



**ESSMAR E.S.P.**

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

# Informe Gestión 2023

# Tabla de contenido

## ● Pág 3

Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS

## ● Pág 6

### Capítulo 1

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

## ● Pág 84

### Capítulo 2

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

## ● Pág 125

### Capítulo 3

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

## ● Pág 131

### Capítulo 4

Cumplir con la regulación de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes.

## ● Pág 143

### Capítulo 5

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



## Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS

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

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

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

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

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

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

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



# ESSMAR E.S.P.

## EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

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



 **478** Servidores Públicos

**500** Personal Essmar 



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



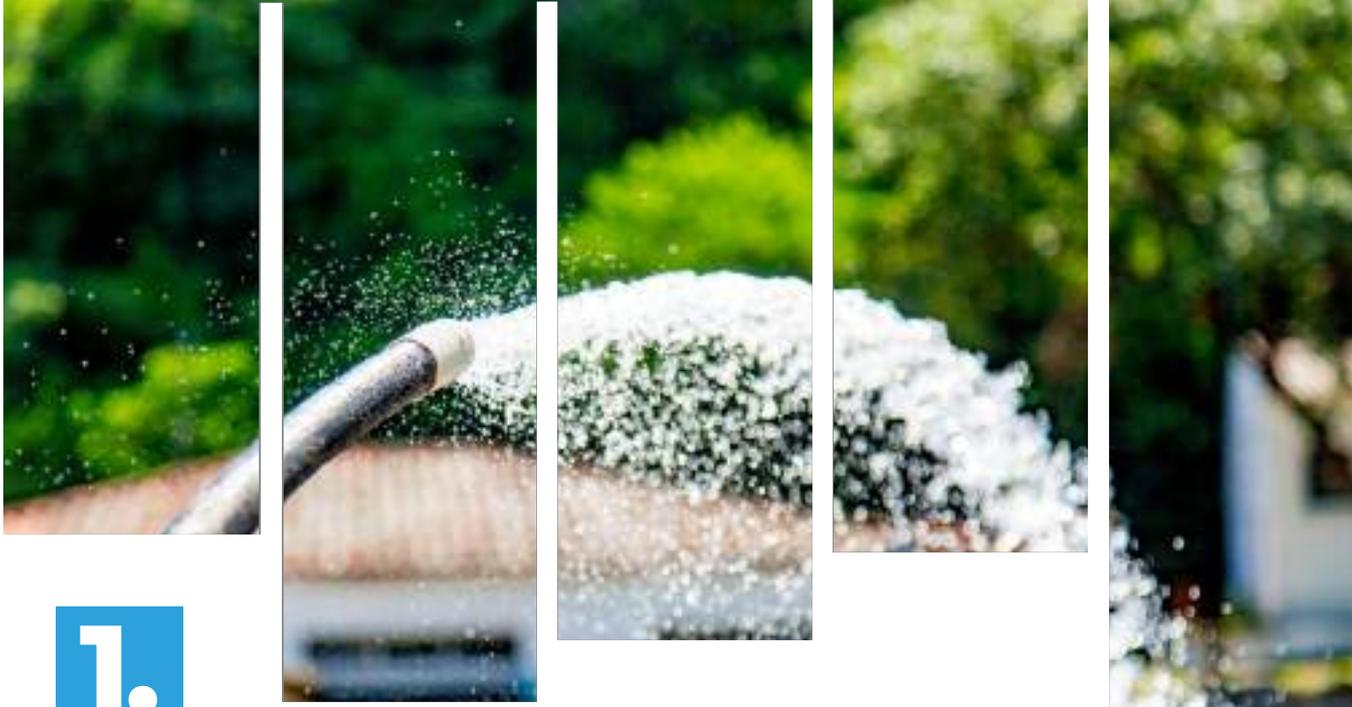
**Acueducto: 124.465**  
Producción y comercialización de agua potable.



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



**Alumbrado público 498.562**



1.



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

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

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

# 1.1 Calidad de agua

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

Ilustración 1: Irca 2023



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

# 1.2 Producción

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

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

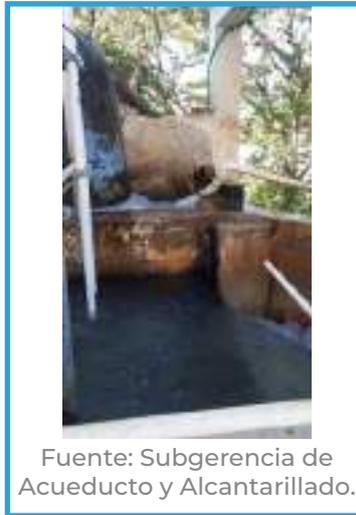
Ilustración 2: Captación Matogiro



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 3: Instalación de bomba PTAP Mamatoco



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

Tabla 1: Porcentaje promedio perdida 2023

PLANTA MAMATOCO					
MES	Caudal Prom entrada (L/s)	Caudal Prom Salida (L/s)	Caudal Prom perdida (L/s)	%Prom perdida 2022	%Prom perdida 2023
ENERO	747	695	52	6.1	6.96
FEBRERO	722	689	33	10.82	4.57
MARZO	646	616	30	15.78	4.64
ABRIL	578	551	27	16.46	4.67
MAYO	575	529	46	16.33	8.00
JUNIO	638	580	58	18.78	9.09
JULIO	725	685	40	7.76	5.52
AGOSTO	715	664	49	12.45	6.87
SEPTIEMBRE	715	674	39	10.63	5.55
OCTUBRE	699	660	39	13.33	5.58
NOVIEMBRE	687	658	29	12.50	4.30
DICIEMBRE	726	709	17	10.86	2.38

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 4: Sistema de dosificación de cloro*



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

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



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

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



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 8: Instalación de cárcamos*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

*Ilustración 9: Equipos de medición en línea*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

*Ilustración 10: Capacitaciones procesos de coagulación y desinfección*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

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


**Ahorro:**  
**\$3,358,044,216**

#### Los contratos adjudicados son:

- CTO 025: Suministro del Insumo químico PAC (Policloruro de Aluminio) con su adecuado y respectivo transporte a los sitios de aplicación, sistemas de almacenamiento del producto y sistemas de dosificación y aplicación en las plantas de tratamiento de agua potable de la ESSMAR. E.S.P
  - CTO 024: Suministro de los insumos químicos cloro gas e hipoclorito de sodio para los procesos de desinfección en la potabilización de las plantas de tratamiento de agua potable y fuentes de agua subterránea de la ESSMAR E.S.P
- ✓ Mejoramiento en las condiciones de almacenamiento del Hipoclorito de Sodio utilizado para la desinfección de las fuentes subterráneas.

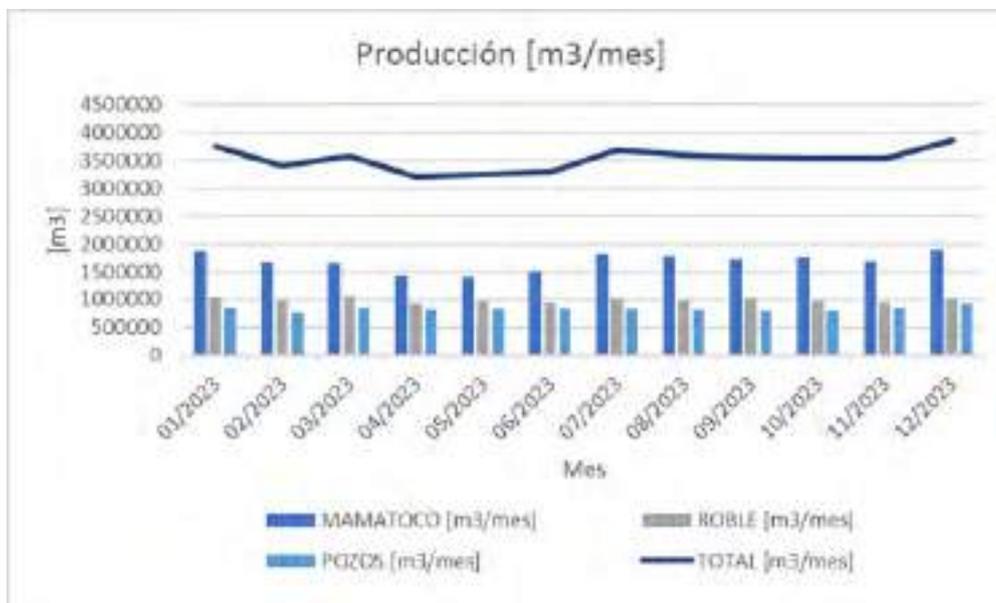
Ilustración 11: Tanque de almacenamiento hipoclorito



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 12: Producción por tipo de fuente



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

Tabla 2: Producción 2023

MES	MAMATOCO [m³/mes]	ROBLE [m³/mes]	POZOS [m³/mes]	TOTAL [m³/mes]
01/2023	1864,817	1033,704	864,304	3,762,825
02/2023	1666,602	986,017	748,428	3,401,047
03/2023	1650,702	1054,95	864,142	3,569,759
04/2023	1429,065	941,173	830,195	3,200,433
05/2023	145,802	977,891	856,040	3,249,733
06/2023	1502,534	950,427	851,399	3,304,360
07/2023	1825,785	1009,791	851,580	3,687,156
08/2023	1779,649	984,343	834,120	3,598,112
09/2023	1748,275	1010,957	806,981	3,566,213
10/2023	1767,753	966,339	801,119	3,535,211
11/2023	1704,900	958,236	866,479	3,529,615
12/2023	1897,800	1028,978	931,835	3,858,613

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Tabla 3: Consumo de insumos químicos 2023

MES	COAGULANTE [Kg]			HIPOCLORITO [Kg]			CLORO GAS [Kg]		
	Mamato co [Kg]	Roble [Kg]	TOTAL [Kg]	Mamato co [Kg]	Roble [Kg]	POZOS [Kg]	Mamato co [Kg]	Roble [Kg]	TOTAL [Kg]
ene-23	1330	20,647	21977	250	0	33,798	4,594	2,483	7,077
feb-23	0	1924	1924	500	0	37,000	3,995	2,237	6,232
mar-23	2,793	13,252	16,045	0	0	35,500	3,827	2,357	6,184
abr-23	8,911	26,769	35,680	500	0	38,500	3,362	2,300	5,672
may-23	24,206	45,514	69,720	500	0	37,774	2,944	2,406	5,350
jun-23	35,853	45,563	81,416	500	250	37,024	3,494	2,268	5,762
jul-23	27,905	36,416	64,321	500	250	40,500	4,017	2,484	6,501
ago-23	39,156	33,349	72,505	250	1250	41250	4,047	2,292	6,339
sep-23	33,346	3192	64,538	500	5,000	35,244	3,794	2,095	5,889
oct-23	42,748	36,573	79,321	250	250	43,822	4,062	2,356	6,418
nov-23	39,333	35,792	75,125	250	1000	40,000	3,693	2,364	6,057
dic-23	6,967	25,829	32,796	4750	1000	39,298	3,777	2,556	6,333
TOTAL	262,548	362,820	625,368	8,750	9,000	459,700	45,606	28,208	73,814

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- ✓ En 2023, se recibieron dos visitas por parte de la Secretaría de Salud Distrital para evaluar el IRABA, según la normativa vigente los días 17 de mayo y 30 de noviembre, con resultados satisfactorios.
- ✓ Se obtuvo la certificación por competencias para el personal del área de producción-abastecimiento por parte del SENA en Potabilizar Agua de Acuerdo con Manuales Operativos y Normativas. Código: 280201221.

## 1.3 Agua No Contabilizada (ANC)

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

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

Ilustración 13: Conexiones fraudulentas



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- ✓ Se inicio con revisión de los predios facturando 0 m<sup>3</sup> para verificar el motivo y las anomalías que llevan a la facturación mencionada, en los barrios El Rodadero, Centro.

Ilustración 14: Predios con consumo 0



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 15: Revisión de lavaderos



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 16: IANC 2023

Indicador	ene 2023	feb 2023	mar 2023	abr 2023	may 2023	jun 2023	jul 2023	ago 2023	sep 2023	Oct 2023	Nov 2023
IANC	58.69%	58.65%	58.84%	58.57%	58.20%	58.13%	57.75%	57.62%	57.80%	58.04%	58.01%

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 17: Instalación de redes de distribución barrio Tamacá



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

*Ilustración 18: Trabajos de sectorización barrio Divino Niño 2*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 19: Extensión de red barrio Bello Horizonte*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 20: Reposición de redes carrera 5ta*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 21: Desconexión de irregularidades Maria Eugenia y Pastrana*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 22: Normalización Mz 4 de Ciudad Equidad*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

## 1.3 Distribución

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

*Ilustración 23: Captura de pantalla software de operaciones*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 24: Purgas en hidrantes y puntos de muestreo



Ilustración 25: Hidrantes y puntos de muestreo



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

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

Ilustración 26: EBAP San Jorge Nueva Tanque 1



Ilustración 27: EBAP San Jorge Nueva Tanque 2



*Ilustración 28: EBAP San Jorge Vieja Tanque 3*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

*Ilustración 29: EBAP Cárcamo de la U*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

*Ilustración 30: Tanque 1 de la PTAP El Roble*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

*Ilustración 31: EBAP Gaira Rebombeo*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

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



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

*Ilustración 33: Tanque 2000*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

Ilustración 34: EBAP San Fernando



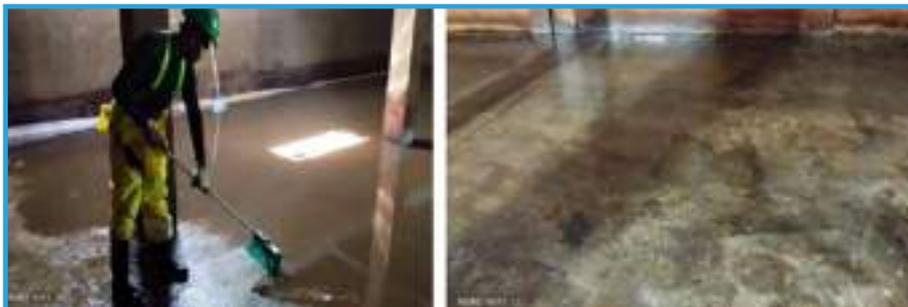
Ilustración 35: Tanque San Fernando



Ilustración 36: Tanque 3 de la PTAP Mamatoco



*Ilustración 37: Tanque 2 De Tres Cruces*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

*Ilustración 38: EBAP Bastidas Tanque 1*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

*Ilustración 39: EBAP Bastidas Tanque 2*



Fuente: contratista Grupo E.S.P.

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



*Ilustración 41: EBAP Santa Helena – Tanque 1500*



*Ilustración 42: EBAP Jardín*



- ✓ Para el primer semestre del 2023, como plan piloto de inspección y mantenimiento de hidrantes se inició por el barrio El Centro, El Bosque, Bolivariana, Boulevard de las Rosas, Mamatoco, Villa Marbella y La Ciudadela; posteriormente se priorizará reposición e instalación de hidrantes, los cuales además de actuar como puntos de abastecimiento hidráulicos para emergencias por conflagraciones, también cumplen la función de purgar la red de acueducto.
- ✓ Para el año 2023, desde la Dirección de Acueducto se ha implementado priorizaciones del servicio de distribución, esta labor se ejecuta diariamente, haciendo seguimiento e identificando fallas en el suministro para atención inmediata.
- ✓ Reducción de los tiempos de distribución en comuna 5, estableciendo en una frecuencia de 12 a 15 días por sector, se resalta que estaban en 25 días.
- ✓ Reducción de la distribución del 17 de Diciembre el cual se encontraba en 8 días y se disminuyó a solo 3 y medio, mismo caso y mismos resultados para el sector de Juan XXIII.
- ✓ Acuerdo verbal entre Villa Concha y el área de acueducto, se resalta que dicho sector tenía un promedio de 14 días (se demoraba el servicio en esta zona), lo que generaba atrasos en sectores como Chimila 2 y Chimila 1, Galán, Vista linda, Ondas del Caribe, Pantanos, Fundadores, 8 de Diciembre, Divino Niño 1, Divino Niño 2, debido a estos atrasos se presentaban bloqueos e inconformismo en el sector, con los acuerdos pactados hemos logrado disminuir a 9 días el tiempo de prestación del servicio en la zona de Villa Concha.
- ✓ Optimización la distribución del servicio de acueducto aportado por los pozos habilitados y/o recuperados su caudal con el contrato de mantenimiento de pozos.
- ✓ Optimización del servicio en el barrios Las Vegas con el mantenimiento del pozo Las Vegas, al beneficiar a 564 usuarios.

*Ilustración 43: Optimización barrio Las Vegas*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 44: Optimización barrio Santa Clara*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

#### En materia de obras:

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

*Ilustración 48: Instalación de tuberías barrio 17 de Diciembre*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 49: Instalación de tuberías barrio Luis R. Calvo*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 50: Empalme sobre la carrera 22 con 2*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- ✓ En el barrio Miguel Pinedo pantano se realizó la instalación de 50 metros de tubería PVC de 4" con la cual se logró dar solución que a varios reportes relacionados con los problemas de calidad de agua en el sector.
- ✓ Para el mes de enero, en el barrio El Líbano se ejecutó plan de sectorización para prestar el servicio frecuenciado por sectores y así garantizar el servicio en su totalidad. El trabajo consistió en delimitar el barrio en dos sectores, con instalación de 4 válvulas HD de 3" y 4".

*Ilustración 51*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 52*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 53*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 54



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 55



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 56*



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

*Ilustración 57*



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

*Ilustración 58*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 59*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 60



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 61



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 62



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 63



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 64



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 65



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 66



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 67



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 68



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 69



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 70



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 71*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 72*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 73



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 74



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 75



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- En total se instalaron 1332 metros de tuberías en redes de distribución.
- En materia de fugas: Se presenta un cuadro resumen con todas las atenciones que tuvimos en materia de fuga.

