14.860.610.453,00
2.4.1.01.01.001	FACTORES SALARIALES COMUNES	8.241.490.174,00	4.257.805.968,00	2.361.314.311,00	\$ 14.860.610.453,00
2.4.1.01.01.001.01	Sueldo de personal	5.567.428.465,00	3.092.966.083,00	1.712.109.940,00	\$ 10.372.504.488,00
2.4.1.01.01.001.02	Horas extras, dominicales, festivos y recargos	918.437.073,00	292.381.074,00	174.630.921,00	\$ 1.385.449.068,00
2.4.1.01.01.001.05	Auxilio de Transporte	433.992.000,00	179.760.000,00	95.016.000,00	\$ 708.768.000,00
2.4.1.01.01.001.06	Prima de servicio	254.999.163,00	137.839.906,00	75.551.608,00	\$ 468.390.677,00
2.4.1.01.01.001.07	Bonificación por servicios prestados	160.250.927,00	87.546.007,00	47.804.137,00	\$ 295.601.071,00
2.4.1.01.01.001.08	PRESTACIONES SOCIALES	906.382.546,00	467.312.898,00	256.201.705,00	\$ 1.629.897.149,00
2.4.1.01.01.001.08.01	Prima de navidad	642.567.944,00	325.991.570,00	179.311.639,00	\$ 1.147.871.153,00
2.4.1.01.01.001.08.02	Prima de vacaciones	263.814.602,00	141.321.328,00	76.890.066,00	\$ 482.025.996,00
2.4.1.01.02	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA	1.955.485.118,00	1.071.974.550,00	585.820.611,00	\$ 3.613.280.279,00
2.4.1.01.02.001	Aportes a la seguridad social en pensiones	767.674.500,00	403.267.500,00	223.763.000,00	\$ 1.394.705.000,00
2.4.1.01.02.002	Aportes a la seguridad social en salud	-	39.160.800,00	19.580.400,00	\$ 58.741.200,00
2.4.1.01.02.003	Aportes de cesantías	679.431.618,00	365.039.650,00	200.037.111,00	\$ 1.244.508.379,00
2.4.1.01.02.004	Aportes a cajas de compensación familiar	255.975.600,00	134.462.500,00	74.609.500,00	\$ 465.047.600,00
2.4.1.01.02.005	Aportes generales al sistema de riesgos laborales	252.403.400,00	114.379.300,00	59.998.200,00	\$ 426.780.900,00
2.4.1.01.02.006	Aportes al ICBF	-	9.398.400,00	4.699.200,00	\$ 14.097.600,00
2.4.1.01.02.007	Aportes al SENA	-	6.266.400,00	3.133.200,00	\$ 9.399.600,00
2.4.1.01.03	REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	753.800.435,00	339.737.439,00	205.212.278,00	\$ 1.298.750.152,00
2.4.1.01.03.001	PRESTACIONES SOCIALES	295.861.733,00	159.900.689,00	87.518.761,00	\$ 543.281.183,00
2.4.1.01.03.001.01	Vacaciones	265.337.747,00	143.225.259,00	78.413.211,00	\$ 486.976.217,00
2.4.1.01.03.001.03	Bonificación especial de recreación	30.523.986,00	16.675.430,00	9.105.550,00	\$ 56.304.966,00
2.4.1.01.03.093	Madres Lactantes	-	-	-	\$ -
2.4.1.01.03.099	Beneficios sindicales	457.938.702,00	179.836.750,00	117.693.517,00	\$ 755.468.969,00
2.4.5	GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN	31.588.900.332,33	16.200.450.888,39	496.624.636,00	\$ 48.285.975.856,72
2.4.5.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	20.556.862.467,89	5.534.314.631,58	3.451.952,00	\$ 26.094.629.051,47
2.4.5.01.01	Minerales; electricidad, gas y agua	9.123.873.900,00	3.134.579.491,00	-	\$ 12.258.453.391,00
2.4.5.01.03	Otros bienes transportables (excepto productos metálicos, maquinaria y equipo)	8.722.590.196,12	2.156.594.055,86	3.451.952,00	\$ 10.882.636.203,97
2.4.5.01.04	Productos metálicos, maquinaria y equipo	2.710.398.371,78	243.141.084,72	-	\$ 2.953.539.456,50
2.4.5.02	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS	11.032.037.864,44	10.666.136.256,81	493.172.684,00	\$ 22.191.346.805,25
2.4.5.02.05	Servicios de la construcción	1.404.433.922,00	742.916.939,00	-	\$ 2.147.350.861,00
2.4.5.02.06	Servicios de alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	2.600.000.000,00	-	-	\$ 2.600.000.000,00
2.4.5.02.07	Servicios financieros y servicios conexos, servicios inmobiliarios y servicios de leasing	846.730.590,43	4.049.038.210,19	116.315.017,00	\$ 5.012.083.817,62
2.4.5.02.08	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	5.270.302.087,00	4.886.962.663,63	376.857.667,00	\$ 10.534.122.417,63
2.4.5.02.09	Servicios para la comunidad, sociales y personales	910.571.265,01	987.218.443,99	-	\$ 1.897.789.709,00

