

# **INFORME**

## **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTA**

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

**Santa Marta, 18 de diciembre de 2019**

## CONTENIDO

<b>1. DATOS GENERALES</b> .....	5
<b>2. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN</b> .....	5
<b>3. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b> .....	9
3.1. Recursos Humanos y Físico .....	9
3.1.1. Recurso Humano.....	9
3.1.2. Bienestar social y salud ocupacional.....	10
3.1.3. Recurso Físico y aseguramiento.....	10
3.2. Plan de Adquisiciones Vigencia 2019 .....	14
3.3. Junta Directiva .....	15
3.4. Gestión Documental.....	15
3.5. Gestión de Calidad.....	15
3.6. Sistema y Telecomunicaciones .....	16
3.7. Estrategias de Comunicaciones y Redes Sociales .....	18
3.8. Avance de Cumplimiento Plan de Desarrollo 2016-2019.....	24
3.9. Avance cumplimiento Plan de Acción 2019 .....	26
3.10. Plan de Mejoramiento.....	28
<b>4. GOBIERNO CORPORATIVO</b> .....	28
<b>5. GESTIÓN FINANCIERA</b> .....	31
5.1. Presupuesto de ingresos y gastos, ejecución presupuestal y presupuesto de inversión 31	
5.1.1. Unidades de Negocio de Aseo y Actividades Complementarias .....	31
5.1.2. Unidad de Negocio Alumbrado Público .....	34
5.1.3. Unidad de Negocio de Acueducto y Alcantarillado .....	35
5.2. Cuentas por pagar.....	39
5.3. Ajuste Tarifa para Acueducto y Alcantarillado .....	40
<b>6. DEFENSA JUDICIAL Y CONTRATACIÓN</b> .....	42
6.1. Defensa Judicial.....	42
6.2. Contratación .....	45

6.2.1.	Contratos Celebrados desde el 2016 al 2019.....	48
6.2.2.	Contratación del 1 de enero al 31 de octubre de 2019. ....	49
6.2.3.	Procesos de Contratación Convocados.....	51
6.2.4.	Liquidación de Contratos.....	52
6.2.5.	Multas y Sanciones Contractuales en Curso .....	54
6.2.6.	Seguimiento y Control a las Obligaciones Contractuales .....	54
6.3.	Convenios.....	55
6.4.	Archivo Documental .....	56
<b>7.</b>	<b>ESQUEMA OPERACIONAL DE LA ESSMAR E.S.P – UNIDADES DE NEGOCIO.....</b>	<b>57</b>
7.1.	Acueducto y Alcantarillado.....	57
7.1.1.	Gestión de Producción .....	58
7.1.2.	Gestión a la Red del Sistema de Acueducto y Alcantarillado.....	60
7.1.3.	Servicio al Cliente y Centro de Operaciones .....	64
7.1.4.	Gestión Compras y Materiales .....	68
7.1.5.	Gestión Mantenimiento Electromecánico .....	68
7.1.6.	Gestión Comercial, Facturación y Cartera .....	68
7.1.7.	Peticiones, Quejas y Recursos .....	73
7.1.8.	Avances Tecnológicos.....	74
7.1.9.	Plan de Perdidas – Agua No contabilizada .....	80
7.1.10.	Optimización de los contratos .....	96
7.1.11.	Información Documental Acueducto y Alcantarillado .....	100
7.2.	Unidad de Negocio de Alumbrado Público.....	101
7.2.1.	Facturación y Recaudo del impuesto de Alumbrado Público .....	101
7.2.2.	Peticiones, Quejas y Recursos .....	113
7.2.3.	Acciones en Tramite .....	115
7.3.	Unidad de Negocio de Aseo .....	116
7.3.1.	Gestión de Interventoría.....	116
7.3.2.	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS.....	117
7.3.3.	Acciones en Tramite .....	119
7.4.	Unidad de Negocio de Actividades Complementarias.....	119

7.4.1.	Gestión Operacional .....	119
7.4.2.	Recaudo.....	120
7.4.3.	Peticiones, Quejas y Recursos .....	121
7.4.4.	Tramites en Curso.....	121
<b>8.</b>	<b>PROGRAMAS, ESTUDIOS, PROYECTOS U OBRAS PÚBLICAS EN PROCESO O EN EJECUCIÓN.....</b>	<b>122</b>
8.1.	Proyectos u obras públicas en Acueducto y Alcantarillado.....	122
8.1.1.	Proyectos a corto y mediano plazo.....	122
8.1.2.	Proyectos complementarios.....	127
8.2.	Proyectos u obras públicas en Alumbrado Público .....	130
8.2.1.	Proyecto de Repotenciación y Expansión .....	130
8.2.2.	Proyecto de Administración, Operación y Mantenimiento del Alumbrado Público. ...	131
<b>9.</b>	<b>GESTIÓN SOCIAL .....</b>	<b>133</b>
9.1.	Programa un Gerente en las Calles .....	133
9.2.	Programa Miércoles al Barrio .....	133
<b>10.</b>	<b>MARCO REGULATORIO DE LA ESSMAR .....</b>	<b>134</b>

## **1. DATOS GENERALES**

- A. Nombre del Funcionario Responsable que entrega el cargo: José Rodrigo Dajud
- B. Cargo: Gerente
- C. Entidad: Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta
- D. Ciudad y Fecha: 29 de noviembre de 2019.
- E. Fecha de Inicio de la Gestión: 21 de junio de 2019
- F. Condición de la Presentación: Empalme
- G. Fecha de empalme: 29 de noviembre de 2019

## **2. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN**

El cargo de gerente de la ESSMAR E.S.P fue asumido desde el 21 de junio de 2019, desde esa fecha se ha venido buscando mejorar los 5 servicios que ofrece la empresa catalogándolas como unidades de negocio, con miras establecer acciones empresariales y estrategias que transformen su estructura organización, para que se convierta en un referente en la Costa Caribe de como desde el sector público se puede ser eficiente y eficaces con los recursos sin afectar la calidad ni el servicio.

El presente informe, es el resultado de las acciones adelantadas por un equipo de trabajo interdisciplinario y comprometido por la ciudad, para atender las necesidades que tiene la población en lo referente a los servicios de Acueducto y Alcantarillado, Alumbrado Público, Aseo y Acciones Complementarias, con miras a mejorar la calidad de vida de los samarios a través de una óptima prestación de sus servicios públicos.

Este documento preparado para la comisión de empalme de la Alcaldesa Electa Virna Johnson, contiene las estrategias de gestión, el estado de los recursos financieros, humanos, administrativos, operativos y sociales de la ESSMAR E.S.P, así como la situación de la Entidad, las actividades, proyectos y resultados obtenidos durante la gestión del 21 de junio al 31 de octubre de 2019 con miras al que el 1 de enero de 2020 tengan el conocimiento de las acciones que se deberán realizar a corto y mediano plazo, para que el usuario no se vea afectado con el servicio con el cambio de gobierno.

En el informe encontrarán los siguientes capítulos: Fortalecimiento Institucional, Gobierno Corporativo, Defensa Judicial y Contractual, Esquema Operacional, Programas, estudios, proyectos u obras en procesos, gestión social y marco regulatorio.

A la Junta Directiva de la Empresa fue prestando un Plan de Acción al 31 de diciembre de 2019 el cual tenía como objetivos estratégicos los siguientes con sus respectivos indicadores, así mismo han sido elaborados dos informes uno del 8 de agosto sobre la situación encontrada y otro del 28 de noviembre de 2019 sobre los avances, logros y resultados de este plan.



Como se identifica, se buscó darle un nuevo rumbo a la ESSMAR E.S.P, cuyo enfoque fue optimizar el servicio con un esquema avalado por la Junta Directiva, en que la prioridad sería la operación, pensando en el usuario y sus necesidades más sentidas, buscando alternativas de solución a corto plazo; en muchos casos se dio de manera inmediatas y se puede evidenciar claramente en el informe.

La situación de la disminución de la tarifa de Acueducto y Alcantarillado (se describe de manera detallada en el capítulo 5), que ha llevado a la entidad a tener un déficit de casi veinte mil millones de pesos, dado que su reducción fue del 46.3% implicando que los compromisos contractuales para atender la operación del sistema no tenga caja para su ejecución, es decir los costos operacionales del sistema se pueden ver afectados al finalizar el año e inicios del 2020, por esta situación se hace necesario buscar el equilibrio con el ajuste a la tarifa, obteniendo a la fecha de este informe un alto riesgo de continuidad de la operación y un probable déficit al cierre fiscal.

Es por ello que se realizó un estudio para el ajuste tarifario con miras a tener las herramientas para que financieramente se pueda mantener la operación sin afectar la calidad o el servicio, aunque la entidad deberá buscar alternativas de financiamiento para atender el déficit, el ajuste financiero deberá ir en paralelo con una revisión de la estructuración organizacional y operacional para ahorrar los costos y no aumentar el déficit.

La ESSMAR E.S.P no funciona si no mejorar sus ingresos por concepto de tarifa y de recaudo, por ello se deberá seguir avanzando en estrategias para aumentar cobertura con nuevos usuarios, así continuar con las estrategias de comunicación que han permitido acercar la entidad a los samaritanos; mejorar las rutas de servicios y ampliar su portafolio con miras hacerla más eficiente desde lo financiero.

En este periodo. teniendo en cuenta los objetivos propuestos y con la situación financiera antes descrita se obtuvieron los siguientes logros.

### **Reducción del Índice de Agua no contabilizada de un 71% a un 51.3%**

- Aumento de usuarios efectivos de un 106.000 a 109.052.
- Incremento en la facturación 946.000 mts3 a 1.271.000 mts3
- Incremento en la instalación de medidores de 54% a 62%
- Incremento en un 50% de los puntos de monitorio y control en el sistema de acueducto y alcantarillado.
- Eliminación de fraude de un 10% en las redes urbanas y las zonas de captación.

### **Optimización de la Operación en por AguaRating Acueducto y Alcantarillado – Certificada.**

- Aumento capacidad de almacenamiento de agua con el funcionamiento de los tanques Pastrana, María Eugenia, 17 de diciembre, Juan XXIII y San Fernando, beneficiando a 10.000 habitantes Aprox.
- Incremento en el recaudo de un 60% a un 88%
- Recuperación de Cartera de un 5% a un 12%
- Mejora en la Continuidad del servicio de 14.4 a 17.67 horas/días
- Elaboración y presentación de proyectos de inversión: Proyecto Planta de Tratamiento de Agua Potable de Gaira, Proyecto Habilitación Línea de Conducción Sena – Troncal – La Lucha del Sistema de Acueducto y Alcantarillado y Proyecto: Planta de Tratamiento de Agua Potable de Gaira (Pozos del sistema Sur)

### **Modernización y Expansión en Alumbrado Público**

- Modernización en luminarias LED pasó de un 16% a un 37%.
- Expansión en 12 sectores (3 corregimientos y 9 barrios) del Distrito de Santa Marta que antes no tenían Alumbrado Público.
- Después de 4 años se volvió a iluminar el Morro con tecnología LED
- Iluminación tipo LED al 100% en la avenida el Ferrocarril.
- Alumbrado Navideño con proyecciones en 3D video MAPPING en alcaldía y 7 iglesias emblemáticas del Distrito. (Incluye Novena Navideña)

### **Modificación al Esquema limpieza y Aseo**

- Optimización de las rutas del servicio domiciliario, balanceando las toneladas, reduciendo con ello el tiempo de atención al usuario.
- Ampliación a dos veces por semanas las rutas en la zona rural y en temporada alta todos los días.
- Compra de un carro de carga lateral para el sistema de contenización y 31 contenedores de 3.200 litros de capacidad.
- Incremento en un 25% en brigadas de limpieza en centro, sitios turísticos, limpieza de canales, rejillas y boxcolver, así como material de residuos de construcción y demolición.
- Plan de Educación Ambiental aumentando la recolección de las toneladas de material reciclaje.

### **Posicionamiento de Programas Sociales y de la Imagen institucional de la ESSMAR E.S.P**

- Un gerente en las calles más de 212 reuniones con sectores.
- Miércoles al Barrio 150 barrios visitados
- Aumento en un 70% de los seguidores de las acciones realizadas por las ESSMAR en redes sociales.
- Mejoramiento en el relacionamiento con los medios de comunicación gremios, JAC. JAL y usuarios.
- Generación de Confianza y sentido pertinencia de la ciudadanía hacia la ESSMAR

La ESSMAR E.S.P es una empresa pública, como otras en el país, que tienen dificultad para lograr su punto de equilibrio financiero, por las condiciones relacionadas con sus ingresos vs costos operacionales, pero en este periodo se pudo demostrar que con planeación, equipo humano idóneo, apoyo técnico y apoyo oportuno del Gobierno Nacional, se le pudo dar un nuevo rumbo y no solo eso; que se mejoró el servicio atendiendo problemáticas sentidas por años por los samarios que hoy fueron solucionadas.

Por lo anterior, la apuesta del nuevo gobierno deberá ser mantener lo trasado frente a los proyectos en marcha, avanzar en el gobierno corporativo o reestructuración organización para su eficiencia frente a procesos y procedimientos, como de cuidar de no romper los lazos comunicacionales con las comunidades, ni la presencia institucional en el territorio, mantenerse alerta para no bajar la guardia frente al control de la operación, pero sobre todo seguir soñando que se puede tener una eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos en el Distrito de Santa Marta



### 3. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

A continuación, se relaciona las acciones y gestiones de los aspectos administrativos de la ESSMAR E.S.P, que buscaron por mejorar los procedimientos, el esquema organizacional, imagen institucional, las telecomunicaciones, así como el apoyo a las unidades de negocio de Acueducto y Alcantarillado, Alumbrado, Aseo y Actividades Complementarias para atender cada uno de los servicios.

#### 3.1. Recursos Humanos y Físico

##### 3.1.1. Recurso Humano

La ESSMAR E.S.P cuenta con una planta de personal de 36 funcionarios incluyendo los directivos, así como con personal de apoyo profesional y operacional, por contratos de prestación de servicio. A continuación, se describe como se encuentra distribuidos.

<b>REPORTE DE RECURSO HUMANO EN LA ESSMAR EN 2019</b>				
<b>(En Millones de pesos)</b>				
<b>TIPO DE VINCULACIÓN</b>	<b>ANTES DE AGOSTO</b>		<b>DESPUÉS DE AGOSTO</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Funcionarios de Planta - Central	36	207	36	207
Contratistas por Prestación de Servicio - Central	110	302	110	302
Personal por Temporal	411	1.261	340	1.062
Personal en Alumbrado por Contratista Operación - Rayde	29	74	29	74
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>	<b>1.844</b>	<b>515</b>	<b>1.645</b>

### 3.1.2. Bienestar social y salud ocupacional

Se adelantaron las siguientes capacitaciones durante el periodo entre el 21 de junio al 31 de octubre, las evidencias de los listados de asistencia y programación se encuentran en los archivos del área de recursos humanos

- Liderazgo y Trabajo en equipo
- Seguridad Vial
- Simulacro
- Inteligencia Emocional y Atención al público
- Técnicas de Alto Riesgo
- Socialización de Política y Capacitación en Derechos y Deberes de los servidores públicos
- Tareas de Alto Riesgo y locativos
- Gestión de Proyectos de baja modalidad.
- Aspectos Principales del comité de conciliación.
- Sistema de Gestión Integral.
- Capacitación inicial para la certificación para Acueducto y Alcantarillado.
- Celebración de Amor y Amistad
- Mejoramiento físico y mental
- Brigadas de Salud

### 3.1.3. Recurso Físico y aseguramiento

En esta área se deberán fortalecer los esquemas de seguimiento y control del manejo del inventario, así como la vigilancia para el cuidado de estos, tanto para los bienes muebles como inmuebles.

Se anexa el listado de inventarios de la ESSMAR E.S.P.

- Ingreso al Almacén

Ingresos al Almacén suscritos durante el periodo comprendido entre el (ENERO-31 DE OCTUBRE DE 2019:

NUMERO	NOMBRE	FECHA
001	ELECTROSOFTWARE LIMITADA	01 de Enero de 2019
002	MUEBLETRONIC SYSTEM.COM E.U	21 de Enero de 2019
003	SERVICLORO	15 de Abril de 2019
004	MASTERQUIM S.A.S	24 de Abril de 2019
005	DOTASSEG CARIBE	30 de Abril de 2019
006	CLARO TELECOMUNICACIONES	08 de Mayo de 2019
007	UNITEL DE LA COSTA S.A.S	08 de Mayo de 2019
008	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES S.A	16 de Mayo de 2019
009	CYNTIA LISETH ROBLES HERRERA Y/ O IDEAS CREATIVAS	17 de Mayo de 2019
010	CLORSA LIMITADA	17 de Mayo de 2019
011	CENTRO MAYORISTA PAPELERO TAURO S.A.	15 de Mayo DE 2019
012	CLORSA LIMITADA	22 de Mayo de 2019
013	SOLUCIONES ELECTRICAS E INGENIERIAS	24 de Mayo de 2019
014	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES S.A.	28 de Mayo de 2019
015	CLORSA LIMITADA	11 de Julio de 2019
016	SOLUCIONES ELECTRICAS E INGENIERIAS	11 de Julio de 2019
017	FRIO ELECTRICOS SM S.A.S	01 de Agosto de 2019
018	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES S.A.	02 de agosto de 2019
019	CLORSA LIMITADA	08 de Agosto de 2019
020	SOLUCIONES ELECTRICAS E INGENIERIAS	23 de Agosto de 2019
021	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES S.A.	27 de Septiembre de 2019
022	CLORSA LIMITADA	27 de Septiembre de 2019
023	CENTRO MAYORISTA PAPELERO TAURO S.A.	21 de Octubre de 2019
024	CENTRO MAYORISTA PAPELERO TAURO S.A.	31 de Octubre de 2019

- SOAT y Pólizas

Frente al aseguramiento se indica que se realizó la actualización de los SOAT, pólizas de bienes muebles y pólizas civiles extracontractuales, mediante Contrato Nro 323, por valor de \$ 137.468.371, suscrito entre EQUIDAD SEGUROS y La ESSMAR ESP, cuyo objeto es la compra de las pólizas de seguro contra todo tipo de riesgo que garantice la protección de los siguientes vehículos y maquinaria amarilla y/o pesada, seguros obligatorio de accidentes de tránsito - SOAT para los vehículos que hacen parte del parque automotor de la ESSMAR E.S.P. y una póliza pyme a favor de la ESSMAR E.S.P.

ITEM	VEHICULO	PLACA	SOAT	TECNOMECANICA	POLIZAS
			VENCIMIENTO	VENCIMIENTO	VENCIMIENTO
1	CAMIONETA	OQE-772	22/01/2020	No Aplica	22/10/2020
2	CAMIONETA	OQE-773	22/01/2020	No Aplica	22/10/2020

3	CAMIONETA	OQE-774	22/01/2020	No Aplica	22/10/2020
4	CAMIONETA	OQE-775	22/01/2020	No Aplica	22/10/2020
5	CAMIONETA	OQE-776	22/01/2020	No Aplica	22/10/2020
13	CAMION	OQE-777	22/01/2020	No Aplica	22/10/2020
14	CAMION	OQE-778	22/01/2020	No Aplica	22/10/2020
22	DOBLETROQUE	OQE-810	16/12/2020	No Aplica	22/10/2020
23	VOLQUETA	OQE-811	16/12/2020	No Aplica	22/10/2020
24	DOBLETROQUE	OQE-812	22/11/2020	No Aplica	22/10/2020
25	CAMION DE RIEGO	OQE-813	30/10/2020	No Aplica	22/10/2020
26	CAMION	OLX-123	28/10/2020	No Aplica	22/10/2020
27	CAMION	OLX-124	28/10/2020	No Aplica	22/10/2020
28	MOTOCICLETA	NQQ-29C	28/10/2020	29/08/2020	N/A
29	MOTOCICLETA	NQQ-30C	28/10/2020	29/08/2020	N/A
30	MOTOCICLETA	NQQ-33C	28/10/2020	30/08/2020	N/A
31	MOTOCICLETA	HFM-07D	28/10/2020	29/08/2020	N/A
32	MOTOCICLETA	HFM-08D	28/10/2020	30/08/2020	N/A
33	MOTOCICLETA	HFM-09D	28/10/2020	29/08/2019	N/A
34	MOTOCICLETA	HFM-10D	28/10/2020	30/08/2020	N/A
35	MOTOCICLETA	HFM-11D	28/10/2020	29/08/2020	N/A
36	MOTOCICLETA	HFM-12D	28/10/2020	2/09/2020	N/A
37	MOTOCICLETA	HFM-13D	28/10/2020	30/08/2020	N/A
38	MOTOCICLETA	HFM-14D	28/10/2020	11/09/2019	N/A
<b>MAQUINARIA</b>					
ITEM	VEHICULO	PLACA	VENCIMIENTO DEL SOAT	VENCIMIENTO TECNOMECANICA	VENCIMIENTO DE LA POLIZA
39	MINICARGADOR JONH DEERE			No Aplica	22/10/2020
40	MOTONIVELADORA CASE 845			No Aplica	22/10/2020
41	RETROEXCAVADORA JCB			No Aplica	22/10/2020
42	MINICARGADOR CASE			No Aplica	22/10/2020
<b>OTROS</b>					
43	ASEGURAMIENTO DE BIENES			No Aplica	22/10/2020

**Nota:** Las Motocicletas de placas HFM 09D Y HFM 14D, se encuentran fuera de servicio, debido a que el arreglo es más costoso que el valor actual comercial de la motocicleta.

#### - Traspasos Vehículos Veolia – ESSMAR E.S.P

Se realizó el trámite de traspaso de los vehículos de Proactiva Santa Marta S.A. E.S.P. - Veolia, a la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR E.S.P, incluidos en el Plan de Obras e Inversiones Definitivo para el periodo de 2017-2018, recibidos a partir del día dieciocho (18) de abril de 2019 para la operación de acueducto y alcantarillado de la ciudad, se evidenciaron comparendos entre

el 01/06/2017 y el 16/11/2018 de los diferentes vehículos, en santa marta y en la Gobernación del Magdalena, periodo en el cual los vehículos estaban siendo utilizados por ellos Por lo que se le solicita formalmente el pago de las multas del parque automotor a Veolia, el 06 de Mayo de 2019. Se hace seguimiento a los pagos y sólo hasta el 24 de Julio se evidenció en la plataforma SIMIT, que se encontraban a paz y salvo.

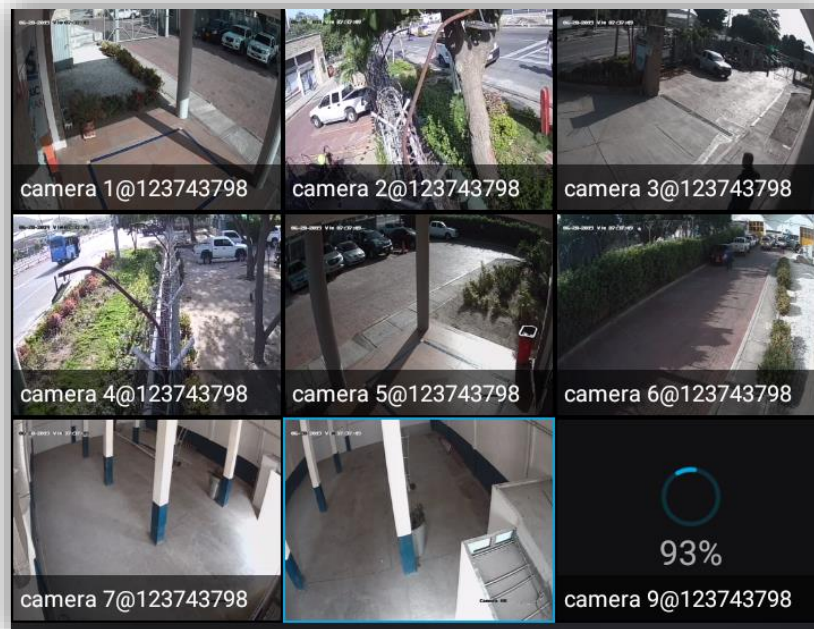
El día 06 de Agosto, se gestiona con los gerentes el señor José Rodrigo Dajud de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta -ESSMAR E.S.P. y Fernando Moncaleano, Gerente de Proactiva Santa Marta S.A. - Veolia, el poder especial al señor Gari Parejo identificado con cédula 85.370.196 como persona encargada de realizar el trámite para ambas partes ante el SIETT.

Es importarte mencionar que los vehículos placa blanca TZV-435, TZV-436, TZV-437, TZV-438 y TZV-439 se encuentran en estos momentos sin el certificado de revisión tecno mecánica al día, por lo que se generó un comparendo por este fin por valor de Cuatrocientos catorce mil cincuenta y ocho pesos (\$411.058).

#### - Instalación de Cámaras de Seguridad

El DVR1, se encuentra ubicado en la garita de vigilancia, tiene asignadas 8 cámaras de seguridad, distribuidas de la siguiente manera:

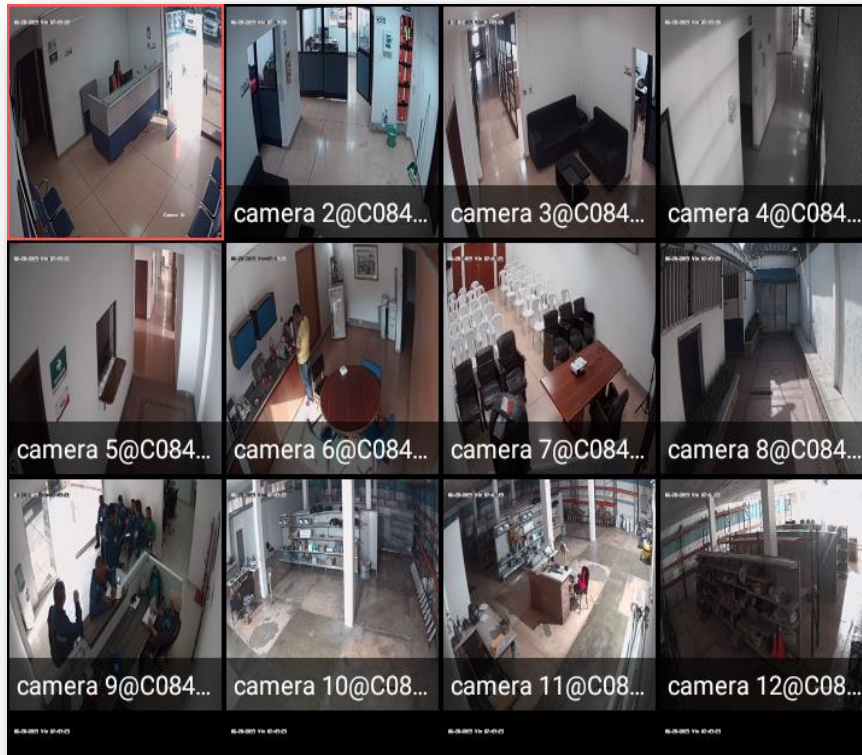
- Dos (2) Jardinera Externa
- Una (1) Entrada Oficina de Alumbrado Publico
- Dos (2) Entrada Oficina Principal
- Dos (2) Bodega Alumbrado Público
- Una (1) parqueadero Interno.