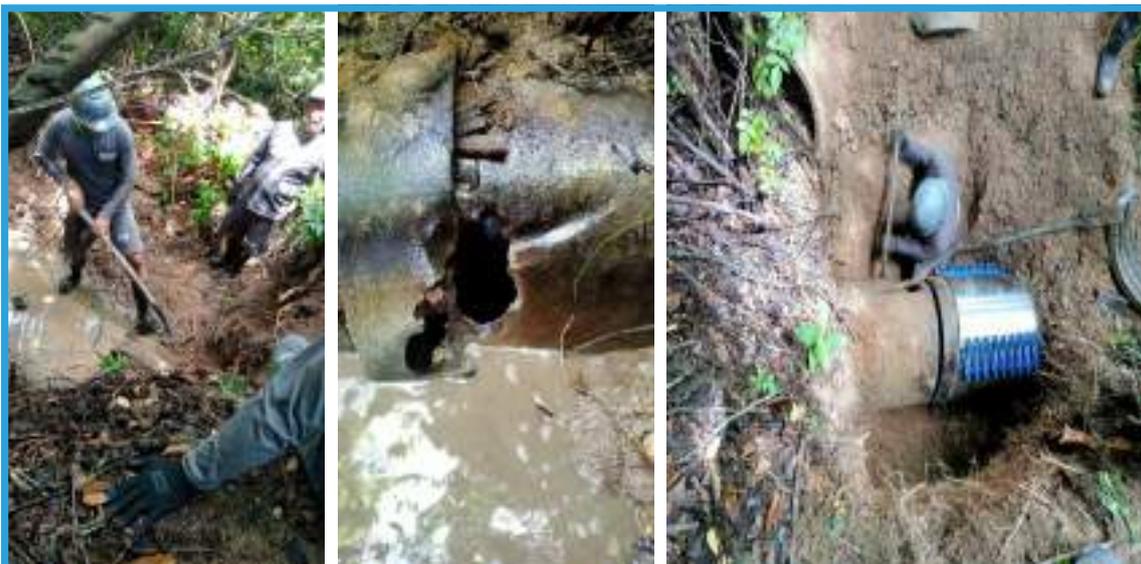
Ilustración 76

TIPICIA		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO HAY FUGA	RETA	47	43	46	47	25	44	50	64	75	50	53	39	637
FUGAS DE 1" A 4"	FUGAS DE 1" A 4"	52	118	146	78	71	107	95	126	37	125	112	141	1517
FUGAS DE 6" A 12"	FUGAS DE 6" A 12"	10	40	33	33	21	30	44	54	35	63	59	48	541
FUGAS DE 18"	FUGAS DE 18"	2	5	11	2	8	3	16	18	10	8	10	8	100
ADUCCION Y CONDUCCION	FUGAS DE 18"	0	4	6	3	1	5	21	28	10	10	9	11	121
<b>TOTAL</b>		<b>216</b>	<b>271</b>	<b>248</b>	<b>161</b>	<b>128</b>	<b>248</b>	<b>264</b>	<b>328</b>	<b>271</b>	<b>274</b>	<b>248</b>	<b>253</b>	<b>2916</b>

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- Como se observa de enero a diciembre, se atendió una media de 260 fugas, coincidiendo con el periodo de lluvias donde por la disponibilidad del recurso hídrico, se pueden mantener las líneas presurizadas más largamente causando mayores afectaciones en las redes de distribución. que se extendió hasta diciembre hacia las zonas rurales.
- Se corrigieron 16 fugas sobre las líneas de aducción en donde se retiraron reparaciones que fueron hechas de forma rudimentaria y se remplazaron por accesorios especializados para el manejo de este tipo de fugas que se presenta sobre tuberías de gran diámetro, Con estas acciones logramos la recuperación de un caudal aproximado de 30 a 40 L/S los cuales se transportan hacia la planta de Mamatoco para su aprovechamiento.

Ilustración 77: Reparación en la Finca Los Chivos aducción 20" Pulg L Manzanares



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

## 1.5 Alcantarillado

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

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

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

Ilustración 78



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 79



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 80



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 81



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 82



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 83



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 84



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 85



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 86



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 87



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 88



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 89



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

Ilustración 90



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 91



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

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

Tabla 4: Mantenimiento preventivo

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

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

*Ilustración 92: Mantenimientos preventivos*



*Ilustración 93: Mercado Público Calle 11 - Av Ferrocarril*



*Ilustración 94: Calle 3 # 10 55 Pescaíto*



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

*Ilustración 95*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 96*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 97



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

Ilustración 98



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

#### Principales acciones por ejecutar:

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

## 1.6. Grupo de desarrollo ambiental

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

Tabla 5: Monitoreos ambientales

Item	Matriz	Monitoreo	Cantidad
1	AGUA MARINA	ÁREA DE INFLUENCIA DEL EMISARIO SUBMARINO	5 MONITOREOS (250 MUESTRAS ANALIZADAS)
		ZONA DE DIFUSORES DEL EMISARIO SUBMARINO	3 MONITOREOS (10 MUESTRAS ANALIZADAS)
2	AGUA RESIDUAL DOMÉSTICA	EBAR NORTE	11 MONITOREOS (77 MUESTRAS ANALIZADAS)
		POZA SÉPTICA PTAP MAMATOCO	1 MONITOREO (1 MUESTRA ANALIZADA)
3	AGUA SUPERFICIAL CRUDA	RIO PIEDRAS, GAIRA Y MANZANARES	3 MONITOREOS (3 MUESTRAS ANALIZADAS)

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

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

### 1.6.1 Mantenimiento al Emisario Submarino de Santa Marta

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

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

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

### 1.6.2 Entrega ICA (Informes De Cumplimiento Ambiental)

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

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

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

### 1.6.3 Acuerdos de pago para pago de Tasa Retributiva vigencia 2022

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

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

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

Tabla 6: Pago Tasa por uso de agua

ITEM	NOMBRE RIOS	AUTORIDAD AMBIENTAL	FACTURA DE VENTA	VALOR
1	RÍO GAIRA	CORPAMAG	FE9831	\$314.615.477,44
2	RÍO MANZANARES		FE9832	\$9.938.937,58
3	RÍO PIEDRAS		FE9833	\$3.662.577,0
4	POZOS	DADSA	74881	\$173.976.14,00
TOTAL PAGADO EN TUA 2022				\$229.039.176,2

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

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

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

### 1.6.6 Renovación de concesiones de pozos

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

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

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

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

### 1.6.7 Entrega renovación de Autorizaciones sanitarias y mapas de riesgos

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

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

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

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

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

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

### **1.6.8 Cesión del pozo Venecia y pozo 9.**

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

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

### **1.6.9 Informe de vertimientos usuarios no residenciales**

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

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

**“ARTÍCULO 2.2.3.3.4.17. Obligación de los suscriptores y/o usuarios del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado. Los suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio comercial, industrial, oficial y especial, por parte del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, de qué trata la reglamentación única del sector de vivienda o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, están obligados a cumplir la norma de vertimiento vigente.**

**Los suscriptores y/o usuarios previstos en el inciso anterior, deberán presentar al prestador del servicio, la caracterización de sus vertimientos, de acuerdo con la frecuencia que se determine en el Protocolo de monitoreo de vertimientos, el cual expedirá el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.**

Los usuarios y/o suscriptores del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado, deberán dar aviso a la entidad encargada de la operación de la planta tratamiento de residuos líquidos, cuando con un vertimiento ocasional o accidental puedan perjudicar su operación.”

(Negrilla y subrayado por fuera del texto)

**“ARTÍCULO 2.2.3.3.4.18. Responsabilidad del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado.** El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Igualmente, el prestador será responsable de exigir respecto de los vertimientos que se hagan a la red de alcantarillado, el cumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado público.

Cuando el prestador del servicio determine que el usuario y/o suscriptor no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público deberá informar a la autoridad ambiental competente, allegando la información pertinente, para que ésta inicie el proceso sancionatorio por incumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado público.

**PARÁGRAFO.** El prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado presentará anualmente a la autoridad ambiental competente, un reporte discriminado, con indicación del estado de cumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado, de sus suscriptores y/o usuarios en cuyos predios o inmuebles se preste el servicio comercial, industrial, oficial y especial de conformidad con lo dispuesto reglamentación única del sector de vivienda o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. Este informe se presentará anualmente con corte a 31 de diciembre de cada año, dentro de los dos (2) meses siguientes a esta fecha.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible expedirá el formato para la presentación de la información requerida en el presente párrafo.”

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

### 1.6.10 Entrega oportuna de informes a las Autoridades Ambientales

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

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

### 1.6.11 Construcción de la matriz legal ambiental

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

#### PRINCIPALES ACCIONES POR EJECUTAR

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

## 1.7 Gestión de la Dirección de Operaciones

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

Tabla 7: Consumo de energía de la infraestructura año 2023

CONSUMO DE ENERGIA DE LA INFRAESTRUCTURA AÑO 2023			
NOMBRE	TOTAL, KVH	TOTAL, VALOR	VALOR APROX. KVH
PRODUCCION (POZOS)	3507982	\$ 2.545.961.055	\$ 726
TRATAMIENTOS (PTAP)	373611	\$ 265.744.960	\$ 711
DISTRIBUICION (EBAP)	6528223	\$ 5.309.080.791	\$ 813
RECOLECCION Y DISPOSICION FINAL (EBAR)	430164	\$ 3.502.444.620	\$ 813
TOTAL, VALORES FINAL	1479980	\$ 11.623.231.426	

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

- ✓ Modernización en el tanque de San Fernando del sistema de distribución a la salida del tanque, instalando un actuador eléctrico y un PLC, para realizar la apertura y cierre de manera automática o remota con un accionamiento desde el centro de control.
- ✓ En compañía del área de Acueducto, se realizó instalación de macromedidor en el pozo 22 Bolivariana en la línea de impulsión del pozo, esto con miras a generar un mayor control sobre el suministro y producción del pozo, así mismo constante monitoreo de la eficiencia y estado de este.

Ilustración 99



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 100



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 101



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 102



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 103



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

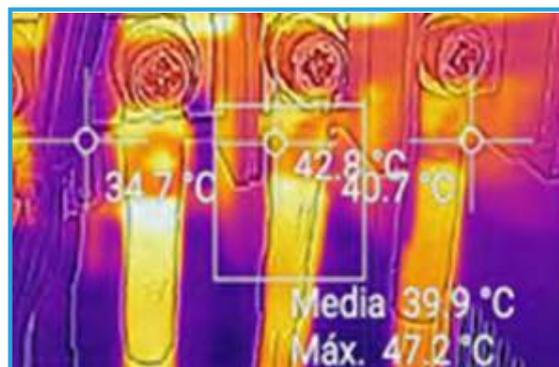
Ilustración 104: Plan de mantenimiento estaciones y plantas 2024

ESMARESP		PLAN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AÑO 2024											
Subestación	ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PLANTA EL PASO	1												
PLANTA EL PASO	2												
PLANTA EL PASO	3												
PLANTA EL PASO	4												
PLANTA EL PASO	5												
PLANTA EL PASO	6												
PLANTA EL PASO	7												
PLANTA EL PASO	8												
PLANTA EL PASO	9												
PLANTA EL PASO	10												
PLANTA EL PASO	11												
PLANTA EL PASO	12												
PLANTA EL PASO	13												
PLANTA EL PASO	14												
PLANTA EL PASO	15												
PLANTA EL PASO	16												
PLANTA EL PASO	17												
PLANTA EL PASO	18												
PLANTA EL PASO	19												
PLANTA EL PASO	20												
PLANTA EL PASO	21												
PLANTA EL PASO	22												
PLANTA EL PASO	23												
PLANTA EL PASO	24												
PLANTA EL PASO	25												
PLANTA EL PASO	26												
PLANTA EL PASO	27												
PLANTA EL PASO	28												
PLANTA EL PASO	29												
PLANTA EL PASO	30												
PLANTA EL PASO	31												
PLANTA EL PASO	32												
PLANTA EL PASO	33												
PLANTA EL PASO	34												
PLANTA EL PASO	35												
PLANTA EL PASO	36												
PLANTA EL PASO	37												
PLANTA EL PASO	38												
PLANTA EL PASO	39												
PLANTA EL PASO	40												
PLANTA EL PASO	41												
PLANTA EL PASO	42												
PLANTA EL PASO	43												
PLANTA EL PASO	44												
PLANTA EL PASO	45												
PLANTA EL PASO	46												
PLANTA EL PASO	47												
PLANTA EL PASO	48												
PLANTA EL PASO	49												
PLANTA EL PASO	50												
PLANTA EL PASO	51												
PLANTA EL PASO	52												
PLANTA EL PASO	53												
PLANTA EL PASO	54												
PLANTA EL PASO	55												
PLANTA EL PASO	56												
PLANTA EL PASO	57												
PLANTA EL PASO	58												
PLANTA EL PASO	59												
PLANTA EL PASO	60												
PLANTA EL PASO	61												
PLANTA EL PASO	62												
PLANTA EL PASO	63												
PLANTA EL PASO	64												
PLANTA EL PASO	65												
PLANTA EL PASO	66												
PLANTA EL PASO	67												
PLANTA EL PASO	68												
PLANTA EL PASO	69												
PLANTA EL PASO	70												
PLANTA EL PASO	71												
PLANTA EL PASO	72												
PLANTA EL PASO	73												
PLANTA EL PASO	74												
PLANTA EL PASO	75												
PLANTA EL PASO	76												
PLANTA EL PASO	77												
PLANTA EL PASO	78												
PLANTA EL PASO	79												
PLANTA EL PASO	80												
PLANTA EL PASO	81												
PLANTA EL PASO	82												
PLANTA EL PASO	83												
PLANTA EL PASO	84												
PLANTA EL PASO	85												
PLANTA EL PASO	86												
PLANTA EL PASO	87												
PLANTA EL PASO	88												
PLANTA EL PASO	89												
PLANTA EL PASO	90												
PLANTA EL PASO	91												
PLANTA EL PASO	92												
PLANTA EL PASO	93												
PLANTA EL PASO	94												
PLANTA EL PASO	95												
PLANTA EL PASO	96												
PLANTA EL PASO	97												
PLANTA EL PASO	98												
PLANTA EL PASO	99												
PLANTA EL PASO	100												

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 105



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.



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

*Ilustración 109*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

*Ilustración 110*



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 111



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 112



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 113



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 114



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 115



Fuente: Subgerencia  
de Acueducto  
y Alcantarillado.

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

Ilustración 116



Fuente: Subgerencia  
de Acueducto  
y Alcantarillado.

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

Ilustración 117



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Tabla 8: Mantenimiento Pozos

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

Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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

Ilustración 118



Fuente: Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

### Principales acciones por ejecutar

- Seguir con el plan de mantenimientos preventivos y predictivos ya elaborado, esto abarca toda la infraestructura (ebap, ebar, ptap y pozos). Toma de caudales, presión, niveles, análisis de vibración a los equipos de bombeo, tomas termográficas, tomas al sistema puesta a tierra.
- Iniciar con un recorrido por toda la infraestructura para el levantamiento de activos. (tercera semana de enero). Para la creación de fichas técnicas equipo por equipo, estación por estación.
- Implementación de los manuales de operación para los técnicos y operadores, manuales de todos los mantenimientos; preventivos, predictivos, correctivos y de operación de los equipos de bombeo.
- Con la nueva plataforma y software implementado por la contratista Arquitectsoft (2024) para el área de mantenimiento lograr ver la información de forma instantánea, generar OT con los conceptos del diccionario y eventos de fallas basado en la norma ISO 14224, llevar indicadores MTTR (eficacia) y MTBF (fiabilidad), indicadores de confiabilidad para la continuidad del servicio.
- Seguir con el mantenimiento de pozos para la recuperación de caudales 2024.
- Capacitar al personal con las nuevas técnicas y avances tecnológicos para así aplicarla al mantenimiento de los equipos y a la conservación de estos.
- Dotar con herramientas industriales electromecánica al personal para mayor desempeño y practicidad en la operación. Así mejoramos los tiempos de respuestas en cada intervención que se presente.

- Hacer estudio para implementar las energías limpias (SFV) a los sistemas de bombeo de menor capacidad.
- Implementar un sistema de filtros LC a todas las estaciones que hoy en día nos están produciendo armónicos, energía reactiva, inductiva capacitiva. Con esto vamos a lograr bajar el consumo energético, conservar la vida útil de los equipos y ahorraríamos un 20% en la facturación de la energía consumida.

## 1.8 Cobertura

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

Ilustración 119



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Tabla 9: Cobertura

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## 1.9 Micromedición

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

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

Ilustración 120

ACTIVIDADES DE MICROMEDICIÓN	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOT-23
Revisión de medidor	222	228	297	178	290	245	212	448	524	422	452	462	4183
Fugas en medidor	56	66	39	27	31	46	71	86	74	80	79	75	750
Reposición de medidor	33	59	96	212	318	439	360	338	554	390	24	23	3031
Cambio de válvula	1	6	1	1	3	2	1	23	7	172	4	12	429
Instalación de medidor	25	37	26	84	91	81	81	143	118	31	3	9	691
Instalación de caja	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
Resaca	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Apoyo Laboratorio	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	4	10
Calibración manual	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
Grava - DM	364	122	133	120	123	118	93	143	262	242	285	221	1952
Verificación de nuevos usuarios	235	187	0	0	218	314	187	163	549	290	98	0	1824
Instalación medidor (nuevos usuarios)	7	30	8	0	0	1	846	118	4	1	1	3	1041
Distribución (nuevos usuarios)	0	1	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	12
100%	311	396	436	421	1017	1211	1453	1078	1862	1617	864	411	13617

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

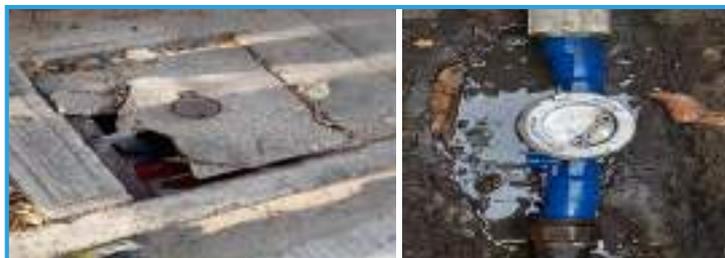
Podemos destacar actividades como las 4.183 revisiones de medidor, la corrección de 750 fugas en medidor, 429 cambio de válvulas entre otros.