9.5. Componente contable:

Gestión inventario: Se elaboró procedimiento para el manejo del inventario que detalla lineamientos, controles, entregas y responsables. Ejerciendo un control en el registro de las entradas y salidas en almacén que permiten una mayor veracidad en la clasificación del costo y gasto de cada servicio prestado por la ESSMAR E.S.P., logrando hacer inventarios periódicos mensuales y dos inventarios físicos completos durante la vigencia.

Cronograma de cierre: Se continuó con el seguimiento de una lista de verificación de cierre y circular de cierre que permitió organizar las fechas de cierre mensual para 2025 y así lograr mantener entregas oportunas en los distintos informes financieros y contables internos, a la Superservicios y demás entes de control.

De igual forma, se dejó elaborada y socializada la circular interna No. 300-5 del 08 de enero de 2026, por medio de la cual se definen las fechas y se comparten los lineamientos para la presentación oportuna de cuentas por parte de los supervisores de contratos al área financiera.

Estados Financieros y Revelaciones: Durante el 2025 se emitieron Estados Financieros mensuales hasta el mes de noviembre, enviados a la Superservicios y presentados en las distintas reuniones de seguimiento y monitoreo con la SSPD. Los Estados Financieros definitivos con corte a 31 de diciembre de 2025 se adjuntan a este informe debidamente certificados.

Presentación de informes financieros: Se cumplió en la totalidad de presentación de informes financieros internos y con los distintos entes de control para la vigencia 2025. Así mismo, se deja elaborado el cronograma de informes internos y externos de carácter obligatorio para la ESSMAR en cuanto a elaboración y presentación, durante la vigencia 2026.

9.6. Gestión de Almacén:

Se elaboró procedimiento para el manejo del inventario que detalla lineamientos, controles, entregas y responsables. Ejerciendo un control en el registro de las entradas y salidas en almacén que permiten una mayor veracidad en la clasificación del costo y gasto de cada servicio prestado por la ESSMAR E.S.P., logrando hacer inventarios periódicos mensuales y dos inventarios físicos completos durante la vigencia.

Se logró actualización, implementación y parametrización del catálogo de almacén, con el módulo de contabilidad y el módulo de operaciones administrado desde la subgerencia de acueducto y alcantarillado.

Para el cierre del inventario del año 2025, el proceso se desarrolló bajo una metodología planificada por jornadas y por bodega, con el fin de garantizar un mayor control operativo, orden en la ejecución y precisión en la información levantada. Así mismo, la planificación del inventario fue diseñada de manera que no se obstaculizara la operación normal de la empresa, permitiendo la atención de cualquier eventualidad o emergencia operativa sin afectar la veracidad, confiabilidad y consistencia de la información inventariada.

El inventario físico se realizó de la siguiente manera:

16 de diciembre de 2025:

Bodega F01 (Materiales)
Bodega F06 (Aseo y cafetería)
Bodega F07 (Papelería)

17 de diciembre de 2025:

Bodega F04 (Dotación)
Bodega F05 (Elementos de Protección Personal – EPP)

18 de diciembre de 2025:

Bodega F02 (Químicos)

El inventario consolidado presenta un valor total de \$3.086.556.118,88, con un ajuste global de \$897.974,94, lo que representa un porcentaje de ajuste del 0,03%, valor que se considera mínimo y no material, evidenciando un alto nivel de confiabilidad en los registros del sistema software de inventarios y en el proceso de control físico realizado.

Aunado a lo anterior, es importante precisar que se verificaron 1.195 ítems, alcanzando una cobertura del 100% de verificación, lo que demuestra que la totalidad de los ítems registrados en el sistema fueron efectivamente confrontados con su existencia física.