El DVR2, se encuentra ubicado en la oficina de TICS, tiene asignadas 12 cámaras de seguridad, distribuidas de la siguiente manera:

- Cuatro (4) en el pasillo principal de ESSMAR Oficinas

- Una (1) en la recepción de ESSMAR Oficinas
- Una (1) en la Cocina
- Una (1) Auditorio
- Una (1) Patio Interno
- Una (1) Recepción Alumbrado Público
- Tres (3) Almacén Alumbrado Publico



### 3.2. Plan de Adquisiciones Vigencia 2019

Elaboración y publicación del Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la vigencia 2019, en el Sistema Electrónico de Contratación Pública «SECOP» y en la página web de la ESSMAR ESP, como lo contempla el decreto 1082 de 2015, Subsección 4 - Artículo 2.2.1.1.1.4.3. “*Publicación del Plan Anual de Adquisiciones.* La Entidad Estatal debe publicar su Plan Anual de Adquisiciones y las actualizaciones del mismo en su página web y en el SECOP, en la forma que para el efecto disponga Colombia Compra Eficiente” (Decreto 1510 de 2013, artículo 6). Anexo 1

Según lo contemplado en el decreto 1082 de 2015, Subsección 4 - Artículo 2.2.1.1.1.4.4. *Actualización del Plan Anual de Adquisiciones.* La Entidad Estatal debe actualizar el Plan Anual de Adquisiciones por lo menos una vez durante su vigencia, en la forma y la oportunidad que para el efecto disponga Colombia Compra Eficiente. (Decreto 1510 de 2013, artículo 7).

ACTUALIZACION 1: Se realizó actualización del plan anual de adquisiciones el día 10 de Abril de 2019, la cual se puede verificar con el número de constancia 202615, o en el siguiente link: <https://www.contratos.gov.co/consultas/consultarArchivosPAA2019.do>; de igual forma se hizo la publicación en el SECOP II, el mismo 10 de Abril de 2019, el cual se puede constatar en el siguiente link: <https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=41546> (Ver Anexo)

Frente al seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones 2019 se indica que para el periodo comprendido entre enero – octubre de 2019 un avance del 89%, si bien se ha logrado este porcentaje es importante ver el informe financiero del capítulo 5 relacionado como queda la caja con dichos compromisos. Se anexa el plan de adquisiciones.

### 3.3. Junta Directiva

Las actas de junta directivas se encuentran bajo elaboración y custodia de la secretaria general, por optimización de recursos no se anexan copias, frente a este trámite se deberá buscar alternativas para mejorar las firmas de estas.

### 3.4. Gestión Documental

En la ESSMAR E.S.P desde el periodo del 21 de junio al 31 de octubre de 2019, se ha buscado aplicar en todos los documentos que se reciben y/o producen en la entidad, los principios y lineamientos necesarios para su protección y conservación, para ello se deberá seguir fortaleciendo la organización, depuración y clasificación de los documentos que deben estar en custodia del archivo central. A la fecha se han efectuado adecuaciones tales como pintura y reubicación e instalación de luminaria al archivo central con el fin de garantizar la conservación física, las condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad de los documentos generados por la Institución.

### 3.5. Gestión de Calidad

Se identifico un mapa de procesos y procedimientos adoptado mediante una resolución No. 117 del 31 de diciembre de 2015 por medio de la cual se actualizo y se adoptó al mismo tiempo el MECI 1000:2014 (Modelo Estándar de Control Interno) y el manual de procedimientos de la empresa de servicios públicos de aseo del Distrito de Santa Marta – E.S.P.A., a su vez este manual fue actualizado mediante la resolución No. 098 del 1 de noviembre de 2016, en cuanto al proceso de gestión administrativa y financiera. Ahora bien, como es conocido, mediante el decreto distrital No. 282 del 18 de noviembre de 2016, se modifica el objeto de la E.S.P.A. para poder asumir la prestación directa o a través de un tercero de los servicios públicos de acueducto, alcantarilla y alumbrado público, entre otros servicios. Lo que permitió el trabajo conjunto con la alcaldía distrital, a través, de una consultora para la implementación de un sistema integrado de gestión, partiendo de la nueva estructura orgánica de la empresa, la cual, fue adoptada en el mes de noviembre de

2018, cuyos documentos se anexan haciendo la claridad que fueron revisados en distintas mesas de trabajo con los líderes de los procesos, mas no fueron adoptados mediante acto administrativo.

No obstante, se inicia la labor de adopción del nuevo modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, constituyéndose inicialmente el comité de gestión y desempeño, mediante la resolución No. 003 del 16 de enero de 2018, y al mismo tiempo, mediante la resolución No.015 del 31 de enero de 2018 se modifica la misión, visión, política de calidad, objetivos estratégicos, valores institucionales y se adopta un nuevo mapa de procesos para la empresa.

Se anexan las distintas actas del Comité de Gestión y Desempeño, donde se denotan los avances del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por último, para este 2019 se realizó una nueva modificación al mapa de procesos, se suscribe el contrato No. 225 del 1 de abril de 2019, para la asesoría y apoyo en la realización de la implementación de los sistemas de gestión integrado en las direcciones de operaciones de acueducto y alcantarillado, en las que se viene realizando distintos avances para la adopción e implementación de un sistema integrado de gestión.

### 3.6. Sistema y Telecomunicaciones

Esta es una de las áreas donde se requiere fortalece y mejora, con miras a ofrecer un mejor servicio al cliente interno como externo, dado que se presentan muchas falencias como son: correos institucionales, página web, una estructura tecnológica acorde a los negocios que tiene la entidad, servicio de internet, red interna de comunicación, sistematización de las bases de datos del nivel central y equipos de cómputo tanto para el personal de planta como para contratistas entre otros.

Se identifica con gran preocupación que no todos los contratistas tienen correos institucional ni equipos de cómputos de la empresa, lo que hace muy débil la seguridad de la información y lo que estos profesionales manejan y que puede ser relevante para la entidad.

No es posible a la fecha que se puede manejar comunicación por red a los funcionarios y contratistas de manera masiva, dado que no todos tienen correos ni hay un manejo adecuado del mismo. Así mismo una comunicación con todas las unidades de negocio que tienen la entidad.

Es de anotar que la entidad presenta debilidad en el servicio de internet puesto que se presenta fallas constantes a las semanas del servicio, situación que no se ha podido estabilizar, lo que genera retrasos en entrega de información y algunas tareas cuando se requiere este servicio, puesto que el uso de el por parte de los funcionarios y contratistas es permanente.

La entidad debe mejorar en su estructura tecnológica con miras a poder potencializar los servicios y mejorar la comunicación interna que permite la optimización de los procesos.

Sobre esta área existe un plan de mejoramiento por parte de la Contraloría Distrital de Santa Marta, sobre el cual se debe hacer un seguimiento permanente para su cumplimiento.

A continuación, se presentan algunos avances en el periodo del 21 de junio al 31 de octubre de 2019, estos no son suficientes para atender y mejorar las falencias encontradas, esto se



debió que no se pudo hacer inversiones dado a la situación financiera que presenta la entidad generado por la reducción de la tarifa de acueducto y alcantarillado.

- Se realizo la compra la la adquisición de las licencias de office 365 y antivirus con la empresa SOLREDYS mediante contrato No. 312.

- Inicio de migración de la información de ESSMAR E.S.P. hacia un nuevo servidor con mejoras en el protocolo de seguridad, así mismo se realizó la migración y copia de seguridad de las bases de datos y archivos del sitio web.

- Se implemento el cableado estructurado de los funcionarios públicos para evitar vulnerabilidades del wifi.

- Se inicia el planteamiento de una nueva aplicación para el registro de oferentes con control de roles de usuarios que podrán gestionar la información registrada y validar los documentos adjuntados por los oferentes registrados.

Con el área de control interno de la ESSMAR E.S.P. se inició la rectificación correspondiente al área de transparencia, para desarrollar una tabla que cumpla con los requisitos evaluados por los entes reguladores, donde se podrá realizar una búsqueda mucho más sencilla y rápida.

Se encuentra pendiente de comprar de software de gestión documental y contable, así como el equipo de cómputos.

Sistemas de Información y/o aplicativos en los que la ESSMAR reporta información

Frente a los sistemas de información que la entidad reporta, se relacionan a continuación los diferentes aplicativos con sus responsables:

TABLA DE ACCESOS A PLATAFORMAS GUBERNAMENTALES		
PLATAFORMA	RESPONSABLE	CONTACTO
<b>FURAG - Planeacion estrategica</b>	Emma Peñate	301 3532390
<b>FURAG - Control Interno</b>	Ceyeth Caballero	300 8000325
<b>Si Observa</b>	Emma Peñate	3013532390
<b>Si Observa</b>	Julian Rivas	301 4542293
<b>SECOP</b>	Ramiro Romero	300 4346134
<b>SIGOB Alcaldia</b>	Emma Peñate	3013532390
<b>SUI</b>	Julian Rivas	301 4542293
<b>CHIP</b>	Eliz Ruiz	310 7304641
<b>SIGEP</b>	Yolanda Constante	317 2836998
<b>Contraloría</b>	Eliz Ruiz	310 7304641

La información de acceso será entregada al nuevo personal encargado o a una persona responsable de la seguridad informática de la entidad.

### 3.7. Estrategias de Comunicaciones y Redes Sociales

Si en algo avanzó la ESSAMR en el periodo del 21 de junio al 31 de octubre de 2019, fue en el tema de su relación con los usuarios, implementó una estrategia de comunicaciones enfocada al usuario y donde se plantearon alianzas con las entidades privadas y públicas que permitieron generar una mejor percepción de la entidad.

A pesar de no contar con un plan de medios, se logró como estrategias en redes sociales se mejoró la información, esta se da a conocer a los usuarios en línea, informando sobre estado de la operación de las unidades de negocio, así como las situaciones presentadas y sus soluciones, lo que ha generado que el seguimiento en redes se haya aumentado considerablemente.

El éxito de la estrategia fue el enfoque de los mensajes y los diseños de comunicación que nos permitieron estar en la vanguardia en estos y más cercanos y amigables a los usuarios.

De igual forma se mantuvo un diálogo permanente con los medios de comunicación de la región, a través de boletines de prensa, giras de medios y ruedas de prensa, que permitió dar a conocer los temas que se presentaban de forma clara y oportuna a los samaritanos.

A continuación, daremos a conocer como fue el crecimiento en las redes sociales.

- Red Social: Facebook

Al iniciar el trabajo de publicaciones, cubrimiento y seguimiento de la Fan Page de la ESSAMR durante los últimos meses, el número de seguidores y fans ha ido creciendo progresivamente y a la fecha se encuentra en 4.182.









El Total de “Me gusta” hasta la fecha, también ha registrado un aumento progresivo ubicándose en 4.031.



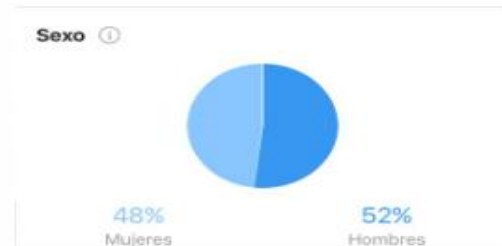
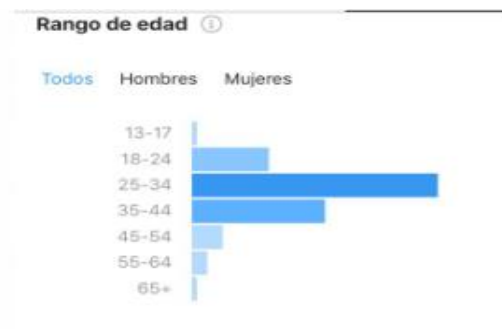
A continuación, se presenta la estadística con el alcance de algunas de las últimas publicaciones realizadas en esta red social, en donde se puede observar cómo en su mayoría se aproximan o superan las mil personas por publicación.

Fecha	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Participación
05/11/2019 20:26	El programa #UnGerenteEnL			210	2 3
05/11/2019 16:00	Continuumos recorriendo los			522	44 5
01/11/2019 18:14	En la Empresa de Servicios			1K	78 31
01/11/2019 15:36	En el auditorio de la Empresa			760	40 11
01/11/2019 11:41	Santa Marta avanza para			1.3K	109 59
31/10/2019 18:21	En las instalaciones de			929	49 18
30/10/2019 20:35	#UnGerenteEnLasCalles y			730	29 20
30/10/2019 19:20	Con el liderazgo del gerente de la			840	112 20

30/10/2019 11:26	 #MiércolesAlBarrio Hoy nos			926		42 17	
29/10/2019 17:38	 #Aviso Les informamos a			920		7 11	
29/10/2019 17:08	 En cumplimiento a los			776		20 10	
28/10/2019 9:59	 Essmar ejecutó plan de			1K		64 21	
18/10/2019 15:15	 En horas de la mañana, el			1K		57 35	
18/10/2019 12:02	 Muy temprano en la Planta de			1.9K		443 70	
18/10/2019 9:29	 Rueda de Prensa gerente			1.8K		177 46	
18/10/2019 9:26	 Rueda de prensa gerente			592		45 13	
18/10/2019 9:15	 Rueda de prensa gerente			1.4K		146 39	

#### - Red Social: Instagram

Al iniciar el trabajo de publicaciones, cubrimiento y seguimiento de esta red social de la ESSMAR durante los últimos meses, el número de seguidores ha ido creciendo progresivamente y a la fecha se encuentra en 3.167. A continuación, se presenta la estadística correspondiente al último mes.



**Visitas al perfil** **229**  
-132 vs. 23 de octubre - 29 de octubre

**Clics en el sitio web** **1**  
-3 vs. 23 de octubre - 29 de octubre

**Descubrimiento** ⓘ



**Alcance** **6.582**  
-11.463 vs. 23 de octubre - 29 de octubre

**Impresiones** **21.811**  
-22.493 vs. 23 de octubre - 29 de octubre

A continuación, mostramos las publicaciones con mayor interacción del público en el año. El 90% de las que cuentan con más interacciones corresponden a publicaciones realizadas en los últimos tres meses.



A continuación, mostramos las publicaciones con más visualizaciones de este mes.

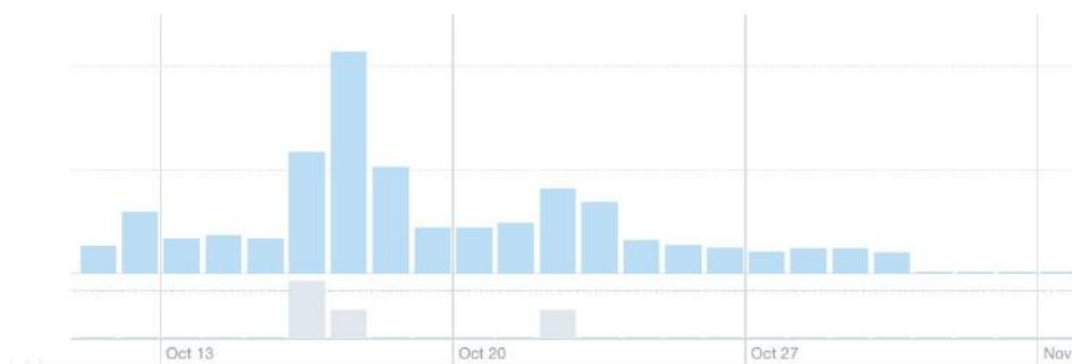


## - Red Social: Twitter

Al iniciar el trabajo de publicaciones, cubrimiento y seguimiento de esta red social de la ESSMAR durante los últimos meses, el número de seguidores ha ido creciendo progresivamente y a la fecha se encuentra en 5.675. A continuación, se presenta la estadística correspondiente al último mes.

Visitas al perfil **1.202** ↑ 16,0 %      Menciones **443** ↑ 102,3 %      Seguidores **5.675** ↑ 73

Sus Tweets consiguieron **23.6K impresiones** en este período de **28 días**



### Interacciones

Mostrar 28 días con frecuencia diaria

Tasa de interacción

**0.6%**



### 3.8. Avance de Cumplimiento Plan de Desarrollo 2016-2019

Frente a las metas definidas en el Plan de Desarrollo 2016-2019, los indicadores definidos para la ESSMAR E.S.P. son los siguientes, a continuación, se reporta su avance al mes de octubre de 2019, según lo reportado en la plataforma SIGOB. Es de anotar que para cuando se elaboraron dichos indicadores, la entidad no tenía a su cargo el servicio de alumbrado público y acueducto y alcantarillado, por tanto, los reportados de manera directa por la entidad son los que a continuación se describen.

NUM	META DE RESULTADO/PRODUCTO	INDICADOR	LINEA BASE	META 2019	RESPONSABLE	28/11/2019 % AVANCE
1	Garantizar la disposición final de los residuos sólidos municipales cumpliendo con las especificaciones técnicas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, así como la legislación nacional vigente.	Residuos sólidos dispuesto en forma controlada	100	100	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	85
2	Desarrollar un sistema integrado para la recolección selectiva, recuperación, aprovechamiento y comercialización de residuos sólidos, orgánicos, inorgánicos y especiales.	Residuos sólidos recuperados, aprovechados y comercializados.	1	15	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
3	Aumentar a 100 toneladas diarias la cantidad de residuos sólidos aprovechados	Toneladas de residuos sólidos aprovechados	22	100	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
4	Diseñar y ejecutar el Plan de contenerización de la ciudad	Plan de contenerización de la ciudad en ejecución	0	1	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	80
5	Crear 1 empresa de servicios públicos de residuos sólidos aprovechables, con cumplimiento de la norma que regula la materia	Empresa de servicios públicos de residuos sólidos aprovechables, creada y en funcionamiento con cumplimiento de la norma que regula la materia	0	1	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
6	Aumentar en un 32% el número de barrios con rutas selectivas y separación en la fuente / Total de Barrios en el Distrito)*100	Barrios con rutas selectivas y separación en la fuente / Total de Barrios en el Distrito)*100	28	60	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
7	Incrementar un 15% en el número de toneladas de residuos aprovechables recogidos	Toneladas de residuos aprovechables recogidos	5	20	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
8	Regular 1 depósito de compra y venta de productos reciclados	Depósitos de compra y venta de productos reciclados regulados	0	1	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
9	Incrementar 118 nuevos recicladores formalizados	Recicladores formalizados	62	180	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100



10	Aumentar en 5% las toneladas aprovechadas mediante tecnologías físicas, biológicas, químicas y térmicas en zona urbana	Toneladas aprovechadas mediante tecnologías físicas, biológicas, químicas y térmicas en zona urbana	0	5	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
11	Aumentar en una 30% el porcentaje de residuos sólidos separados en la fuente	Residuos sólidos separados en la fuente	0	30	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
12	Declarar la obligatoriedad de la separación en la fuente en el Distrito de Santa Marta	Acuerdo declarado para la obligatoriedad de la separación en la fuente en el Distrito de Santa Marta	0	1	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	-
13	Ejecutar el programa de acciones afirmativas hacia la población recicladora	Acciones afirmativas hacia la población recicladora ejecutadas	0	5	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100
14	Incremento de 5 carros Compactadores para contenerizar los residuos	Carros Compactadores para contenerizar los residuos en funcionamiento	0	5	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	100
15	Actualizar el PGIRS de acuerdo a la resolución 754 de 2014	PGIRS actualizado de acuerdo a la resolución 754 de 2014	0	1	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	-
16	Incrementar en 50 contenedores durante el cuatrienio	contenedores adquiridos durante el cuatrienio	50	100	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	100
17	Aumentar en 5 maquinaria y volquetas	Maquinaria y volquetas adquiridas	5	10	ESSMAR/SUBG. CORPORATIVO- P.U. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	100
18	Incrementar en un 6% en el Número de barrios incluidos con barrido manual en el Distrito	Barrios incluidos con barrido manual en el Distrito / Total de barrios con barrido manual en el Distrito	19	25	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	-
19	Mantener en un 100% el número de Barrios legalizados con prestación de servicio de barrido y recolección ordinaria	Barrios legalizados con prestación de servicio de barrido y recolección ordinaria / Total de barrios legalizados con prestación de servicio de barrido y recolección ordinaria ) *100	100	100	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	100
20	Incrementar en un 20% el número de barrios no legalizados que reciben la prestación del servicio de recolección de residuos y barrido manual	Barrios no legalizados que reciben la prestación del servicio de recolección de residuos y barrido manual / Total de barrios no legalizados que reciben la prestación del servicio de recolección de residuos y barrido manual) * 100	80	100	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	-
21	Crear 50 puntos de acopio de residuos ordinarios en el Distrito	puntos de acopios de residuos ordinarios en el Distrito creados	0	50	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	100
22	Instalar de 10 puntos limpios en lugares y vías públicas	Puntos limpios instalados en lugares público y vías publicas	0	10	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.	100

23	Crear 1 escombrera distrital	Escombrera Distrital creada	0	1	ESSMAR/ DIRECTOR DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	20
24	Puesta en funcionamiento de 1 ECA (estación de clasificación y aprovechamiento)	Estación de clasificación y aprovechamiento funcionando	0	1	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	-
25	Diseñar el portafolio de servicio de recolección y manejo de escombros	Portafolio de servicio para escombro diseñado	0	1	ESSMAR/ DIRECTOR DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	100
26	Incrementar el número de toneladas de escombros e inservibles recolectadas y dispuestas adecuadamente	Toneladas de escombros e inservibles recolectadas y dispuestas adecuadamente	0	12000	ESSMAR/ DIRECTOR DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	100
27	Implementar una estrategia de disposición y aprovechamiento de residuos tecnológicos	Estrategia de disposición y aprovechamiento de residuos tecnológicos implementada	0	1	ESSMAR/DIRECTOR DE ASEO Y APROV.- P.E. GRUPO PGIRS	100

### 3.9. Avance cumplimiento Plan de Acción 2019

El plan de acción fue adoptado para el año 2019 mediante acta No. 01 del 30 de enero de 2019, del Comité institucional de gestión y desempeño de la entidad, al mismo tiempo se actualizo el mapa de procesos de la ESSMAR E.S.P., se actualizo la misión, visión, política de calidad y objetivos estratégicos y se actualizo el plan estratégico institucional.

El plan de acción quedo conformado por 17 procesos integrales, los cuales deben cumplir cuatrimestralmente con sus indicadores, los cuales se verán afectados por las actividades y/o acciones que los líderes de cada uno de estos procesos realicen. Cada proceso tiene un porcentaje que respectivamente sumaran el 100% del plan de acción, esta calificación fue asignada por los miembros del comité institucional de gestión y desempeño. Se anexará el plan de acción 2019 y a la fecha se presentará la segunda evaluación cuatrimestral del mismo.

A continuación, se describe los porcentuales para cada área para el cumplimiento del plan de Acción de 2019.

PROCESOS	% ASIGNADO PARA LA VIGENCIA 2019
ASEO Y APROVECHAMIENTO	10%
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	10%
ACUEDUCTO	10%
ALCANTARILLADO	10%
ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO	10%
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	4%
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	4%

Frente a	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	6%	los
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4%	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5%	
	GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	3%	
	GESTIÓN DISCIPLINARIAS	3%	
	GESTIÓN CONTRATUAL	3%	
	GESTIÓN JURÍDICA	3%	
	GESTIÓN TIC	6%	
	GESTIÓN DOCUMENTAL	6%	
	CONTROL Y MEJORA	3%	
	TOTAL	100%	

porcentajes establecidos se indica en el siguiente cuadro su avance de cumplimiento para el periodo de enero a agosto de 2019, lo anterior que el Plan de Acción se evalúa cada 4 meses.

PROCESOS	% PROGRAMADO	% EJECUTADO
ASEO Y APROVECHAMIENTO	5,5%	4,2%
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	6%	6%
ACUEDUCTO	7,7%	6,12%
ALCANTARILLADO	8,2%	9%
ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO	3,9%	3,9%
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	0%	0%
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	2,5%	1,3%
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	4,2%	3,1%
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2,4%	2%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3,4%	3,4%
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	0,8%	0,4%
GESTIÓN DISCIPLINARIA	3%	1,5%
GESTIÓN CONTRACTUAL	3%	3%
GESTIÓN JURÍDICA	2,2%	1,9%
GESTIÓN TIC	4%	3%
GESTIÓN DOCUMENTAL	4,5%	4,5%
CONTROL Y MEJORA	1,7%	1,4%

Se anexa en Excel el documento que contiene la primera y segunda evaluación de los avances de cada uno de los procesos definidos, en las cuales se encuentra el análisis realizado y las recomendaciones entregadas a cada uno de los líderes de procesos.

### 3.10. Plan de Mejoramiento

A la fecha la empresa cuenta con dos planes de mejoramiento vigente, el primero relacionado con el informe definitivo de la auditoría realizada por parte de la Contraloría Distrital de Santa Marta para el año 2018 y en cumplimiento de su labor misional, donde realizaron evaluación de las Tics y los resultados de su gestión, con base a las normas políticas y procedimientos de la Contraloría Distrital, por medio de la empresa ESSMAR ESP, se establecieron unos compromisos en el área de Tics, en atención a los hallazgos evidenciados en esta auditoría, la cual es de gran importancia en el mejoramiento institucional de la empresa, las acciones correctivas tienen como metas el 30 de diciembre de esta anualidad, se les dará informe del avance que ha tenido el área de Tics en estas operaciones enmendadoras dado que las mismas van hacer objeto de seguimiento por medio de la Contraloría Distrital y de no emplearse podrían darse sanciones de tipo disciplinarias. El plan de mejoramiento suscrito y aprobado por la contraloría Distrital se anexa al informe.

El segundo plan de mejoramiento corresponde al control excepcional Auto Ord -80112-0134 de 2019, realizado por la Contraloría General de la República, para la ESSMAR ESP, dejaron 3 hallazgos como son: el primero Administrativo con presunta incidencia disciplinaria, el segundo carácter Administrativo, y el tercero administrativo con presunta incidencia disciplinaria, este plan de mejoramiento suscrito ante la contraloría distrital se tomó como fecha de iniciación el 30 de Noviembre de esta anualidad y fecha de terminación el 30 de Diciembre del 2020, a continuación se le adjunta los compromisos establecidos en dicho plan de mejoramiento institucional.

## 4. GOBIERNO CORPORATIVO

El objetivo del Gobierno Corporativo es implementar un proceso de reestructuración administrativo, operativo y funcional para la ESSMAR E.S.P, que consiste en crear un plan estratégico con procesos y procedimientos claros, que lleven a la entidad a posesionarse como una compañía del orden regional como referente en eficiencia en la prestación de servicios públicos. El cual cuenta con el acompañamiento del Banco Interamericano de Desarrollo y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para su diseño e implementación.