### 1.9.1 actividades destacadas de micromedición 2023

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

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

Ilustración 121



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## Hospital Fernando Troconis

Ilustración 122



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## Coliseo Menor

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

Ilustración 123



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

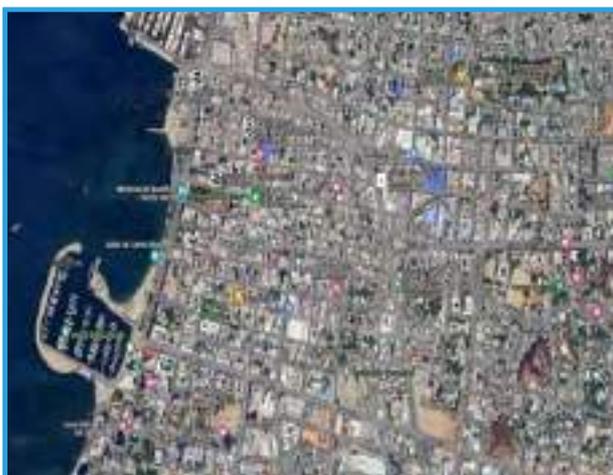
Ilustración 124



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## Reparación de Fugas

Ilustración 125



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 126



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

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

### Trabajos de reposición de macro medidores

Ilustración 127



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

Ilustración 128



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

Ilustración 129



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### Cronograma de instalación de medidores año 2023

Ilustración 130

PROYECCIÓN DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES POR MES Y ESTRATO 2023													
ESTRATO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
General	0	0	0	20	20	30	20	30	140	120	110	100	710
Especial	0	0	0	1	1	3	1	1	0	0	1	1	8
Infancia	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	1	8
Oficial	0	0	0	10	5	11	1	1	20	15	15	10	90
Residencial I	0	0	0	4	4	10	0	20	30	30	30	30	244
Residencial II	0	0	0	30	30	37	104	110	70	50	50	50	644
Residencial III	0	0	0	150	150	180	180	200	80	30	30	30	1.040
Residencial IV	0	0	0	70	30	70	71	70	70	200	200	200	980
Residencial V	0	0	0	10	20	10	30	0	10	10	10	10	100
Residencial VI	0	0	0	30	10	77	10	40	30	40	50	50	380
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>400</b>	<b>340</b>	<b>308</b>	<b>870</b>	<b>340</b>	<b>344</b>	<b>820</b>	<b>920</b>	<b>280</b>	<b>4.829</b>

SELECCIÓN DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES POR MES Y ESTRATO 2023													
ESTRATO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
General	20	14	21	20	26	18	66	60	188	21	31	18	500
Especial	0	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	10
Infancia	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	5
Oficial	0	0	1	1	8	11	1	1	0	0	1	0	32
Residencial I	4	0	2	4	4	10	0	40	40	20	21	0	161
Residencial II	10	17	10	40	60	0	104	100	130	104	118	80	1.000
Residencial III	27	41	60	120	167	166	260	310	172	180	117	60	2.070
Residencial IV	10	7	10	30	177	30	71	50	94	320	140	10	1.044
Residencial V	0	10	0	27	20	10	23	1	10	22	40	4	230
Residencial VI	266	0	10	0	1	77	166	112	188	10	20	10	1.120
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>382</b>	<b>170</b>	<b>291</b>	<b>317</b>	<b>391</b>	<b>1.030</b>	<b>840</b>	<b>802</b>	<b>770</b>	<b>711</b>	<b>192</b>	<b>7.129</b>

ESTRATO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>94</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>147</b>	<b>124</b>	<b>121</b>	<b>33</b>	<b>1.028</b>

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

### 1.9.2 Micromedición nominal

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

Tabla 10: Micromedición Nominal

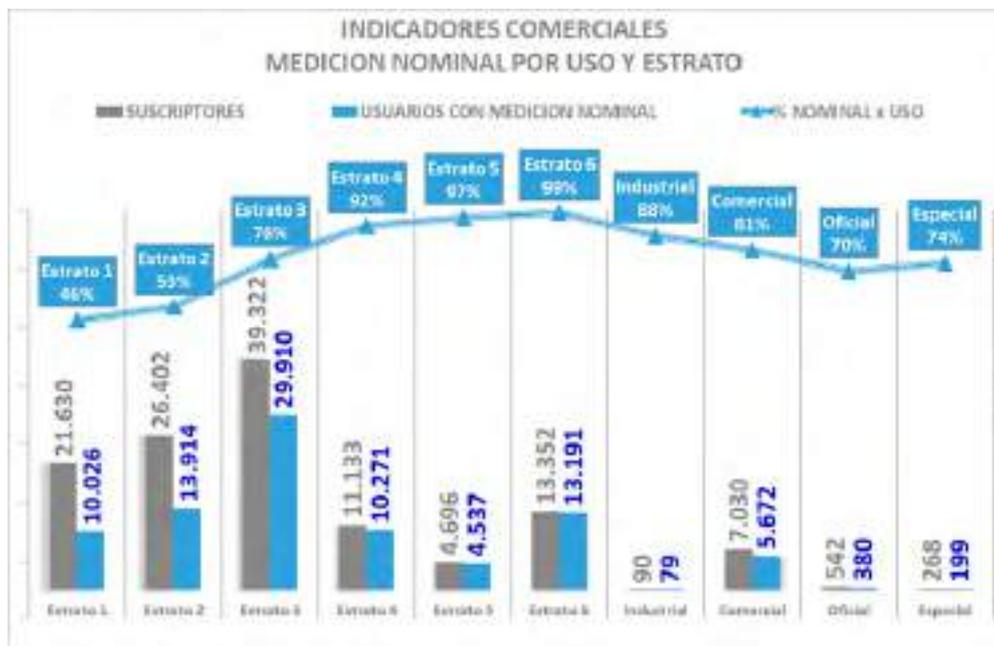
NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22 ene-23	Periodo Cial Ene-23 feb-23	Periodo Cial Feb-23 mar-23	Periodo Cial Mar-23 abr-23	Periodo Cial Abr-23 may-23	Periodo Cial May-23 jun-23	Periodo Cial Jun-23 jul-23	Periodo Cial Jul-23 ago-23	Periodo Cial Ago-23 sep-23	Periodo Cial Sep-23 oct-23	Periodo Cial Oct-23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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 1.9.3 Micromedición Nominal x Uso y Estrato

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

Ilustración 131



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

Ilustración 132



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

#### 1.9.4 Micromedición efectiva

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

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

Tabla 11: Micromedición efectiva

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 1.9.5 Micromedición Efectiva x Uso y Estrato

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

Ilustración 133



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 134



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## 1.9.6 Catastro de usuarios

### 1.9.6.1 Acciones y Actividades de Censo (Normalizaciones)

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

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

Ilustración 135

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 136

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## 1.10 PQR'S

Durante la vigencia 2023 se recibieron 12.905 PQR's, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

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

### Evolución de PQRS durante el 2023

Ilustración 137



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 138

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN													
MESES	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
VIRREJA	517	522	484	508	547	616	718	877	893	820	800	778	8062
ESCRITA	343	346	370	305	410	503	282	373	415	528	308	283	4172
CORREO ELECTRÓNICO	307	296	374	283	304	255	227	348	403	334	267	139	3677
TELÉFONICA	78	80	81	64	88	86	87	178	107	61	41	21	885
TOTAL	1240	1252	1268	1060	1154	1059	814	1204	1207	941	912	781	12496

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

### 1.10.1 Análisis de Call Center

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

Ilustración 139



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 1.10.2 Plan de Acción EPM – Atención al ciudadano

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

Ilustración 140



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

### 1.10.3 Gestión social- comunidades

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

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

Ilustración 141

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

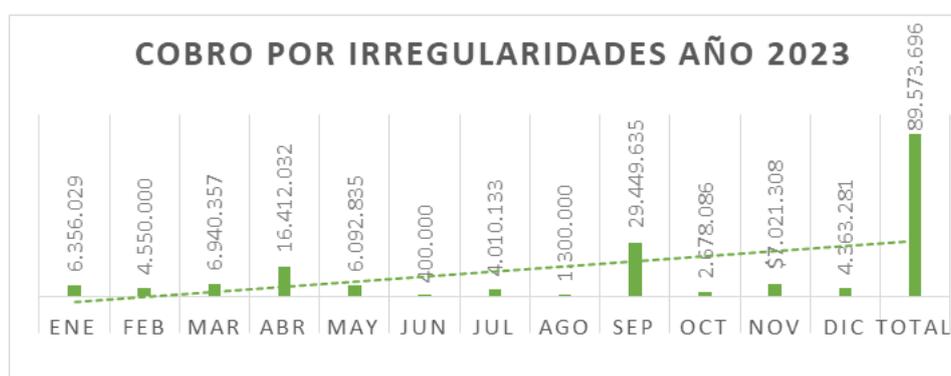
Dentro de las actividades realizadas por el área de Gestión Social se encuentran: Reuniones, Socializaciones, Gestiones y demás requerimientos de la comunidad.

#### 1.10.4 Irregularidades

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

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

Ilustración 142



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano



2.



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

La ESSMAR E.S.P. es una empresa industrial y comercial del distrito turístico, cultural e histórico de Santa Marta, de carácter oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Por lo tanto, debe velar por el buen desempeño financiero de la entidad que permita garantizar la sostenibilidad, para esto se hace indispensable implementar estrategias de control del gasto, mecanismos de recuperación de cartera, disminución del índice de pérdidas técnicas y/o comerciales, entre otras.

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

## 2.1 Estado financiero

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

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

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

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

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

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

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

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

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

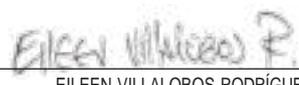
Los estados financieros presentados comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022, y los estados de resultados integrales, los estados de cambios en el patrimonio y los estados de flujo de efectivo, para los periodos contables terminados el 31 de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

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

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



HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS

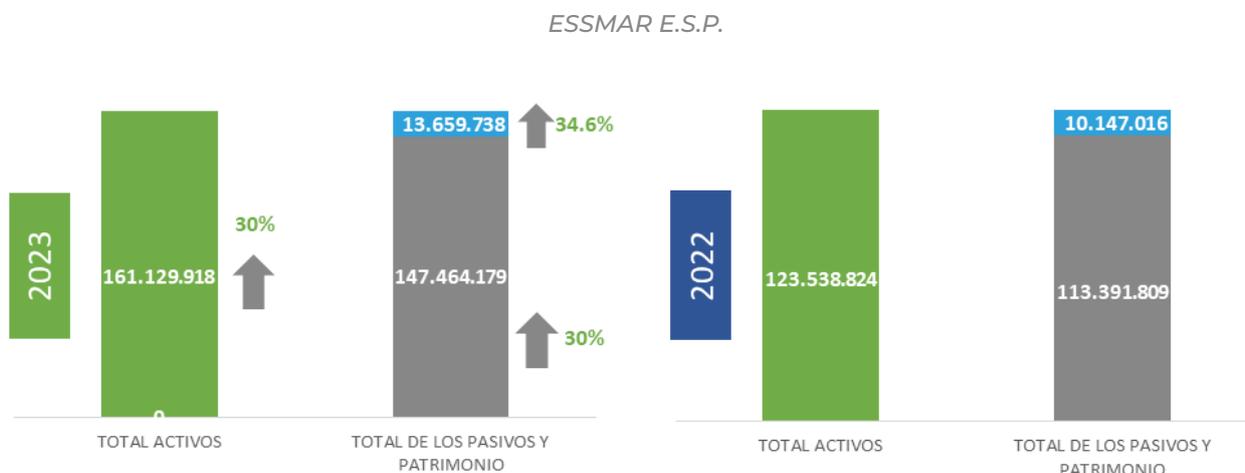


EILEEN VILLALOBOS RODRÍGUEZ



HERMEN DE LA ROSA BORJA

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



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA-ESSMAR E.S.P**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES COMPARATIVOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

(En miles pesos colombianos)

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

  
HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS

   
EILEEN VILLALOBOS RODRÍGUEZ      HERMEN DE LA ROSA BORJA

APODERADO DEL AGENTE ESPECIAL DE LA ESSMAR E.S.P.      CONTRALORÍA DELEGADA – PADEL AUDITORES S.A.S  
TP- 127136-T

CONTADOR PUBLICO  
TP-66822-T

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

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

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

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

## 2.2 Informe de cartera

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

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

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

Ilustración 143



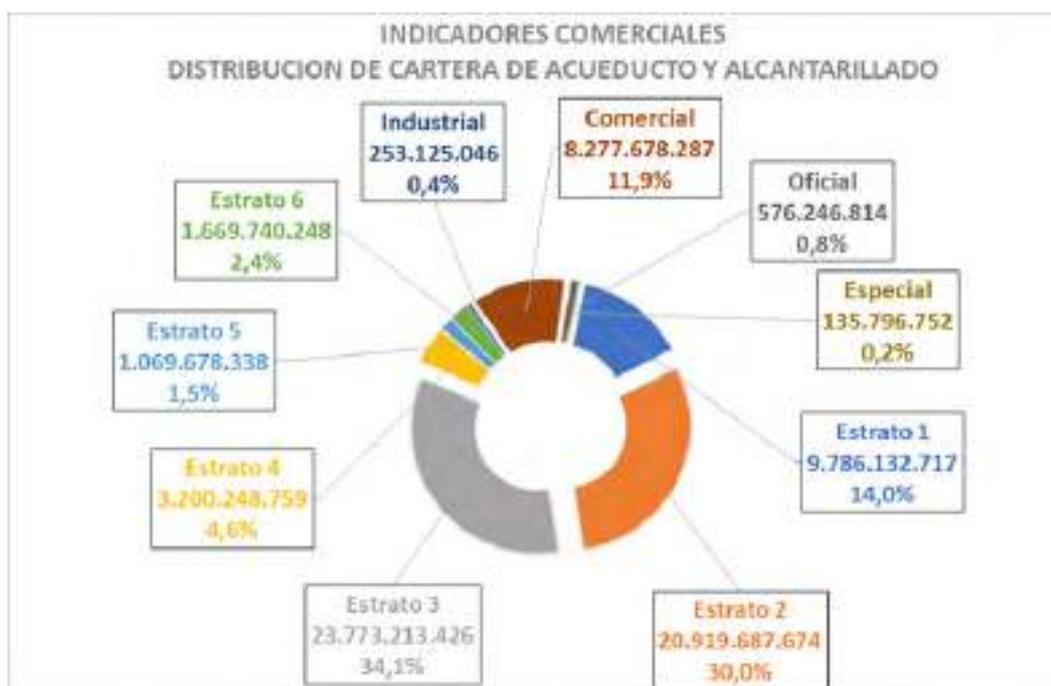
Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 2.2.1 Cartera Comercial por Uso y Estrato

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

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

Ilustración 144



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## 2.2.2 Cartera y morosos por edades

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

*Cartera por edades 2023*  
*Tabla 13*

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 145



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 146



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 2.2.4 Recaudo de cartera

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

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

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
RECAUDO CARTERA ACUEDUCTO	\$ 509	\$ 777	\$ 631	\$ 510	\$ 678	\$ 544	\$ 676	\$ 608	\$ 767	\$ 662	\$ 666	\$ 602
RECAUDO CARTERA ALCANTARILLADO	\$ 341	\$ 515	\$ 440	\$ 329	\$ 448	\$ 396	\$ 478	\$ 442	\$ 515	\$ 501	\$ 497	\$ 428
RECAUDO CARTERA INTERES MORA	\$ 18	\$ 24	\$ 20	\$ 19	\$ 25	\$ 18	\$ 23	\$ 23	\$ 25	\$ 31	\$ 25	\$ 19
RECAUDO CARTERA OTROS COBROS (DIFERIDOS)	\$ 31	\$ 47	\$ 36	\$ 32	\$ 36	\$ 36	\$ 55	\$ 52	\$ 44	\$ 40	\$ 53	\$ 47
RECAUDO CARTERA ACUEDUCTO	\$ 509	\$ 777	\$ 631	\$ 551	\$ 732	\$ 588	\$ 741	\$ 674	\$ 825	\$ 721	\$ 729	\$ 656
RECAUDO CARTERA ALCANTARILLADO	\$ 341	\$ 515	\$ 440	\$ 339	\$ 456	\$ 405	\$ 491	\$ 451	\$ 526	\$ 513	\$ 511	\$ 440
RECAUDO CARTERA x	\$ 899	\$ 1.362	\$ 1.127	\$ 890	\$ 1.188	\$ 994	\$ 1.232	\$ 1.125	\$ 1.351	\$ 1.235	\$ 1.240	\$ 1.096
%EFICIENCIA DE RECUPERACION DE CARTERA	1,9%	2,8%	2,2%	1,7%	2,2%	1,8%	2,1%	1,9%	2,1%	1,9%	1,8%	1,6%
INCREMENTO RECAUDO CARTERA	9,2%	13,7%	10,7%	8,1%	11,0%	9,0%	11,2%	9,8%	11,6%	10,2%	10,1%	8,7%
ROTACION DE CARTERA (Días)	373	382	387	396	406	414	424	435	445	456	468	491
USUARIOS CON PAGO TOTAL O PARCIAL DE CARTERA	10.697	10.935	11.107	9.793	11.450	10.298	11.510	11.039	12.211	12.161	12.358	11.521

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 147



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

Ilustración 148

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

#### 2.2.4.1 Cobro persuasivo

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

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

Ilustración 149

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

#### 2.2.4.2 Convenios de pagos

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

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

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

Ilustración 150

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 151

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 2.2.4.3 Brigadas comerciales

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

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

Ilustración 152

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 153



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

#### 2.2.4.4 Datáfono

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

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

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

Ilustración 154

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 155



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

#### 2.2.4.5 Suspensiones

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

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

Ilustración 156

SUSPENSIONES 2023		
MES	PREDIOS	RECAUDO
Enero	811	\$ 42.114.091
Febrero	1.170	\$ 59.641.417
Marzo	1.056	\$ 65.126.127
Abril	869	\$ 43.493.305
Mayo	1.121	\$ 75.783.446
Junio	1.070	\$ 78.808.908
Julio	728	\$ 41.877.984
Agosto	1.243	\$ 74.165.702
Septiembre	1.402	\$ 77.131.693
Octubre	1.544	\$ 77.794.725
Noviembre	1.362	\$ 64.146.417
Diciembre	1.039	\$ 39.546.353
<b>TOTAL</b>	<b>13.415</b>	<b>\$ 739.630.168</b>

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 2.2.4.6 Reinstalaciones

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

Ilustración 157

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 2.2.4.7 Capacitaciones seguimiento y control

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

Ilustración 158



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 2.2.4.8 Cobro coactivo

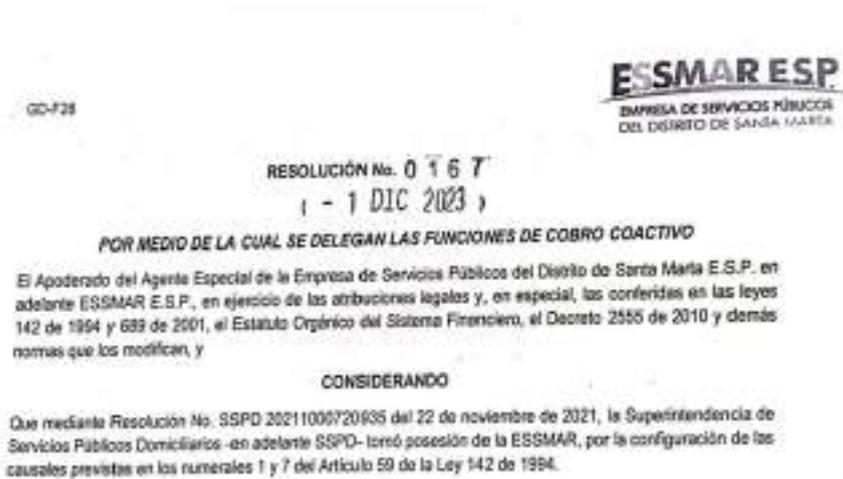
Se logró la adopción del manual, por medio del acto administrativo expedido por el Agente Especial, el cual se dio bajo la suscripción de la RESOLUCIÓN No. ES -2023-01-11, quedando así en firme, por lo que ya la empresa cuenta con una herramienta sumamente valiosa que nos permitirá recuperar por esta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

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

Creación de la cuenta de depósitos judiciales de Essmar.