De estos, 851 ítems no presentaron incidencias, lo que equivale a un 71% de ítems sin incidencias, reflejando un nivel adecuado de control, trazabilidad y organización del inventario físico.

El proceso de toma de inventario físico correspondiente al cierre del año 2025 se desarrolló de manera planificada, organizada y controlada, bajo una metodología estructurada por jornadas y por bodega, lo cual permitió

garantizar la continuidad de la operación de la entidad y la atención de eventualidades sin afectar la veracidad de la información inventariada.

La información consolidada evidencia un alto nivel de correspondencia entre los registros del sistema software de inventarios y la existencia física, reflejado en un porcentaje de ajuste global mínimo frente al valor total del inventario institucional, lo cual demuestra la confiabilidad del sistema y la efectividad de los procesos de control implementados por el área de almacén. La verificación del 100% de los ítems registrados en el sistema demuestra un proceso integral, transparente y técnicamente estructurado.

Las diferencias identificadas por bodega se interpretan como parte natural de la dinámica operativa de los procesos de almacenamiento, consumo y rotación de inventarios, constituyéndose en insumos técnicos para el fortalecimiento progresivo de los controles internos y la mejora continua de los procedimientos del área.

En términos generales, el ejercicio de inventario físico 2025 refleja una gestión responsable, organizada y técnicamente estructurada del área de almacén, consolidando una base sólida para la toma de decisiones administrativas, financieras y operativas de la entidad.

Para la vigencia 2026 desde la Dirección Administrativa y Financiera, mediante los grupos de almacén y Contabilidad, fortalecerá los procedimientos para un mayor control en los registros contables y custodia física de los materiales de ferretería, activos fijos, EPP, dotación, químicos, laboratorio y consumibles (aseo, papelería y cafetería) del almacén de la ESSMAR E.S.P.; así como también se creará una bodega adicional para los reactivos de laboratorio de calidad de agua.

Además de lo anterior, se retomarán los inventarios aleatorios a partir del mes de febrero de 2026, se definirán cierres mensuales mediante circular interna con lineamientos claros para la recepción de materiales; así como también, se implementará la creación de órdenes de compras por cada pedido de los contratos suscritos que permitirá tener un control previo, frente a las acciones que realiza el grupo de almacén registradas posteriormente en contabilidad.

9.7. Gestión Servicios Administrativos:

Desde el proceso de gestión administrativa se elaboraron acciones importantes a destacar que se detallan a continuación:

- Cumplimiento de más del 90% del plan anual de adquisiciones aprobado para la vigencia 2025, logrando tener activos los contratos administrativos de apoyo a operación como lo son: suministro de combustible; alquiler de vehículos; servicios de catering, suministro de elementos de aseo, cafetería e insumos de oficina; servicio de vigilancia y seguridad privada; Suministro y mantenimiento de aires acondicionados; servicio de revisión tecnomecánicas; adquisición del paquete de seguros: pólizas D&O (directivos, agente especial y supervisores de contratos que son trabajadores oficiales), póliza de maquinaria amarilla, póliza de manejo y responsabilidad civil y, por primera vez, se adquirió la póliza de vida para todos los empleados de la ESSMAR.
- Se alcanzó una ejecución del 75% del plan de gestión locativa como mejora a las condiciones laborales a los trabajadores de las distintas sedes de la ESSMAR
- Se alcanzó el 100% en la implementación del plan de mejoramiento de activos suscrito con la oficina de control interno.
- Control permanente al pago oportuno de los servicios públicos de la ESSMAR E.S.P.



Lograr relación integral con grupos de interés

ESSMAR E.S.P.



10. Lograr relación integral con grupos de interés

10.1. Gestión Social-Comunidades

Durante el año en estudio, el área de Gestión social continúa trabajando de la mano con la comunidad, brindando apoyo y capacitación en el manejo y cuidado que debemos darle al servicio de acueducto y alcantarillado. Es así como se llevaron a cabo 20.748 intervenciones, prevaleciendo la localidad 1, con el mayor número de atenciones.