La Situación encontrada dada la integración de varios negocios en la operación normal del ESSMAR genero entonces la necesidad de diseñar un modelo organizacional que permita gestionar todos los negocios de una forma integral, homogénea y de cara a brindar un mejor servicio al cliente externo.

Actualmente la ESSMAR presenta dificultades en la estandarización de procesos de gestión corporativa, dado que muchas de las funciones que se consideran deberían ser de carácter transversal, se ejecutan de forma particular y singular dependiendo de la línea de servicio que se esté gestionando. Los procesos de gestión del talento humano, gestión administrativa (compras, logísticas y servicios generales), gestión de información y gestión documental, carecen de procedimientos para la ejecución de estos y no ha sido posible evidenciar durante este análisis técnico que se ejecuten dentro de parámetros similares en

lo que respecta a la operación de Acueducto y Alcantarillado, Aseo y Aprovechamiento y Alumbrado Público.

Así mismo, esa falta de integración entre los negocios ha impedido lograr sinergias en la utilización de recursos físicos y humanos de cada una de las dependencias de la empresa. A pesar de que existan recursos tecnológicos, de transporte y humanos que pueden ser utilizados en las diferentes líneas de negocio, no es posible, dado que entre las mismas dependencias desconocen el alcance de cada uno de ellos, la disponibilidad, la cantidad y la utilidad de los mismos, impidiendo lograr eficiencias operativas y económicas para la empresa.

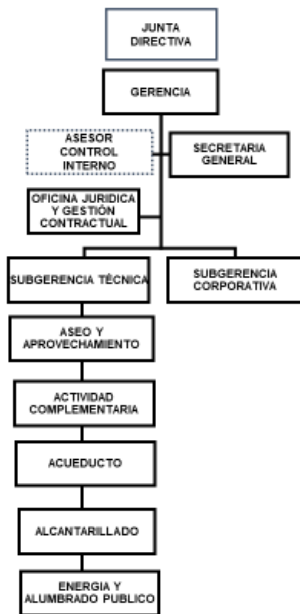
Frente al fortalecimiento institucional se han realizado ajustes en lo relacionado con el equipo de trabajo para la operación de la ESSMAR E.S.P, a continuación, se presenta en que unidades de negocia se han realizado los principales cambios y esto como se ve reflejado en materia presupuestal.

<b>REPORTE DE RECURSO HUMANO EN LA ESSMAR EN 2019</b>				
(En Millones de pesos)				
<b>TIPO DE VINCULACIÓN</b>	<b>ANTES DE AGOSTO</b>		<b>DESPUÉS DE AGOSTO</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Funcionarios de Planta - Central	36	207	36	207
Contratistas por Prestación de Servicio - Central	110	302	110	302
Personal por Temporal	411	1.261	340	1.062
Personal en Alumbrado por Contratista Operación - Rayde	29	74	29	74
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>	<b>1.844</b>	<b>515</b>	<b>1.645</b>

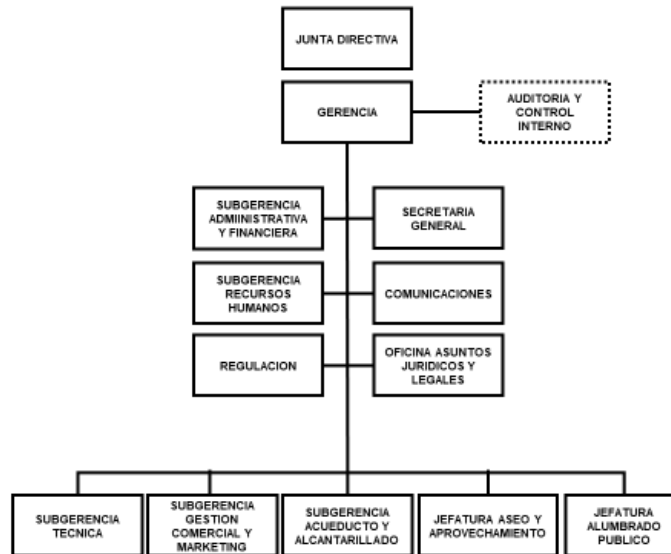
La estructura organizativa y el manual específico de funciones vigentes de empleos de planta de personal de la empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta se estableció mediante Resolución No. 015 del 30 de enero del 2019, quedando de la siguiente manera.

Una de las principales debilidades es la estructura organización con la cuanta la empresa que no permite tener funciones claras sobre las áreas misionales es por ello que se hace necesario en este esquema modificar dicha estructura, en el cuadro siguiente se muestra la estructura actual y la que se proponer para mejorar este aspecto.

### Estructura Organizacional Actual

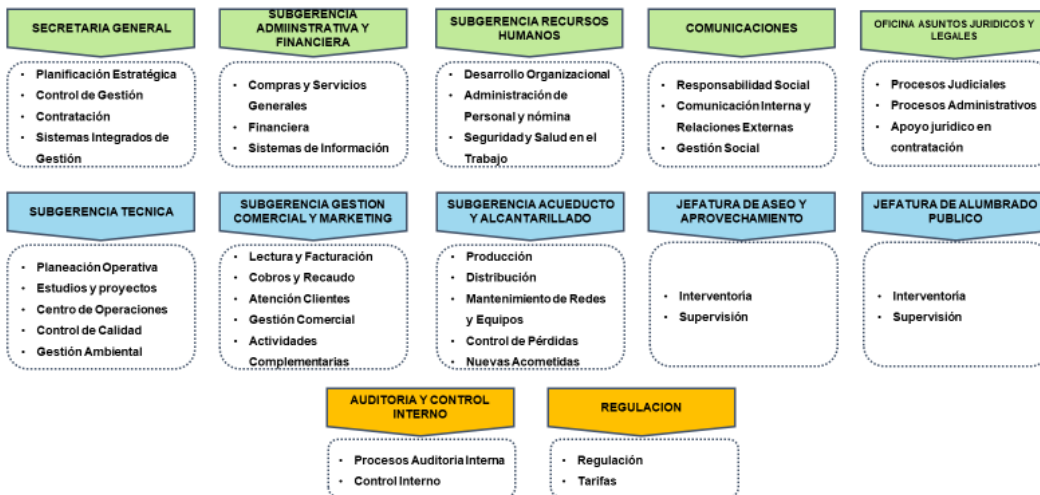


### Estructura Organizacional Propuesta



Por lo tanto, lo que se busca son procesos integrales por áreas funcionales, como se describe en el presente flujo.

### PROCESOS INTEGRADOS POR ÁREAS FUNCIONALES



Por tanto, las ventajas de la propuesta y su implementación son las siguientes:

- Áreas de apoyo transversales que soportan la operación de todos los negocios, ejecutando los procesos de una manera estandarizada.
- Visión integral de la Empresa.

- Personal especializado en cada línea de negocio con reporte directo a la Gerencia General.
- Creación de canales únicos para el cliente final, generando atención oportuna y global de todos los servicios que presta la compañía.
- Área especializada en el diseño de proyectos, impacto medio ambiental y gestión de comunidades.
- Mayor relevancia a la Gestión del Talento Humano.

Al 31 de octubre de 2019 la entidad cuenta con un informe técnico sobre planta de personal, en construcción la viabilidad financiera, y en estudio técnico, administrativo y legal el modelo del acto administrativo de la nueva estructura.

## 5. GESTIÓN FINANCIERA

El presupuesto de la ESSMAR E.S.P para la vigencia 2019, fue aprobado por la Junta Directiva y establecido mediante las resoluciones 21, 34 y 41 de 2019, el cual está conformado por los ingresos y gastos generados por las unidades de negocio de Acueducto y Alcantarillado, Alumbrado Público, Aseo y Actividades Complementarias.

La situación financiera en que se encontraba la entidad al 21 de junio de 2019, fue dada a conocer a la Junta Directivas del 18 de julio, 5 y 6 de septiembre de los corrientes, relacionada con el presupuesto aprobado para el 2019, compromisos asumidos hasta el 31 de diciembre de esta vigencia dando a conocer de manera detalladas los aspectos financieros de la entidad.

### 5.1. Presupuesto de ingresos y gastos, ejecución presupuestal y presupuesto de inversión

A continuación, damos a conocer los detalles de la situación financiera por cada una de las unidades de negocio.

Es de anotar que para este parte del informe las cifras serán en millones de pesos colombianos a menos que es determine otra denominación.

#### 5.1.1. Unidades de Negocio de Aseo y Actividades Complementarias

Se aprobaron con la resolución de Junta Directiva de la ESSMAR ESP (en adelante JD) No. 21 de 2019, se aprobaron ingresos y costos por valor total de 11.547 millones de la siguiente manera:

<b>INGRESOS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Contrato de Concesión - Aseo	7.040 A
Contrato de Concesión - Agua	3.000 B
Venta de Servicios	600 C

Rendimientos Financieros  
Excedentes financieros  
TOTAL

6  
901 D  
11.547

A – Corresponde a los pagos originados de la concesión de aseo, de la cual, de acuerdo con un proyectado de la facturación extrapolado desde el mes de octubre a diciembre de 2019, la Entidad estaría obteniendo ingresos por este concepto por \$7,690 aproximadamente, con lo que se cubrirían los costos administrativos actuales.

B – Corresponde a la concesión de agua que se obtenía con el contrato con Veolia, operación que se dio hasta el mes de abril de 2019, obteniendo ingresos por este concepto por valor de \$1,225, que están incluidos en el Encargo Fiduciario Proactiva, con el que se administraba la operación entre Veolia y la ESSMAR (menor valor a recibir \$1.775).

C – De acuerdo con lo observado se prevé a diciembre 31 de 2019, se obtendrán ingresos por valor de \$662.

D – Hasta la fecha de este informe se han recibido \$690 correspondientes al 77% de la ejecución, no se prevé recibir más recursos por estos conceptos.

Con el acuerdo aprobado por la reunión de Junta Directiva, mediante resolución No. 09 con fecha 18 de septiembre de 2019, se aprobó una adición presupuestal por valor de \$400 millones, soportada con el mayor ingreso esperado por aseo, dicha adición se solicitó y aprobó con el objetivo de cubrir la operación de actividades complementarias de la compañía con la Fundación Ciudad Verde (responsables de las labores de podas y recolección de escombros), por valor de \$300 y los otros \$100 se destinarían para algunos mantenimientos de vehículos y suministros de papelería y aseo y cafetería, que son necesarios para el cierre de la operación.

Con esto se obtiene como resultado que la operación se presupuestó en ingresos para la operación central un total de \$11.947 de los cuales, solo se generarían \$10.255, quedando aproximadamente \$1,686 sin generar, situación originada principalmente por la no obtención de ingresos del contrato de agua con Veolia a partir de la toma de la operación en abril de 2019.

El presupuesto aprobado por la Junta Directiva, en las resoluciones 21, 34 y 41 de 2019, que son las que rigen la vigencia del 2019, están diseñadas para ser apropiadas en gastos en un 100%, con lo que no se deja margen de excedentes a final del periodo, con los que se podrían solventar situaciones como la presentada en el cambio de decisión de la operación de agua o la no generación de ingresos por acueducto y alcantarillado, como se detallara en el capítulo de acueducto y alcantarillado.

Por otra parte, en cuanto a los costos de la parte central con fecha 25 de junio de 2019, ya se habían apropiado la mayoría de los costos del año 2019 de la siguiente manera:



APROPIACION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	CDP	DISP	CRP	% USADO
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>					
SERVICIOS PERSONALES ASOC. A NOM	2.946	780	2.166	A 780	100%
CONTRIBUCIONES A LA NOMINA	915	410	505	A 410	100%
Honorarios Profesionales	1.053	998	56	994	100%
Remuneración Servicios Técnicos	380	362	18	322	89%
<b>ADQUISICION DE BIENES</b>					
Materiales y Suministros	520	448	72	448	100%
Compra de Equipos	50	-	50	-	
Otros Bienes	1	-	1	-	
<b>ADQUISICION DE SERVICIOS</b>					
Mantenimiento y Reparaciones	500	494	6	494	100%
Servicios Públicos	100	48	52	48	100%
Arrendamientos	590	588	2	588	100%
Viáticos y Gastos de Viajes	150	101	49	101	100%
Impresos y Publicaciones	50	47	3	47	100%
Comunicación y Transporte	3	1	2	1	100%
Seguros	180	5	175	5	100%
Bienestar Social	30	-	30	-	
Servicio de Vigilancia	203	202	1	202	100%
Publicidad	51	50	1	50	100%
Gastos Bancarios	27	-	27	-	
Otros Servicios	5	0	5	0	100%
Impuestos y multas	1	-	1	-	
TRANSFERENCIAS	46	24	22	24	100%
<b>PROGRAMAS DE INVERSIONES</b>					
Capacitación	20	20	-	-	0%
Clausura y Post-Clausura Botadero	30	-	30	-	
Fortalecimiento Institucional	1.220	1.152	68	1.164	101%
Servicio de Actividades Complementa	1.000	999	1	999	100%
Implementación PGIRS	850	849	1	845	100%
<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>					
Banco de Bogota	500	197	303	197	100%
RESERVAS PRESUPUESTALES	127	127	-	127	100%
<b>TOTAL</b>	<b>11.547</b>	<b>7.902</b>	<b>3.645</b>	<b>7.846</b>	<b>99%</b>

A – Por costumbre la Entidad no apropia los cargos por nomina para todo el año, en su defecto hacen CDP y RP por cada nomina, con lo que haciendo una extrapolación y en función de los traslados realizados, después de cancelar las nóminas del año, estarán disponibles aproximadamente \$ 200 por estos dos rubros, que a la fecha de entrega eran \$2.671 de los \$3.760 que tenía para la operación del resto del año.

Si a lo anterior le restamos los \$303 del servicio de la deuda, a esa fecha había disponible con algunas restricciones aproximadamente \$786, mas \$400 millones aprobados por la Junta Directiva como se describe en ingresos tendríamos disponible \$1.086.

Es por tal motivo que desde junio 25 de 2019 hasta la fecha de este informe solo se han apropiado en estos rubros \$936 en actividades estrictamente necesarias para la operación, siendo la más significativa la ampliación del contrato de Fundación Ciudad Verde, que es la operativa de actividades complementarias por un valor de \$300.

Adicionalmente se está en proceso de terminaciones bilaterales de contratos firmados como son los de Ideas Creativas (devolvería \$505 de este presupuesto).

Además, se realizó un contrato con MAG Consultoría S.A.S., por \$464 para la liquidación del contrato con Veolia, y asesoría en la tarifa de acueducto, el cual se considera debía ser un costo de Acueducto y Alcantarillado.

Lo anterior da como consecuencia que al final del año 2019, en esta línea de negocio la Entidad tendría un probable déficit aproximadamente de \$1.486, los cuales, si se cancelan los contratos no ejecutados con Ideas Creativas y cargando lo de MAG Consultores en Acueducto y Alcantarillados, el déficit en esta línea podría disminuir a \$517, trasladando a efectos del análisis los \$464 de MAG.

Este probable déficit en comparación con el de Acueducto y Alcantarillado, no es significativo, pero en función de obtener equidad en la participación de las unidades de negocio, se indica que el área de aseo y actividades complementarias asume el costo de todos los esquemas financieros y administrativos de la Entidad, por lo que se hace necesario, para efectos del análisis prorratear algunos de estos costos incluyendo al demás negocio, situación que disminuiría el probable déficit de este.

#### 5.1.2. Unidad de Negocio Alumbrado Público

Sus ingresos corresponden al impuesto de alumbrado público, el cual está regulado por la resolución 123 de la CREG, en la que se determina un porcentaje de costos de administración, operación y mantenimiento - AOM.

Esta operación fue asumida por la Entidad en el mes de enero de 2019, de la cual se presupuestaron ingresos por valor de \$30.400, (21 y 34 de 2019 de la Junta Directiva de ESSMAR E.S.P) de lo que se estima una facturación total a diciembre 31 de 2019, por valor de \$34.248.

De lo anterior, se presenta una recuperación estimada de cartera por valor de 30.288, lo que indica la necesidad de establecer mecanismos, que permitan ayudar a la Secretaria de Hacienda del Distrito de Santa Marta (por ser de su competencia) en el cobro y captación de estos recursos, necesarios para las nuevas inversiones en repotenciación del sistema de alumbrado de la ciudad.

Por otra parte, los costos asociados están divididos entre costos de energía, por valor de \$9.768, y AOM por valor de \$6.168 aproximadamente, lo que genera un posible excedente a diciembre 31 de 2019 de \$14.464 si se compara con el presupuesto original.

Adicionalmente se han hecho compromisos para la compra e instalación de 7300 luminarias que en total estarían generando apropiaciones por valor de \$11.786.

Con lo expuesto para esta unidad de negocio de la compañía, a diciembre 31 de 2019, se estaría dando como resultado un excedente financiero significativo y quedaría con recursos del balance, para asignar presupuestalmente para próximos proyectos de repotenciación de alumbrado público en Santa Marta.

### 5.1.3. Unidad de Negocio de Acueducto y Alcantarillado

Se incluye en la Entidad a partir del presupuesto incluido en la Resolución 41 de la JD, en el mes de abril de 2019. Se informo a la Junta Directiva de la situación general y razonable de esta operación, la cual ha sido confrontada con contratos, comprobantes de pago y otras documentaciones observadas en la Entidad, resaltando que el ejercicio se ha realizado con cruces manuales de la información física, debido a que la Entidad no cuenta con una herramienta tecnológica que permita hacer estos procesos de forma automática. Esta última situación se le dio una solución definitiva y quedara implementada a partir de diciembre de 2019, con la instalación de un sistema que mejorara tecnológicamente el tema.

Del anterior ejercicio, da como resultado las siguientes situaciones:

#### Operación de Acueducto y Alcantarillado

La operación de acueducto y alcantarillado inicio en la Entidad el 18 de abril de 2019, en consecuencia, con la resolución No. 41 de marzo de 2019 se aprobó una adición presupuestal, que se detalla a continuación:

#### INGRESOS

CMA + CMO + SUBSIDIOS (1)	\$39.406
Transferencia distrito vigencias futuras (2)	9.205
Cartera recuperada de OT - 39% (3)	2.223
Recuperación cartera Veolia - 6% (3)	<u>570</u>
<b>TOTAL INGRESOS PRESUPUESTADOS</b>	<b><u>\$51.405</u></b>

- (1) Corresponde a una operación calculada con base en una tarifa muy parecida a la contractual, que era la que se daba en la gestión realizada por el anterior operador – Proactiva Santa Marta – Veolia, es así como se realizar el siguiente análisis:

Al tomar los \$ 39.406 y dividido en el número de meses que tiene la operación (8.3 aproximadamente), se observa que los ingresos esperados por la administración correspondían en promedio a \$4,748.

A 31 de julio de 2019, la Entidad obtuvo ingresos de la siguiente manera:

Entidad	Mayo (abr)	Junio (may)	Julio (jun)	Total
Facturado ESSMAR	\$ 592	\$ 2.615	\$ 2.945	\$ 6.152
Facturado Veolia	\$ 3.448	\$ 230	\$ 0	\$ 3.679
Total Facturado	\$ 4.040	\$ 2.846	\$ 2.945	\$ 9.831

De lo anterior, se evidencia que el promedio de facturación de los meses completos de junio y julio presenta una disminución importante con respecto de lo facturado por PROACTIVA SANTA MARTA S.A. E.S.P. en los primeros ciclos del mes de abril de 2019. A continuación, se presenta un análisis de estos meses comparando como hubiese sido la facturación si se aplica la tarifa contractual que tenía el anterior operador:

Entidad	Junio (may)	Julio (jun)	Total
Facturado real - ESSMAR	\$ 2.615	\$ 2.945	\$ 5.561
Facturado simulado -Veolia	\$ 4.789	\$ 5.196	\$ 9.984
Diferencias	\$ (2.174)	\$ (2.250)	\$ (4.424)

Esta diferencia en el proceso de facturación se originó por la aplicación de una tarifa disminuida en un 29% para el servicio de acueducto y en un 80% para alcantarillado, lo que en promedio da como resultado una disminución de los ingresos aproximado del 46%, en síntesis al hacer un promedio de la facturación real presentada en el cuadro anterior ( $\$5.561/2 = \$2.780$  por mes) y se multiplica por los 8.3 meses de operación, considerando un comportamiento de facturación similar, se podría observar que a 31 de diciembre se estaría facturando \$23.076 aproximadamente, y considerando que de esta facturación solo se recauda el 80% aproximadamente se estaría percibiendo ingresos por valor de \$18.460, atendiendo a que eventualmente el 20% de no recuperación será castigo de cartera y no representa caja en el año 2019.

Por tanto, se genera \$18.460, que al compararlo con los \$39.406 previstos de ingresos en el presupuesto, se estaría percibiendo para el año 2019 un menor valor de ingresos por \$20.945, que sin perjuicio de las eficiencias operativas y los esfuerzos adicionales de recuperación de cartera no serían subsanables en el corto plazo, sin una acción que permita el aumento tarifario.

- (2) Corresponde a dineros apropiados de acuerdo con un plan de inversión soportado con transferencias de vigencias futuras del Distrito de Santa Marta, que soporta un plan de inversión específico para unos proyectos que pretenden el mejoramiento del servicio de acueducto y alcantarillado en la Ciudad, dichas vigencias están en proceso de discusión y reversión por parte del Distrito y el Concejo de Santa Marta, lo que genera una fuerte incertidumbre de disposición de estos recursos, para el año 2019 y subsiguientes.
- (3) Es el resultado de la finalización del proceso de empalme con el operador Veolia, del cual existe un contrato de fiducia que indica que todos los recursos recaudados en función de este deberán ser consignados y se distribuirán en una proporción de 61/39, contemplando además una comisión del 6% de la cartera originada por la anterior operación.

En concordancia con lo anterior, detallamos a continuación el comportamiento de recaudo:

Entidad	Mayo	Junio	Julio	Total
Recaudo ESSMAR	\$ 424	\$ 1.901	\$ 2.855	\$ 5.180
Recaudo Veolia	\$ 1.605	\$ 840	\$ 228	\$ 2.672
Total Recaudo	\$ 2.029	\$ 2.741	\$ 3.083	\$ 7.853

Esto indica, un recaudo de \$2.672 de PROACTIVA SANTA MARTA S.A. E.S.P. que corresponde en su mayoría al recaudo de la cartera corriente generada en el mes de abril de 2019, y que corresponde a la Entidad \$1,042 millones de \$2.223 presupuestados, por lo cual si se tuviese un comportamiento en el resto del año igual al de julio (\$228), por los 5 meses que restan del año tendríamos:  $228 * 5 = \$1.140$ , de los cuales \$444 serían de la Entidad, que sumados a los \$1.042 ya liquidados, tendríamos \$1.486, equivalente al 66% de lo presupuestado, es por eso que se podría considerar, haciendo un esfuerzo comercial de recuperación de esta cartera un cumplimiento del 70% de estos valores presupuestados, lo que daría tomando el total presupuestado por esta operación ( $\$2.223 + \$570 = \$2.793$ ) multiplicado por 30% que no se daría, obtendríamos un menor ingreso aproximado por \$898.

En conclusión, del presupuesto de ingresos por \$51.405 millones, de acuerdo con las situaciones observadas anteriormente, se presenta las siguientes situaciones:

Presupuesto	\$ 51.405
Efecto directo de la tarifa	(16.329)
Efecto de no recuperación de cartera	(4.615)
Efecto de la transferencia vigencias futuras	(9.205)
Efecto de cartera de Veolia	<u>(898)</u>
Generación real esperada	<u>\$ 20.358</u>

#### Costos y Gastos

De acuerdo con la misma resolución del año 2019, se aprobó un presupuesto de costos y gastos para acueducto, como se detalla a continuación:

	PRESUPUESTO	CDP (Julio-19)	POR
COMPROMETER			
NOMINA	6.871	4.332	2.539
HONORARIOS	2.310	2.033	277
SERVICIOS TECNICOS	990	712	278
GASTOS GENERALES	760	760	-
GASTOS DE OPERACIÓN	24.664	24.263	401
INVERSION - FORTALECIMIENTO	13.480	7.360	6.120

SERVICIO A LA DEUDA INVERSION	<u>2.330</u>	<u>-</u>	<u>2.330</u>
TOTALES	<u>51.405</u>	<u>39.460</u>	<u>11.945</u>

Además, se detalla en el mismo cuadro la expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal, que se hubieren realizado hasta el 31 de julio de 2019 (Ultimo corte).

De esta disponibilidad presupuestal se comprometieron recursos de la siguiente manera:

	CDP	RP	POR
APROPIAR			
NOMINA	4.332	4.332	-
HONORARIOS	2.033	2.033	-
SERVICIOS TECNICOS	712	712	-
GASTOS GENERALES	760	760	-
GASTOS DE OPERACIÓN (a)	24.263	18.002	6.261
INVERSION – FORTALIMIENTO (b)	<u>7.360</u>	<u>7.237</u>	<u>123</u>
TOTALES	<u>39.460</u>	<u>33.076</u>	<u>6.384</u>

(a) Corresponde principalmente a la energía del sistema de acueducto que falta un saldo por apropiar, por valor de \$5.705, de los cuales en consideración de un consumo de \$650 millones aproximadamente, tendría una devolución de CDP de alrededor de \$1.800. Además, están incluidos en una disponibilidad de \$489 para la compra de computadores de toda la operación, básicamente por declinarse la licitación que se originó de esta compra, siendo esta necesaria para el funcionamiento de la Entidad.

(b) Partida pendiente de devolución por \$123.

En consecuencia de los recursos apropiados, para la operación de acueducto y alcantarillado de la Entidad, por valor de \$33.076, se requerían RP adicionales para cubrir el resto de la operación del año 2019, por valor de \$9.000 aproximadamente, haciendo las restricciones necesarias para solo prestar el servicio de Acueducto y Alcantarillado, situación que se dio a conocer ante la Junta directiva de la ESSMAR E.S.P y en esta fue aprobado, en la sesión del día 18 de septiembre de 2019, del cual se originó la resolución No. 008 de 2019, un crédito por \$10.000 y las respectivas apropiaciones presupuestales para completar del año 2019, sin afectar el servicio en mención.

Entonces, retomando se presenta una generación de \$20.358 y solo la parte de operación directa de la Entidad tiene apropiaciones más necesidades claras por \$42.575.

Lo anterior da como resultado que la operación general de la línea de acueducto tenga la necesidad de cubrimiento de los registros presupuestales (actuales y necesarios a futuros) de aproximadamente \$22.217, que podrían ser disminuidos en parte por eficiencias ajustadas en los contratos ya existentes, las cuales se han trabajado para minimizar el impacto de esta situación, sin embargo es importante informar que está sola operación tiene una fuerte probabilidad de obtener un déficit para el ejercicio 2019, sin contar con las afectaciones que se pueden presentar en la caja y el pago a proveedores, que a la fecha de este informe superan los \$15 mil millones de pesos.