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

Ilustración 159



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

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

Ilustración 160



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

#### 2.2.4.9 Gestión seguimiento a convenios

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

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

#### 2.2.4.10 Seguimiento a predios de los diferentes segmentos, predios oficiales

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

Ilustración 161

No. Predio	Código	Nombre	Monto	Observaciones
1	001	...	...	...
2	002	...	...	...
3	003	...	...	...
4	004	...	...	...
5	005	...	...	...
6	006	...	...	...
7	007	...	...	...
8	008	...	...	...
9	009	...	...	...
10	010	...	...	...
11	011	...	...	...
12	012	...	...	...
13	013	...	...	...
14	014	...	...	...
15	015	...	...	...
16	016	...	...	...
17	017	...	...	...
18	018	...	...	...
19	019	...	...	...
20	020	...	...	...
21	021	...	...	...
22	022	...	...	...
23	023	...	...	...
24	024	...	...	...
25	025	...	...	...
26	026	...	...	...
27	027	...	...	...
28	028	...	...	...
29	029	...	...	...
30	030	...	...	...

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## 2.3 Informe de recaudo

### 2.3.1 Facturación y recaudo corrientes

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

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

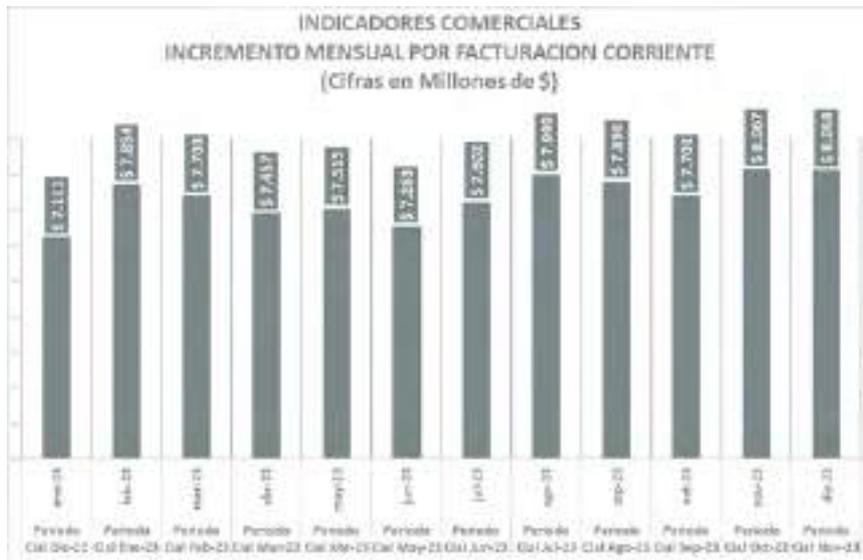
Tabla 15: facturación corriente (Cifras en millones de \$)

NOMBRE INDICADOR	Periodo Cial Dic-22	Periodo Cial Ene-23	Periodo Cial Feb-23	Periodo Cial Mar-23	Periodo Cial Abr-23	Periodo Cial May-23	Periodo Cial Jun-23	Periodo Cial Jul-23	Periodo Cial Ago-23	Periodo Cial Sep-23	Periodo Cial Oct-23	Periodo Cial Nov-23
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
FACTURACION CORRIENTE ACUEDUCTO (Cargo Fijo + Consumo)	\$ 3.878	\$ 4.303	\$ 4.226	\$ 4.055	\$ 4.074	\$ 3.905	\$ 4.063	\$ 4.297	\$ 4.235	\$ 4.047	\$ 4.302	\$ 4.473
FACTURACION CORRIENTE ALCANTARILLADO (Cargo Fijo + Vertimiento)	\$ 2.815	\$ 3.126	\$ 3.041	\$ 2.941	\$ 2.954	\$ 2.852	\$ 2.966	\$ 3.136	\$ 3.118	\$ 2.976	\$ 3.112	\$ 3.039
FACTURACION CORRIENTE TOTAL INTERES MORA	\$ 228	\$ 238	\$ 245	\$ 255	\$ 273	\$ 290	\$ 299	\$ 309	\$ 319	\$ 328	\$ 339	\$ 350
FACTURACION CORRIENTE TOTAL OTROS COBROS (DIFERIDOS)	\$ 189	\$ 186	\$ 191	\$ 206	\$ 215	\$ 217	\$ 274	\$ 257	\$ 227	\$ 349	\$ 314	\$ 196
FACTURACION CORRIENTE ACUEDUCTO (Incluido Otros cobros e interés Mora)	\$ 4.212	\$ 4.635	\$ 4.567	\$ 4.400	\$ 4.443	\$ 4.288	\$ 4.512	\$ 4.723	\$ 4.644	\$ 4.539	\$ 4.762	\$ 4.869
FACTURACION CORRIENTE ALCANTARILLADO (Incluido Otros Cobros e Interés Mora)	\$ 2.899	\$ 3.218	\$ 3.116	\$ 3.057	\$ 3.072	\$ 2.975	\$ 3.090	\$ 3.276	\$ 3.254	\$ 3.112	\$ 3.305	\$ 3.119
TOTAL FACTURACION CORRIENTE	\$ 7.111	\$ 7.854	\$ 7.703	\$ 7.457	\$ 7.515	\$ 7.263	\$ 7.602	\$ 7.999	\$ 7.898	\$ 7.701	\$ 8.067	\$ 8.058
META FACTURACION CORRIENTE	\$ 5.797	\$ 7.277	\$ 7.292	\$ 7.307	\$ 7.525	\$ 7.540	\$ 7.556	\$ 7.571	\$ 7.587	\$ 7.812	\$ 7.827	\$ 7.843
% CUMPLIMIENTO META FACTURACION CORRIENTE	12,7%	17,9%	15,6%	12,0%	99,9%	96,3%	100,6%	105,7%	104,1%	98,6%	103,1%	102,7%
META ACUMULADA FACTURACION CORRIENTE AÑO	68.792	7.277	14.569	21876	29.401	36.942	44.497	52.068	59.655	67.466	75.293	83.117
% CRECIMIENTO MENSUAL FACTURACION CORRIENTE	3,2%	9,5%	-2,0%	-3,3%	0,8%	-3,5%	4,5%	5,0%	-13%	-2,6%	4,5%	-0,1%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 162



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 163



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 164



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 165



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

### 2.3.2 Subsidios y contribuciones

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

Tabla 16

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

### 2.3.3 Suscriptores facturados

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

Tabla 17

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

Ilustración 166



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

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

Ilustración 167



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 168



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 169



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

Ilustración 170



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## 2.1.1. Facturación y recaudo Energía y Alumbrado Público

Tabla 18

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE	FACTURACIÓN ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	ene-22	\$3.926.048.421	\$3.259.976.852	83%	\$3.926.048.421	\$3.259.976.852	83%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	feb-22	\$3.583.314.371	\$3.393.778.084	95%	\$7.509.362.792	\$6.653.754.936	89%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	mar-22	\$3.573.597.082	\$3.833.888.471	89%	\$10.822.959.874	\$9.847.643.407	89%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	abr-22	\$4.321.507.124	\$3.278.065.410	76%	\$15.404.466.998	\$15.157.088.817	85%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	may-22	\$4.156.929.825	\$3.735.881.926	90%	\$19.561.396.823	\$18.861.590.743	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	jun-22	\$4.498.115.159	\$3.844.547.236	85%	\$24.059.537.982	\$20.706.879.979	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	jul-22	\$4.387.967.600	\$3.460.271.819	79%	\$28.447.505.582	\$24.166.409.188	85%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	ago-22	\$4.406.815.605	\$4.149.852.240	94%	\$32.854.311.187	\$28.316.261.408	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	sep-22	\$4.919.344.253	\$4.038.528.404	82%	\$37.766.253.440	\$32.354.789.812	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	oct-22	\$4.850.074.166	\$3.995.689.997	82%	\$42.616.327.606	\$36.350.479.809	85%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	nov-22	\$4.507.048.546	\$3.951.906.408	88%	\$47.123.376.152	\$40.302.386.217	86%
IMPUESTO ALUMBRADO PÚBLICO	dic-22	\$0	\$0	NR	\$42.616.327.606	\$36.350.479.809	85%
TOTALES		\$42.616.327.606	\$36.350.479.809	85,30%	\$42.616.327.606	\$36.350.479.809	85%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

## 2.1.2. Facturación y recaudo Aseo y Aprovechamiento

Tabla 19

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE	FACTURACIÓN ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	ene-22	\$ 872.146.029	\$ 872.146.029	100%	\$ 872.146.029	\$ 872.146.029	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	feb-22	\$ 873.965.302	\$ 873.965.302	100%	\$ 1.746.111.332	\$ 1.746.111.331	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	mar-22	\$ 798.269.142	\$ 798.269.142	100%	\$ 2.544.380.474	\$ 2.544.380.473	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	abr-22	\$ 901.468.277	\$ 901.468.277	100%	\$ 3.445.848.751	\$ 3.445.848.750	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	may-22	\$ 843.117.264	\$ 843.117.264	100%	\$ 4.288.966.015	\$ 4.288.966.014	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	jun-22	\$ 825.254.749	\$ 825.254.749	100%	\$ 5.114.220.764	\$ 5.114.220.763	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	jul-22	\$ 826.338.887	\$ 826.338.887	100%	\$ 5.940.559.651	\$ 5.940.559.650	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	ago-22	\$ 894.859.586	\$ 894.859.586	100%	\$ 6.835.419.237	\$ 6.835.419.236	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	sep-22	\$ 817.014.121	\$ 817.014.121	100%	\$ 7.652.433.357	\$ 7.652.433.357	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	oct-22	\$ 825.690.243	\$ 825.690.243	100%	\$ 8.478.123.600	\$ 8.478.123.600	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	nov-22	\$ 816.287.951	\$ 816.287.951	100%	\$ 9.294.411.551	\$ 9.294.411.551	100%
15% FACTURACIÓN ASEO - CONTRATO 007/83	dic-22	\$ 822.940.569	\$ 822.940.569	100%	\$ 10.117.352.120	\$ 10.117.352.120	100%
TOTALES		\$ 10.117.352.120	\$ 10.117.352.120	100%	\$ 10.117.352.120	\$ 10.117.352.120	100%

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Tabla 20

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

### 2.3.4 Recaudo de cartera

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

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

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

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

Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

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

Ilustración 171



Fuente: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano

## 2.4 Facturación y recaudo aseo y aprovechamiento

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

Tabla 22

SERVICIO	PERIODO	FACTURACIÓN CORRIENTE	RECAUDO CORRIENTE	EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE	FACTURACIÓN ACUMULADA	RECAUDO ACUMULADO	EFICIENCIA DE RECAUDO ACUMULADO
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	ene-23	\$ 832.005.436	\$ 832.005.436	100%	\$ 832.005.436	\$ 832.005.436	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	feb-23	\$ 894.776.972	\$ 894.776.972	100%	\$ 1.726.782.408	\$ 1.726.782.408	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	mar-23	\$ 903.681.953	\$ 903.681.953	100%	\$ 2.630.464.361	\$ 2.630.464.361	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	abr-23	\$ 905.095.724	\$ 905.095.724	100%	\$ 3.535.560.085	\$ 3.535.560.085	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	may-23	\$ 903.068.840	\$ 903.068.840	100%	\$ 4.438.628.925	\$ 4.438.628.925	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	jun-23	\$ 909.730.958	\$ 909.730.958	100%	\$ 5.348.359.883	\$ 5.348.359.883	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	jul-23	\$ 915.485.741	\$ 915.485.741	100%	\$ 6.263.845.624	\$ 6.263.845.624	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	ago-23	\$ 937.158.213	\$ 937.158.213	100%	\$ 7.201.003.837	\$ 7.201.003.837	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	sep-23	\$ 937.577.266	\$ 937.577.266	100%	\$ 8.138.581.103	\$ 8.138.581.103	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	oct-23	\$ 925.426.575	\$ 925.426.575	100%	\$ 9.064.007.678	\$ 9.064.007.678	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	nov-23	\$ 925.020.810	\$ 925.020.810	100%	\$ 9.989.028.488	\$ 9.989.028.488	100%
SUPERVISIÓN CONTRATO 007/93 - DISTRITO-ATESA	dic-23	\$ 927.609.703	\$ 927.609.703	100%	\$ 10.916.638.191	\$ 10.916.638.191	100%
TOTALES		\$ 10.916.638.191	\$ 10.916.638.191	100%	\$ 10.916.638.191	\$ 10.916.638.191	100%

Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

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

## 2.5 Informe de presupuesto

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

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

### 2.5.1 Presupuesto de Ingresos para la vigencia 2023

Tabla 23

PRESUPUESTO DE INGRESOS		Apropiación Inicial
1	TOTAL, INGRESOS	\$ 30.330
10	DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 0
11	INGRESOS CORRIENTES	\$ 30.046
1101	Impuestos Indirectos Alumbrado Público	\$ 41092
1102	Ingresos No Tributarios	\$ 88.954
12	RECURSOS DE CAPITAL	\$ 284
12.05	Rendimientos Financieros	\$ 256
12.09	Recuperación de cartera	\$ 28

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.2 Presupuesto de gastos para la vigencia 2023

Tabla 24

PRESUPUESTO DE GASTOS		Apropiación Inicial
CLASIFICADOR PRESUPUESTAL		
2	TOTAL, GASTOS	\$ 30.330
2.1	Gastos de Funcionamiento	\$ 40.523
2.2	Servicio de la Deuda Pública	\$ 2.27
2.3	Gastos de Inversión	\$ 23.445
2.4	Gastos de Operación Comercial	\$ 64.235

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

## 2.5.2 Presupuesto de gastos para la vigencia 2023

Tabla 25

Presupuesto de Ingresos	Apropiación Inicial	Adición	Apropiación Final
TOTAL, INGRESOS	\$ 30.330	\$ 38.398	\$ 68.728
Disponibilidad Inicial	\$ 0	\$ 24.839	\$ 24.839
Ingresos Corrientes	\$ 30.046	\$ 0	\$ 30.046
Recursos de Capital	\$ 284	\$ 3.559	\$ 3.843

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 26

Presupuesto de Gastos	Apropiación Inicial 2023	Adición	Apropiación Final
TOTAL, GASTOS	\$ 30.330	\$ 38.398	\$ 68.728
Funcionamiento	\$ 40.524	\$ 1801	\$ 42.325
Deuda Pública	\$ 2.27	\$ 1927	\$ 4.054
Inversión	\$ 23.445	\$ 2.585	\$ 36.030
Comercial	\$ 64.235	\$ 56	\$ 64.751
Cuentas por pagar vigencia anterior	\$ 0	\$ 21000	\$ 21000
Disponibilidad Final	\$ 0	\$ 569	\$ 569

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

## 2.5.3 Análisis de la ejecución del presupuesto

### 2.5.3.1 Presupuesto de ingresos

Ilustración 172



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

Tabla 27

EJECUCIÓN DE INGRESOS MENSUAL			
Período	Disponibilidad Inicial	Ingresos Corrientes	Recursos de Capital
Enero	\$ 24.839	\$ 5.800	\$ 6.63
Febrero	\$ 0	\$ 6.382	\$ 2.967
Marzo	\$ 0	\$ 10.257	\$ 8
Abril	\$ 0	\$ 6.672	\$ 930
Mayo	\$ 0	\$ 9.052	\$ 16
Junio	\$ 0	\$ 5.65	\$ 3.482
Julio	\$ 0	\$ 14.778	\$ 1067
Agosto	\$ 0	\$ 12.099	\$ 124
Septiembre	\$ 0	\$ 20.879	\$ 271
Octubre	\$ 0	\$ 6.920	\$ 214
Noviembre	\$ 0	\$ 5.33	\$ 593
Diciembre	\$ 0	\$ 7.420	\$ 108

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.3.2 Ingresos Corrientes

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

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

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

Ilustración 173

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

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

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

Tabla 28

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

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

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

Tabla 29

Recursos de Capital			
Descripción	Apropiación Final	Ejecución	% Ejecución
Rendimientos financieros	\$ 284	\$ 2.518	887%
Recuperación de Cartera	\$ 3.559	\$ 3.041	96%
Otros recursos de capital	\$ 2.403	\$ 2.403	100%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.3.3 Presupuesto de gastos

#### 2.5.3.3.1 Ejecución presupuestal por unidad de financiación

Ilustración 174

Presupuesto de Gastos	Apropiación Inicial 2023	Acueducto	Alcantarillado	Alumbrado	Central	Valor Total
Descripción	\$ 130.330	\$ 46.372	\$ 31.679	\$ 36.923	\$ 9.939	\$ 126.913
Funcionamiento	\$ 40.524	\$ 17.633	\$ 18.549	\$ 3.284	\$ 9.517	\$ 48.983
Deuda Pública	\$ 2.127	\$ 1.936	\$ 850	\$ 109	\$ 393	\$ 3.288
Inversión	\$ 23.445	\$ 1.571	\$ 1.166	\$ 4.345	\$ 0	\$ 7.081
Comercial	\$ 64.235	\$ 25.233	\$ 13.114	\$ 29.186	\$ 29	\$ 67.561

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

Ilustración 175



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 30

Gastos	Apropiación Final	Ejecución	% Ejecución
Funcionamiento	\$ 52.111	\$ 48.983	94%
Deuda Pública	\$ 4.69	\$ 3.288	79%
Inversión	\$ 23.722	\$ 7.081	30%
Comercial	\$ 69.570	\$ 67.561	97%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.3.3.2 Gastos de Funcionamiento:

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

### 2.5.3.3.3 Gastos de Personal:

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

Tabla 31

Gastos de Personal	
Enero	\$ 3.86
Febrero	\$ 167
Marzo	\$ 1928
Abril	\$ 1731
Mayo	\$ 1725
Junio	\$ 3.29
Julio	\$ 2.363
Agosto	\$ 2.244
Septiembre	\$ 2.345
Octubre	\$ 2.091
Noviembre	\$ 2.026
Diciembre	\$ 3.551

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

#### 2.5.3.3.4 Adquisición de Bienes y Servicios

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

Tabla 32

Gastos de Funcionamiento (Adquisición de bienes y servicios)	
Enero	\$ 2.060
Febrero	\$ 41
Marzo	\$ 4.602
Abril	\$ 702
Mayo	\$ 630
Junio	\$ 55
Julio	\$ 67
Agosto	\$ 322
Septiembre	\$ 106
Octubre	\$ 88
Noviembre	\$ 307
Diciembre	654

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

#### 2.5.3.3.5 Transferencias Corrientes

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

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

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

#### 2.5.3.3.7 Servicio de la deuda pública interna

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

Tabla 33

Pagos de intereses a mutuos adquiridos con el Fondo Empresarial de la SSPD				
Período	20	21	27	24
Enero	\$ 27	\$ 19	\$ 9	\$ 0
Febrero	\$ 30	\$ 19	\$ 10	\$ 0
Marzo	\$ 28	\$ 13	\$ 10	\$ 0
Abril	\$ 28	\$ 11	\$ 10	\$ 0
Mayo	\$ 28	\$ 12	\$ 10	\$ 0
Junio	\$ 25	\$ 98	\$ 10	\$ 0
Julio	\$ 24	\$ 96	\$ 8	\$ 62
Agosto	\$ 24	\$ 97	\$ 8	\$ 32
Septiembre	\$ 23	\$ 93	\$ 7	\$ 22
Octubre	\$ 22	\$ 89	\$ 7	\$ 22
Noviembre	\$ 21	\$ 84	\$ 752	\$ 20
Diciembre	\$ 20	\$ 79	\$ 7	\$ 19