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

INTERVENCIONES POR LOCALIDAD 2025				
MES	LOCALIDAD 1	LOCALIDAD 2	LOCALIDAD 3	TOTAL
Enero	572	338	313	1223
Febrero	208	390	451	1049
Marzo	733	358	511	1602
Abril	506	251	412	1169
Mayo	570	281	483	1334
Junio	970	575	530	2075
Julio	1040	402	546	1988
Agosto	1050	821	852	2723
Septiembre	739	713	827	2279
Octubre	1003	488	746	2237
Noviembre	1159	342	444	1945
Diciembre	593	180	351	1124
TOTAL	9143	5139	6466	20748

10.2. Gestión social

Gestión social ha trabajado de la mano con la comunidad, brindando apoyo y capacitación en el manejo y cuidado que debemos darle al servicio de acueducto y alcantarillado.

Sensibilizaciones previas a la ejecución de proyectos o intervenciones.

Desde el área de Gestión Social, la empresa ha implementado una estrategia de gestión participativa orientada a fortalecer la relación entre la entidad ejecutora y las comunidades beneficiarias de los proyectos de infraestructura. En este contexto, la socialización de obras y mantenimientos se consolida como una fase fundamental del proceso, en

tanto garantiza el acceso de la comunidad a información clara, oportuna y veraz sobre los objetivos, alcances, beneficios e impactos de las intervenciones desarrolladas en su territorio.

Durante el período analizado, se realizaron procesos de socialización correspondientes a 54 obras y mantenimientos ejecutados por la empresa. Estas jornadas promovieron el diálogo directo con actores comunitarios, líderes sociales y autoridades locales, con el propósito de generar comprensión y apropiación social de los proyectos, fomentar la participación ciudadana y prevenir posibles inconformidades derivadas de la falta de información.

<p>Socialización dentro de un predio en el sector de punta brava (san Jorge) por obra de reposición de tubería de acueducto, ya que la casa se inundaba internamente.</p>	<p>Socialización de obra de reposición de tubería de alcantarillado en el sector de Minuto de Dios, por múltiples reboses dentro de los predios.</p>	<p>Se sensibiliza a la comunidad de Garagoa y Cantilito y se les comunica sobre los registros topográficos y pruebas de bombeo que se le realizaran al pozo mejoramiento de caudal de este.</p>
		

Atender conflictos comunitarios y gestionar su resolución

La atención, prevención y resolución de conflictos comunitarios constituye un eje estratégico transversal para la gestión institucional, orientado a garantizar la estabilidad operativa, la gobernabilidad territorial y la adecuada relación entre la entidad prestadora del servicio y la comunidad en general. Esta labor no se circunscribe exclusivamente a la ejecución de obras o a los procesos de socialización, sino que abarca de manera integral todas las situaciones derivadas de la prestación continua de los servicios, que puedan generar inconformidades, tensiones sociales o afectaciones al orden público.

Durante el período analizado, se identificaron 652 eventos de inconformidad comunitaria asociados a la prestación del servicio en general, con potencial impacto en la movilidad y la estabilidad operativa. Del total de eventos registrados, 597 situaciones (91,56 %) fueron atendidas

de manera oportuna mediante estrategias de diálogo directo, concertación comunitaria y articulación interinstitucional, logrando evitar alteraciones viales y escalamiento del conflicto.

Atención a Bloqueo vía troncal barrio 11 de noviembre cra 76 con calle 30 por constantes reboses de manjol



Atención a Bloqueo por falta de agua potable en sector de altos de Juan 23 en el cerro



Espacios de encuentro entre la ciudadanía y ESSMAR

En el marco de la estrategia de relacionamiento comunitario, el área de Gestión Social promovió la realización de 238 espacios de encuentro entre la ciudadanía y los representantes de la entidad, a través de Diálogos Abiertos, reuniones informativas y mesas de concertación, concebidos como mecanismos de interacción directa y permanente con las comunidades.

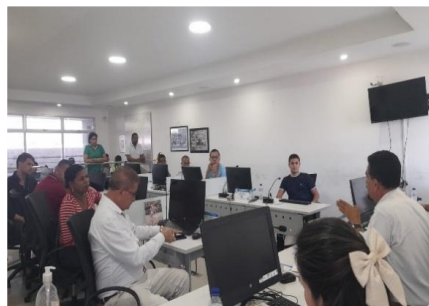
Cada encuentro se constituyó en una oportunidad para promover la transparencia institucional y consolidar la confianza ciudadana, permitiendo a la empresa recoger percepciones comunitarias, atender requerimientos y socializar los avances técnicos y sociales de las intervenciones. La metodología aplicada priorizó el diálogo abierto, la escucha activa y la búsqueda de soluciones conjuntas, garantizando la inclusión de diversos actores locales y el fortalecimiento de los lazos de cooperación en las diferentes comunidades de la ciudad.