## 5.2. Cuentas por pagar

En consideración de lo expuesto dentro de los detalles financieros a la fecha de corte de este informe la Entidad tiene cuentas por pagar a proveedores de la siguiente manera:

<b>PROVEEDOR (Cifras en millones de pesos Colombianos)</b>	<b>Valor</b>
Extreme Technologies	3.922
Unión Temporal Por El Bienestar De Mi Ciudad	6.192
Soluciones Laborales Horizontes	2.196
Su Oportuno Servicio	607
Clorsa Ltda	603
Soluciones Eléctricas E Ingeniería	493
Hol Sas	355
Raide Ingeniería Sas	278
Electricaribe No Regulada	236
Soluciones Industriales Y Mineras	235
Electricaribe Regulada	234
Estampilla Hospital	211
Estampilla Unimag	211
Estampilla Adulto Mayor	211
Retención En La Fuente	199
Fundación Ambiental Ciudad Verde	187
Consultorías S.A.S (Mag)	156
Inco Limitada	150
Electro Software	134
Estampilla Cultura	105
Ica	69
Incoes	48
Microeconomicas Y Macrojuridica	41
Montoya Radiar	40
Centro Mayorista Papelero Tauro	29
Condis Sas	28
Todo Para Oficinas Blanca C	15
Asoelectropiedras	12
Transeguro Del Norte Ltda	10
R&R Consultoria Sas	6
Viajero	6
Electricaribe	5
Claro Comcel	5

Yangel Mendoza	4
Inversiones Pegaso Sas	<u>4</u>
	<u>17.239</u>

Este valor se da sin perjuicio de cuentas que a la fecha del informe se encuentren en proceso de revisión por parte de los supervisores de los contratos y la fecha de corte para esta información es 31 de octubre de 2019.

### 5.3. Ajuste Tarifa para Acueducto y Alcantarillado

Como consecuencia de lo mencionado en la situación de la unidad de negocio de acueducto y alcantarillado, la Entidad ha venido adelantando un proceso de normalización de la tarifa del servicio de acueducto y alcantarillado, a continuación, se realiza una breve descripción de los antecedentes y acciones realizadas para ajustar la tarifa con miras a buscar la estabilidad financiera de la ESSMAR E.S.P:

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta -ESSMAR E.S.P., inició la prestación directa de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Santa Marta (Magdalena) desde el 18 de abril de 2019, en virtud de lo anterior y en cumplimiento con lo dispuesto en el Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, se informó al Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA que la Junta Directiva de la entidad, el 18 de abril de 2019, aprobó las tarifas para el cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el marco de lo dispuesto en la Resolución CRA 688 de 2014, especialmente lo señalado en el parágrafo 3 del artículo 5 y el artículo 8 de la Resolución CRA 864 de 2018.

Como quiera que para aplicar la tarifa aprobada debía enviarse a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la CRA el estudio de costos y tarifas con base en lo definido en el marco tarifario vigente contenido en la Resolución CRA No.688 de 2014, con sus modificaciones y adiciones, se procedió a cumplir con dicho requisito para los trámites pertinentes que surten dichas entidades.

No obstante, una vez aplicada esta nueva estructura tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA, en comunicación del 29 de Mayo de 2019, con Rad.CRA No.20190300079081 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, el 22 de Agosto de 2019, con Rad.SSPD No.20194210682801 realizaron observaciones de fondo al estudio de costos y tarifas de la empresa.

Entre las observaciones encontradas, se identificó un listado sobre la verificación del estudio de costos enviado, frente a los requerimientos de la resolución CRA 688 de 2014 así:

- Que habiéndose habilitado el link del aplicativo SURICATA el 3 de Julio de 2019, a la fecha el prestador no ha certificado el estudio de costos y tarifas en dicho aplicativo.



- Se solicitó aclarar el año base tomado para elaborar el estudio de costos, indicando si el año indicado corresponde al anterior operador Proactiva Santa Marta S.A. E.S.P., en el área de prestación de la ciudad de Santa Marta; toda vez que, en el RUPS, ESSMAR E.S.P. certificó que inició operaciones el 18 de Abril de 2019.
- Proyección de suscriptores: ESSMAR E.S.P. señaló que la información de este ítem se tomó del contrato de operación transitoria con Proactiva S.A. E.S.P. y del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, pero una vez revisado el SUI, se evidenció que PROACTIVA no tiene la información reportada en el formulario de información comercial.
- Así mismo se solicitó información precisa de Consumo de pérdidas en el año base -ICUF año base – acueducto; IPUF año base – Acueducto; ICUF año base – alcantarillado
- Costo Medio de Administración: Se deben precisar los costos administrativos para los servicios mencionados en el año base. (Gastos Administrativos Acueducto y Alcantarillado- gastos administrativos eficientes – Impuestos, contribuciones, tasas administrativas
- Costo Medio de Operación: (Costos Operativos Comparables) No fue posible evidenciar el proceso que se llevó a cabo para homologar los criterios que el regulador permite remunerar bajo el antiguo marco normativo contable, conforme los conceptos que contempla el nuevo marco normativo contable, que según la naturaleza jurídica y las características generales que define la Contaduría General de la Nación, clasifica a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA, dentro de la Resolución 414 de 2019 vigente a partir de 2016. -Gastos Operativos eficientes: Dichos gastos para ambos servicios, obtenidos a partir de la información del año base, son mayores al valor eficiente estándar por suscriptor mensual establecido para el primer segmento en el Artículo 26 de la Resolución CRA 688 de 2014, lo que implica que la proyección realizada de estos costos en los cinco años disminuya hasta alcanzar el valor eficiente. Así mismo se hicieron observaciones al ITO – de Acueducto y alcantarillado; a los Costos operativos Particulares; costo de energía consumida; Costos de insumos químicos
- Costo Medio de Inversión: Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR
- Costo Medio de Tasas Ambientales.

En consecuencia, en la actualidad en la Entidad se está revisando los diferentes componentes que hacen parte de la estructura tarifaria, aunado a ello, se solicitó a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico concepto, acerca de la inadecuada aplicación de la metodología tarifaria y la posible ruta a seguir, de acuerdo con la problemática presentada.

Finalmente, es menester manifestar que se pretende realizar un estudio tarifario detallado, acorde con la normatividad vigente y que permita a la entidad cumplir con los principios de eficiencia económica y suficiencia financiera para la debida prestación de los servicios públicos.

## 6. DEFENSA JUDICIAL Y CONTRATACIÓN

Esta es una de las aéreas más críticas de la entidad, dado a los temas delicados y que requieren de profesionales especializados con la disposición, la oficina requiere una modificación de funciones y una reorganización, pues la prioridades hoy de la ESSMAR E.S.P por sumir las unidades de negocio de Acueducto y Alcantarillado y Alumbrado Público en el 2019, más las existentes como Aseo y Actividades Complementarias, deben estar enfocadas al seguimiento de las obligaciones de los contratos, con miras a mejorar el servicio, en el caso de aseo al seguimiento al contrato de concesión, en esto se presenta serias debilidades, pues no se tiene un acompañamiento legal de interpretación y estudio minucioso para la implementación de multas para los contratistas o alternativas de soluciones en temas de contratación frente a los contratos de obras o de suministro que se requiere para la operación de cada unidad de negocio.

Uno de los avances fue poder generar que los procesos de contratación se abrieran a pesar de que el Manual de Contratación no lo establece, lo que permitió mayores oferentes en la presentación de propuesta, se modificaron formatos de invitaciones y requisitos tanto para experiencia como financiero que permitió este ejercicio. Se abrió un tiempo en la página web para que los interesados se postularan y luego conforme al Manual se invitaban a participar. De igual forma se permito tener nuevos contratistas que ayudaron bajar costos, como el caso del contrato de suministros químicos y de la temporal. Esto no fue facial cambiar esta mentalidad en la entidad, se debe seguir avanzando en estos procesos para que la contratación pueda tener costos reales y esquemas más transparente para los usuarios, con miras a general buenas prácticas contractuales.

La oficina Juridica y de Gestión Contractual está integrado por Un funcionario de Planta que es el jefe de la Oficina y 18 contratistas, es por ello por lo que se hace necesario fortalecer dicha área con funcionario de planta sobre todo para el manejo de la correspondencia, notificaciones judiciales y archivo, así como relacionado con la contratación.

### 6.1. Defensa Judicial

Es necesario señalar que en su mayoría las demandas que cursan en contra de la ESSMAR E.S.P, son producto de acciones y hechos ocurridos antes del 21 de junio de 2019.

Con corte al 31 de octubre de 2019 la entidad presenta los siguientes procesos judiciales:

DEMANDADO	ACCIÓN O MEDIO DE CONTROL	PROBABILIDAD Y/O SENTIDO DEL FALLO	ESTADO ACTUAL	CUANTIA APROXIMADA
COMPAÑÍA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE SANTA MARTA S.A. E.S.P. "METROAGUA"	ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	Declarar carencia de objeto material por hecho superado 100 % FAVORABLE	CONFIRMO FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	NO APLICA
ESSMAR E.S.P.	ORDINARIO LABORAL	ABSOLVER A LA ESSMAR DE TODA RESPONSABILIDAD 100% FAVORABLE	FALLO EJECUTORIADO	NO APLICA
DISTRITO Y OTROS	REPARACION DIRECTA	80%	EN TRAMITE	\$115'.000.000
DISTRITO DE SANTA MARTA, ESSMAR,	CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	57 % FAVORABILIDAD	NOTIFICACIÓN PÓR CONDUCTA CONCLUYENTE DEBIDO QUE SE	NO APLICA

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES E INTERASEO	(REPARACIÓN DIRECTA)		INSTAURO DEMANDA EN EL JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO ORAL DE SANTA MARTA, VINCULANDO EN AUTO ADMISORIO DE DEMANDA SIN NOTIFICACION ALGUNA, DE MANERA QUE SE SOLICITO VINCULAR FORMALMENTE A LA ESSMAR CON OFICIO DE FECHA 18 DE DIC DE 2018 ANTE ESE JUZGADO	
DISTRITO DE SANTA MARTA, SECRETARIA DE PLANEACION, SECRETARIA DE SALUD, DADMA Y OTROS	ACCION POPULAR	ORDENAR QUE LA ESSMAR EN UN TERMINO NO MAYOR A 5 MESES REALICE TODAS LAS GESTIONES ATINENTES A OBTENER LOS RECURSOS PARA QUE EL SECTOR DE BELLO HORIZONTE TENGA REDES NECESARIAS DE ALCANTARILLADO	SE HA LLEVADO MULTIPLES REUNIONES A FIN DE CUMPLIR EL FALLO Y LAS ORDENES IMPARTIDAS POR EL JUZGADO DE TURNO	NO APLICA
ALCALDIA DISTRITAL Y VEOLIA	ACCION POPULAR	70 % FAVORABILIDAD	PRACTICA DE PRUEBAS E INSPECCION JUDICIAL DÍA 28 DE MARZO DE 2019	NO APLICA
DISTRITO Y OTROS	REPARACION DIRECTA	80% FAVORABILIDAD	EN TRAMITE	\$600'000.000
ESSMAR Y OTROS	ACCION POPULAR	FALLO EN APELACION ANTE CONCEJO DE ESTADO	CON OFICIO DE FECHA 10 DE DIC DE 2018, SE INTERPUSO RECURSO DE REPOSICION FRENTE A LAS MEDIDAS CAUTELARES DECRETADAS EL 25 DE OCTUBRE DE 2018. A ESPERA DE LA DESICIÓN	NO APLICA
DISTRITO DE SANTA MARTA Y OTROS	ACCION POPULAR	9 MESES PARA HACER ESTUDIOS A FIN DE CONSEGUIR DE UN CAUDAL SUPERIOR AL EXISTENTE A LA FUENTE HIDRICA, CONSTRUIR SI ES NECESARIO NUEVAS REDES EN EL SECTOR DE DON JACA 10 % FAVORABILIDAD	REUNIONES CONTINUAS A FIN DE DARLE CUMPLIMIENTO AL FALLO	NO APLICA
INTERASEO, ESSMAR Y SURAMERICANA	SOLICITUD DE CONCILIACION	80 % FAVORABILIDAD	YA SE REALIZÓ CONCILIACION	NO APLICA
DISTRITO DE SANTA MARTA - METROAGUA	ACCION POPULAR	AMPARAR LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AL ACCESO A UNA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS QUE GARANTICE LA SALUBRIDAD PUBLICA, EL ACCESO A LOS SERVICIOS PUB Y QUE SU PRESTACION SEA EFICIENTE Y OPORTUNA; ADELANTAR TODAS LAS GESTIONES TECNICAS, ADMINISTRATIVAS, INTERADMINISTRATIVAS, PRESUPUESTALES, FINANCIERAS Y DEMAS QUE SE REQUIERAN PARA QUE REALICE LA CONSTRUCCION DE LAS OBRAS NECESARIAS QUE PERMITA A LOS RESIDENTES DEL SECTOR CONTAR CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE EN UN TERMINO DE 3 MESES; SE ORDENA A METROAGUA UN PLAN DE ACCION CON SU RESPECTIVO CRONOGRAMA PARA LA ENTREGA DE AGUA POTABLE MEIANTE CARROTANQUE	PENDIENTE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE CREACION Y PROXIMA AUDIENCIA DE VERIFICACION SERA EL 21 DE NOVIEMBRE DE 2018	NO APLICA
POLICIA NACIONAL, MINDEFENSA- LA NACION, DISTRITO DE SANTA MARTA O ESPA E INTERASEO SA ESP	ACCION DE REPERACION DIRECTA	60 % FAVORABILIDAD	EL 8 DE FEBRERO DE 2018 SE RESOLVIO CONTINUAR CON EL PROCESO 2018	NO APLICA
ESPA E INTERASEO	ACCION POPULAR	73 % FAVORABILIDAD	1-11-2018 ESTA AL DESPACHO PARA SENTENCIA	NO APLICA
ESSMAR ESP	SOLICITUD DE CONCILIACION	NO	SE CONCILIO ASUMIR LOS GASTOS DEL ARREGLO Y DAÑOS OCASIONADOS AL VEHICULO	NO APLICA
ESPA S.A. INTERASEO	ACCION POPULAR	54 % FAVORABILIDAD	ULTIMA ACTUACION 4 DE MAYO DE 2014	NO APLICA
DISTRITO DE SANTA MARTA	ACCION POPULAR	76 % FAVORABILIDAD	PROCESO	NO APLICA
DISTRITO DE SANTA MARTA, ESPA	ACCION POPULAR	NO ES VIABLE LAS PRETENSIONES	FALLO FAVORABLE	NO APLICA
TOMAS GARCIA DIAZ	ACCIÓN DE REPETICION	65 % FAVORABILIDAD	EN TRAMITE	NO APLICA

MINISTERIO DEL INTERIOR Y OTROS	ACCION POPULAR	56% FAVORABILIDAD	EN TRAMITE	NO APLICA
ALCALDIA Y ELECTRICARIBE	POPULAR	50 % FAVORABILIDAD	PENDIENTE FIJAR NUEVA FECHA DE AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO	NO APLICA
RAFAEL MARTINEZ, ESPA E INTERASEO	POPULAR	50% FAVORABILIDAD	19 DE ABRIL DE 2018. SEFUE POR IMPEDIMENTO AL JUZGADO TERCERO Y ALLA NO APARECE	NO APLICA
DISTRITO Y METROAGUA	ACCION POPULAR	NO		
DISTRITO	ACCION POPULAR	PENDIENT DE FALLO		NO APLICA
DISTRITO	CONCILIACION EXTRAJUDIAL	79% FAVORABILIDAD	SE ALLEGO A LA PROCURADURIA FICHA TECNICA DEL COMITÉ DE CONCILIACION DE LA ESSMAR EL 20 DE NOV DE 2018.	NO APLICA
ALCALDIA Y OTROS	ACCION POPULAR	NO	CONTESTACION DE LA DEMANDA.	
DISTRITO Y OTROS	ACCION POPULAR	80% FAVORABILIDAD	SE INFORMÓ AL JUZGADO, ALCALDIA E INFRAESTRUCTURA DE LAS DILIGENCIAS DE ESTA ENTIDAD	NO APLICA

En relación con las mejoras al procedimiento de la defensa judicial de la entidad durante el periodo 21 de junio al 31 de octubre de 2019, se ha efectuado un mayor seguimiento con periodicidad mensual a las actuaciones de responsabilidad del abogado externo que adelanta los procesos asignados a su cargo.

Al 31 de octubre de 2019, la entidad no cuenta con condenas que se encuentren en firman y que estén pendiente de pago, ni tienen medidas cautelares en contra.

Así mismo se indican que se han presentado al 31 de octubre de 2019, las siguientes tutelas:

	RADICADO	PETICIONARIO	FECHA DE RECIBIDO	FALLO
1	TUTELA	GLORIA DIAZ TORO	7/03/2019	FALLO FAVORABLE
2	TUTELA	ELSA MIREYA REYES 037 2019	6/03/2019	FALLO FAVORABLE
3	TUTELA	MABEL DE JESUS ROMERO BORJA	3/04/2019	FALLO FAVORABLE
4	TUTELA	JOSE MALDONADO DIAZ	16/04/2019	FALLO FAVORABLE
5	TUTELA	JOSE MANOTAS ROMERO	29/04/2019	FALLO FAVORABLE
6	TUTELA	SAID MARIA BLANCO CASTRO	30/04/2019	FALLO FAVORABLE
7	TUTELA	ELSA MIREYA REYES 037 2019	23/05/2019	FALLO FAVORABLE
8	TUTELA	FELIX SANTODOMINGO TOLOZ 208 2019	27/05/2019	FALLO FAVORABLE
9	INCIDENTE DESACATO	MABEL DE JESUS ROMERO BORJA	5/06/2019	FALLO FAVORABLE
	TUTELA	STELLA RANGEL PADILLA 2019 236	7/06/2019	FALLO FAVORABLE
10	TUTELA	LINCEY FERNANDA NEIRA BERNAL	13/06/2019	FALLO FAVORABLE
11	TUTELA	CLEMENTE NOGUERA PALOMINO Y OTROS	15/07/2019	FALLO FAVORABLE
12	TUTELA	SANTIAGO MENDOZA FORERO	25/07/2019	SENTENCIA EN CONTRA DE SEGUNDA INSTANCIA ORDENARON REMITIR

				EXP DEL RECURSO A LA SUPERINTENDENCIA
13	TUTELA	JADER MATTOS Y OTROS	31/07/2019	FALLO FAVORABLE
14	TUTELA	CARLOS MANRIQUE ORTEGA	2/08/2019	FALLO EN CONTRA SE DIO CUMPLIMIENTO
15	TUTELA	JUAN CARLOS ROJAS ORTIZ	6/08/2019	FALLO FAVORABLE
16	TUTELA	JORGE ELIECER MAIGUEL GALVEZ	8/08/2019	FALLO FAVORABLE
17	TUTELA	FABIAN COTES MOZO	14/08/2019	FALLO FAVORABLE
18	TUTELA	CLUSUPOL POLICIA NACIONAL CLUB DE SUBOFICIALES	15/08/2019	FALLO FAVORABLE
19	TUTELA	JULIO CESAR IBAÑEZ NUÑEZ	20/08/2019	Sentencia de primera instancia en contra por lo cual se impugnó. FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA EN CONTRA SE LE ENVIÓ A LA COMERCIAL PARA SU CUMPLIMIENTO
20	INCIDENTE DESACATO	PESCADORES PARQUE NACIONAL TAYRONA	24/08/2019	FALLO FAVORABLE
21	TUTELA	LUIS EDUARDO ROSADO TONCEL	27/08/2019	FALLO FAVORABLE
22	TUTELA	EDGAR PIMIENTA IBARRA	3/09/2019	FALLO EN CONTRA Y SE IMPUGNO FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA EN CONTRA, SE PROCEDIÓ A CONTESTAR DE FONDO CORRECTAMENTE LA PETICION QUE PRESENTO ANTE ESSMAR
23	TUTELA	JULIA ISABEL MARTÍNEZ OROZCO	12/09/2019	FALLO FAVORABLE
24	TUTELA	ANA MARGARITA TORRES ARDILA	5/10/2019	FALLO FAVORABLE
25	TUTELA	JOSE IGNACIO MARTINEZ OLANO	11/10/2019	FALLO EN CONTRA EN PRIMERA INSTANCIA POR LO CUAL SE IMPUGNO-NO HAN FALLADO
26	TUTELA	IVAN MORENO CLAVIJO	24/10/2019	FALLO FAVORABLE PRIMERA INSTANCIA
27	TUTELA	JUDITH ALGARIN PADILLA	31/10/2019	FALLO FAVORABLE PRIMERA INSTANCIA

## 6.2. Contratación

Los contratos que celebren las entidades prestadoras de servicios públicos, incluidas las estatales, para el desarrollo de su objeto o actividad económica, se someten como regla general al derecho privado, sólo aplicando derecho público en los casos excepcionales a los que se refiere la propia Ley 142 de 1994 o las normas que la modifican o reforman.

Sobre el particular, el inciso primero del artículo 3 de la Ley 689 de 2001, que modificó el artículo 31 de la Ley 142 de 1994, establece lo siguiente:

**ARTÍCULO 31. RÉGIMEN DE LA CONTRATACIÓN.** <Artículo modificado por el artículo 3 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los contratos que celebren las entidades estatales que prestan los servicios públicos a los que se refiere esta ley no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, salvo en lo que la presente ley disponga otra cosa.

Por lo anterior, la ESSMAR ESP expidió un manual de contratación, que rige para todo de contrato que celebra, el cual se encuentra contenido en la Resolución No. 138 del 28 de diciembre de 2018, cuyo artículo 3º confirma la aplicación de este régimen normativo en primer lugar. Y en lo no previsto en él, tendrán aplicación las siguientes normas:

- Normas comerciales
- Civiles del Derecho Privado
- Ley 142 de 1994
- Ley 689 de 2.001, salvo en lo que las citadas leyes dispongan otra cosa
- Normas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA-
- Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG-en lo que resulte aplicable.
- Normas especiales que en relación con cada servicio expidan los órganos competentes.

En consecuencia, los eventos en los cuales se aplica el derecho público en la contratación de los servicios públicos son los siguientes:

- Principios de la función administrativa y del control fiscal.
- El régimen de inhabilidades e incompatibilidades.
- Los contratos de concesión en particular en los casos de áreas exclusivas de servicios.
- Los contratos de las entidades territoriales con empresas de servicios públicos para que estas últimas asuman la prestación de los servicios.
- Las cláusulas exorbitantes en los contratos.

De los anteriores aspectos, nos referimos en el numeral primero, relacionado con los principios de la función administrativa y del control fiscal, el cual establece lo siguiente:

Esta aplicación de los principios fue una novedad que trajo el artículo 13 de la Ley 1150, que establece que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en su desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal (Art. 209 y 267).

La aplicación de los principios no es mecánica, ni corresponde al régimen legal contenido en los artículos 23, 24, 25 y 26 de la Ley 80 de 1993, sino que la aplicación es “acorde con su régimen legal especial”, lo que significa que en la aplicación de los principios debe hacerse una adecuación normativa en la cual se respete el núcleo esencial de cada principio, pero a su vez su interpretación y aplicación reconozca el régimen especial dentro del ámbito concreto en el que se está aplicando, que para el caso es el de los servicios públicos domiciliarios, que están sujetos a reglas de competencia y competitividad, propias de la apertura y la liberalización de los mismos.

No obstante lo anterior, tal como se explicó anteriormente, lo que debe verificarse al momento de la contratación es el tipo de modalidad de selección que sea permitido dependiendo del tipo de contrato, ya que no todos se rigen por el Manual de Contratación de la ESSMAR ESP, sino también por normas especiales, entre los cuales podemos encontrar los contratos especiales de que trata el artículo 39 y los contratos de servicios públicos regulado en el título VIII, capítulos I y 11, ambas de la ley 142 de 1994.

De conformidad con el artículo 14 del Manual de contratación de la ESSMAR E.P.S la clasificación o modalidad de los contratos será de la siguiente manera:

- Contratación Directa: Cuando la cuantía del contrato sea igual o inferior a ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (150 SMLMV).
- Contratos por invitación directa a ofertar – I.D.O: Cuando la cuantía del contrato sea igual o inferior a ciento treinta salarios mínimos legales mensuales vigentes (130 SMLMV).
- Invitación Pública a ofertar de menor cuantía – I.P.O.M: Cuando la cuantía del contrato sea igual o superior a ciento treinta salarios mínimos legales mensuales vigentes (130 SMLMV) y menor o igual a seiscientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (600 SMLMV)
- Invitación Pública a ofertar de mayor cuantía – I.P.O.M >C: Cuando la cuantía del contrato sea igual o superior a seiscientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (600 SMLMV).

Una vez aclarado los parámetros legales sobre los cuales se ampararon los contratos suscritos entre el 1 de enero al 31 de octubre de 2019 en la ESSMAR E.P.S, se indica que para el presente informe sobre la situación de los compromisos contractuales en la vigencia 2019 se desarrolló con la siguiente metodología de trabajo:

Las fuentes de Información tomadas fueron:

- La base de datos de los contratos celebrados y publicados en el portal de contratación SECOP al 31 de octubre de 2019.
- El consecutivo de asignación de número de contratos suscritos de la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual de la ESSMAR E.S.P.
- El archivo de los 354 contratos suscritos que reposan en la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual ESSMAR E.S.P.