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.3.3.8 Gastos de Inversión

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

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

Tabla 34

Descripción de Inversión	Total
Adición al contrato de Construcción Colector Tamacá	\$ 779
Adición al contrato de Interventoría de Construcción del Colector Tamacá	\$ 188
Construcción y Reposición de redes del Sistema de Alcantarillado	\$ 276
Instalación del Alumbrado Navideño	\$ 2.350
Desarrollo de obras eléctricas del alumbrado Carrera 5 Calle 22 y Av del Ferrocarril	\$ 89
Obras eléctricas del alumbrado público del proyecto Calle 30 tramos B y 4	\$ 109
Adquisición de bombas dosificadoras para el sistema de dosificación de hipoclorito de sodio	\$ 25
Adquisición de bombas sumergibles tipo lapicero	\$ 276
Adquisición de bombas para Ebar Norte	\$ 971
Adquisición de Equipos de Topografía de alta precisión.	\$ 98
Adquisición de luminarias solares tipo All in one.	\$ 67
Montaje y puesta en servicios de equipos de dosificación de cloro de Ptap Mamatoco	\$ 36
Rehabilitación de floculación de la Ptap Mamatoco	\$ 88
<b>Total Inversiones</b>	<b>\$ 7.081</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.3.3.9 Gastos de Operación Comercial

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

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

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

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

Tabla 35

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

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

Tabla 36

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

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 37

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

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Tabla 38

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

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.3.3.10 Resultado presupuestal

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

Ilustración 176

Resultado Presupuestal	A cueducto y Alcantarillado	Alumbrado	Central
Recaudos	\$ 93.622	\$ 56.159	\$ 14.029
Compromisos vigencia actual	\$ 80.052	\$ 36.923	\$ 9.939
Cuentas por Pagar vigencia anterior	\$ 11.743	\$ 5.142	\$ 437
Impuestos	\$ 688	\$ 135	\$ 41
<b>Superavit</b>	<b>\$ 1.139</b>	<b>\$ 13.959</b>	<b>\$ 3.613</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.4 Detalle pago de nómina diciembre 2023

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

Ilustración 39

DETALLE PAGO NOMINA DICIEMBRE	
UNIDAD DE GASTO	VALOR
Acueducto y Alcantarillado	857
Central	312
Alumbrado	44
<b>TOTAL</b>	<b>1.213</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Ilustración 177



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

### 2.5.4.1. Detalle pago seguridad social diciembre 2023

Tabla 40

DETALLE PAGO SEGURIDAD SOCIAL DICIEMBRE	
UNIDAD DE GASTO	VALOR
Acueducto y Alcantarillado	276
Central	113
Alumbrado	15
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

Tabla 41

DETALLE DE EMPLEADOS	
UNIDAD DE GASTO	NÚMERO
Acueducto y Alcantarillado	393
Central	99
Alumbrado	14
<b>TOTAL</b>	<b>506</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

Tabla 42

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

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

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

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

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



# 3.

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



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

## 3.1 Residuos sólidos aprovechables

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

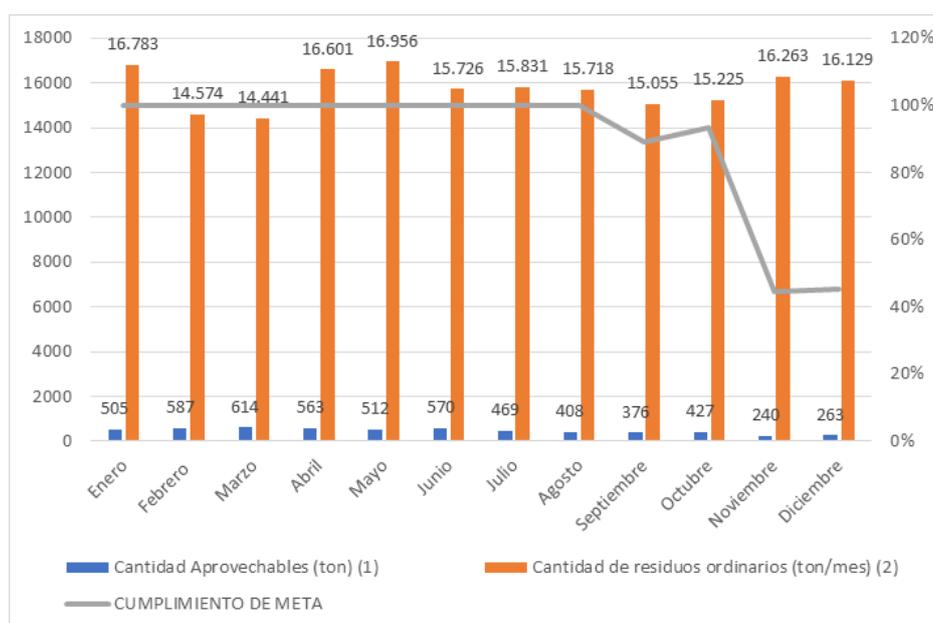
Tabla 43

Cantidad de Residuos sólidos en el Distrito de Santa Marta - 2023					
Mes	Cantidad Aprovechables (ton) (1)	Cantidad de residuos ordinarios (ton/mes) (2)	INDICADOR EJECUTADO ((1)/(2))(%)	INDICADOR PROYECTADO (%)	CUMPLIMIENTO DE META
Enero	505	16.783	3,01%	0,30%	100%
Febrero	587	14.574	4,03%	0,70%	100%
Marzo	614	14.441	4,25%	1,00%	100%
Abril	563	16.601	3,39%	1,37%	100%
Mayo	512	16.956	3,02%	1,60%	100%
Junio	570	15.726	3,62%	1,90%	100%
Julio	469	15.831	2,96%	2,20%	100%
Agosto	408	15.718	2,60%	2,50%	100%
Septiembre	376	15.055	2,50%	2,80%	89%
Octubre	427	15.225	2,80%	3,00%	93%
Noviembre	240	16.263	1,48%	3,30%	45%
Diciembre	263	16.129	1,63%	3,60%	45%
<b>TOTAL</b>	<b>5.534</b>	<b>189.302</b>	<b>2,92%</b>	<b>3,60%</b>	<b>81%</b>

Cantidad de Residuos Aprovechables año 2023 – Reporte plataforma SUI

Fuente: Subgerencia de otros servicios

Ilustración 178



Fuente: Subgerencia de otros servicios

## 3.2 Educación ambiental

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

Ilustración 179



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

Ilustración 180



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

Ilustración 181



Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

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

Ilustración 182



Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

Ilustración 183



Fuente: Subgerencia de otros servicios

Ilustración 184



Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

Ilustración 185



Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

Gracias a nuestros aliados @aseotecnicodelasabana @policiaemag @ejercitonacional @marina-santamarta @fundacion\_nuevoesfuerzo Club de Leones, @salvaturio.

Ilustración 186



Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

Ilustración 187



Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

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

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

Ilustración 188



Fuente: Subgerencia de otros servicios

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

Ilustración 189



Fuente: Subgerencia de otros servicios



4.

## Cumplir con la regulación de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes



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

## 4.1 Estado del Sistema de Control Interno

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

Cabe destacar que las actividades de cada componente se desarrollan según el cronograma del plan anual de auditorías de la vigencia 2023 el cual se ejecutó y cumplió en un 100% y que la evaluación independiente del estado del sistema de control interno quedo con un nivel de cumplimiento del 95% aumentando en 1% el nivel de cumplimiento con relación al semestre anterior y un 3% el nivel de cumplimiento con relación al segundo semestre de la vigencia anterior.

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

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

El equipo directivo y todos los servidores de la ESSMAR ESP, desarrolla constantemente su compromiso frente a la evaluación del riesgo manteniendo su nivel de cumplimiento en el 100%, lo que quiere decir que los objetivos fueron definidos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos estratégicos, operativos, legales y presupuestales, de Información Financiera y no Financiera, la realización de la debida Identificación y análisis de los riesgos, teniendo en cuenta los factores internos y externos, implicando a los niveles apropiados de la dirección, determinando cómo responder a los riesgos y la importancia de los mismos. Así mismos de dio cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción, Identificación y análisis de cambios significativos.

**3. Actividades de control:** Se tiene un nivel de cumplimiento del 92% manteniendo el mismo porcentaje de cumplimiento que el semestre anterior, sin embargo, se cuenta con un efectivo diseño y desarrollo de controles con la evaluación de riesgos, es efectivo el despliegue de las políticas y procedimientos, cumpliendo con los diseños y controles frente a la gestión del riesgo, verificación de que los responsables cumplan con los controles diseñados y se evalúa la adecuación de los controles a las especificidades de cada proceso a través de los mapas de riesgo de la entidad, Se realizaron actividades de verificación a cumplimiento oportuno de los informes y otros requerimientos de los organismos de control y se adoptan las medidas correspondientes, se cuenta con un efectivo diseño y desarrollo de actividades de control, segregando las funciones, Se realizaron los Seguimiento a los tiempos de reportes de los contratos que se publican en la plataforma del SECOP II en cumplimiento al Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.1.7.1 y el aplicativo SIA OBSERVA cumplimiento de la Circular 001 de 2022 - Contraloría Distrital, en los cuales se observa el compromiso al cumplimiento en los reportes por parte del área encargada, Seguimiento a la respuesta en los tiempos y precisión de información solicitada por los entes de control y el seguimiento a los avances a planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría Distrital de Santa Marta y la Contraloría General de la Republica -CGR.

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

**4. Información y Comunicación:** Se encuentra presente y funcionando, quedando en un 89% de cumplimiento, se cuenta con un sistema de información para capturar y procesar datos y transformarlos en información para alcanzar los requerimientos de información definidos, aun así, hay que hacerle frente al diseño y adopción de la política seguridad de la información y diseño de procesos o procedimientos para evaluar la efectividad de los canales de comunicación.

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

**5. Actividades de Monitoreo:** Se encuentra presente y funciona correctamente, manteniendo su nivel de cumplimiento en el 100%. Cumpliendo efectivamente con las Evaluaciones continuas y/o separadas, (autoevaluación, auditorías) para determinar si los componentes del Sistema de Control Interno están presentes y funcionando. y Evaluación y comunicación de deficiencias oportunamente (Evalúa los resultados, Comunica las deficiencias y Monitorea las medidas correctivas).

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4.3 Plan de emergencia y contingencia

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

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

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



Esta metodología fue aplicada y reportada en el Sistema único de información - SUI en el año inmediatamente anterior, en este se reportó la información correspondiente a la vigencia 2022, para el cual se obtuvo de acuerdo con los niveles de riesgos establecidos por la normativa vigente y lo publicado por la SSPD un resultado de 82.90, lo cual nos clasifica en un Riesgo Medio Bajo tal como se observa en la siguiente ilustración:

Ilustración 191

Actividad	Nivel de Riesgo	Puntaje
Actividad 1	Alto	10.00
Actividad 2	Medio	15.00
Actividad 3	Bajo	20.00
Actividad 4	Muy Bajo	25.00
Actividad 5	Alto	10.00
Actividad 6	Medio	15.00
Actividad 7	Bajo	20.00
Actividad 8	Muy Bajo	25.00
Actividad 9	Alto	10.00
Actividad 10	Medio	15.00
Actividad 11	Bajo	20.00
Actividad 12	Muy Bajo	25.00
Actividad 13	Alto	10.00
Actividad 14	Medio	15.00
Actividad 15	Bajo	20.00
Actividad 16	Muy Bajo	25.00
Actividad 17	Alto	10.00
Actividad 18	Medio	15.00
Actividad 19	Bajo	20.00
Actividad 20	Muy Bajo	25.00
<b>Total</b>		<b>82.90</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

## 4.5 Tarifas

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

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

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

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

Tabla 44

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

Ilustración 192

ESMAR ESP Empresa de Servicios Públicos								
TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO								
De conformidad con lo establecido en el Título II, Parte II, artículo 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, la ESMAR E.S.P. informa las tarifas que regirán a partir del 1 de febrero siguiente de acuerdo a la tabla por la norma en revisión:								
SERVIDO	ESTRATO / LDC	TARIFAS Fijos (APORTE) (%)	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO			
			CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (l x \$) (M3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUPLENIRIO (Mayor a 3m3)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (l x \$) (M3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUPLENIRIO (Mayor a 3m3)
	Estrato 1	7%	\$2.221,38	\$74,10	\$1.446,09	\$1.715,20	\$194,11	\$1.909,30
	Estrato 2	4%	\$4.842,05	\$1.848,18	\$2.486,88	\$3.388,80	\$1.188,31	\$4.577,10
	Estrato 3	15%	\$6.291,20	\$2.070,04	\$2.446,88	\$4.871,25	\$1.981,31	\$6.852,56
	Estrato 4	2%	\$7.494,43	\$2.460,09	\$2.446,88	\$5.784,30	\$1.981,31	\$7.765,60
	Estrato 5	5%	\$11.206,44	\$4.630,48	\$1.870,48	\$8.595,98	\$2.990,51	\$11.586,49
	Estrato 6	6%	\$11.847,07	\$2.925,18	\$1.910,18	\$9.308,04	\$3.188,81	\$12.496,85
	Oficial	0	\$7.464,43	\$7.464,43	\$1.446,88	\$5.738,55	\$1.981,31	\$7.719,86
	Comercial	30%	\$11.206,44	\$4.630,48	\$1.870,48	\$8.595,98	\$2.990,51	\$11.586,49
	Industrial	38%	\$8.625,25	\$1.181,08	\$1.381,08	\$7.448,85	\$2.574,48	\$10.023,33

1. Los rangos de consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado se fijan con base en la Resolución CRA 150 de 2016.

2. IPC: 3,77% acumulado de Agosto de 2022 a Diciembre de 2022. Variable de título información real ESMAR E.S.P. vigente fiscal 2023.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

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

Tabla 45

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

Ilustración 193

TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ACANTARILLADO							
De conformidad con la autorización en el Título 6, Parte 8, del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, la ECOMAR S.A.S. informa las tarifas que rigen a partir de los 13 haberes siguientes de acuerdo a lo fijado por la norma mencionada.							
SERVICIO		ACUEDUCTO			ACANTARILLADO		
ESTRATO / USO	SUBSIDIO Y APORTES (N)	CARGO FJO	COSTOS OPERATIVOS UNITARIOS (U a 16 UH)	COSTOS COMPLEMENTARIOS Y SUJECIONADO (2022 a 2023)	CARGO FJO	COSTOS OPERATIVOS UNITARIOS (U a 16 UH)	COSTOS COMPLEMENTARIOS Y SUJECIONADO (2023 a 2024)
Residencial	10%	12.396,17	8.098,88	13.316,87	11.726,85	143,00	12.164,76
Industria	40%	26.096,81	11.379,50	14.201,87	14.227,70	12.226,14	12.094,20
Comercio	40%	26.512,15	12.176,87	14.201,87	15.043,68	11.127,07	12.014,58
Oficina	0%	17.004,30	14.216,87	14.216,87	15.320,30	12.045,00	12.045,00
Comercio	80%	215.493,83	14.257,51	14.257,51	18.494,15	13.461,10	13.461,10
Industria	80%	117.238,16	14.000,87	14.000,87	15.487,10	13.180,88	13.180,88
Oficina	0	17.004,30	14.216,87	14.216,87	15.429,10	12.045,00	12.045,00
Comercio	10%	12.396,17	11.707,51	11.707,51	14.000,15	14.000,15	14.000,15
Industrial	80%	22.000,10	12.200,17	12.200,17	17.200,15	12.200,15	12.200,15

1. con rango de consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado se fijan con base en la Resolución CRA 758 de 2016.

U. UH: U. UH acumulada de Diciembre de 2022 a Febrero de 2023. Para datos de ciclo anterior ver el Informe CRA 943 de 2021.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabla 46

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

Ilustración 194

TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO							
De conformidad con lo establecido en el Título II, Parte II, del Libro I de la Resolución CRA 945 de 2023, la ESSMAR E.S.P. informa las tarifas que regirán a partir de las 15 habilitaciones siguientes de acuerdo a la Reta por la norma en mención.							
SERVICIO		ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
ESTRATO / USO	SUSCENSO Y APORTA (%)	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 10 m <sup>3</sup> )	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUPLENIDO (Mayor a 10 m <sup>3</sup> )	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (0 a 10 m <sup>3</sup> )	CONSUMO COMPLEMENTARIO Y SUPLENIDO (Mayor a 10 m <sup>3</sup> )
Estrato 1	-70%	\$2.381,77	\$798,51	\$2.881,49	\$1.851,28	\$452,37	\$2.106,99
Estrato 2	-40%	\$4.763,53	\$1.597,02	\$2.661,69	\$1.674,36	\$2.264,12	\$2.106,99
Estrato 3	-15%	\$6.756,67	\$2.182,44	\$2.661,69	\$2.391,67	\$1.790,94	\$2.106,99
Estrato 4	0%	\$7.972,55	\$2.661,69	\$2.661,69	\$4.124,26	\$2.106,99	\$2.106,99
Estrato 5	50%	\$11.958,81	\$3.892,54	\$3.892,54	\$6.184,39	\$3.160,49	\$3.160,49
Estrato 6	60%	\$12.794,36	\$4.156,70	\$4.156,70	\$6.798,82	\$3.371,18	\$3.371,18
Oficial	0	\$7.972,55	\$2.661,69	\$2.661,69	\$4.124,26	\$2.106,99	\$2.106,99
Comercial	50%	\$11.958,81	\$3.892,54	\$3.892,54	\$6.184,39	\$3.160,49	\$3.160,49
Industrial	50%	\$11.958,81	\$3.892,54	\$3.892,54	\$6.184,39	\$3.160,49	\$3.160,49

1. Las tarifas de consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado se fijan con base en la Resolución CRA 750 de 2020.

2. Actualización por Costos Particulares (Energía y Químicos), Impuestos y Tasa Ambiental.

3. Actualización por IPC 3,11% acumulada de febrero de 2023 a julio de 2023.

4. Tarifas de cálculo información real ESSMAR E.S.P. vigencia fiscal 2023.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Durante esta vigencia las actualizaciones tarifarias permitieron ajustar el cargo fijo del servicio de acueducto desde el ultimo ajuste de 2022 por un valor de \$7.138,17 a cerrar en 2023 por un valor de \$7.972,55 una variación del 11,69% y el cargo por consumo del servicio de acueducto en el último ajuste del 2022 por un valor de \$2.446,99 a cerrar en 2023 por un valor de \$2.661,69, lo cual corresponde a una variación del 12,82%.