La ejecución de estos 238 espacios participativos evidencia el compromiso del área de Gestión Social con la construcción de relaciones sostenibles, la promoción de la participación comunitaria y la consolidación de una cultura de corresponsabilidad entre la empresa y las comunidades beneficiarias, contribuyeron a una gestión del servicio más cercana, transparente y socialmente responsable.

Dialogo Abierto con administradores de los conjuntos de Ciudad Equidad para escuchar y tratar tema de distribución y alcantarillado.



Hacemos acompañamiento en los Diálogos Abiertos en la junta administradora local 1 para tratar temas de prestación de servicio de Acueducto y alcantarillado



Programa educativo comunitario sobre uso eficiente del agua y manejo de alcantarillado.

En el marco de las acciones de fortalecimiento social y ambiental, el área de Gestión Social implementó 897 actividades de educación y sensibilización comunitaria, orientadas a promover el uso eficiente y responsable del recurso hídrico, así como el adecuado manejo del sistema de alcantarillado y cambios relacionado en la factura. Del total de actividades desarrolladas, 42 se realizaron bajo una metodología lúdico-pedagógica, dirigidas a instituciones educativas y Centros de Atención al Adulto Mayor, con el fin de adaptar los contenidos a las características de cada grupo poblacional.

Como resultado de la implementación de estas acciones, se logró sensibilizar aproximadamente a 2.400 personas, entre niños y adultos. Este proceso educativo evidencia el compromiso del área de Gestión Social con la formación ciudadana, la sostenibilidad ambiental y la promoción de una cultura del agua, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de prácticas responsables en las comunidades atendidas.

Sensibilización Ludica-pedagica en Centro de Adulto Mayor Bastidas, sobre color de las facturas y cuidado de redes de acueducto y alcantarillado

Centro de vida adulto mayor Bastidas - sensibilización lúdica pedagógica sobre los nuevos colores de facturas

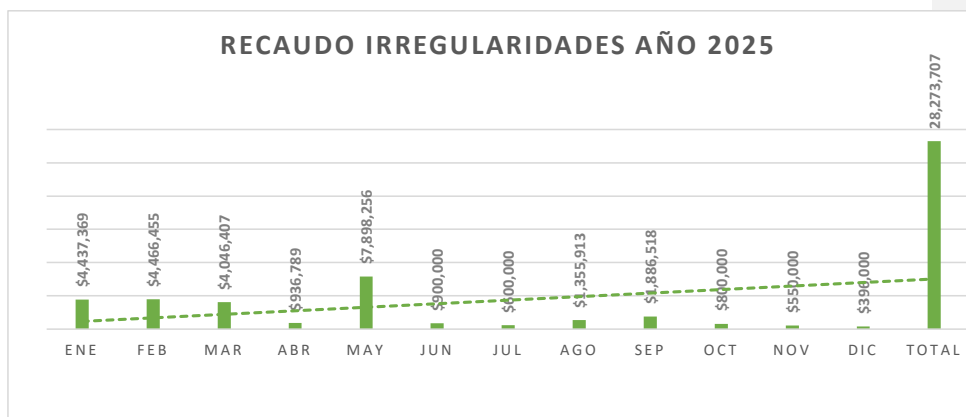
Utilización de recursos como carteleras, maquetas y títeres, lo que permitió captar la atención de los asistentes y facilitar la comprensión de los mensajes



GESTION DE PERDIDAS COMERCIALES

Durante el año 2025, desde la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al ciudadano se llevaron a cabo conciliaciones de pago total, el cual generó un recaudo de \$28.273.707

A continuación, se muestra la evolución del recaudo de las Irregularidades llevadas a cabo en el presente año.