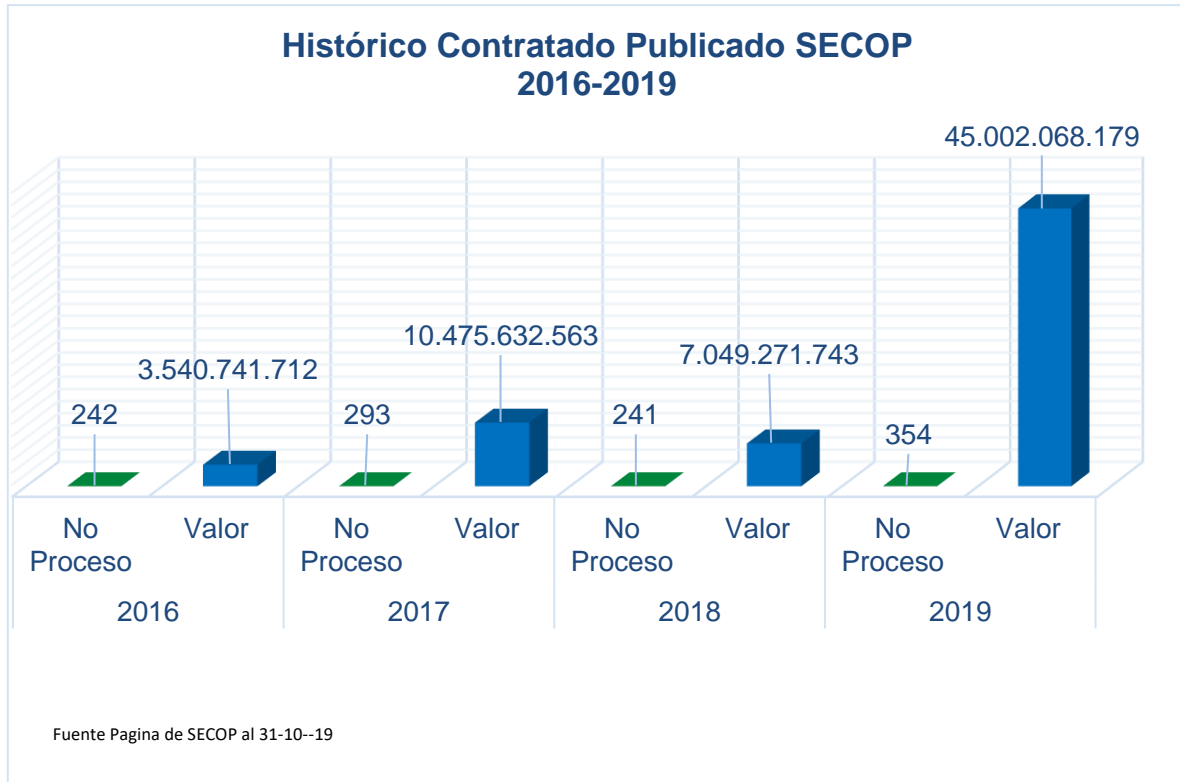
Una vez descargada la base de datos de los contratos celebrados y publicados en el portal de contratación del 1 de enero al 31 de octubre de 2019, se comparó con la base de datos que lleva la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual frente al consecutivo y se validó con la información que reposa en cada carpeta del contrato en los archivos de dicha área.

Una vez revisada y analizada la información antes señalada se identificaron los compromisos adquiridos por la entidad que surgieron de los estudios previos o necesidades de cada área de las unidades de negocio como son: Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Alumbrado Público y Actividades Complementarias que generaron dichos contratos.

A continuación, se detalla conforme a la información analizada, el estado identificado frente a los compromisos contractuales de la ESSMAR E.S.P del 1 de enero al 31 de octubre de 2019.

### 6.2.1. Contratos Celebrados desde el 2016 al 2019

Una vez revisado el histórico de la contratación desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de octubre de 2019, ha celebrado la ESSMAR E.S.P y publicado en el Portal de Contratación SECOP I, se identificando que en estos 4 años se han suscritos 1.130 contratos por valor de \$66.067.714.197, en el siguiente cuadro se describe como ha sido dicho comportamiento.



Se indica que a partir del 1 de enero de 2019 la entidad asumió la unidad de negocio de Alumbrado Público y a partir del mes abril de 2019 la de Acueducto y Alcantarillado, es por ello por lo que existe un incremento en la contratación para el 2019 con relación a los años anteriores.

Según el Portal de contratación SECOP el estado de los contratos desde el 1 de enero de 2016 al 31 de octubre de 2019 es el siguiente:



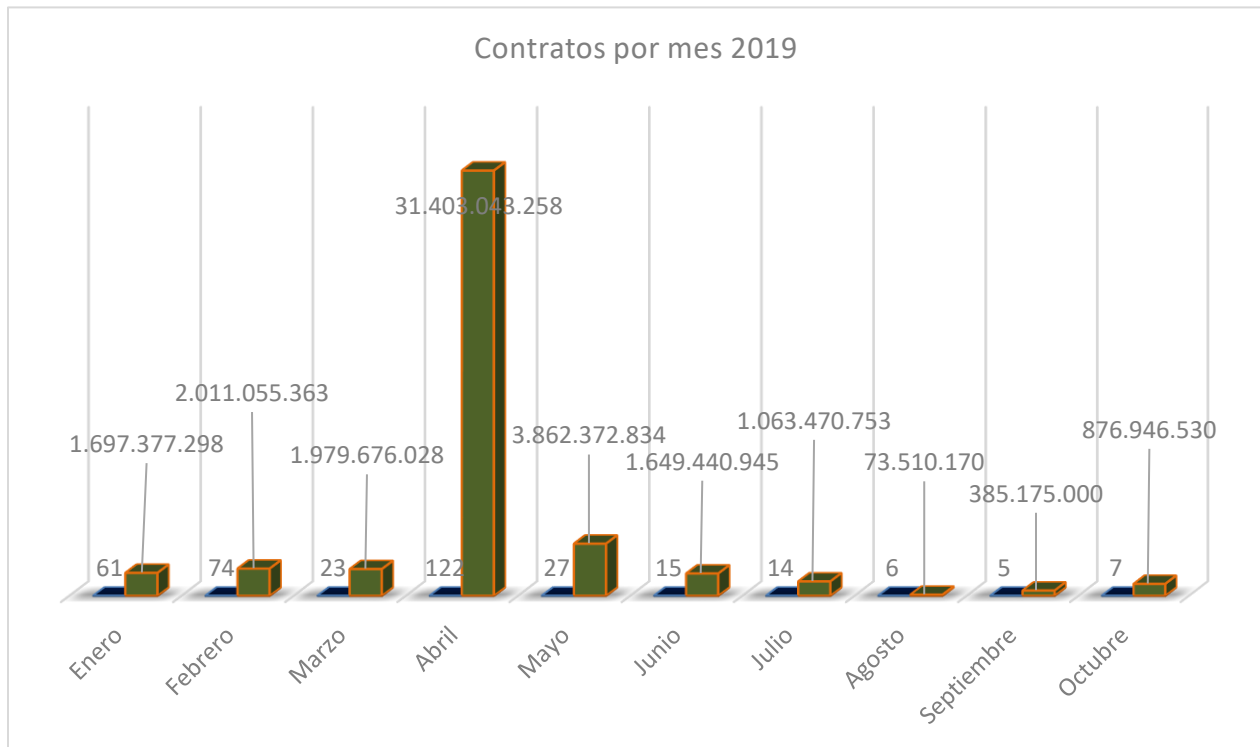
CONCEPTO	2016		2017		2018		2019	
	No Proceso	Valor	No Proceso	Valor	No Proceso	Valor	No Proceso	Valor
Celebrados	237	3.505.263.047	286	10.440.403.723	241	7.049.271.743	324	43.808.008.746
Liquidado	3	19.296.030						
Terminado sin Liquidar	2	16.182.635	7	35.228.840			30	1.194.059.433
<b>TOTAL CONTRATADO</b>	<b>242</b>	<b>3.540.741.712</b>	<b>293</b>	<b>10.475.632.563</b>	<b>241</b>	<b>7.049.271.743</b>	<b>354</b>	<b>45.002.068.179</b>
Convocado							4	83.974.542.566
Terminado Anormalmente	5	127.657.500	4	171.039.470	1	17.972.295	8	882.472.840
<b>TOTAL PROCESOS</b>	<b>247</b>	<b>3.668.399.212</b>	<b>297</b>	<b>10.646.672.033</b>	<b>242</b>	<b>7.067.244.038</b>	<b>366</b>	<b>129.859.083.585</b>

Fuente Pagina de SECOP al 31-10-19

Algunos de los aspectos por mejorar esta relacionado con diferencia en tiempo entre la suscripción del contrato y la fecha de publicación en el SECOP esto se debe a las debilidades en el proceso para tal fin que le permite ser eficiente, así mismo con relación a la clasificación del tipo de contrato con la modalidad de contratación.

### 6.2.2. Contratación del 1 de enero al 31 de octubre de 2019.

Para el 2019 se han suscrito 354 contratos por valor de \$ 45.002.068.179 del 1 de enero al 31 de octubre de 2019, a continuación, se relaciona como ha sido dicho comportamiento por mes con su valor.



Fuente consecutivo Oficina Jurídica y de Gestión Contractual con corte al 31 de octubre de 2019

De los 354 contratos celebrados en el 2019 el 46% se encuentra en ejecución.

A continuación, se describe el número de contratos celebrados por modalidad de contratación, teniendo en cuenta el último consecutivo asignado por la Oficina Jurídica y de Gestión de contratación y el estado de estos al 31 de octubre de 2019.

<b>TIPO DE CONTRATO/MODALIDAD DE CONTRATACIÓN</b>	<b>NUMERO</b>	<b>VALOR</b>
Contratos Prestación de Servicios	319	41.572.276.179
Contratos Arriendo	5	1.966.270.825
Contratos por Invitación Directa Oferta – IDO	1	53.340.000
Contratos por Invitación Pública Oferta de Menor Cuantía - I.P.O.M	4	1.215.500.000
Orden de Servicios	25	194.681.175
<b>TOTAL CONTRATADO</b>	<b>354</b>	<b>45.002.068.179</b>
Se han realizado 8 adiciones a contratos		3.755.116.764
<b>TOTAL COMPROMETIDO</b>		<b>48.757.184.943</b>

Fuente consecutivo Oficina Jurídica y de Gestión Contractual con corte al 31 de octubre de 2019

Para el periodo del 21 de junio al 31 de octubre de 2019 se han suscrito los siguientes contratos:

<b>TIPO DE CONTRATO/MODALIDAD DE CONTRATACIÓN</b>	<b>NUMERO</b>	<b>VALOR</b>
Contratos de Prestación de Servicios	25	2.434.985.379
Orden de Servicios	8	62.345.750
<b>TOTAL CONTRATADO</b>	<b>33</b>	<b>2.434.985.379</b>
Se han realizado 6 adiciones a contratos		2.974.379.004
<b>TOTAL COMPROMETIDO</b>		<b>5.409.364.383</b>

Fuente consecutivo Oficina Jurídica y de Gestión Contractual con corte al 31 de octubre de 2019

Durante este periodo se presentaron adiciones a 6 contratos los cuales fueron:

No de contrato	Contratista	Valor Total Contrato	Valor de Adición del Contrato	Valor Final del Contrato con la Adición
239	SOLUCIONES LABORALES HORIZAONTE S.A.	6.359.020.424	2.200.000.000,0	8.559.020.424
248	SERAMBIENTE S.A.S	94.000.000	1.721.179,0	95.721.179
255	SAN ISIDRO DISTRIBUCIONES	20.000.000	20.000.000,0	40.000.000
304	RAIDE INGENIERIA S.A.S.	555.737.760	555.737.760,0	1.111.475.520
IPOM 002	FUNDACIÓN AMBIENTAL CIUDAD VERDE	487.500.000	195.000.000,0	682.500.000
20	E Y K INGENIERIA S.A.S	11.995.200	1.920.065,0	13.915.265

Fuente consecutivo Oficina Jurídica y de Gestión Contractual con corte al 31 de octubre de 2019

Se Anexa el listado de los 354 contratos con sus adicciones, prorrogas y estado.

### 6.2.3. Procesos de Contratación Convocados

La ESSMAR E.S.P desde su creación pública su información contractual en la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP que permite que interesados en los procesos participar en línea de estos.

La Entidad a través de su cuenta en el SECOP crea y adjudica procesos de contratación, registrar y hace seguimiento a la ejecución contractual, al 31 de octubre de 2019, hay 4 procesos convocados, en el siguiente cuadro se relacionan con sus objetos y cuantías:

Procesos Convocados al 31 de octubre de 2019 Publicados Pagina SECOP		
No de Proceso	Objeto	Cuantía
ESSMAR IPOM MAYOR CUANTIA 003 DE 2019	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES PARA QUE SE PRESTE EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE PERSONAL TEMPORAL EN MISIÓN PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P. EN EL ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA.	5.500.000.000
ESSMAR IPOM MAYOR CUANTIA 002 DE 2019	SE OBLIGA A EJECUTAR PARA LA ESSMAR E.S.P., LAS ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO Y ADEMAS TODAS LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA, EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA, DE ACUERDO A LAS NORMAS VIGENTES Y ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS ESTABLECIDAS POR LA ESSMAR E.S.P.	71.432.491.776

ESSMAR IPOM MAYOR CUANTIA 001 DE 2019	SE OBLIGA PARA CON LA ESSMAR E.S.P. A REALIZAR EL "SUMINISTRO DE LUMINARIAS LED CON SUS ELEMENTOS CORRESPONDIENTES PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO, CON EL FIN DE REALIZAR EL PROCESO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA Y REALIZAR LA MODERNIZACIÓN Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA", ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS ESTABLECIDAS POR LA ESSMAR E.S.P.	6.553.282.677
ESSMAR IPOM MENOR CUANTIA 008 DE 2019	COMPRA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS Y DE RED PARA LAS OFICINAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL DISTRITO TURÍSTICO, CULTURAL E HISTÓRICO DE SANTA MARTA.	488.768.113
<b>Total Valor</b>		<b>83.974.542.566</b>
Fuente Pagina de SECOP al 31 de octubre de 2019		

#### 6.2.4. Liquidación de Contratos

Contrato 081 de 2017.

El día 21 de marzo de 2017, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR ESP y PROACTIVA SANTA MARTA S.A. E.S.P, celebraron el Contrato de Operación Transitoria No. 081 de 2017, cuyo objeto era de *“La prestación, en forma transitoria, de los servicios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias en el Distrito de Santa Marta”*.

En la cláusula tercera el mencionado contrato se estableció que el término de ejecución del mismo sería de *“mínimo un (1) año contado a partir del 18 de abril de 2017 o de la suscripción del acta de entrega de la infraestructura, si esto no ocurre en esa fecha, y hasta la entrada en operación del esquema de largo plazo que adopte el Distrito de Santa Marta, término que no podrá extenderse en un (1) año más”*. Pero, dicha disposición contractual fue modificada mediante el Otrosí No. 1, con el objeto de ampliar el término de ejecución y definir las condiciones en las que se ejecutaría el contrato por el término de prórroga que las parte acordaron, y la cláusula novena del Contrato con el fin de restablecer la distribución de los recursos del contrato.

Así las cosas, el Otrosí No. 1, prorrogó el Contrato de Operación Transitoria No. 081 de 2017 por el término de un año, esto es, desde el 18 de abril de 2018 hasta el 17 de abril de 2019. Adicionalmente, se modificó la cláusula novena de dicho acto bilateral.

A la fecha, dicho acto bilateral se encuentra en período de liquidación, para lo cual se crearon tres (3) mesas de apoyo a esa gestión administrativa, como fueron: la técnica, financiera y jurídica. Esta última, revisó los soportes documentales de los proyectos de inversión del año 2017-2018 – POID I, y concluyó lo siguiente:

- Acta de Aprobación del Plan de Obras e Inversiones Definitivo POID del 5 de Julio 2017, suscrita por ambos ordenadores del gasto.

- Acta de Aprobación de variaciones en el alcance y mejoramiento, la cual no contaba con fecha, ni estaba suscrita por ambos ordenadores del gasto.
- Acta de aprobación de obra adicional Villas de Alejandría al Plan de POID 2017 -2018, de fecha 26 de septiembre de 2018.
- Acta de Aprobación de Obras Adicionales al Plan de Obras e Inversiones Definitivo 2017-2018, suscrita por ambos ordenadores del gasto.
- Comunicación de Veolia con radicado del 12 de octubre de 2018 en la ESSMAR, se entrega ajustado el POID para 2018-2019.
- Mediante Comunicación con radicado 100-344-18 de fecha 16 de octubre de 2018 el ordenador del gasto de la ESSMAR "... *aprueba los valores de cada uno de los proyectos ahí descritos son definitivos y serán los valores reconocidos una vez las obras e inversiones sean entregado a las ESSMAR E.S.P en funcionamiento según el caso y a entera satisfacción de su ejecución, con cargo a la subcuenta del encargo fiduciario destinada para inversiones*".

Por su parte, las acreencias que en virtud del Contrato de Operación Transitorio No. 081 de 2017, se encuentran en discusión para pago a favor de la contratista son las siguientes:

- Centro de Control por valor \$527.684.186
- Otras obras por valor de \$374.694.877
- Mejoramiento de estaciones de Bombeo de Aguas Residual \$1.974.614.858
- Mejoramiento de Planta de Tratamiento de Agua Potable \$23.064.65
- Planta de Tratamiento de Agua \$124.637.499.
- Programa de ANC \$1.600.272.512

Adicionalmente, se encuentra otra acreencia que reclama la contratista, relacionada con los valores contenidos en un acta para pago de las obras de alcantarillado que ya está firmada por las partes desde julio 31 de 2019 por valor de **\$983.157.339.**

Así mismo, las obras adicionales contenidas en el acta de aprobación firmada por la Gerente, Doctora INGRID AGUIRRE y el representante legal de Proactiva Santa Marta ESP, Doctor FERNANDO MONCALEANO, por valor de **\$767.113.901.**

Por último, también la contratista reclama el pago de las siguientes acreencias:

- Saldo relacionado con obras del POID I, por la suma de **\$368.082.929.**
- Indicadores pago 3% de marzo de 2019 a Abril de 2019 **\$ 734.073.918.00.**

- Mayores costos de energía y químicos, por valor de **\$205.802.220**.

De otra parte, adicional al Contrato No. 081 de 2017, se celebraron otros negocios jurídicos entre Proactiva Santa Marta ESP y ESSMAR, como fueron los siguientes con sus correspondientes valores.

- Recaudo realizado en virtud del Convenio de Recaudo que se celebró entre la contratista Proactiva Santa Marta ESP y la ESSMAR, que a la fecha asciende a **\$1.837.000.000**.

- Contrato de Compraventa No. 256 por valor de **\$190.925.700**.

- Contrato de Compraventa No. 295 por valor de **\$88.600.600**.

- Inventarios entregados a la ESSMAR Material HD. Químicos, ferretería y seguridad Industrial. por valor total de **\$1.215.383.641**, más IVA

#### 6.2.5. Multas y Sanciones Contractuales en Curso

Contrato No 231 – Proceso Posible Incumplimiento.

**PROCESO ANTE POSIBLE INCUMPLIMIENTO** del contrato de prestación de servicios N° 231 del 4 de abril de 2019, suscrito entre la ESSMAR E.S.P. y Cynthia Robles Herrera. por un valor de novecientos millones de pesos (\$900.000.000) y cuyo objeto a desarrollar es: “(...) Diseño y ejecución de una Estrategia de divulgación masiva de información alusiva a las actividades misionales de la empresa, mediante la implementación de un Plan de Medios de Comunicación (impresa, radial y televisiva) con la cobertura en la circunscripción geográfica del Distrito de Santa Marta; que nos permita mantener informada a la comunidad en general de las actividades, campañas y demás noticias y eventos que se desarrollen en la empresa; (...)”. El mencionado proceso se encuentra en la audiencia de imposición de multas sanciones y declatoria de incumplimiento.

#### 6.2.6. Seguimiento y Control a las Obligaciones Contractuales

El cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, depende de la buena ejecución de sus contratos, los cuales deben atender a necesidades de sus áreas, es por ello que se debe garantizar el seguimiento y cumplimiento de sus obligaciones contractuales, en la ESSMAR se lleva directamente la supervisión de los contratos con el personal de planta, es por ello que de los 354 contratos firmados, 335 tienen un supervisor designado, 10 tienen más de dos supervisores, existiendo casos en los que hasta 5 para un contrato, inclusive de áreas distinta.

A continuación, se detalla cómo están asignados la supervisión de los contratos por áreas y su valor:

<b>Supervisión de los Contratos</b>		
<b>Área</b>	<b>Numero</b>	<b>Valor</b>
Director de Acueducto	35	27.558.457.100
Director de Actividades Complementarias	41	699.301.566
Director Alumbrado Público	41	2.379.154.074
Director de Alcantarillado	10	39.228.917
Director de Aseo y Aprovechamiento	13	200.929.549
Gerente	9	87.816.404
Jefe Jurídica y Gestión Contractual	23	640.826.723
P.U. de Atención al Ciudadano	4	43.337.174
P.U. Servicios Administrativos	2	60.000.000
Profesional de Talento Humano	1	700.000
Profesional Especializado del Grupo Funcional de Implementación del PGIRS	71	924.720.746
Profesional Especializado del Grupo Funcional PGIRS	1	10.741.616
Profesional Universitario de Atención al Ciudadano	1	6.810.336
Profesional Universitario de Grupo Funcional de Implementación del PGIRS	1	1.321.229
Profesional Universitario de Servicios Administrativo de la ESSMAR E.S.P	2	129.519.200
Secretario General	15	324.671.618
Subgerente Corporativo	30	1.375.379.905
Otros	33	4.369.316.404
Con más de dos Supervisores	21	6.149.835.618
<b>TOTAL CONTRATOS</b>	<b>354</b>	<b>45.002.068.179</b>

### 6.3. Convenios

Los convenios suscritos por la ESSMAR E.S.P en la vigencia del 2016 son los siguientes:

- **CONVENIO 007 de 31 DE DICIEMBRE 2018**, suscrito con el distrito de santa marta que tiene por objeto: la regulación de la cooperación reciproca entre las partes mediante el aporte de recursos humanos administrativos jurídicos operativos y financieros para la ejecución integral por parte de LA ESSMAR E.S.P del programa de solución definitiva para

la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el distrito turístico cultural e histórico de santamarta como programa de inversión social de carácter prioritario y estratégico del plan de desarrollo del distrito. valor de ochocientos noventa y dos mil ciento cincuenta y cinco millones ciento noventa y dos mil novecientos cincuenta y cinco pesos, \$892.155.152.955. se encuentra terminado y liquidado.

- **CONVENIO 002 de 2018**, suscrito con el distrito de santa marta que tiene por objeto AUNAR ESFUERZOS ADMINISTRATIVOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN FORTALECIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PGIRS DE SANTA MARTA valor: quinientos treinta millones cuatrocientos mil pesos \$530.400.000, estado suspendido.

- CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 010 suscrito entre el distrito de santa marta y ESSMAR ESP cuyo objeto es; garantizar las transferencias de recursos para el pago de subsidios del distrito de santa marta a la ESSMAR E.S.P con desembolsos de los recursos que registren en el fondo de solidaridad y redistribución de los ingresos **FRSI** destinados a subsidiar de la demanda de los servicios de acueducto y alcantarillado por los suscriptores de los estratos 1, 2 y 3 después de aplicar la metodología establecida por el decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. **VALOR** no está determinado, el convenio aun está vigente.

#### 6.4. Archivo Documental

El Archivo de esta Área se encontraba al 21 de junio de 2019, ubicado en todo en la Oficina Jurídica, en un espacio donde generan peligro no solo por la posible pérdida de documentos sino también por la forma física como estaba organizado, una caja en cimas de otras se procedió a hacer un traslado de dicho archivo espacio dentro de las instalaciones de la ESSMAR E.S.P donde se puede tener mejor custodia de los mismo. De igual forma se mejoró el espacio donde se realiza el procedimiento de archivo y escaneo de documentos.

Actualmente se está realizando la foliación y está pendiente implementar las normas archivísticas en cada una de las carpetas que se encuentran en el archivo de la oficina jurídica, para luego ser trasladadas al archivo central. Para la actualización de este archivo y traspaso al archivo Central, se requiere del personal idóneo y suficiente para dicha labor la cual no se ha realizado, debido que a la fecha hay una sola persona por prestación de servicio por tanto no tiene disponibilidad de estar las 8 horas para organizar dicha actividad, por el volumen y en vista de que la información debe con organizarse de acuerdo a las normas de archivo.

Al archivo central fueron enviado el día 27 de noviembre 2019, los expedientes de los contratos del 2017, quedando pendiente los del año 2018 y los del año en curso.

En la Oficina Jurídica queda la custodia 354 carpetas correspondientes a los contratos que al 31 de octubre de 2019 se habían suscrito para dicha vigencia, con sus respectivos soportes documentales y procesos contractuales.

Este un aspecto por mejorar dado que se debe buscar un mejor archivo de los expedientes de los contratos dado que los existentes no generan seguridades suficientes, así como una organización más confiable de los mismos.



## 7. ESQUEMA OPERACIONAL DE LA ESSMAR E.S.P – UNIDADES DE NEGOCIO

### 7.1. Acueducto y Alcantarillado

El 8 de agosto de 2019, fue presentado ante la Junta Directa un Plan de Acción en el que se propusieron metas para la unidad de negocio de Acueducto y Alcantarillado al 31 de diciembre de 2019 de la siguiente manera:

Objetivo estratégico Acueducto y Alcantarillado:

Mejorar la rentabilidad y Optimizar los procesos de operación y atención comercial.

INDICADOR	LÍNEA BASE	META 31-12-19
Recaudo	60%	80%
Pérdidas	71.5%	65%
Pérdidas	9 x/c 1.000 usuarios	7 x/c 1.000 usuarios
Micro Medición	54%	62%
Cartera Recuperada	5%	8%

Las estrategias implementadas para lograr el cumplimiento de estas metas, por cada área de la unidad de negocio de acueducto y alcantarillado, fueron: reducción costo en la operación, un ajuste al monitoreo, seguimiento y control a la operación, optimización de los recursos (físicos, administrativos, presupuestales), así como de contratos existentes, priorización de las necesidades, fortalecimiento al talento humano y gestión para los proyectos de corto y mediano plazo, teniendo como debilidad la reducción de la tarifa que genero un impacto de los ingresos del 46%, por lo que se debió buscar alternativas de gestión, mucho trabajo en equipo y empoderamiento institucional, para conseguir los recursos y poder avanzar en los resultados esperados.

Con corte al 31 de octubre de 2019 el cumplimiento de las metas fueron las siguientes:

CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE METAS			
Indicador	Línea Base – 21-06-19	Meta Cumplida 31-10-19	Cumplimiento
Recaudo	60%	88%	Cumplida y superada
Pérdidas	71.5%	51.8%	Cumplida y superada
Atención al cliente	9 PQR x C/1.000 Usuarios	7 PQR x C/1.000 Usuarios	Cumplida y superada
Micro Medición	54%	62%	Cumplida
Cartera Recuperada	5%	12%	Cumplida y Superada
No de Usuarios	106.000	109.052	Cumplida

M3 producidos/Mes	3.000.000	2.764.785	Cumplida
M3 facturados/mes	1.000.000	1.271.567	Cumplida
Santa Marta LPS	2.000	2.000	Se mantuvo
Capacidad Instalada LPS	1.500	1.500	Se mantuvo
Capacidad actual LPS	1.200	1.200	Se mantuvo

Como se identifica en el cuadro anterior, las acciones propuestas en el plan de acción fueron eficientes y eficaces, permitiendo avanzar en el cumplimiento del objetivo estratégico el de Mejorar la rentabilidad y Optimizar los procesos de operación y atención comercial.

A continuación, se detalla los avances, resultados y logros obtenidos por cada área de la unidad de negocio de Acueducto y Alcantarillado.

### 7.1.1. Gestión de Producción

El sistema de producción del área de negocio de Acueducto y Alcantarillado está conformado por dos plantas de tratamiento (Mamatoco y el Roble) y una red de 52 pozos, en el siguiente cuadro se indica como ha sido el comportamiento de la producción por cada uno de ellos, incluyendo la producción total, desde que la ESSMAR E.S.P asumió directamente la operación el 19 de abril hasta el 31 de octubre de 2019.