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

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

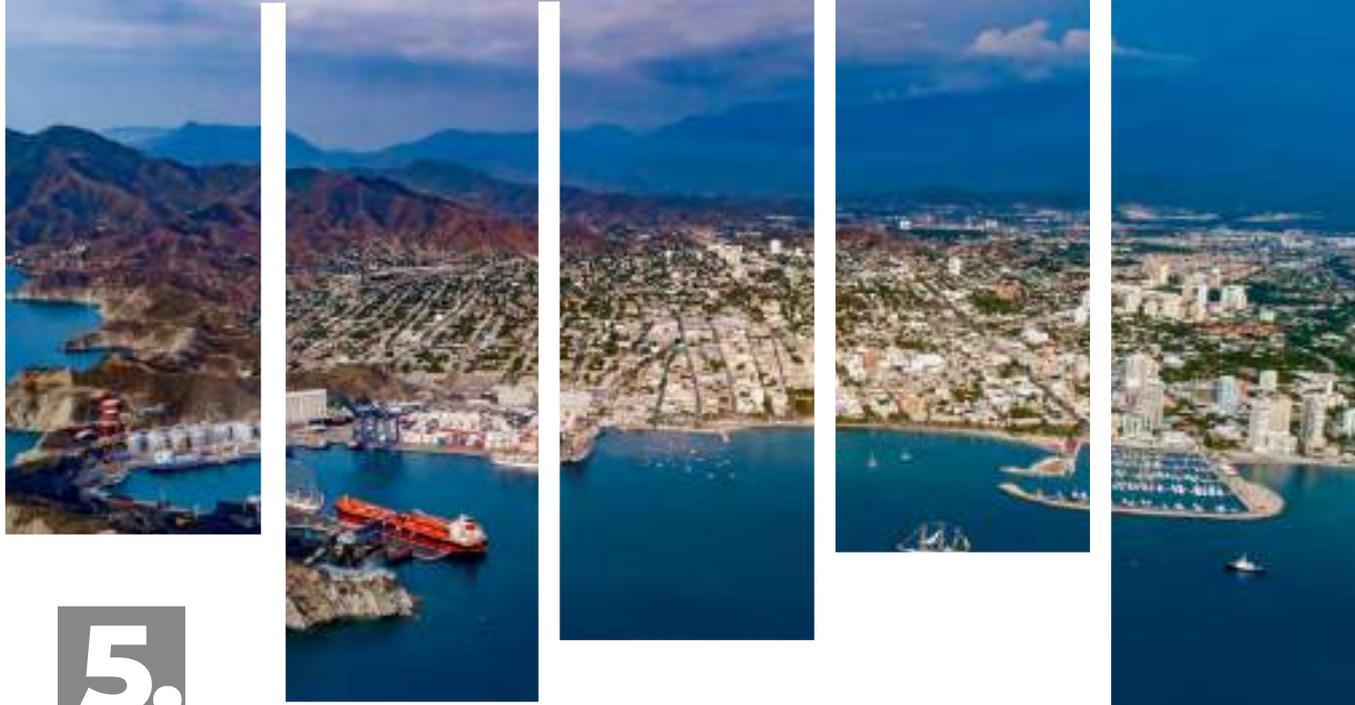
De la misma manera para la gestión tarifaria durante esta vigencia se logró realizar las gestiones con el propósito de solicitar una modificación tarifaria, se realizó teniendo en cuenta los hechos históricos que se han presentado de acuerdo con los estados de situación financiera y estados de situación económica y social de la empresa por los años de vigencia de la tarifa y proyección de tres años más, conforme a las disposiciones contenidas en la Resolución CRA 688 de 2014, Resolución CRA 864 de 2018 todas compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021 .

De esta manera, la información real histórica corresponde a los años 2020, 2021 y 2022, periodos para los cuales se tomaron como insumos los balances financieros debidamente firmados y reportados a la Superservicios en el sistema único de información – SUI, y la información proyectada se elabora para los años 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029 y 2030.

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

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

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



# 5.

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



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

## 5.1 Informe plan de acción

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

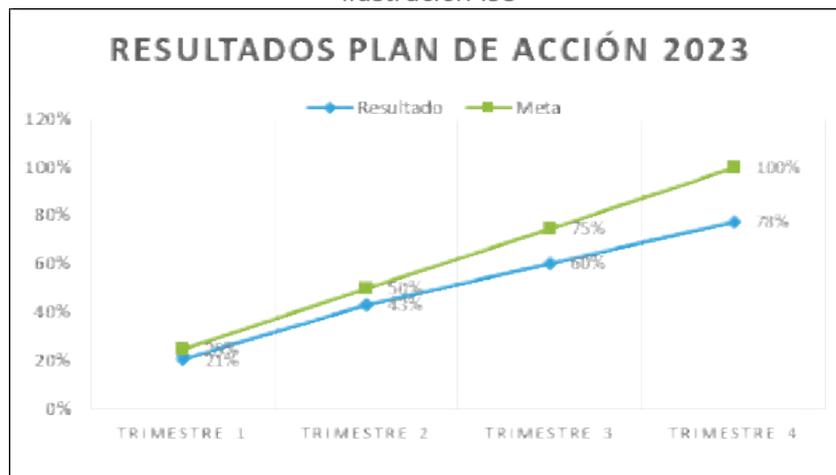
Tabla 47

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

Ilustración 195

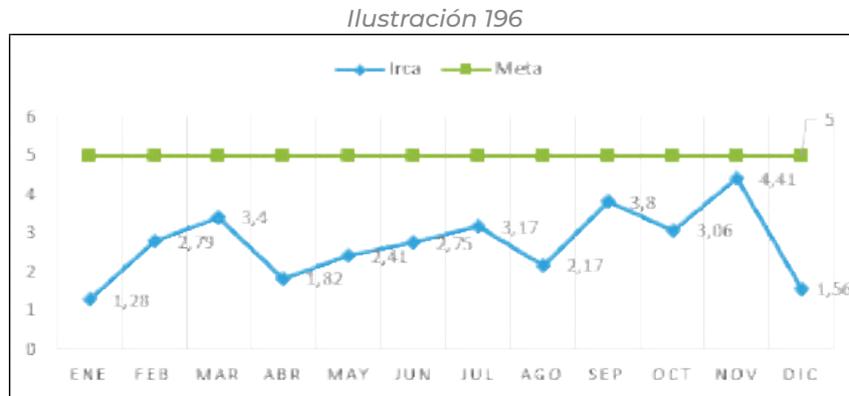


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

### Acueducto:

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

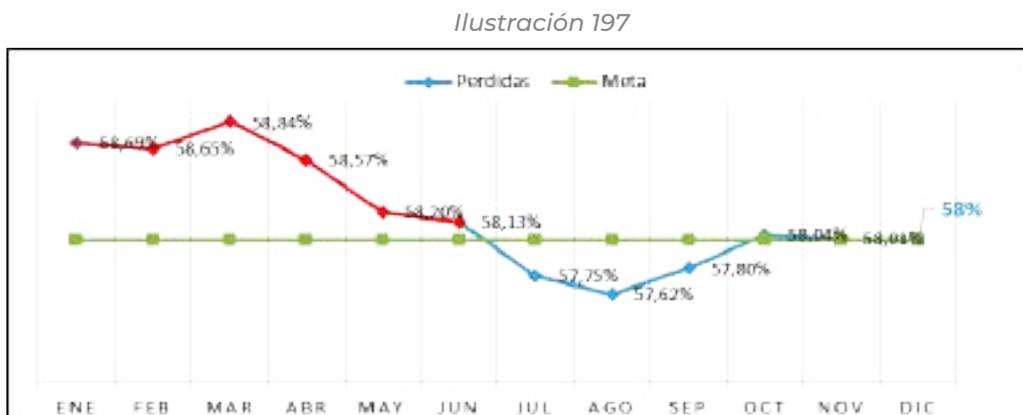


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

#### Indicador 2: Índice de agua no contabilizada (IANC)



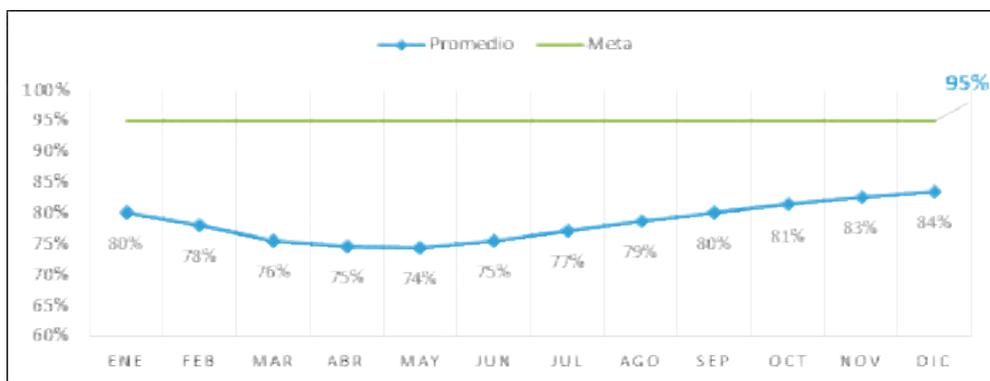
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

### Indicador 3: Cumplimiento operativos de distribución.

Ilustración 198



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

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

### Alcantarillado:

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

Ilustración 199



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

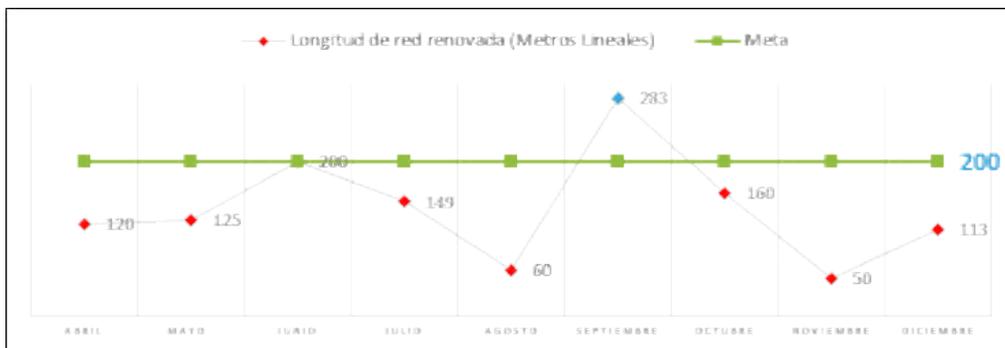
Durante la vigencia 2023 se cumplió con más del 100% de los mantenimientos de redes programados, durante el mes de diciembre se realizaron 20354 metros lineales de mantenimiento, muy por encima de los 9000 metros programados para este periodo, esto producto de la temporada de turismo que se presenta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

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

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

### Indicador 2: Plan de reposición de redes de alcantarillado.

Ilustración 200



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

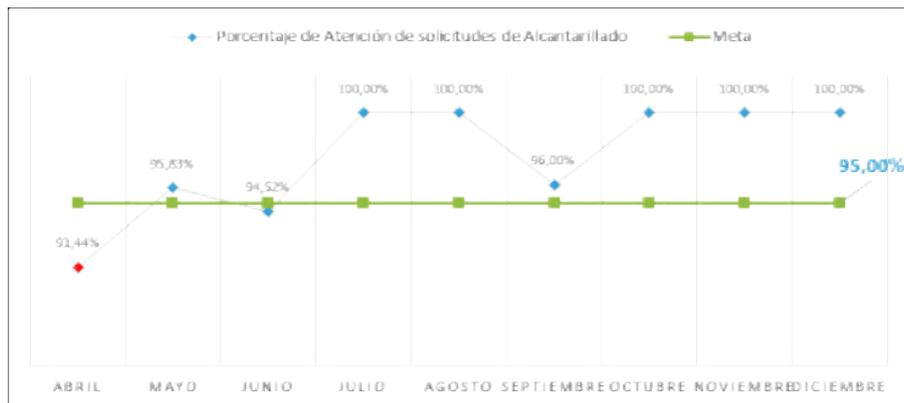
Tabla 48

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

### Indicador 3: Oportunidad en la atención de solicitudes de alcantarillado

Ilustración 201



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

Tabla 49

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

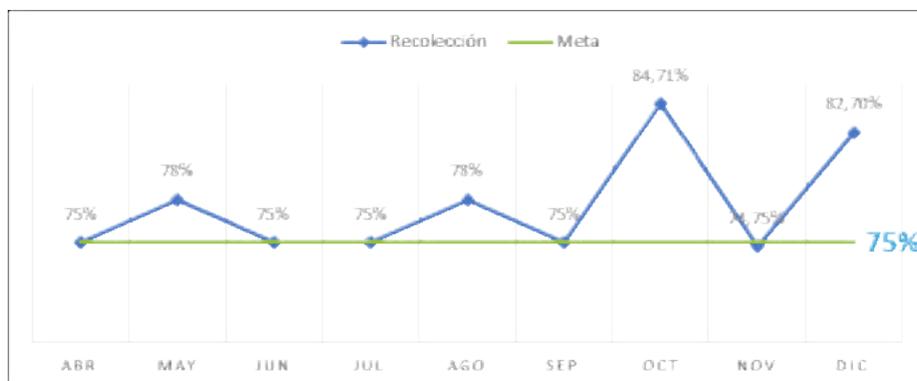
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## Subgerencia de operación de otros servicios

### i. Aseo y Aprovechamiento:

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

Ilustración 202



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

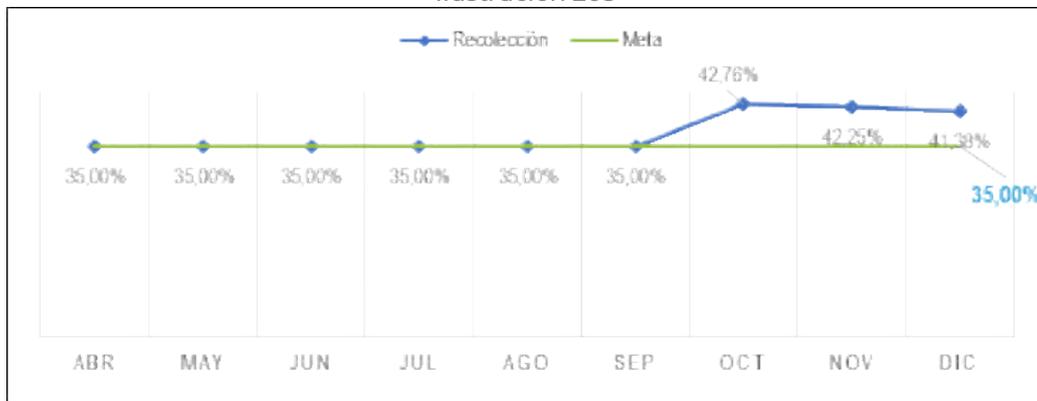
A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

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

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

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

Ilustración 203

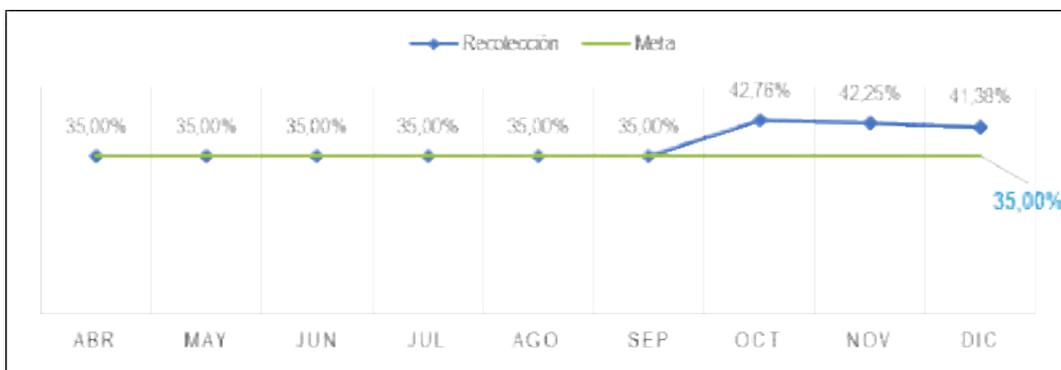


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

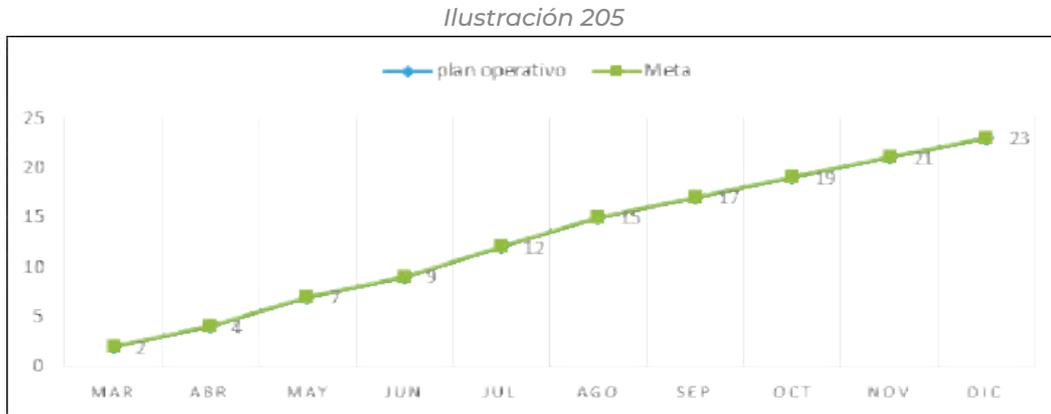
Ilustración 204



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

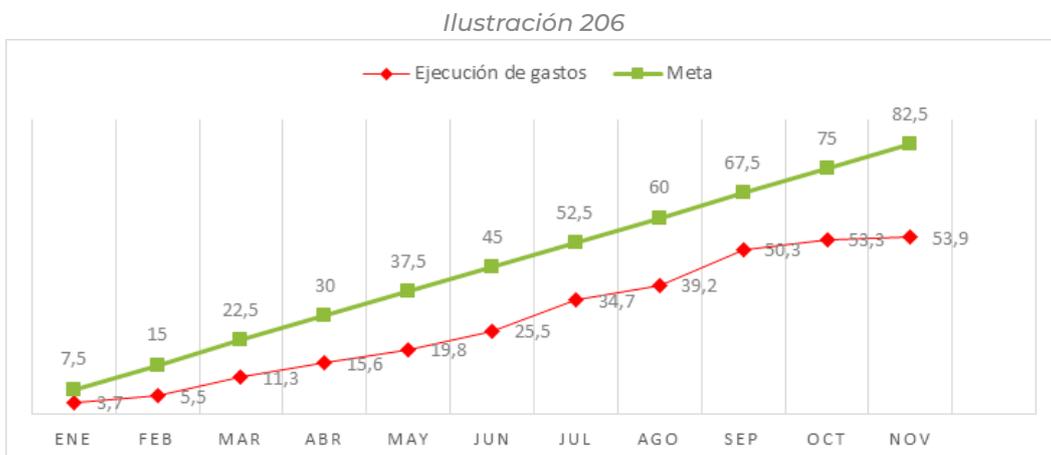
Durante la vigencia 2023 se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas en el plan.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