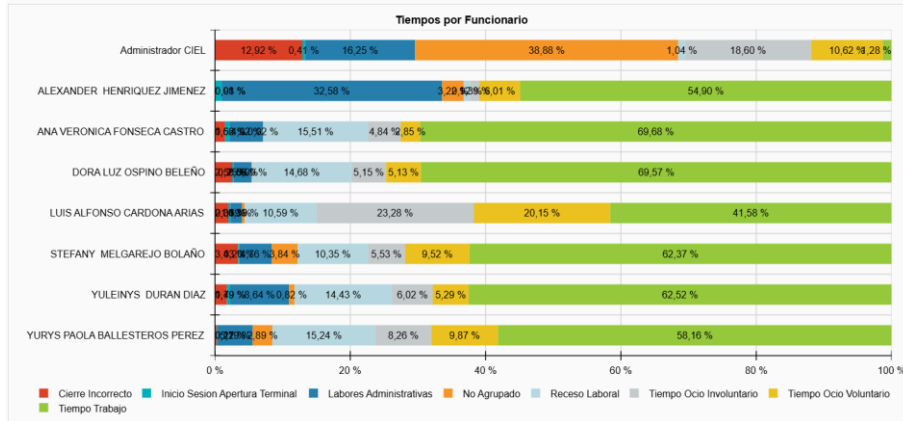


10.3. PQR'S

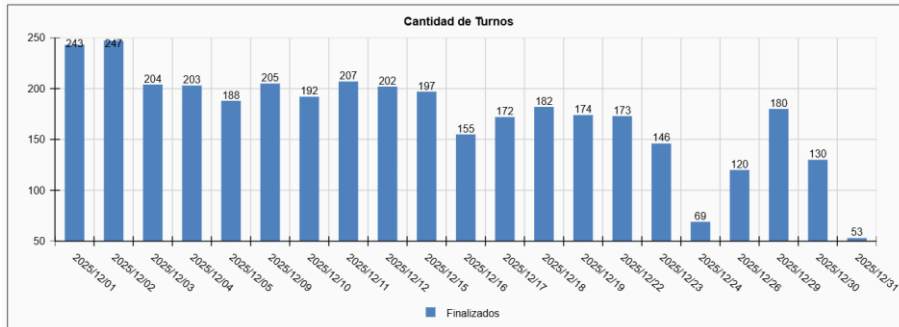
El área de Atención al Ciudadano continúa trabajando por el mejoramiento continuo de los procesos en aras de una mejor atención a través de todos los canales de la ESSMAR.

Los resultados obtenidos por el sistema de manejo de turnos Digiturno, en la sala de atención al usuario CAN durante el mes de diciembre son los siguientes:

Oficina: Centro de atención norte - CAN



1. Estadística General por Fecha



TOTALES GENERALES

	Cantidad	Tiempo Espera				Tiempo Llegada				Tiempo Atención			
		Total	Promedio	Mínimo	Máximo	Total	Promedio	Mínimo	Máximo	Total	Promedio	Mínimo	Máximo
Turnos	3.642	1257:46:27	00:20:43	00:00:00	02:47:01	24:10:21	00:00:23	00:00:01	00:08:33	538:30:37	00:08:52	00:00:02	01:58:42
Adicionales	447	11:15:00	00:01:30	00:00:00	00:39:27	00:32:52	00:00:04	00:00:00	00:04:15	60:48:32	00:08:09	00:00:03	01:26:04
Transacciones	4.089	1269:01:27	00:18:37	00:00:00	02:47:01	24:43:13	00:00:21	00:00:00	00:08:33	599:19:09	00:08:47	00:00:02	01:58:42
Conteos	0												
Clientes	3.642												
Movimientos	4.089												
Turnos Cancelados	428												
Turnos Abandonados	15												
Adic. Cancelados	16												
Adic. Abandonados	3												

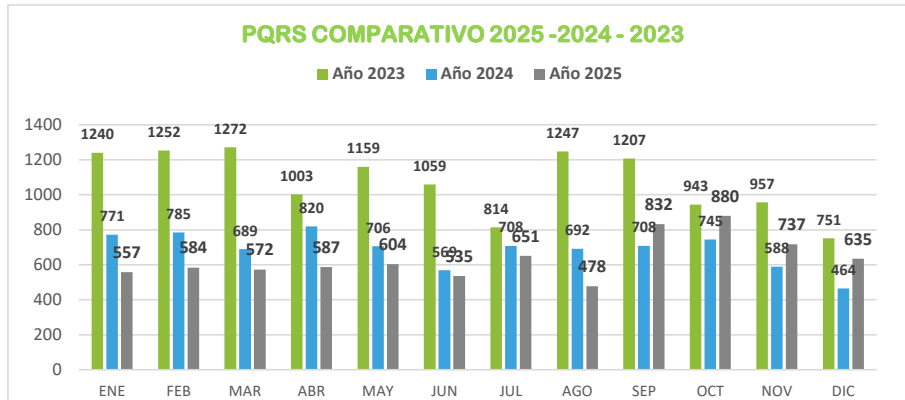
Los resultados de los calificadores de servicio durante el mes de diciembre 2025 muestran un promedio de calificación de 3.8 sobre 4, lo que ubica a todos los funcionarios de atención en el rango de excelente:

Funcionario	Descripción	Sin Calificador	Sin Calificaci	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Cantidad	Con Calificador	Con Calificacion	Promedio Con	Promedio Calificados
ALEXANDER HENRIQUEZ	Cantidad	0	3	0	0	2	185	190	190	187	3.93	3.99
	% Sobre el Registro	0.00%	1.58%	0.00%	0.00%	1.05%	97.37%	100.00%	100.00%	98.42%		
	% Sobre el Total	0.00%	1.01%	0.00%	0.00%	1.42%	8.47%	7.17%	7.21%	7.99%		
	% Acumulado	0.00%	1.58%	1.58%	1.58%	2.63%	100.00%					
ANA VERONICA FONSECA	Cantidad	6	15	4	1	45	438	509	503	488	3.76	3.88
	% Sobre el Registro	1.18%	2.95%	0.79%	0.20%	8.84%	86.05%	100.00%	100.00%	98.82%	95.87%	
	% Sobre el Total	50.00%	5.07%	36.36%	20.00%	31.91%	20.05%	19.21%	19.07%	20.85%		
	% Acumulado	1.18%	4.13%	4.91%	5.11%	13.95%	100.00%					
DORA LUZ OSPINO	Cantidad	3	46	2	2	9	332	394	391	345	3.48	3.94
	% Sobre el Registro	0.76%	11.68%	0.51%	0.51%	2.28%	84.26%	100.00%	100.00%	99.24%	87.56%	
	% Sobre el Total	25.00%	15.54%	18.18%	40.00%	6.38%	15.20%	14.87%	14.83%	14.74%		
	% Acumulado	0.76%	12.44%	12.94%	13.45%	15.74%	100.00%					
LUIS ALFONSO CARDONA	Cantidad	1	144	0	0	23	17	185	184	40	0.74	3.42
	% Sobre el Registro	0.54%	77.84%	0.00%	0.00%	12.43%	9.19%	100.00%	99.46%	21.62%		
	% Sobre el Total	8.33%	48.65%	0.00%	0.00%	16.31%	0.78%	6.98%	6.98%	1.71%		
	% Acumulado	0.54%	78.38%	78.38%	78.38%	90.81%	100.00%					
STEFANY MELGAREJO	Cantidad	0	10	0	0	6	465	481	481	471	3.9	3.99
	% Sobre el Registro	0.00%	2.08%	0.00%	0.00%	1.25%	96.67%	100.00%	100.00%	97.92%		
	% Sobre el Total	0.00%	3.38%	0.00%	0.00%	4.26%	21.29%	18.16%	18.24%	20.12%		
	% Acumulado	0.00%	2.08%	2.08%	2.08%	3.33%	100.00%					
YULEINYS DURAN DIAZ	Cantidad	0	14	2	1	29	326	372	372	368	3.75	3.9
	% Sobre el Registro	0.00%	3.76%	0.54%	0.27%	7.80%	87.63%	100.00%	100.00%	98.24%		
	% Sobre el Total	0.00%	4.73%	18.18%	20.00%	20.57%	14.93%	14.04%	14.11%	15.29%		
	% Acumulado	0.00%	3.76%	4.30%	4.57%	12.37%	100.00%					
YURYS BALLESTEROS	Cantidad	2	63	3	1	27	417	513	511	448	3.43	3.92
	% Sobre el Registro	0.39%	12.28%	0.58%	0.19%	5.26%	81.29%	100.00%	99.61%	87.33%		
	% Sobre el Total	16.67%	21.28%	27.27%	20.00%	19.15%	19.09%	19.37%	19.38%	19.14%		
	% Acumulado	0.39%	12.67%	13.26%	13.45%	18.71%	100.00%					

Durante el 2025 se atendieron en total 7.652 PQR's, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN														
MEDIO	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL	
VERBAL	133	131	118	101	77	72	99	85	271	189	169	175	1.620	
ESCRITA	232	246	212	212	207	168	189	156	165	191	131	110	2.219	
CORREO ELECT.	165	178	195	214	200	160	221	230	307	245	207	158	2.480	
TELEFONICA	27	20	30	3	2	19	3	7	14	12	1	3	141	
PAGINA WEB	-	9	17	57	118	116	139	-	75	243	229	189	1.192	
TOTAL	557	584	572	587	604	535	651	478	832	880	737	635	7652	

En cuanto a los medios de recepción los más utilizados fueron el correo electrónico y el escrito.