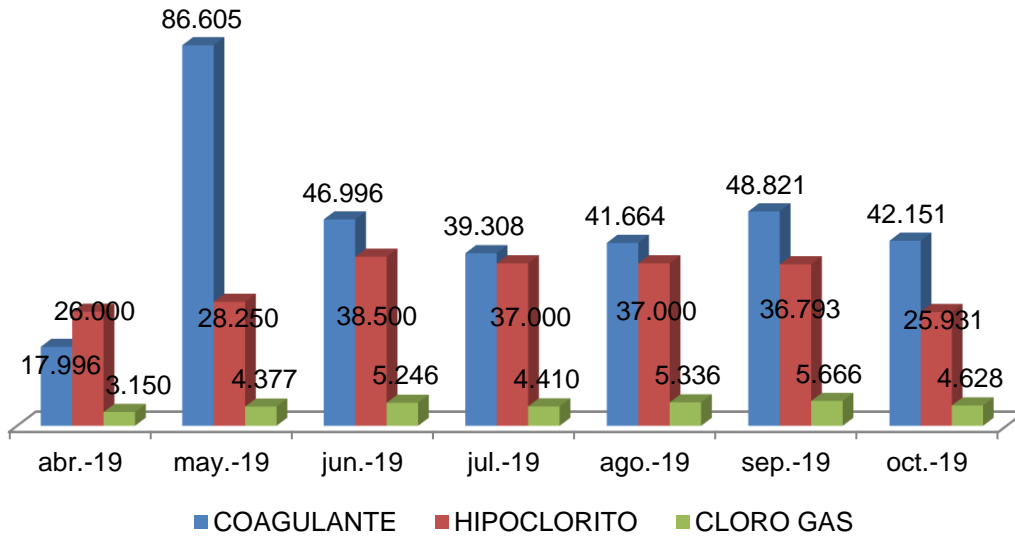
PRODUCCIÓN TOTAL DEL SISTEMA - METROS CÚBICOS							
PLANTA/MES	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19
<b>MAMATOCO</b>	696.765	971.885	906.603	723.453	846.392	1.010.536	1.461.703
<b>ROBLE</b>	611.951	774.428	876.439	916.879	968.862	906.723	917.236
<b>POZOS</b>	1.294.667	1.075.771	986.794	1.312.845	1.406.184	847.526	794.278
<b>TOTAL</b>	<b>2.603.383</b>	<b>2.822.084</b>	<b>2.769.836</b>	<b>2.953.177</b>	<b>3.221.438</b>	<b>2.764.785</b>	<b>3.173.217</b>

Como se observa en el cuadro se ha tenido un leve crecimiento, situación que se debe a la correcta operación del sistema de aducción y de tratamiento, al cual se le ha realizado mantenimientos permanentes durante la época invernal, garantizando el mayor flujo de agua que ingresa a las plantas de tratamiento.

Por lo tanto, para mejorar la producción se deberá avanzar en los proyectos de optimización de las plantas de tratamiento existentes Roble y Mamatoco, ampliación de la Ptap el Roble y la construcción de la planta de tratamiento el Curval, para que este crecimiento sea significativo y poder atender la mayor demanda del servicio por parte de las comunidades. En este mismo sentido, se realizan estudios con miras a que existan nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable que permitan aumentar la oferta hídrica.

Con el fin de optimizar la producción y calidad del agua, el equipo técnico de la empresa trabajó un esquema para optimizar el proceso de consumo químicos que se requiere para potabilizar el agua en las plantas de tratamiento, sin que afecte la calidad de estas, en el siguiente grafico se identifica dicho comportamiento.

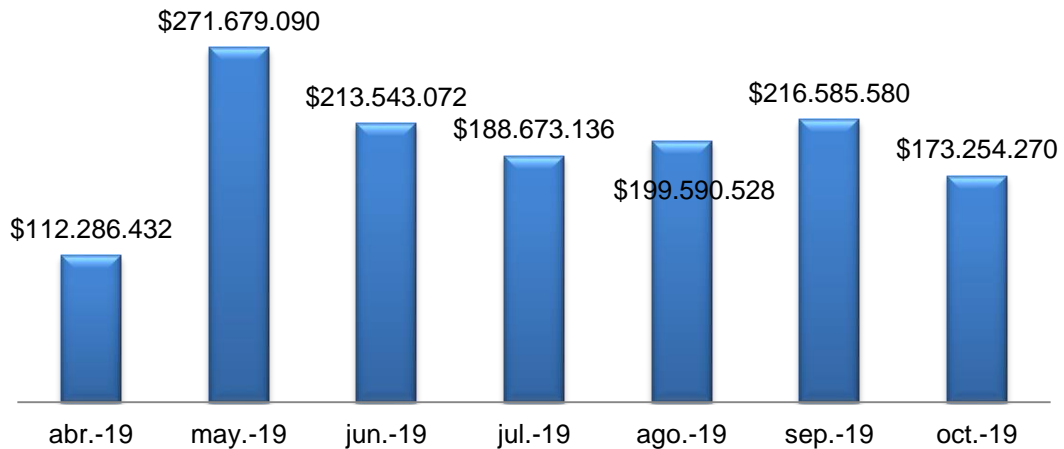
### Consumo Mensual en Kilos



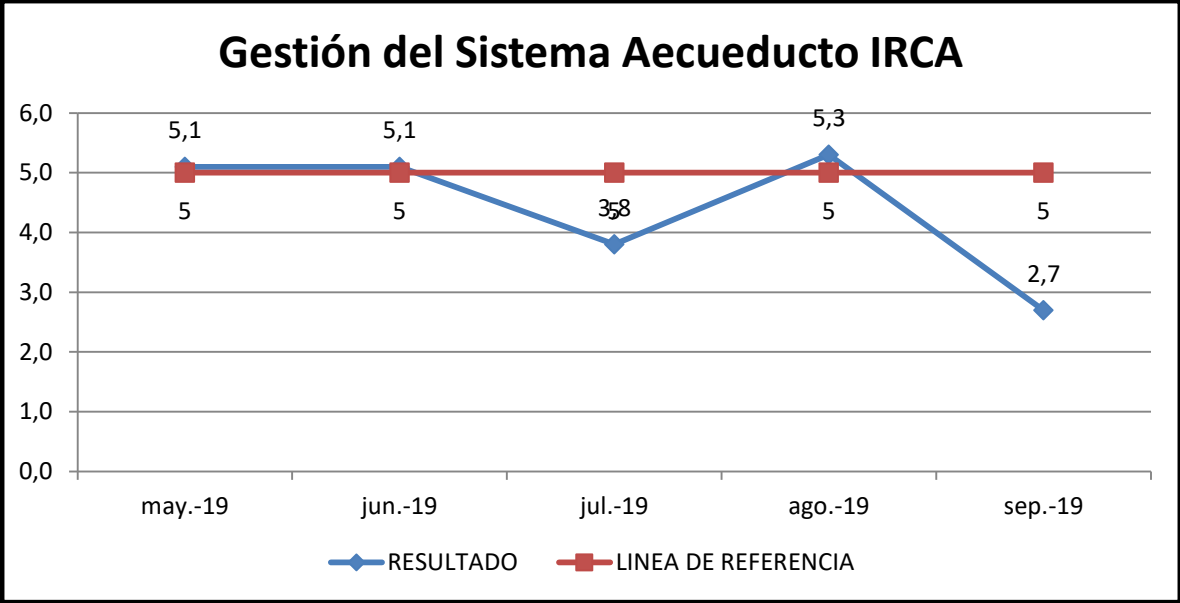
Durante la operación del sistema en las plantas de tratamiento, se han implementado buenas prácticas para el uso de los químicos, con dosis óptimas, que han permitido una reducción en el consumo de estos.

Ahora bien, como resultado de dicho ajuste, se obtuvo un impacto directamente proporcional al valor pagado mensual por la compra de estos, como se identifica en el siguiente gráfico, el cual contribuye a la disminución de costos operacionales.

### COSTO MENSUAL QUIMICOS - MILLONES DE PESOS



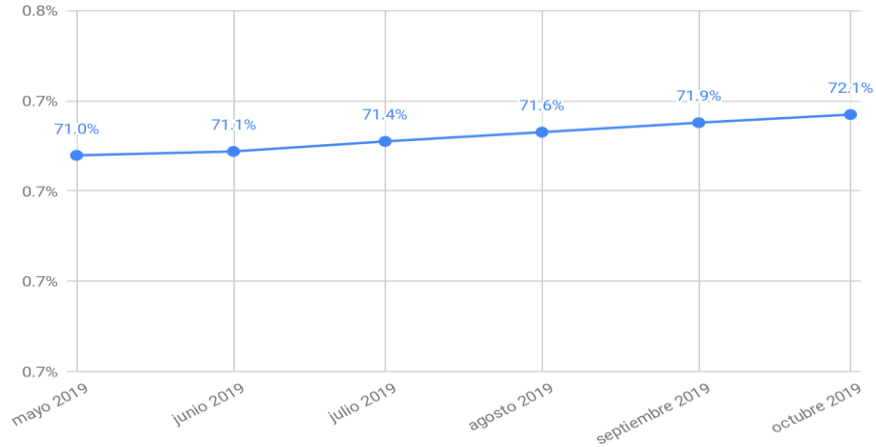
Teniendo en cuenta la optimización del manejo de los recursos para el mejoramiento de la calidad de agua, se puede avanzar en estabilizar que dicho servicio cumpliera con los estándares requeridos por la Superintendencia de Servicios Públicos y Ministerio de Salud, para que esta fuera considerada como agua potable, tal como se identifica en el gráfico que se describe a continuación.



7.1.2. Gestión a la Red del Sistema de Acueducto y Alcantarillado

Se aprecia un aumento en la cobertura de acueducto pasando del 71% en Mayo al 72,1% en Octubre, debido a los nuevos usuarios vinculados por censo y las solicitudes de nuevos clientes.

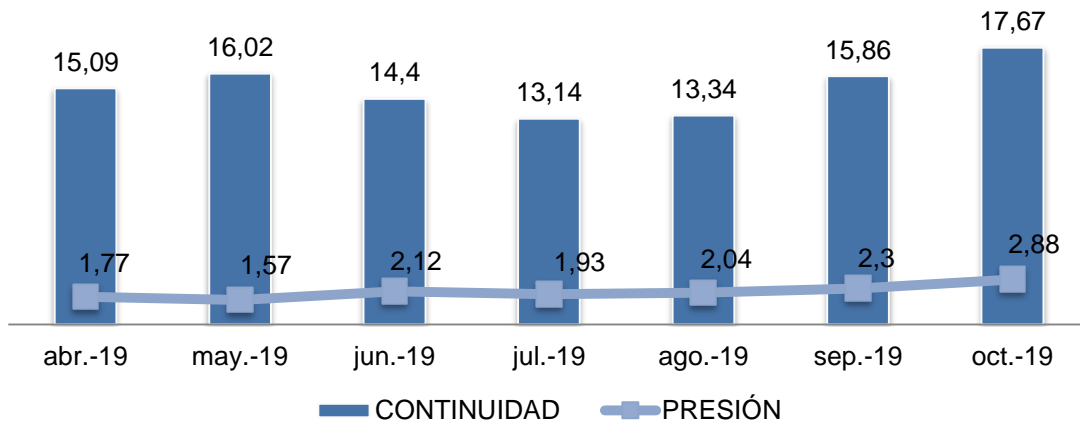
### ÍNDICE DE COBERTURA ACUEDUCTO



Frente a la continuidad y presión del agua, dado que son directamente proporcionales, se evidencia mejoras conforme a las épocas de lluvias cuando la situación es más completa para la ciudad de Santa Marta.

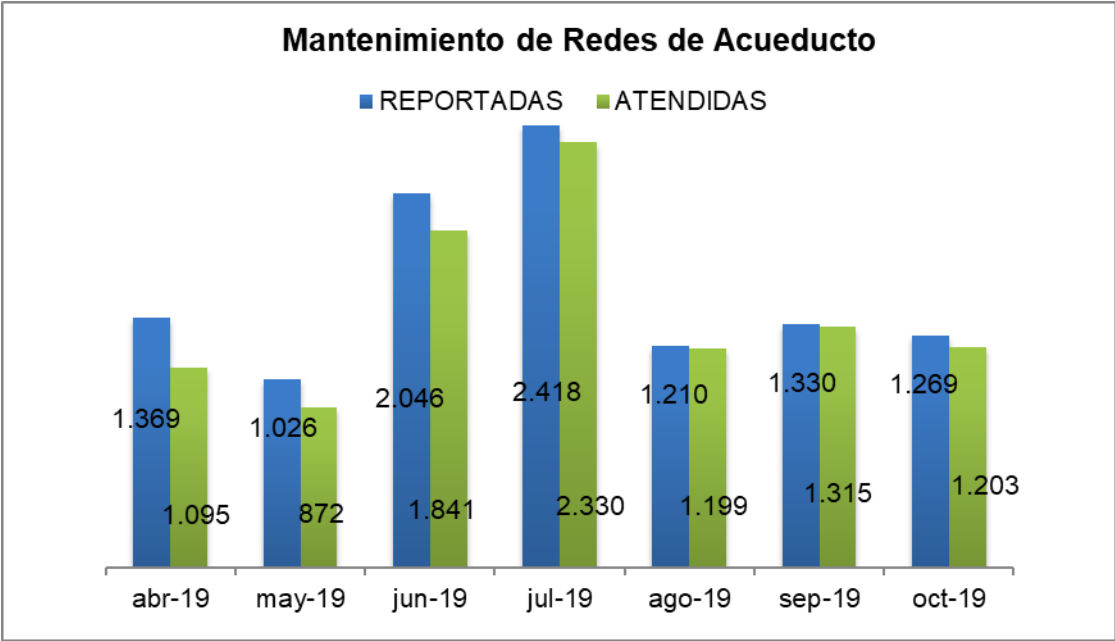
A continuación, se indica como ha sido dicho comportamiento desde el 19 de abril hasta el 19 de octubre de 2019.

### Indicador Continuidad vs Presión



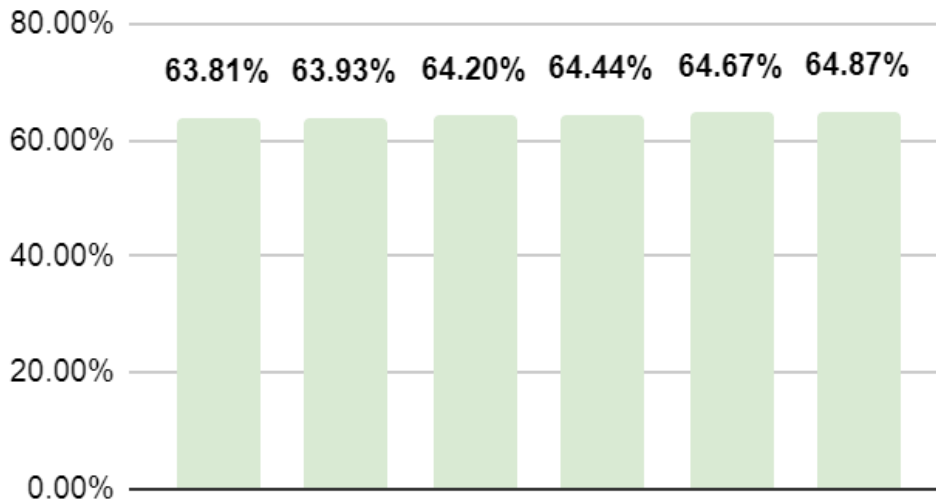
Se aprecia un aumento paulatino del índice de continuidad y presión, esto a medida que los caudales de los ríos manzanares, piedra y Gaira se van recuperando en los meses de septiembre y octubre de 2019. En los meses anteriores a estos, se logra mitigar y detener en algunos meses la caída de los índices en mención gracias a los trabajos realizados por el equipo técnico llevando a cabo el plan de contingencia de sequía planteado por la ESSMAR E.S.P., además de los operativos de distribución ejecutados con el fin de distribuir el agua de forma más eficiente y óptima.

Para el segundo semestre del año 2019, se buscó mejorar la atención del servicio reportado para el mantenimiento de las redes de acueducto de la ESSMAR E.S.P, reforzando las cuadrillas que atiende dicho servicio para optimizar la atención. Mejorando el promedio mensual de un 82% a un 94%, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

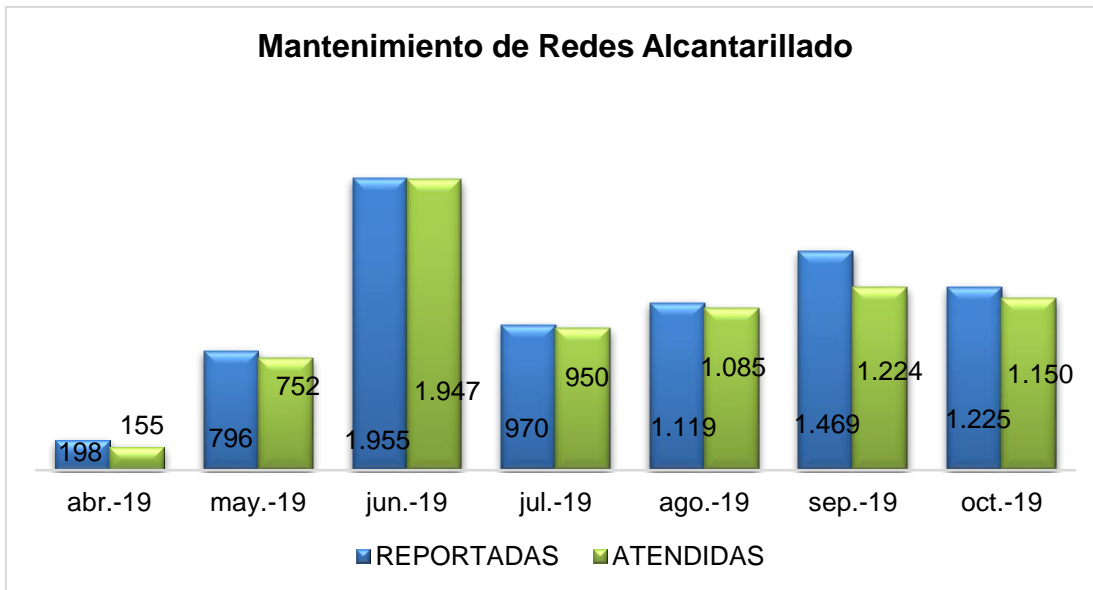


Con relación al indicador de cobertura de alcantarillado se aprecia un aumento en la cobertura de alcantarillado pasando del 63.81% en Mayo al 64.87% en Octubre, debido a los nuevos usuarios vinculados por censo y las solicitudes de nuevos clientes, como se evidencia en el siguiente cuadro.

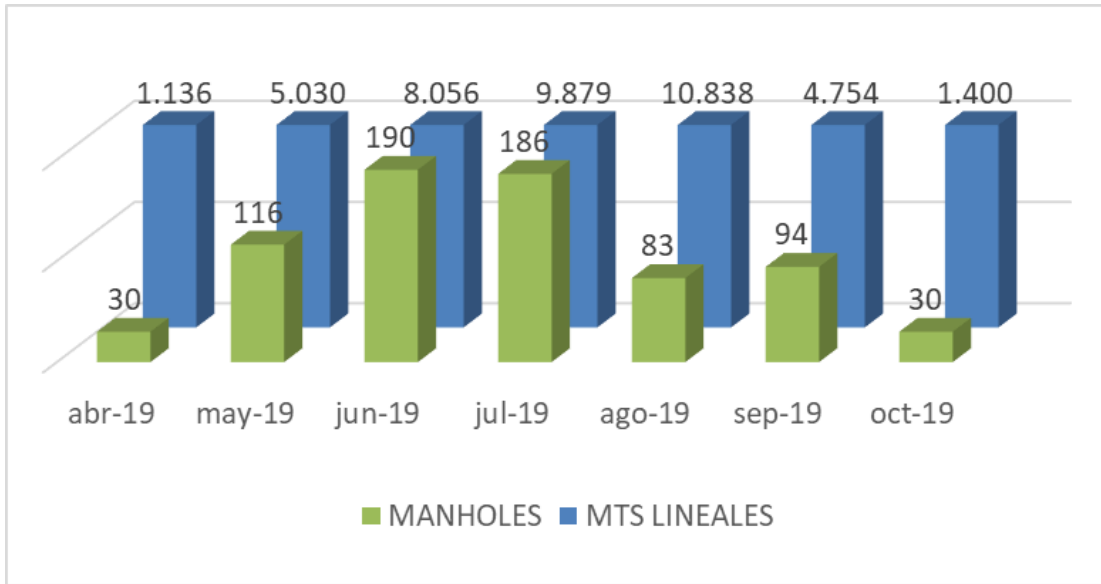
## INDICE DE COBERTURA



Para el caso de las redes de alcantarillado se presenta el mismo comportamiento de avance, de un total de 7.732 reportes para atender se han realizado 7.263 órdenes de trabajo a través de nuestros canales de atención, manteniendo un promedio mensual del 92%, tal como se identifica en el siguiente cuadro.



Desde el inicio de la operación la ESSMAR E.S.P se implementó el programa de mantenimiento preventivos a colectores principales y secundarios de la red de alcantarillado, obteniendo como resultado 41 Kms de red intervenida, incluyendo la limpieza de 729 manhole o cámaras de inspección, a continuación, se describe como ha sido dicho comportamiento.



### 7.1.3. Servicio al Cliente y Centro de Operaciones

Unas de las acciones más relevantes fueron las estrategias para mejorar la atención a nuestros usuarios con una sala de atención al cliente y call center o línea de atención al cliente 116, para ello el equipo de trabajo se ha esforzado para que este sea oportuno frente a los requerimientos plantados por esto.

Desde el mes de junio de 2019, el Centro de operaciones articuló el proceso de asignación de Órdenes de trabajo para las áreas de acueducto y alcantarillado, alcanzando excelentes resultados en la ejecución de los trabajos y seguimientos a los mismos.

La entrega de dispositivos móviles se dio, con base en las directrices entregadas por cada líder de proceso, con el fin de no alterar las dinámicas de trabajo, sino por el contrario aportar a una mejor logística.

Es así, como se inició la asignación a los dispositivos móviles de todas las solicitudes ingresadas a través de las áreas de atención al cliente, entre las que se cuentan la línea 116 y el Front Office.



## RUTA DE RECORRIDO ÓRDENES ASIGNADAS

The screenshot displays the Extreme Track Web ESSMAR interface. On the left, a table lists assigned orders with columns for Orden, Trabajo, Fecha prog., Estado actual, and Fecha mdo. The central map shows a route in Santa Marta, Colombia, with various neighborhoods and landmarks labeled. On the right, a 'Rutas' panel provides details for RUT240, including start time, vehicle, number of jobs, and progress.

Orden	Trabajo	Fecha prog.	Estado actual	Fecha mdo
10411	RUT223 ENDEB ZAPATA	20190531 12:15 PM	EN_CURSO	20190531 11:20
	1 OT-9975	20190531 12:27 PM	INDICADO	20190531 11:22
10419	RUT203 HOLBERT LOP...	20190531 08:48 AM	FINALIZADA	20190531 08:03
	1 OT-9906	No asignada	REALIZADO	20190531 08:03
	2 OT-9912	20190531 08:48 AM	FINALIZADA	20190531 08:48
	3 OT-9902	20190531 08:48 AM	REALIZADO	20190531 08:48
	4 OT-9971	20190531 10:15 AM	FINALIZADA	20190531 10:13
	5 OT-9967	20190531 10:29 AM	REALIZADO	20190531 10:35
	6 OT-9920	20190531 12:38 PM	FINALIZADA	20190531 12:37
	7 OT-9924	20190530 12:51 PM	REALIZADO	20190531 01:17
10425	RUT206 WILLINTON DR...	20190531 07:50 AM	FINALIZADA	20190531 07:52
	1 OT-9934	20190530 08:08 AM	REALIZADO	20190531 08:16
	2 OT-9958	20190530 08:48 AM	REALIZADO	20190531 08:03
	3 OT-9402	20190529 09:27 AM	REALIZADO	20190531 08:23
	4 OT-9725	20190530 09:57 AM	REALIZADO	20190531 08:37
	5 OT-9910	20190530 10:27 AM	REALIZADO	20190531 08:30
	6 OT-9929	20190531 10:57 AM	NO_REALIZADO	20190531 08:40
	7 OT-9976	20190531 09:39 AM	FINALIZADA	20190531 09:51
	8 OT-9967	20190531 09:59 AM	REALIZADO	20190531 10:28
	9 OT-1006	20190531 12:48 PM	FINALIZADA	20190531 12:38
	10 OT-1008	20190531 12:40 AM	FINALIZADA	20190531 01:19
	11 OT-1026	No asignada	REALIZADO	20190531 03:47
10433	RUT208 ALEX ROJAS	20190531 07:50 AM	FINALIZADA	20190531 07:49
	1 OT-9934	20190531 08:12 AM	REALIZADO	20190531 08:19
	2 OT-9977	20190531 09:25 AM	FINALIZADA	20190531 08:43
	3 OT-9995	20190531 09:41 AM	REALIZADO	20190531 10:16
	4 OT-9928	20190531 10:45 AM	REALIZADO	20190531 11:46
	5 OT-9971	20190531 11:01 AM	REALIZADO	20190531 12:16
	6 OT-9974	20190531 12:08 AM	REALIZADO	20190531 02:29
	7 OT-1034	20190531 02:17 AM	REALIZADO	20190531 03:12
10450	RUT210 THOMAS CON...	20190531 08:23 AM	FINALIZADA	20190531 08:23
	1 OT-9946	20190531 08:38 AM	REALIZADO	20190531 08:08
	2 OT-1003	20190531 10:45 AM	REALIZADO	20190531 10:48
	3 OT-1003	20190531 11:03 AM	REALIZADO	20190531 11:17
	4 OT-1006	20190531 01:20 AM	REALIZADO	20190531 01:14
	5 OT-1006	20190531 01:20 AM	REALIZADO	20190531 02:03

**Rutas**

**ASIGNADA**

**RUT240**

**Inicio:** 06:50

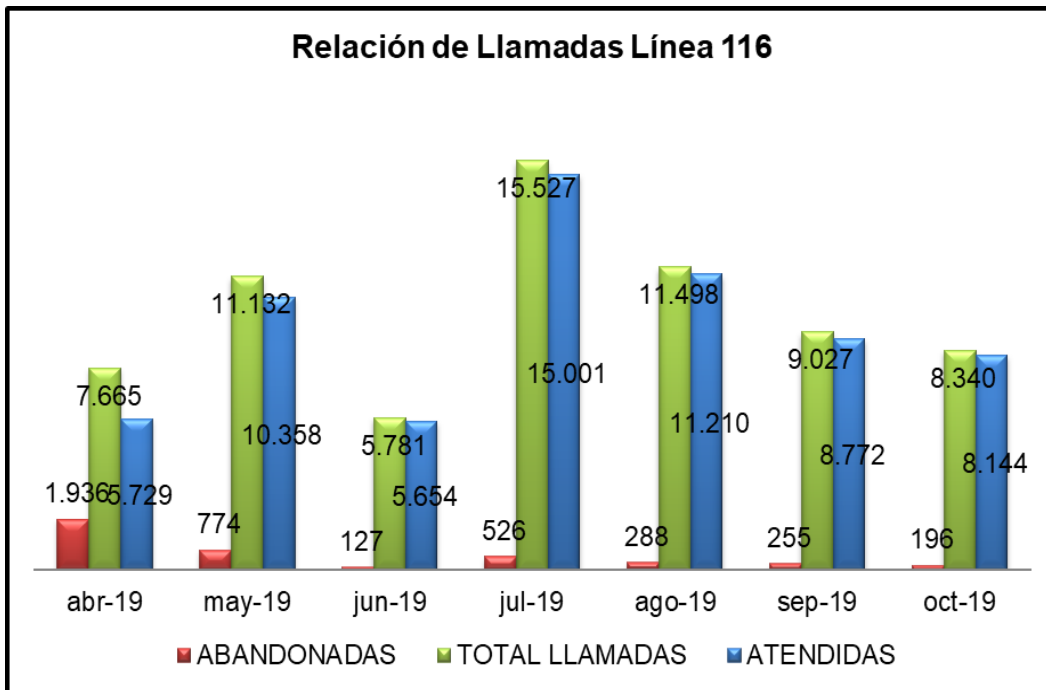
**Vehículo:** ESSMAR16

**Trabajos:** 1

**Avance:** 0/1 - 0%

Sábado, 1 de Junio de 2019, 09:11:02 AM

A la fecha se ha logrado atender el 94% de las llamadas que ingresan al call center y las estadísticas de atención han sido de la siguiente manera, desde el 19 de abril hasta el 31 de octubre de 2019.