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

## ii. Dirección de Energía y Alumbrado Público

### Indicador 1: Ejecución Presupuestal



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

**Indicador 2: Modernización.**

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

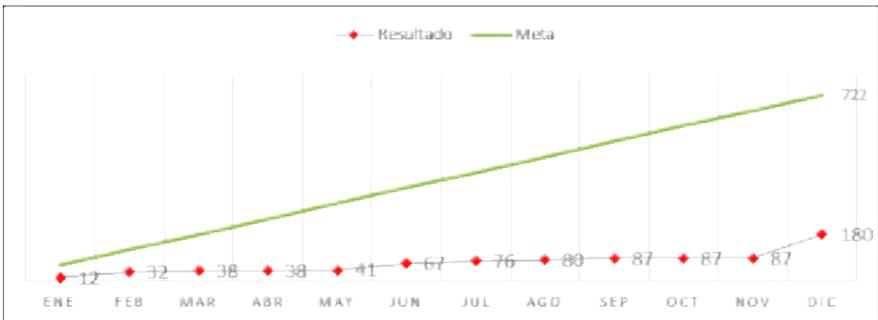
Ilustración 207

	Actual	Etapas 1 - 2023						Etapas 2 - 2023				TOTAL
	FASES 1,2 Y 3	FASE 4	FASE 5	FASE 6	FASE 7	FASE 8	FASE 9	FASE 10	FASE 11	FASE 12		
MODERNIZACION	-	464	1.162	332	979	785	3.085	1.816	462	53	9.138	
EXPANSION	-	70	174	50	147	118	463	172	69	8	1.371	
TOTAL X FASES	-	534	1.336	382	1.126	903	3.548	2.088	531	61	10.509	
LUMINARIAS LED	23.270	23.804	25.140	25.522	25.648	27.550	31.098	33.386	33.728	33.779		
CENSO TOTAL	36.109	36.179	36.353	36.403	36.550	36.667	37.130	37.401	37.472	37.480		
% MODERNIZACION	64,44%	65,79%	69,16%	70,11%	71,91%	75,14%	83,75%	88,73%	89,98%	93,18%		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

**Indicador 3: Expansiones.**

Ilustración 208



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

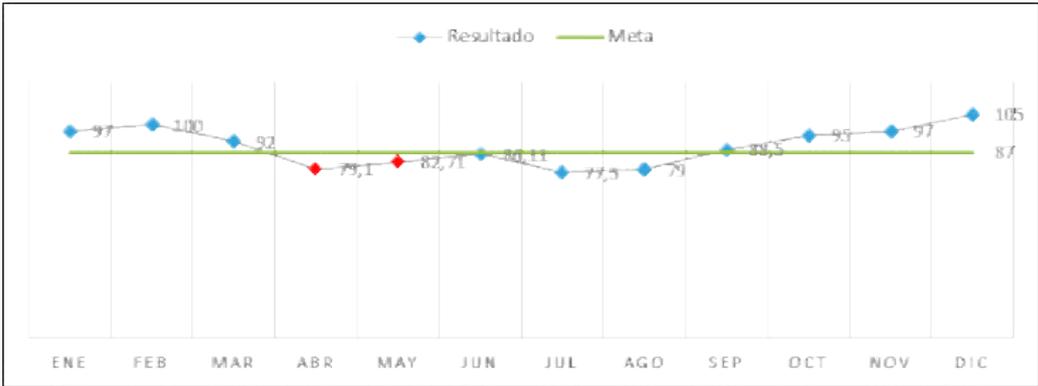
Para la vigencia 2023 se alcanzó un avance del 0.56% en materia de expansiones y reinstalaciones al sistema, pese a que la meta del periodo se situó en un 2% el no alcance de esta obedece a que por cumplimiento normativo fueron suspendidas las reinstalaciones de luminarias en sodio para cubrir los puntos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

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

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

**Indicador 4: PQRS**

Ilustración 209

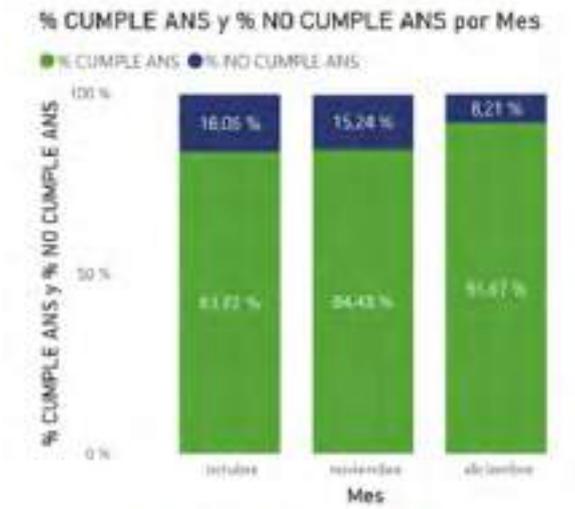


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

Ilustración 210

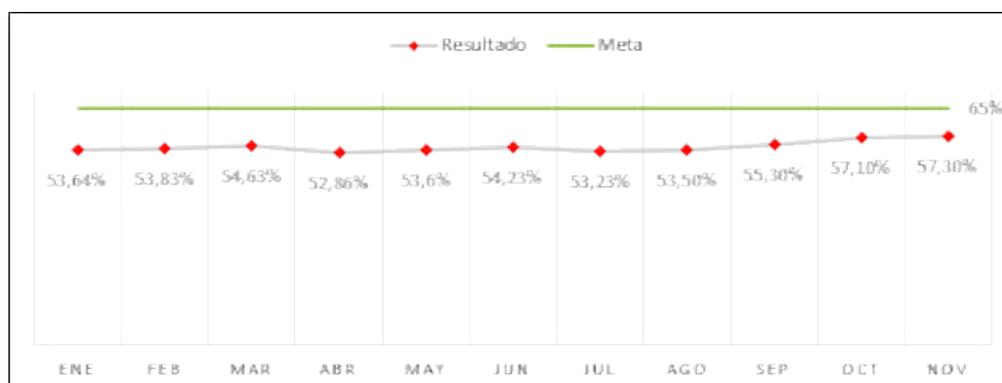


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## b. Subgerencia de gestión comercial y servicio al ciudadano:

### Indicador 1: Micromedición Efectiva.

Ilustración 217



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

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

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

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

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

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

### Indicador 2: Incremento de consumo.

Ilustración 212



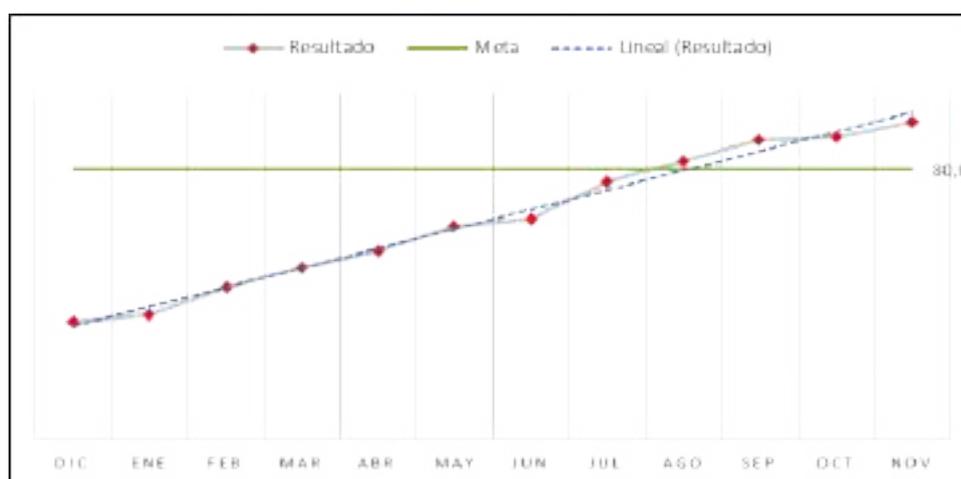
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

### Indicador 3: Cobertura

Ilustración 213



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

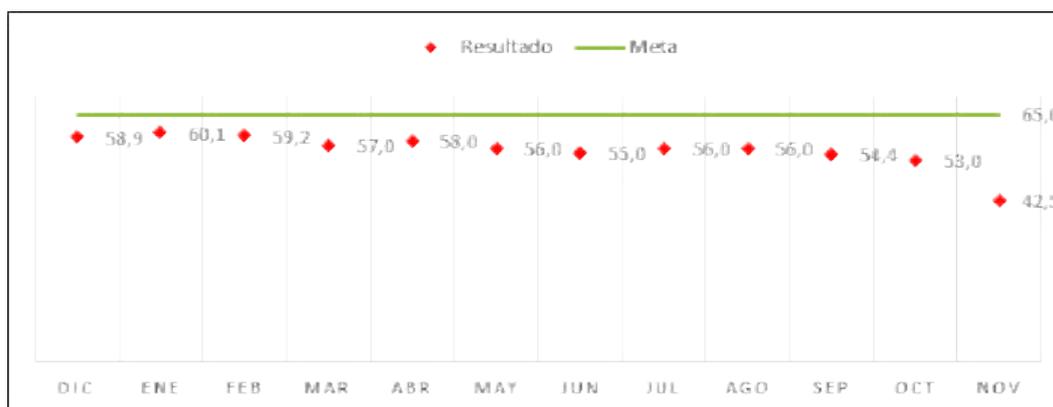
Durante este trimestre se logró alcanzar la meta del 80%, de cobertura de acueducto, gracias a las diferentes actividades que relaciono a continuación.

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

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

**Indicador 4: Eficiencia del recaudo corriente.**

Ilustración 214



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

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

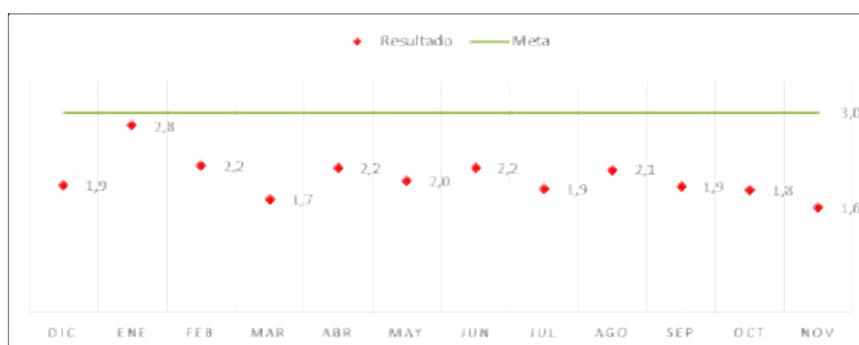
Datáfono Móvil: A través de este servicio se le brinda al usuario la facilidad de pagar su factura desde el lugar donde se encuentre y de esta manera evitamos que el usuario se caiga en su factura corriente.

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

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

**Indicador 5: Recuperación de cartera.**

Ilustración 215



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

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

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

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

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

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

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

Ilustración 216



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

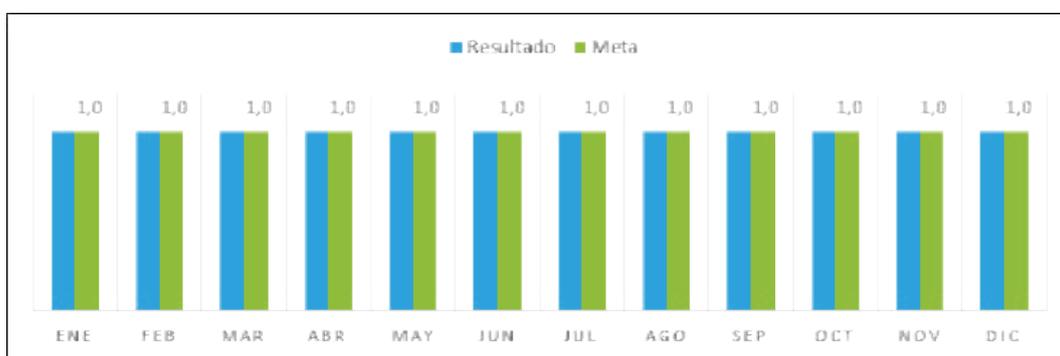
Noviembre: (957 PQR S recibidas)  
13.964/ 905 respondidas = 15 días hábiles.

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

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

### Indicador 8: Oportunidad en la atención de las PQRS

Ilustración 217



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

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

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

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

**C. Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad Ambiental**

**Ejecución Presupuestal POIR Acueducto**



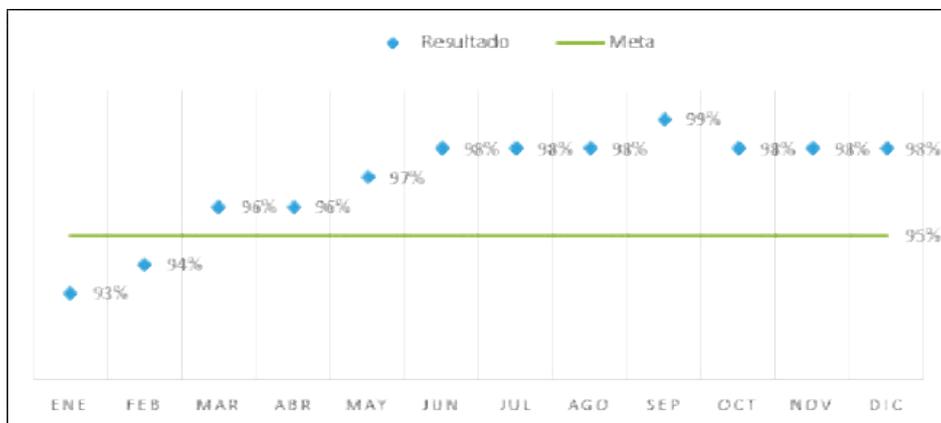
Como se observa en el gráfico anterior, se ejecutó el 50% de la meta definida para la vigencia 2023, y durante el segundo semestre de este año, no se presentaron avances en las inversiones POIR del año tarifario 4, lo que representa un atraso de 6 meses en el cronograma de ejecución de las obras de inversión.

**d. Oficina Asesora De Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria**

**Indicador 1: Cumplimiento cargue SUI**

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

Ilustración 218



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## Indicador 2: Cumplimiento publicación y seguimiento planes.

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

1. Aprobación plan estratégico.

Ilustración 219



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

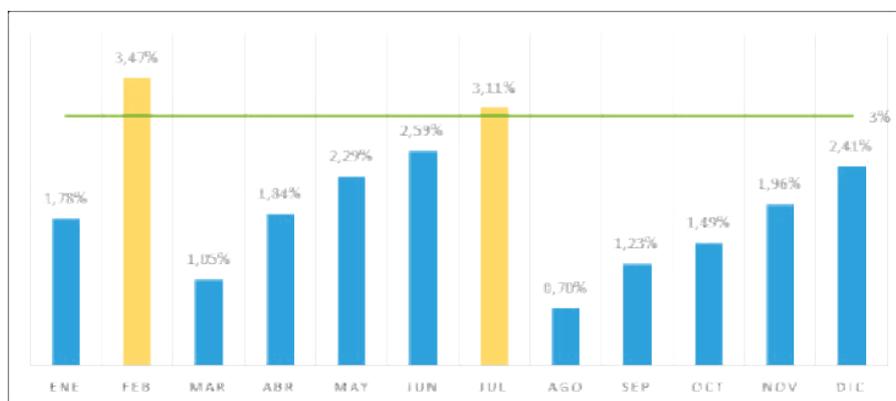
2. Revisión planes institucionales.
3. Elaboración plan de acción 2024.
4. Informes de seguimiento a control interno.

## Indicador 3: Actualización de tarifas.

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

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

Ilustración 220



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

Ilustración 221

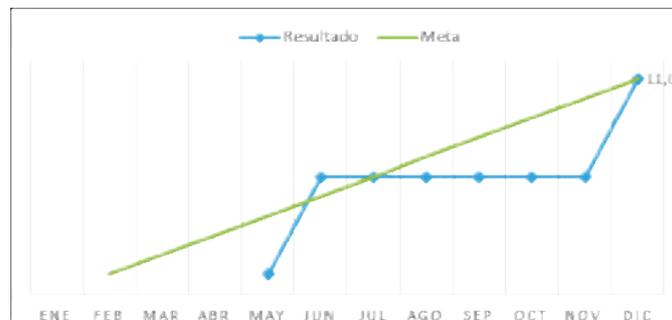


#### i. Grupo SIG y MIPG:

##### Plan de auditoría SIG

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

Ilustración 222

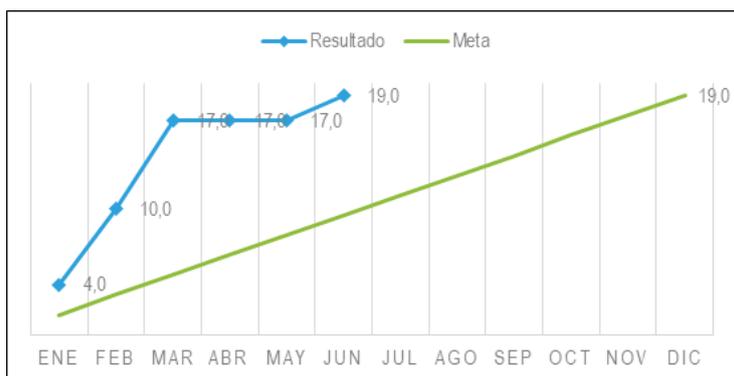


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

##### Plan de socialización SIG

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

Ilustración 223



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

### Seguimiento acciones correctivas

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

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

Ilustración 224

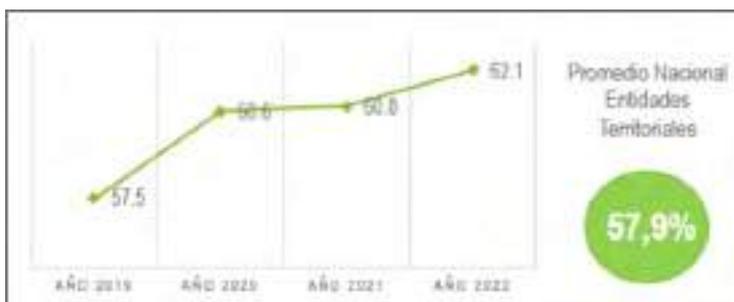


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

### Plan de adecuación y sostenibilidad – MIPG.

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

Ilustración 225



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

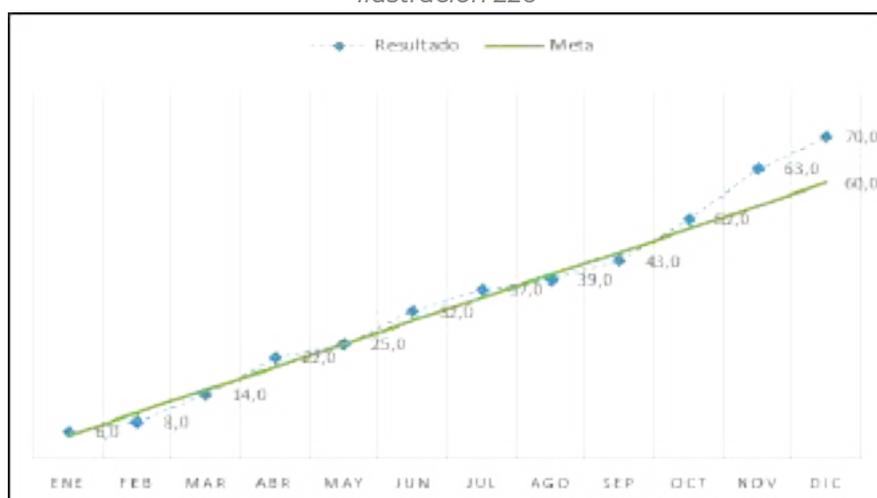
Los resultados de la evaluación Furag fueron publicados el 26 de octubre y se encuentra en proceso de construcción el plan de mejoramiento.