En la anterior gráfica se puede visualizar la disminución de las PQRS radicadas en 2025, frente a los años 2023 y 2024.



Vincular clientes



11. Vincular clientes

Catastro de Usuarios

Desde el área de catastro se continúan realizando labores que permitan fortalecer la base de datos de la empresa. Es así como durante el año 2025 se vincularon 2.600 predios, apoyadas en las visitas realizadas tanto del personal de catastro, como del personal de nuevos clientes.

A continuación, se puede apreciar las vinculaciones realizadas por uso/estrato.

VINCULACIONES 2025

Vinculaciones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Residencial 1	45	1	-	-	1	-	1	-	0	-	0	0	48
Residencial 2	14	7	2	-	1	5	3	-	0	1	0	1	34
Residencial 3	24	37	3	2	259	110	71	15	34	5	192	2	754
Residencial 4	2	2	1	-	1	1	47	-	0	-	0	0	54
Residencial 5	1	-	-	-	-	-	52	99	0	432	192	2	778
Residencial 6	-	2	1	354	-	188	306	17	0	-	0	1	869
Comercial	1	4	-	4	2	13	8	1	3	3	0	20	59
Industrial	-	1	-	-	1	1	-	-	0	-	0	0	3
Especial	-	-	1	-	-	-	-	-	0	-	0	0	1
Oficial	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0	0	-
TOTAL	87	54	8	360	265	318	488	132	37	441	384	26	2.600

Actualizaciones

Teniendo en cuenta la importancia de mantener actualizada nuestra base de datos, desde el área de catastro se realizan visitas diarias, las cuales permiten mejorar nuestra gestión comercial, reducir errores y fortalecer la seguridad de la información, Es así como durante el 2025 se logró la actualización 142.370 predios, destacándose los cambios de dirección, recorrido y actualizaciones de nombre.

ACTUALIZACIONES

Actualizaciones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Nombre	58	109	81	91	91	74	111	32	102	221	68	79	1.117
Cédula	58	112	81	91	87	72	110	34	102	221	68	-	1.036
Dirección	36	98	119.291	717	12	5	35	15	13	27	3	10	120.262
Barrio	-	-	-	-	13	7	-	-	-	-	-	-	20
Teléfono	38	110	81	91	78	60	110	22	89	221	-	-	900
Recorridos/Ciclo	-	10.714	25	-	1.007	1.075	12	451	315	150	-	74	13.823
Ref. Catastral	58	110	81	91	91	75	106	28	99	54	-	-	793
Uso	2	1	-	-	1	26	7	7	3	31	-	10	88
Estrato	1	18	3	170	11	76	12	5	7	4	5	-	312
Serial del Medidor	1	1	-	-	-	-	-	5	2	2	-	24	35

ACTUALIZACIONES

Actualizaciones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Actividad	-	-	-	136	53	6	5	20	15	-	-	-	235
Totalizador	49	-	13	-	-	-	2.165	305	3	45	-	-	2.580
Estado	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	4	5	19
Desvinculación	29	14	13	24	12	10	7	5	5	9	4	6	138
Activación Acu	-	-	-	-	1.010	-	-	-	-	-	-	-	1.010
Activación Alc	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Total, Actualizaciones	332	11.287	119.669	1.411	2.466	1.486	2.680	929	760	990	152	208	142.370

Desvinculaciones:

Con el objetivo de garantizar una facturación equitativa y optimizar la eficiencia en el recaudo, se avanza en el proceso de depuración y actualización de la base de datos, Esta labor comprende la identificación y exclusión de predios que, aun estando registrados, no deben ser objeto de facturación, tales como inmuebles sin servicio casos de doble facturación, lotes u otras situaciones similares.

Gracias a estos esfuerzos se realizaron 137 desvinculaciones correspondientes en su mayoría a doble facturación por un valor total de \$126.525.473. Esta labor permite enfocar los esfuerzos de recaudos en deudas reales, optimizando así la gestión comercial.

En cuanto a las depuraciones por uso/estrato, se puede observar que predominan los estratos 2 y 3 donde hubo la mayoría de las depuraciones.