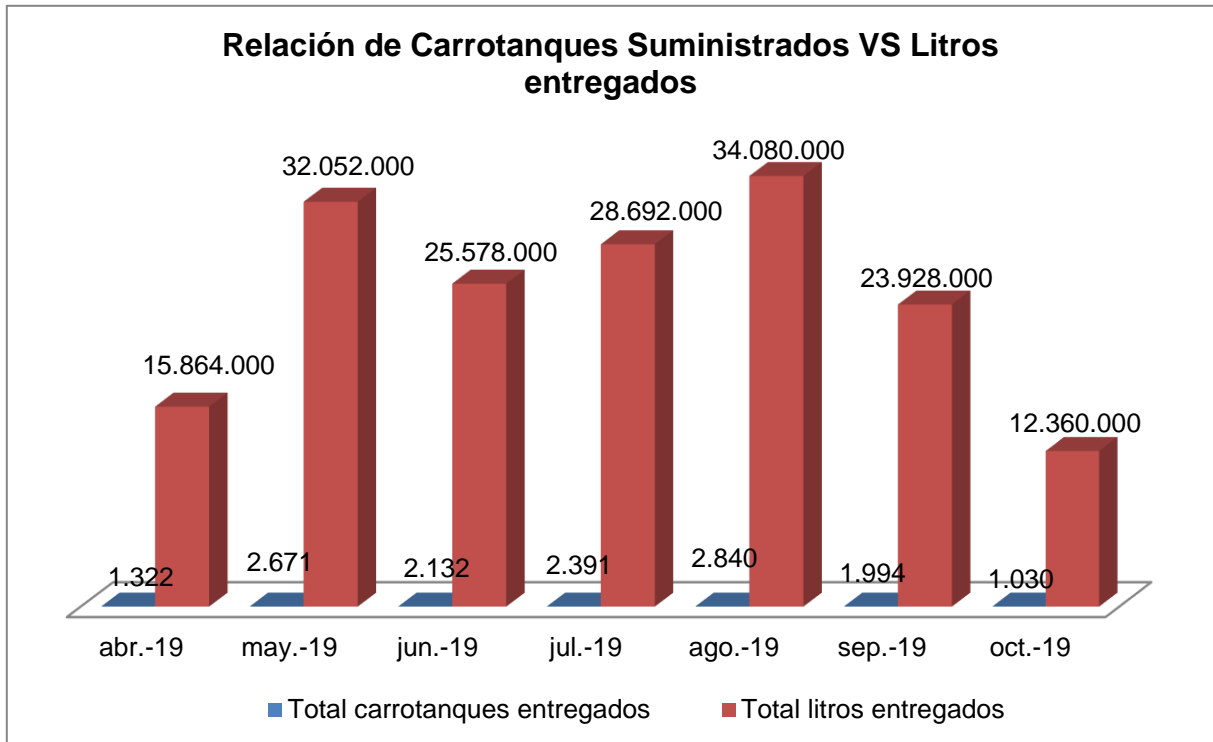


Conscientes de la necesidad de nuestros usuarios de recibir la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, y haciendo frente a las condiciones del acueducto en la ciudad de Santa Marta, donde los cambios climáticos, afectan la continuidad del servicio de agua potable.

La empresa determinó como contingencia la entrega de manera alterna de carrotanques en los sectores que pudieran presentar algún tipo de desabastecimiento.

Esta condición se ha presentado desde el inicio de la operación ESSMAR, sin embargo, teniendo en cuenta los costos que esto demanda para la organización, se iniciaron trabajos de optimización en algunos sectores que de manera recurrente debían ser atendidos para solventar la escasez y así minimizar la entrega de carrotanques.

Adicionalmente, como mecanismo de disminución de costos operacionales, se vio la necesidad de bajar el número de carrotanques, manteniendo la efectividad en la entrega del servicio en caso de requerirlo.



Frente al tema de solicitudes de nuevos clientes, conforme al informe de disponibilidad otorgadas por la ESSMAR E.S.P Vs negadas y sus respectivas respuestas, se indica cuantas fueron otorgadas.

INFORME DE DISPONIBILIDADES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO					
No.	PERIODO	SOLICITUDES DE DISPONIBILIDAD	PRESUPUESTOS GENERADOS	NEGATIVAS	OBSERVACIONES
1	Abril	15	15	0	Otorgadas
2	Mayo	22	20	2	Se requieren obras civiles internas
3	Junio	36	34	2	Se requieren obras civiles internas
4	Julio	15	14	1	Se requieren obras civiles internas
5	Agosto	29	29	0	Otorgadas
6	Septiembre	13	13	0	Otorgadas
7	Octubre	29	29	0	Otorgadas
<b>TOTAL</b>		<b>159</b>	<b>154</b>	<b>5</b>	

#### 7.1.4. Gestión Compras y Materiales

Con relación a las entradas y salidas de inventarios, se realizó ajuste para mejorar el seguimiento y el control en el almacén, así como sus cantidades, con miras a que la entidad pudiera llevar un adecuado y eficiente registro de los materiales, a continuación, se describe como ha sido el desarrollo de estos desde abril 19 al 31 de octubre de 2019.

CONCEPTOS	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19
ENTRADAS							
ALMACEN	<b>1.040.550.483</b>	<b>641.046.059</b>	<b>530.837.111</b>	<b>475.176.698</b>	<b>465.381.557</b>	<b>385.157.443</b>	<b>337.903.692</b>
SALIDAS							
ALMACEN	<b>156.126.128</b>	<b>580.294.853</b>	<b>501.240.676</b>	<b>441.244.726</b>	<b>435.149.462</b>	<b>359.656.922</b>	<b>307.126.440</b>

#### 7.1.5. Gestión Mantenimiento Electromecánico

Uno de los aspectos relevante que se debe hacer seguimiento y control permanente es al servicio de energía, tanto para los pozos como para las plantas de tratamiento, el consumo ha sido el siguiente desde el 19 de abril hasta el 31 de octubre.

<b>Consumo de Energía Kwh/mes</b>					
<b>MES</b>	<b>POZOS</b>	<b>PTAP</b>	<b>EBAP</b>	<b>EBAR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>abr-19</b>	207.494	18.444	396.272	226.450	848.660
<b>may-19</b>	233.758	20.402	320.654	220.396	795.210
<b>jun-19</b>	275.130	20.453	350.087	235.532	881.202
<b>jul-19</b>	273.697	19.069	328.718	224.907	846.391
<b>ago-19</b>	328.192	18.608	372.485	234.004	953.289
<b>sep-19</b>	341.676	18.401	401.676	234.854	996.607
<b>oct-19</b>	293.420	17.617	389.945	296.286	997.268

#### 7.1.6. Gestión Comercial, Facturación y Cartera

Desde el inicio de la operación por parte de ESSMAR, uno de los aspectos comerciales que requería mayores resultados, era el de la facturación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, debido al alto número de reclamaciones presentados en el anterior operador (Veolia) por:

- Inconformidad en el importe facturado
- Facturación por promedio por la no toma eficiente de lecturas

- Alto Consumo

Adicionalmente, el volumen de m3 facturados y vinculaciones de nuevos usuarios estaba por debajo de las metas proyectadas, lo cual repercutía directamente en los indicadores de gestión comercial.

En temas operativos, la toma eficiente de las lecturas fue uno de los aspectos que tuvieron una mejora con relación al anterior operador, dada la cantidad de errores de lectura y registros no leídos que se presentaban en cada período de facturación. Con el inicio de la operación por parte de ESSMAR E.S.P., el proceso de facturación resultó más confiable gracias a las herramientas tecnológicas de apoyo aportadas por la firma Extreme Technologies, y en la cual se realiza seguimiento a la movilidad de los frentes operativos, garantizando una mayor efectividad en las lecturas y un control en tiempo real de los recursos en campo.

Producto de ese trabajo, se lograron recuperar más de 6.000 lecturas que con el anterior operador no venían tomándose, y la facturación de más de 8.000 m3 en promedio por mes, en aquellos predios que venían con consumos 0m3 en sectores que cuentan con buena prestación del servicio.

En los primeros meses de operación, éstos han sido los resultados obtenidos en cuanto a la facturación:

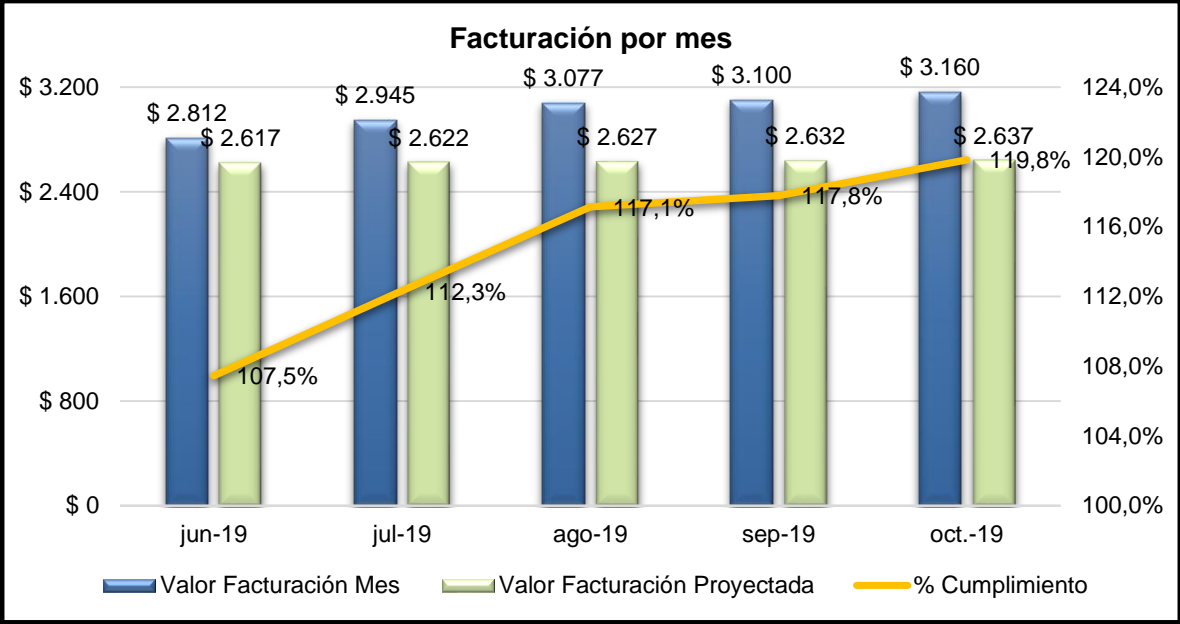
**M3:** Los m3 han presentado un incremento con relación a lo facturado por Veolia, teniendo en cuenta las acciones eficientes de toma de lecturas, mantenimiento de medidores, vinculación de nuevos usuarios. Desde el inicio de la operación hasta el período de octubre, hemos incrementado un 24% los m3 facturados.

**N° de usuarios:** Desde el 18 de abril al 20 de noviembre de 2019, se han vinculado a la base de datos comercial más de 3.000 clientes, es decir un 120% más de lo vinculado por Veolia en su primer año de operaciones. Esto gracias al trabajo mancomunado del área de Catastro de la ESSMAR ESP junto a Extreme, quienes vienen desarrollando un Censo en toda la ciudad, normalizando los clientes actuales y potenciales del servicio de acueducto y/o alcantarillado. Recibimos de Veolia una base de 106.000 clientes y al último corte de facturación de octubre, ya tenemos vinculados 109.052 clientes.

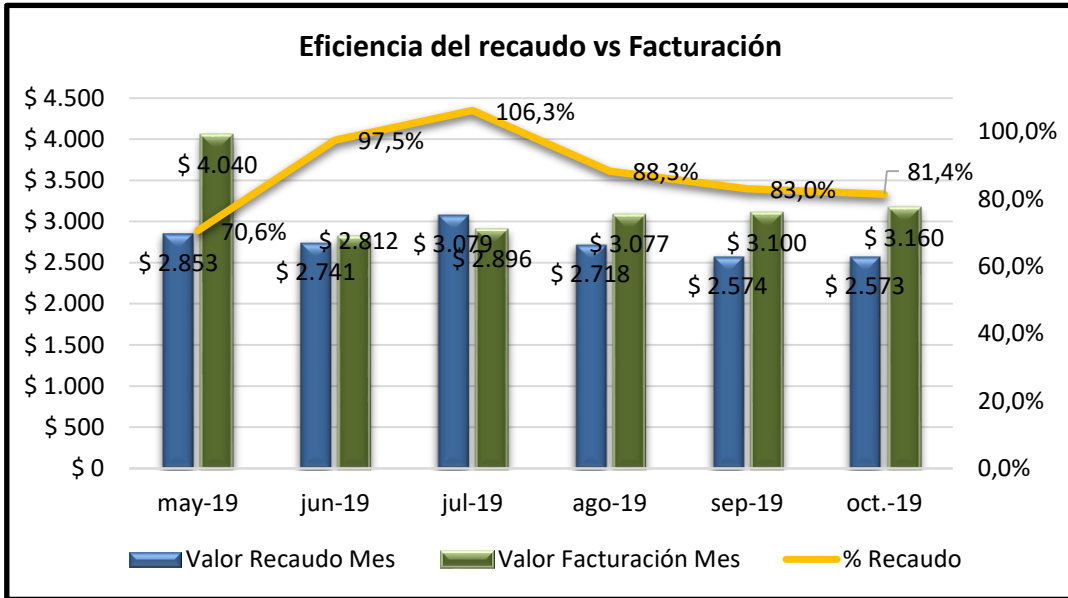
PERIODO DE FACTURACIÓN	M3	FACTURACIÓN	NUEVOS USUARIOS
Mayo 2019	984.777	2.481.978.719	172
Junio 2019	1.030.271	2.811.769.009	364
Julio 2019	1.127.179	2.945.261.675	394
Agosto 2019	1.133.819	3.076.920.323	420
Septiembre 2019	1.155.635	3.100.005.270	319
Octubre 2019	1.212.184	3.160.516.624	1.000

El valor facturado al inicio de la operación fue \$2.812 millones, el cual ha registrado a la fecha, un incremento del 20% respecto a la facturación proyectada.

En octubre de 2019 se facturaron \$ 3.160 millones. Se destaca en este crecimiento de la facturación, el incremento de usuarios, de m3 y de diferidos correspondientes a servicios de carrotanques y materiales por instalación de medidor, tal como se indica en el gráfico.



Es de anotar que, del anterior operador, se recibió una eficiencia del recaudo del 78%, desde que la ESSMAR E.S.P recibió la operación el equipo técnico ha realizado y reforzado las estrategias de comercialización y gestión logrando un aumento en el promedio del recaudo en un 88%. Si bien es cierto que el promedio se ha incrementado, el tema de la disminución tarifaria es un punto desfavorable, dado que la puesta al cobro es menor en comparación con Veolia y por ende, los ingresos disminuyen, tal como se muestra en el siguiente gráfico.



Frente a cartera la ESSMAR E.S.P. recibió del operador anterior (VEOLIA) que ascendía a \$23.341.979.335, de la cual, a corte de octubre de 2019 se han recuperado \$ 3.100.085.391. La realización de convenios de pago promocionados en Brigadas Comerciales en los barrios, flexibilización de requisitos, descuento de los intereses de mora y la vía del cobro jurídico, han contribuido con este resultado.

<b>CARTERA TOTAL</b>			
<b>MES</b>	<b>ESSMAR</b>	<b>VEOLIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ABRIL</b>		\$ 23.341.979.335	<b>\$ 23.341.979.335</b>
<b>MAYO</b>	\$ 2.703.870.357	\$ 21.235.084.847	<b>\$ 23.938.955.204</b>
<b>JUNIO</b>	\$ 3.142.585.567	\$ 20.839.980.093	<b>\$ 23.982.565.660</b>
<b>JULIO</b>	\$ 3.641.553.842	\$ 20.578.069.560	<b>\$ 24.219.623.402</b>
<b>AGOSTO</b>	\$ 4.055.792.600	\$ 20.458.186.400	<b>\$ 24.513.979.001</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	\$ 4.700.268.626	\$ 20.337.421.566	<b>\$ 25.037.690.192</b>
<b>OCTUBRE</b>	\$ 5.339.514.165	\$ 20.241.893.944	<b>\$ 25.581.408.109</b>

Fuente: Kagua, corte: 31 de octubre de 2019.

Por su parte, la cartera mensual en ESSMAR crece a un promedio de \$600 millones mensuales, inferior al operador anterior, que representaba \$1.100 millones en promedio mensual. A continuación, se detalla el comportamiento de evolución de la cartera por uso y estrato, seguido del No. de usuarios en mora. Pese a una menor tarifa, la poca cultura de pago del servicio de acueducto y la conexión directa afecta el proceso de cobro y en los últimos 2 meses, se ha disminuido el personal que apoya la labor de cobro persuasivo.

TOTAL CARTERA ESSMAR CORTE 31 DE OCTUBRE								
USO / ESTRATO	Deuda corriente	30	60	90	120	150	180	TOTAL
COMERCIAL	\$ 220.124.212	\$ 118.676.096	\$ 91.706.401	\$ 74.946.472	\$ 98.880.798	\$ 64.468.678	\$ 56.632.061	\$ 725.434.718
INDUSTRIAL	\$ 14.243.039	\$ 6.893.310	\$ 7.529.630	\$ 8.729.150	\$ 7.420.910	\$ 9.072.571	\$ 8.975.170	\$ 62.863.780
OFICIAL	\$ 56.750.396	\$ 31.019.077	\$ 25.838.765	\$ 16.418.502	\$ 5.450.720	\$ 4.169.333	\$ 3.776.552	\$ 143.423.344
ESPECIAL	\$ 9.940.450	\$ 3.920.221	\$ 1.766.890	\$ 1.390.310	\$ 1.756.240	\$ 1.135.990	\$ 675.060	\$ 20.585.161
RESIDENCIAL								
1	\$ 10.818.722	\$ 96.888.562	\$ 80.697.761	\$ 74.269.768	\$ 75.978.189	\$ 70.063.913	\$ 98.047.480	\$ 506.764.396
2	\$ 97.412.161	\$ 215.956.392	\$ 176.085.798	\$ 137.789.141	\$ 188.776.328	\$ 146.923.115	\$ 201.201.611	\$ 1.164.144.546
3	\$ 248.400.450	\$ 339.986.129	\$ 249.031.472	\$ 175.446.659	\$ 329.134.822	\$ 196.677.117	\$ 205.129.613	\$ 1.743.806.262
4	\$ 145.595.361	\$ 89.467.423	\$ 46.473.500	\$ 27.720.437	\$ 46.185.130	\$ 26.488.266	\$ 28.635.849	\$ 410.565.965
5	\$ 91.361.194	\$ 33.588.569	\$ 19.764.124	\$ 15.326.931	\$ 18.557.872	\$ 13.728.548	\$ 24.115.618	\$ 216.442.857
6	\$ 99.735.289	\$ 71.189.423	\$ 39.885.768	\$ 28.159.779	\$ 37.630.636	\$ 24.153.619	\$ 44.728.623	\$ 345.483.137
TOTAL	\$ 994.381.275	\$ 1.007.585.202	\$ 738.780.108	\$ 560.197.149	\$ 809.771.646	\$ 556.881.148	\$ 671.917.636	\$ 5.339.514.165

Fuente: Kagua, corte: 31 de octubre de 2019

ESTADO ACTUAL - SUSCRIPTORES EN MORA									
USO	PERIODO 0	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	Total general
COMERCIAL	2.470	1.877	254	113	95	135	790	307	6.041
ESPECIAL	94	89	6	6	3	4	26	9	237
INDUSTRIAL	21	35	7	1	1	3	26	5	99
OFICIAL	52	269	43	12	6	4	47		433
RESIDENCIAL									0
1	4.660	1.734	636	500	479	596	8.550	633	17.788
2	8.833	3.190	913	474	432	476	6.189	2.664	23.171
3	16.242	8.363	1.456	635	545	584	4.499	2.943	35.267
4	3.408	4.894	506	189	107	128	464	368	10.064
5	1.849	1.998	157	67	61	41	107	114	4.394
6	8.382	2.252	234	109	58	51	316	88	11.490
Total general	46.011	24.701	4.212	2.106	1.787	2.022	21.014	7.131	108.984

Fuente: Kagua, corte: 31 de octubre de 2019.

Con relación al recaudo, en promedio se recauda en forma global (facturación corriente + cartera vencida) el 88% de lo facturado, mientras que el recaudo corriente es del 69% en promedio, que en comparación con los registros llevados por el anterior operador, se evidencia un incremento, dado que en Veolia, el recaudo corriente era del 44%.

En el punto 1.4 se especifican los niveles de recaudo por mes respecto a las metas proyectadas.

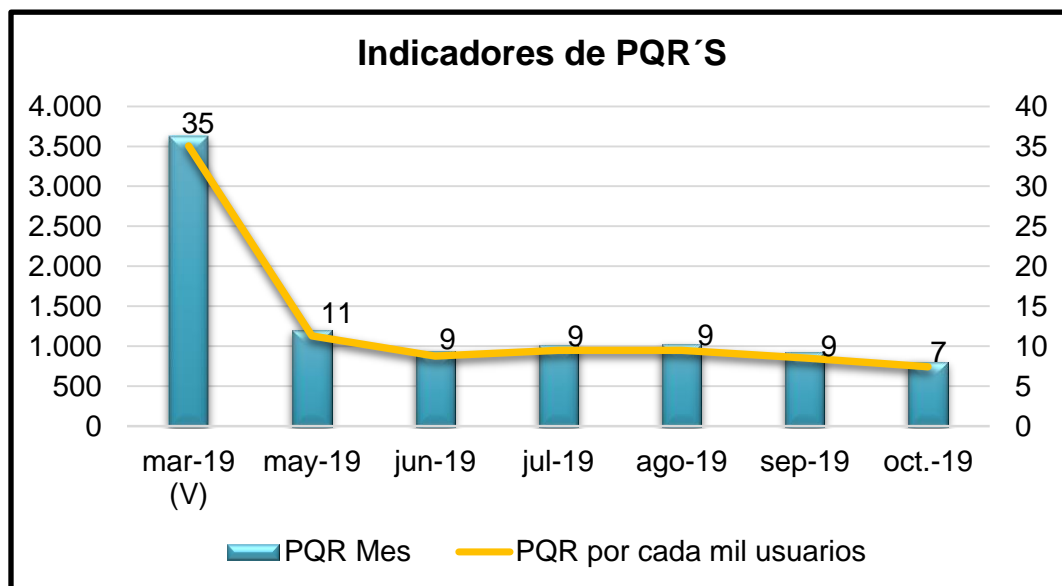


### 7.1.7. Peticiones, Quejas y Recursos

Entre los aspectos importantes en los que hay avances con relación al anterior operador, es que en Veolia se radicaban en promedio un total de 3.600 PQR por mes, mientras que en ESSMAR, esa cifra ha disminuido a 980 por mes, lo cual corresponde a una reducción cercana del 73%.

El proceso de PQR's es uno de los aspectos comerciales que ha mostrado excelentes resultados en comparación con la gestión realizada por el anterior operador, debido en gran parte a que el proceso de facturación se ha optimizado por el uso de las herramientas tecnológicas como EXTREME CONTROL y el software KAGUA que han garantizado una facturación más confiable a los clientes del servicio.

Con relación al indicador de PQR por cada mil usuarios, hemos pasado de 37 PQR por cada mil usuarios en Veolia, a 7 PQR por cada mil usuarios en el mes de octubre de 2019, tal como ve en las siguientes graficas.



El índice de reclamaciones ha tenido una reducción del **73%** en promedio, en comparación con los registros presentados por el antiguo operador, lo cual representa una mayor eficiencia de atención en el área comercial. De 34 PQR por cada mil usuarios que recibimos de Veolia, a la fecha, ese indicador se encuentra en 7, logrando reducir en más de 25 puntos, los niveles de reclamación y quejas.