e. Oficina asesora de comunicaciones:

### Eficiencia de la comunicación interna.

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

Ilustración 226

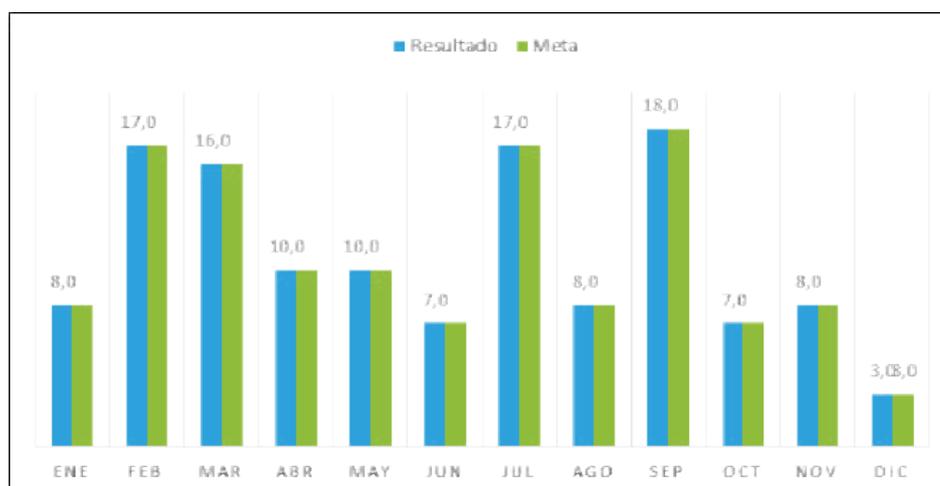


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

### Oportunidad en la atención.

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

Ilustración 227

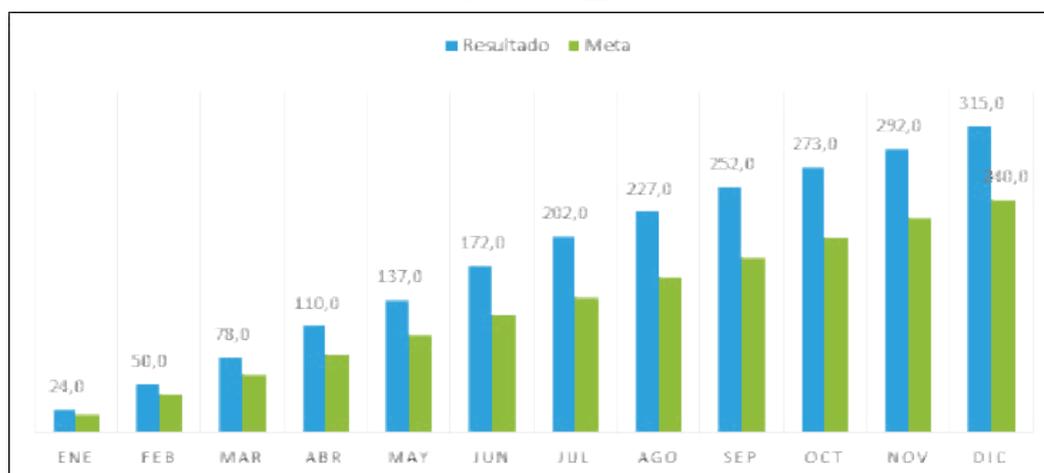


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## Aumento de la visibilidad en redes.

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

Ilustración 228

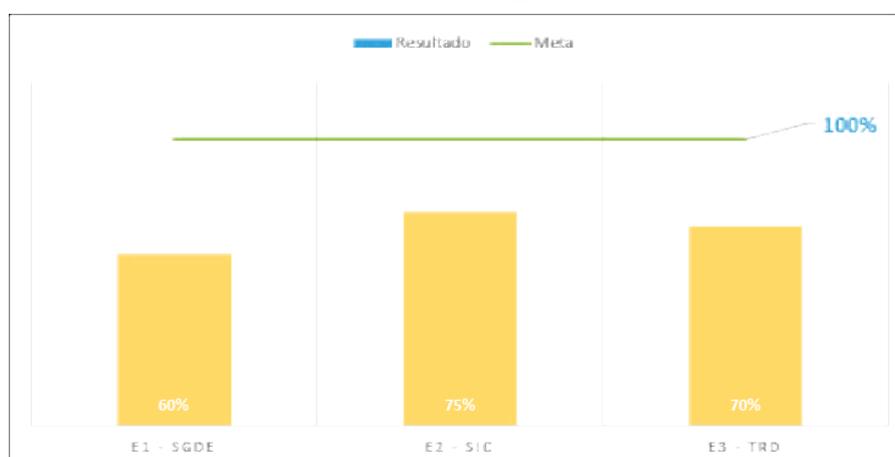


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## f. Secretaría General

### i. Grupo Gestión Documental:

Ilustración 229



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## Sistema de gestión de documentos electrónicos.

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

### **Sistema Integrado de Conservación.**

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

Tablas de Retención Documental.

En este tercer trimestre se levantó la TRD:

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

Pendiente elaborar aprobación.

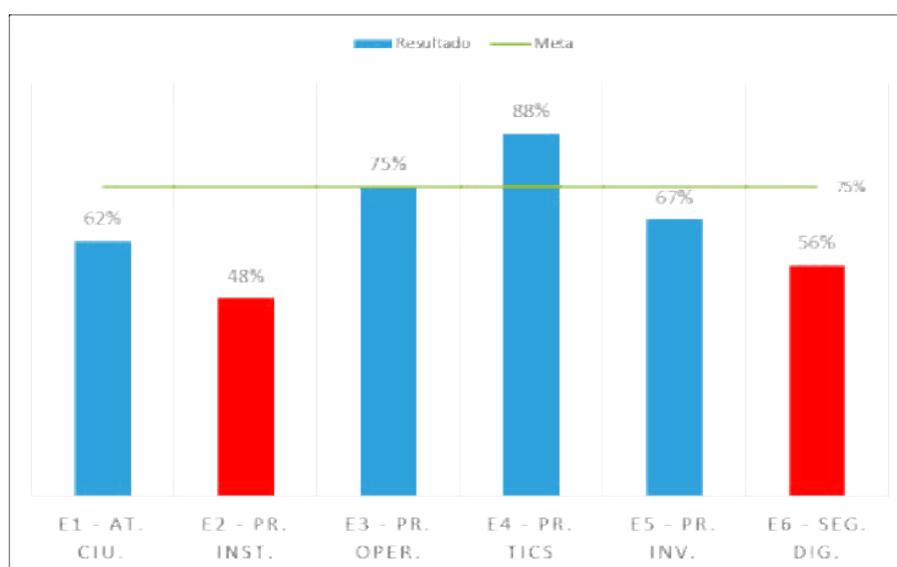
g. Subgerencia Corporativa:

i. Grupo TIC's:

### **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)**

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

Ilustración 230



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

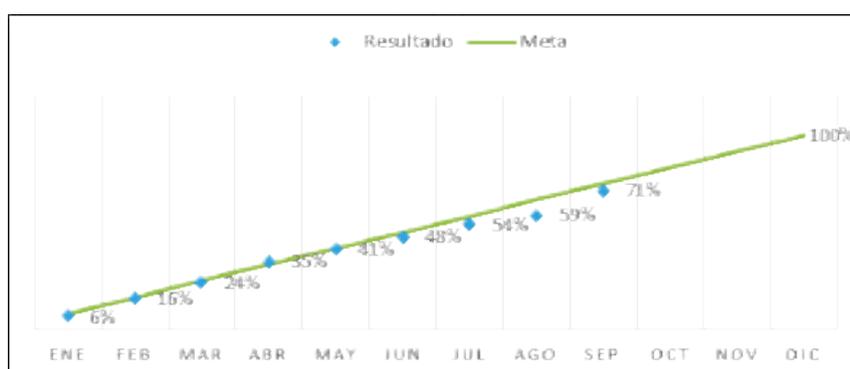
## ii. Dirección de Capital Humano:

### Plan institucional de Formación y Capacitación (PIFC)

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

### Plan de Bienestar e Incentivos Laborales (PBIL)

Ilustración 231

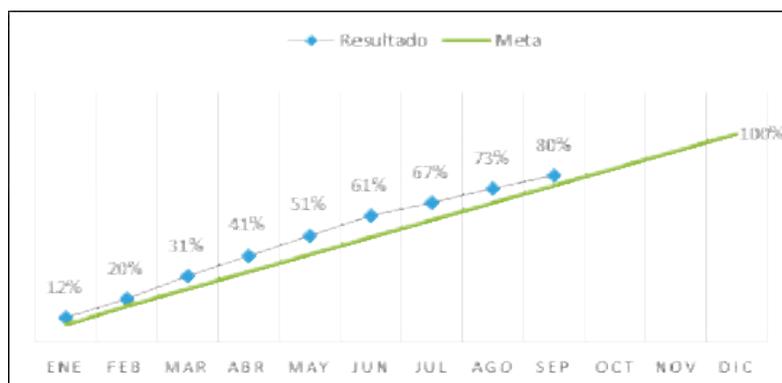


Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

### Plan de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)

Ilustración 232



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

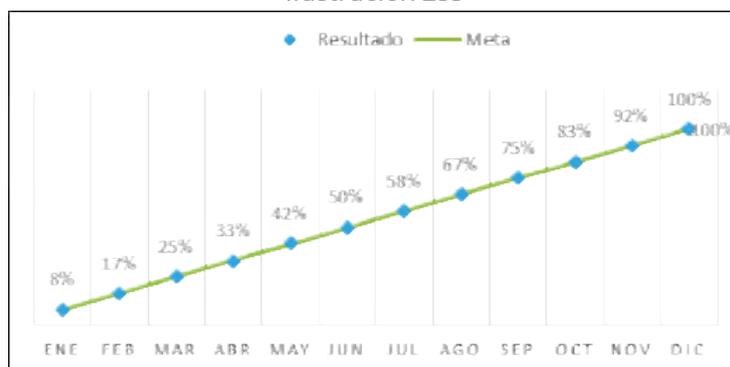
Elaborar la caracterización de las condiciones de salud; Elaborar la descripción sociodemográfica de los trabajadores; Implementación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para trastornos musculoesqueléticos; Seguimiento a casos médicos; Seguimiento a ausentismo laboral; Realizan inspecciones sistemáticas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

### iii. Dirección Administrativa y Financiera:

#### Informes Financieros Internos y externos.

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

Ilustración 233



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## Cumplimiento del PAA.

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

Ilustración 234



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

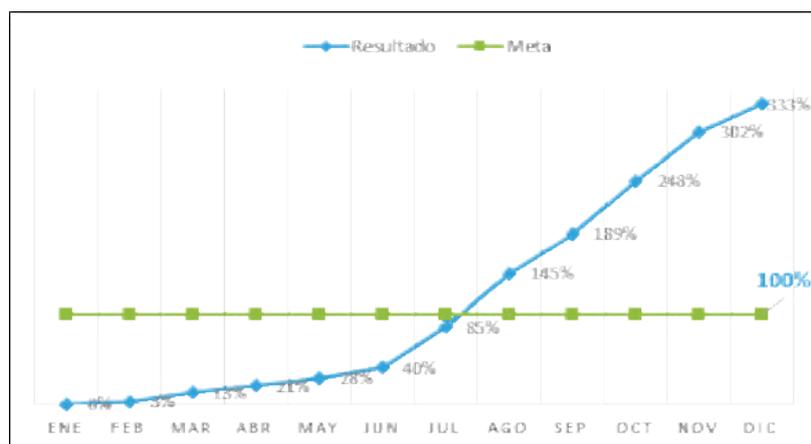
## Cumplimiento Plan de Mto Parque automotor

- No se cuenta con plan de mto preventivo al parque automotor de vehículos livianos.

## Cumplimiento Plan de Mto Locativo

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

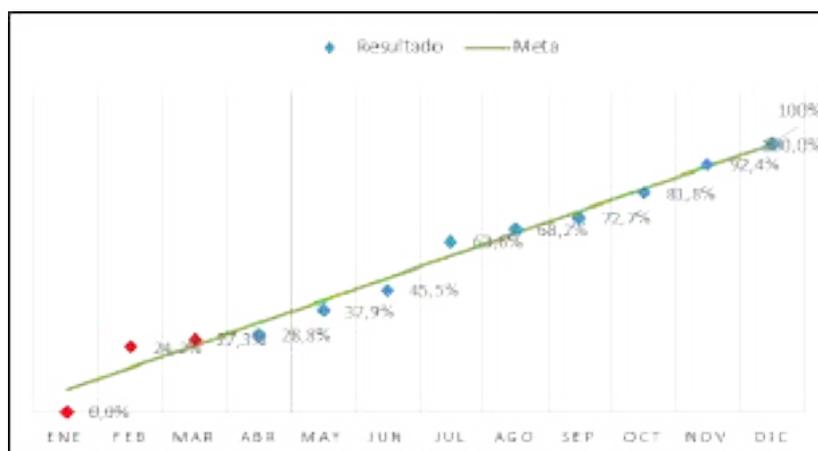
Ilustración 235



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

Ilustración 236



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

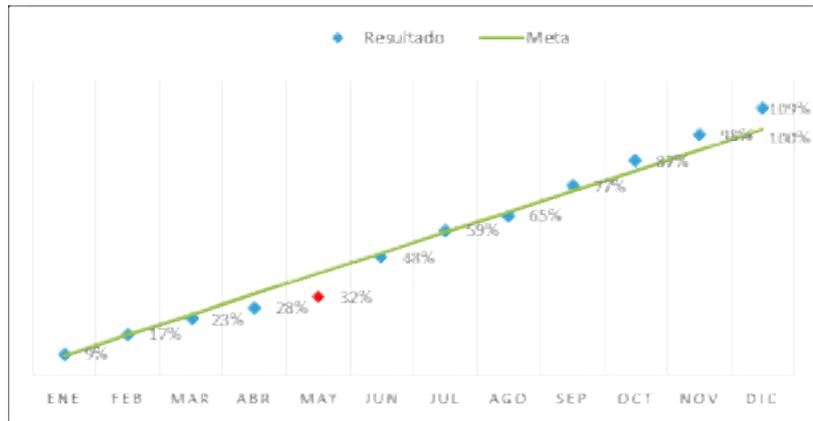
## h. Oficina De Control Interno:

### Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

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

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

Ilustración 237



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

## 5.2 Plan estratégico 2024 - 2027

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

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

Ilustración 238



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

Ilustración 239

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

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

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

Ilustración 240



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

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

Ilustración 241

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Fortalecer la capacitación y competencias de los colaboradores	Cumplimiento Plan de capacitación y formación	100%	100%	100%	100%
	Cumplimiento del Plan de Bienestar, estímulos e incentivos	100%	100%	100%	100%
	Índice de Capital Comunicacional	E.C	E.C	E.C	E.C
Articular las tecnologías de operación y de información	Índice de Madurez Tecnológica	50%	70%	80%	90%
Contar con una estructura organizacional y de gobierno acorde a las necesidades del negocio	Índice de madurez organizacional	50%	60%	70%	90%
Optimizar la integridad de la información	% implementación y ejecución del ERP	100%	-	-	-
	Índice Calidad de la Información	E.C	E.C	E.C	E.C

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Ilustración 242

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Normalizar la operación AvA	IRCA	≤5	≤5	≤5	≤5
	Índice de robocalls EBAJ/Nota	0	0	0	0
	Índice de incidentes EBAJ/Nota	0	0	0	0
	Comunidad por Servicio	23.69	23.69	23.69	23.69
Fortalecer el gestión de proyectos	Ejecución de inserciones POS	100%	100%	100%	100%
	Cumplimiento en el porcentaje de avance físico en contrapunto. Costo total de proyectos (Administrativos)	100%	100%	100%	100%
	ÍANC	54.91%	52.84%	50.78%	48.71%
Reducir las pérdidas de acueducto	IPUF	≤15.86	≤15.26	≤14.67	≤14.07
	ICUF Acueducto	10.94	10.91	10.89	10.89
	ICUF Alcantarillado	10.56	10.54	10.53	10.52
Ajustar reglamento de operación de asco (Norma vigente)	Documento de operación ajustado	100%	-	-	-

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Ilustración 243

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Lograr relación integral con los grupos de interés	Alianzas público privadas	100%	100%	100%	100%
	Mecanismos de participación	100%	100%	100%	100%
	ITA (Índice de transparencia)	70%	75%	80%	85%
	IDI (Índice de desempeño institucional)	63%	65%	68%	75%
Vincular Nuevos Clientes (Asegurar el ingreso)	Cantidad de clientes nuevos disponibilizados	3%	3%	3%	3%
	Cantidad de clientes normalizados	3%	3%	3%	3%
	Cobertura Acueducto	126.244	130.080	134.049	138.157
	Cobertura Alcantarillado	118.540	122.119	125.834	129.691
	Satisfacción de los clientes	E.C	E.C	E.C	E.C

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

Ilustración 244

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS			
		2024	2025	2026	2027
Incrementar ingresos	Eficiencia del recaudo	75%	77%	78%	80%
	Índice de recuperación de cartera	3%	3%	3%	3%
	Ventas de servicios complementarios	E.C	E.C	E.C	E.C
	Cumplimiento proyección de ingresos	\$ 78.156	\$ 88.747	\$ 96.406	\$ 104.618
Optimizar costos operativos y financieros	EBITDA	100 M	110 M	121 M	133 M
Generar equilibrio ambiental y social	Índice de RIS recogidos a través de acciones anegables (Limpieza de playas y ríos) Como nos sentimos? A medida de la empresa mejora la disponibilidad o aumenta el volumen de agua captada	30T	40T	45T	50T
	Campañas de reforestación (árboles sembrados)	3000	4000	4000	5000
	Gestión Social (Campañas de sensibilización, personas beneficiadas, personas involucradas)	E.C	E.C	E.C	E.C

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

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

Ilustración 245



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

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

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

**ESSMAR E.S.P.**

A thick white curved underline that starts under the 'E' of 'ESSMAR', goes under the 'E.S.P.' part, and then tapers off to the right.