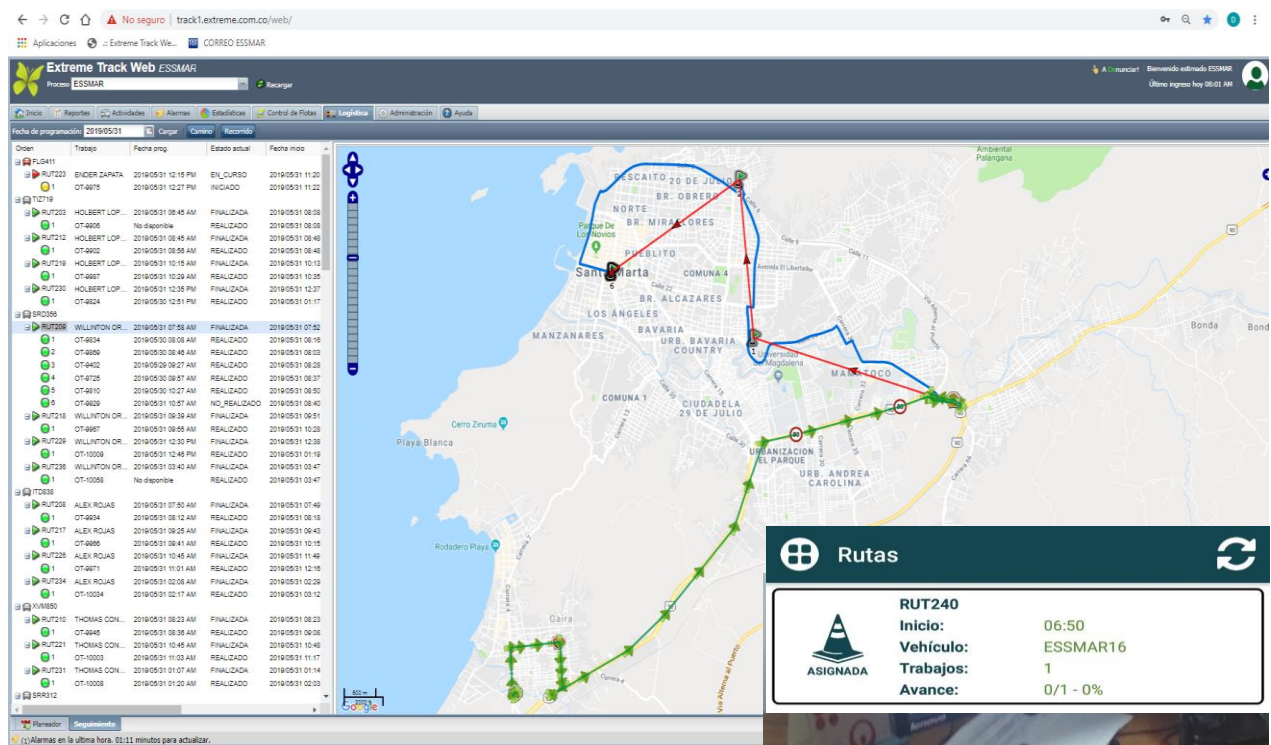
DETALLE	Marzo (Veolia)	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct.-19
PQR Mes	3.629	1.198	932	1.013	1.017	917	801
Total Usuarios	105.842	106.176	106.334	106.744	107.102	107.490	107.822
PQR por cada mil usuarios	34	11	9	9	9	9	7

## 7.1.8. Avances Tecnológicos

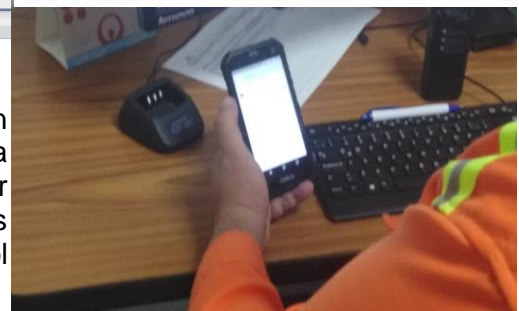
Desde el mes de junio de 2019, el Centro de operaciones articuló el proceso de asignación de Órdenes de trabajo para las áreas de acueducto y alcantarillado, alcanzando excelentes resultados en la ejecución de los trabajos y seguimientos a los mismos.

La entrega de dispositivos móviles se dio, con base en las directrices entregadas por cada líder de proceso, con el fin de no alterar las dinámicas de trabajo, sino por el contrario aportar a una mejor logística. Es así, como se inició la asignación a los dispositivos móviles de todas las solicitudes ingresadas a través de las áreas de atención al cliente, entre las que se cuentan la línea 116 y el Front Office.

### RUTA DE RECORRIDO ÓRDENES ASIGNADAS



Del mismo modo, se direccionaron los esfuerzos, en realizar apoyo y seguimiento al personal operativo de la subgerencia técnica, a fin de alcanzar una mayor eficiencia en sus tareas diarias, verificando las estadísticas arrojadas desde las herramientas de control diseñadas para tal fin.



Con la implementación del tablero de control de seguimiento para las ordenes de trabajo generadas para los carrotanques, comenzamos a medir la eficiencia en la prestación del servicio a los usuarios y la efectividad en los cierres de órdenes de trabajo desde el centro de operaciones.



En el tablero de control (Imagen No.1), se encuentran estadísticas que corresponden a las llamadas recepcionadas desde el call center, las cuales están identificadas por barrio. Los distintos módulos de información nos muestran datos como las ordenes de trabajo atendidas con servicio de carrotanque y pendientes por atender, No. De viajes diarios, No. De viajes asignados y realizados por Placa de vehículo y No. De ordenes por semanas de atraso.

Esta información nos permite tener un panorama claro de lo que se está realizando en el día a día, desde la asignación de trabajo a los dispositivos móviles hasta la efectividad en la entrega de los servicios por parte del personal de carrotanques contratado.

De esta manera buscamos prestar un servicio rápido y oportuno.

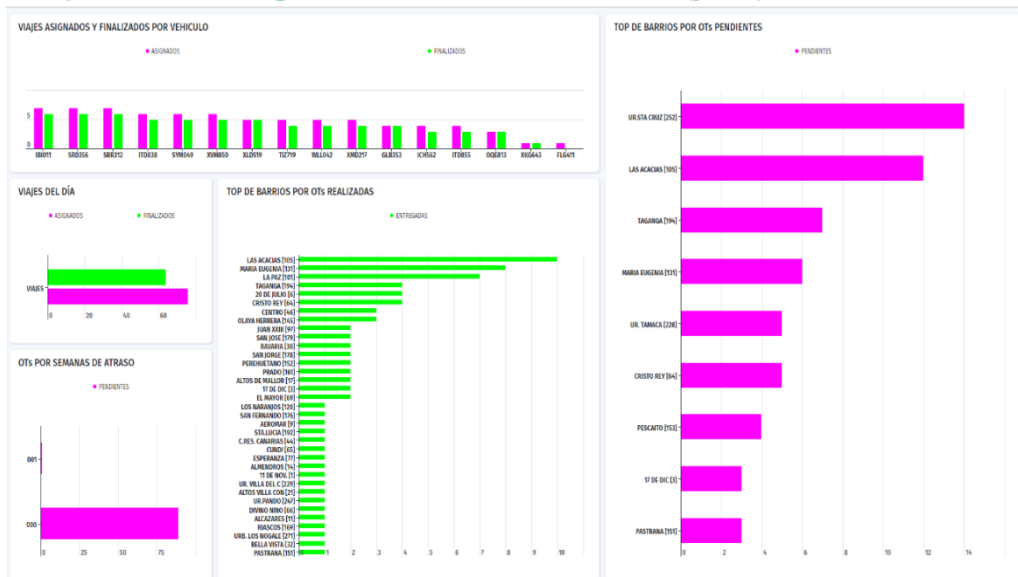
Luego de comprobar la efectividad del tablero de control de carrotanques, implementado en el centro de operaciones durante el mes de julio de 2019, se continuo con la ejecución con el apoyo de EXTREME, de dos tableros de seguimientos adicionales, que nos han permitido visualizar diariamente la eficiencia del personal de las áreas de acueducto y alcantarillado.

El piloto realizado con los carrotanques nos permitió verificar conceptos que facilitaron la atención a los servicios solicitados y el comportamiento de los carrotanques. Entre los conceptos de seguimiento se cuentan:

- Top de barrios por Ordenes de trabajo pendientes
- Viajes asignados y realizados por vehículos
- Viajes día
- Ordenes de trabajo por semanas de atraso
- Top de barrios por órdenes de trabajos realizadas

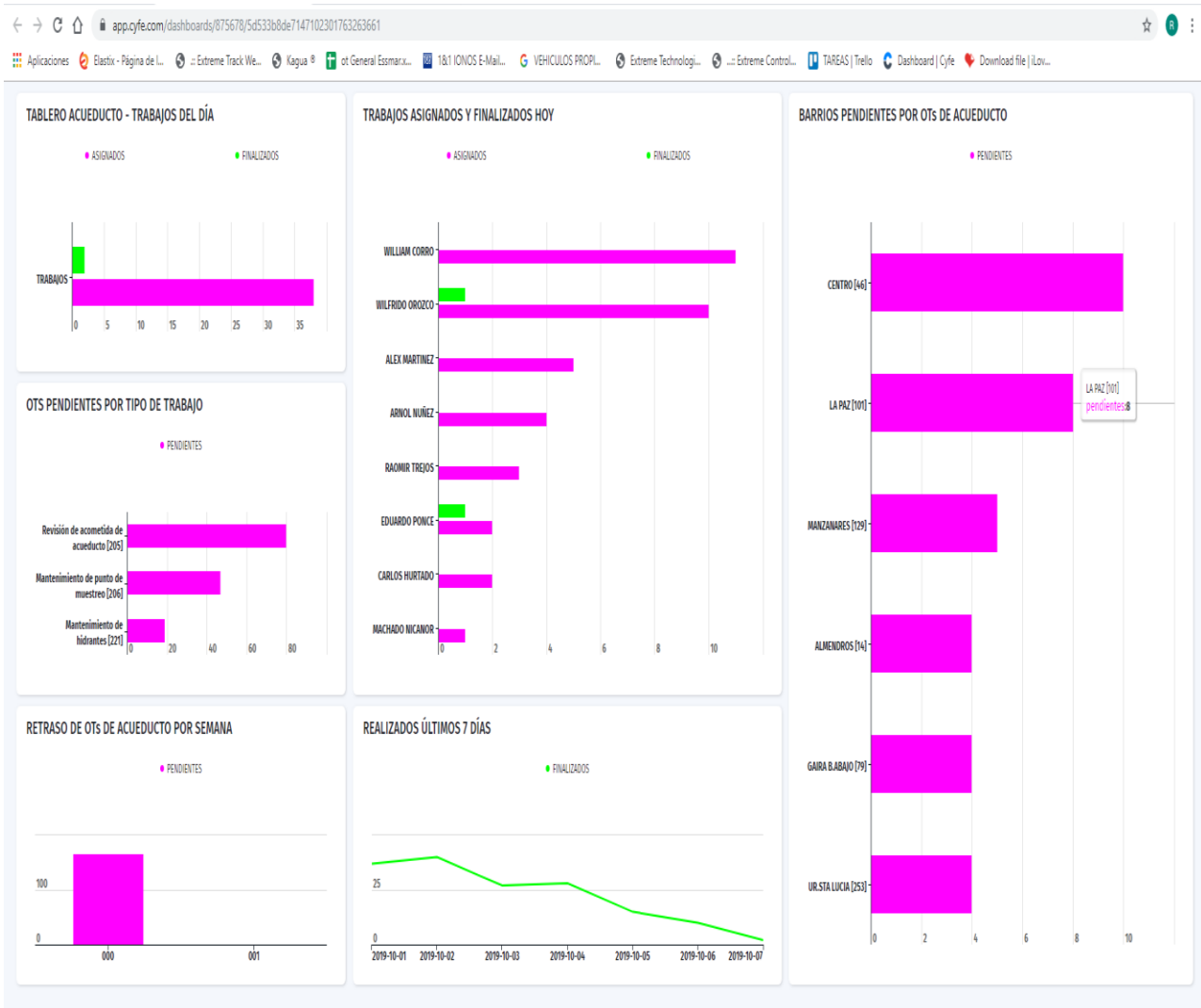
Con los datos anteriormente mencionados, mejoramos los tiempos de atención y entrega de servicios de carrotanque, verificamos que los carrotanques disponibles, cumplan la asignación de las ordenes de trabajo con mayor efectividad, entre otras ventajas.

Imagen No.1 – Tablero de control carrotanques



Actualmente, los tableros de control de acueducto y alcantarillado han permitido al centro de control y a los ingenieros de área, realizar un seguimiento permanente, gracias a que esta tecnología se puede incluso descargar en los celulares.

Imagen No.2 – Tablero de control acueducto y alcantarillado



### Telemetría y Telecontrol

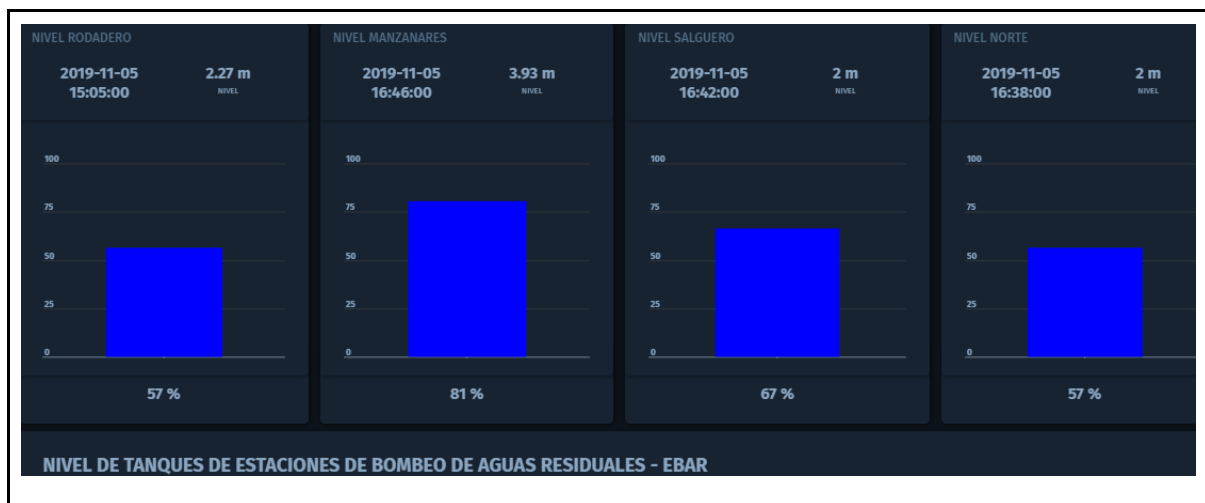
Se hace un balance global, durante este periodo pasamos de monitorear 28 a 45 estaciones telemedidas, entre ellos (Tanques, Ptap, Ebar, Ebap), de los cuales observamos datos en tiempo real, anteriormente solo teníamos 4 niveles monitoreados, hoy en día logramos tener 24 datos de nivel, 35 datos de caudal, 15 datos de volumen totalizador, 15 datos de presión todos los podemos observar en tiempo real en Reports extreme. la idea principal de este proyecto implica tener la mayor cantidad de variables en scada y el 100% de las estaciones con sistema de telemetría y control.

## TABLERO DE CONTROL RESUMEN DE NIVEL AGUA POTABLE

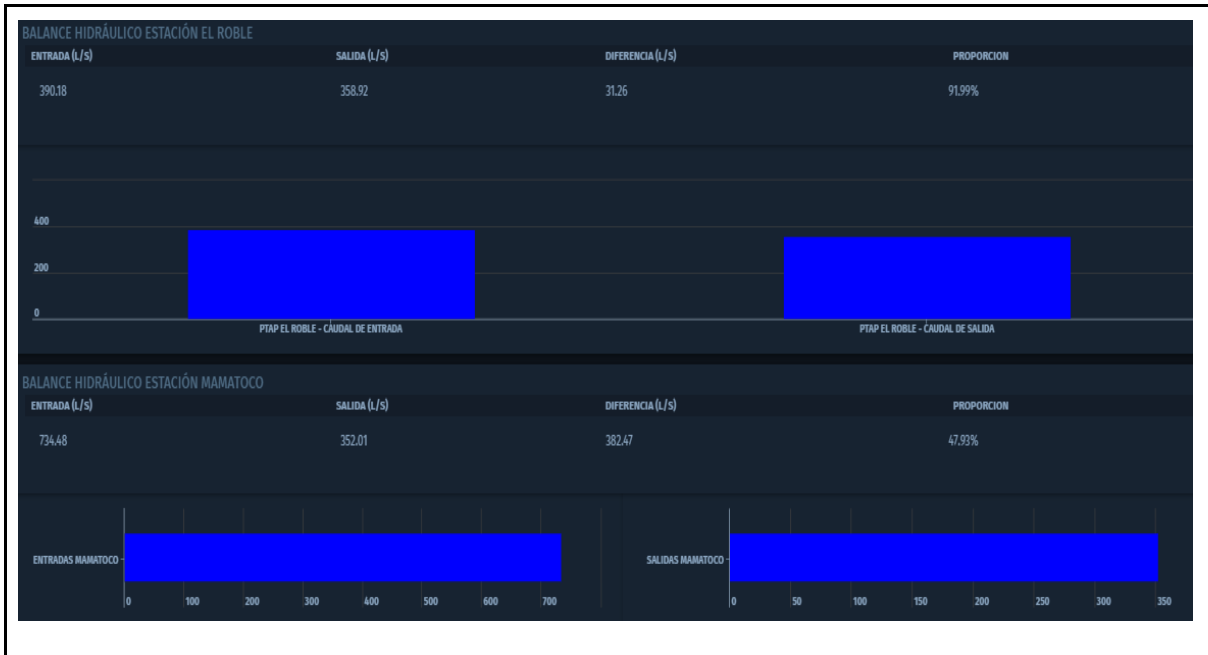
SEÑAL	NIVEL (M)
EBAP BASTIDAS - NIVEL	1.39
EBAP CANDELARIA - NIVEL	1.93
EBAP CARCAMO - NIVEL	2.75
EBAP COMUNA 5 - NIVEL	2.32
EBAP GAIRA - NIVEL	1.6
EBAP IPC - NIVEL	0.82
EBAP IROTAMA - NIVEL	1.45
EBAP JARDIN - NIVEL	0.29
EBAP PEDRERA - NIVEL	0.47
EBAP SAN FERNANDO - NIVEL	3.27
EBAP SAN JORGE NUEVA - NIVEL TANQUE 1	1.62
EBAP SAN JORGE NUEVA - NIVEL TANQUE 2	0.92
EBAP SAN LORENZO - NIVEL	0.69

PTAP EL ROBLE - NIVEL TANQUE 2	2.18
PTAP EL ROBLE - NIVEL TANQUE N3 DE LAVADO	1.92
PTAP MAMATOCO PLANTA ALTA - NIVEL TANQUE 1 AGUA POTABLE	1.82
PTAP MAMATOCO PLANTA ALTA - NIVEL TANQUE 2 AGUA POTABLE	3.11
TANQUE LUIS R. CALVO - NIVEL TANQUE 1 DE AGUA POTABLE	3.34
TANQUE TRES CRUCES - NIVEL	2.89
TANQUES DE PASTRANA - NIVEL	0.04

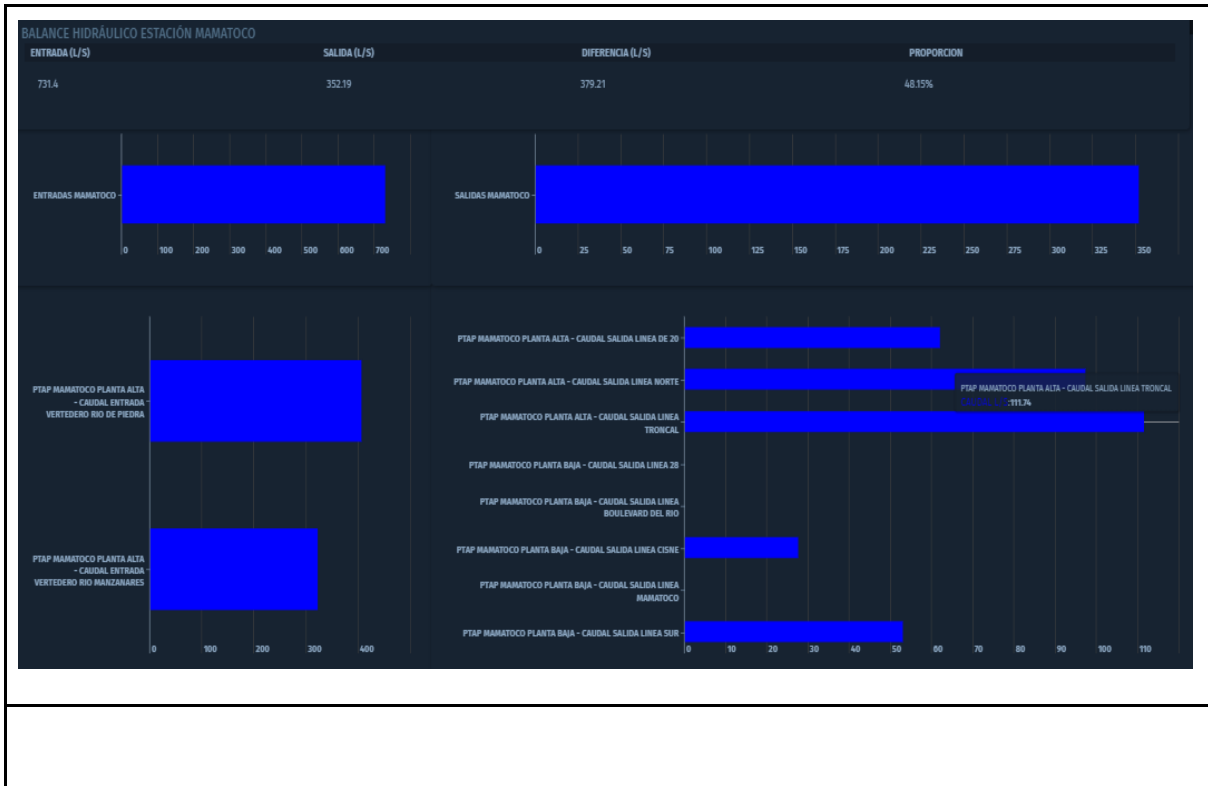
## TABLERO DE CONTROL NIVELES EBAR'S



## BALANCE HIDRÁULICO PTAP MAMATOCO Y ROBLE



### BALANCE HIDRÁULICO PTAP MAMATOCO



### 7.1.9. Plan de Perdidas – Agua No contabilizada

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., asumió la administración y operación directa de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad desde del 18 de abril de 2019.

Teniendo en cuenta la situación en la que se recibió el sistema de acueducto en general, y partiendo del elevado indicador inicial de Agua No Contabilizada a corte 17 de abril de 2019 que se encontraba en 71,6%, el departamento de Agua No Contabilizada y generó un Plan de Reducción de Pérdidas, cuyo propósito es el mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto.

El IANC es uno de los principales parámetros de eficiencia de los prestadores de servicio de agua potable, este indicador incluye la pérdida técnica, la pérdida no técnica y el consumo legal no facturado, donde las dos últimas constituyen las denominadas pérdidas comerciales. Los entes reguladores de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, que en el territorio nacional son la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliares (SSPD), han establecido el nivel de pérdidas aceptables en un 30% del agua producida.

No obstante, la normatividad del nuevo marco tarifario establece como indicador para medición del estándar de eficiencia en cuanto a nivel de perdidas, el Índice de Perdidas por Usuario Facturado (IPUF), cuyo valor se expresa en m<sup>3</sup>/suscriptor/mes y el máximo aceptado se fija en 6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes.

Fueron implementado un Plan de Reducción de Perdidas para el control y reducción de los indicadores de agua no contabilizada – IANC el cual cuando la ESSMAR E.S.P, el cual consistió en acciones técnicas y comerciales como: la vinculación de nuevos usuarios, normalización de predios con conexiones directas, reparación de fugas, instalación, cambio y mantenimiento de medidores, tal como se indica en el siguiente cuadro:

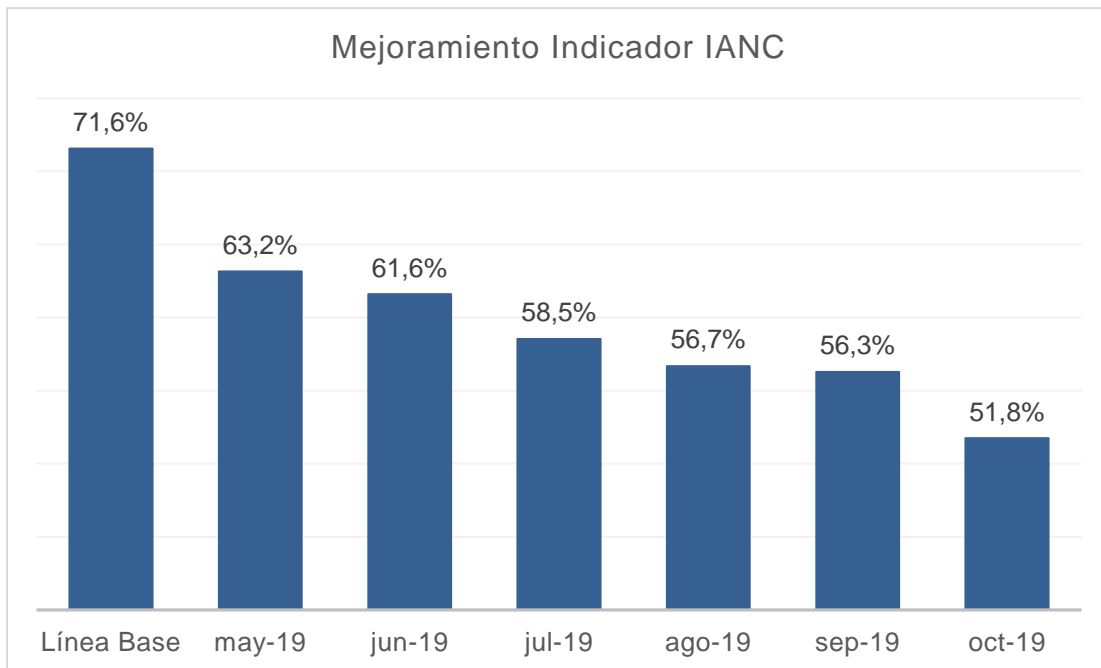
ACTIVIDAD		# ACCIONES
<b>Cambio, mantenimiento o Instalación de medidor</b>		189
<b>Nuevos Usuarios</b>	Vinculación	82
	Revisión técnica	291
	Normalización	44
<b>Clandestinos y Fraudulento</b>		198
<b>Reparación de Fugas</b>	Aducción	107
	Conducción	211
	Distribución	141



Como resultado del Plan de Perdidas ejecutado se logró disminuir dicho indicador pasando de un 71.6% para cuando se asumió la operación a un 51.8% al 19 de octubre de 2019, lo anterior conforme a los cálculos establecidos en la Resolución CRA 315 de 2005, el comportamiento por mes se indica en el siguiente gráfico.

La gestión de esta dependencia se ha basado en la ejecución de acciones tendientes a la disminución del nivel de perdidas en el sistema de acueducto, entre dichas acciones se encuentra la vinculación de nuevos usuarios, control activo de fugas en redes de conducción y distribución, desconexión de acometidas fraudulentas, entre otras. Los trabajos que se realizan van encaminados a la reducción del nivel de perdidas definido por los indicadores IANC e IPUF.

Siendo consecuente con lo manifestado, se vienen adelantando diferentes labores que han permitido que, en el primer semestre de operación del servicio de acueducto a cargo de la ESSMAR, se diera la disminución del indicador de agua no contabilizada pasando de un 71,6% a un 51,8%.



La gestión de esta dependencia se ha basado en la ejecución de acciones tendientes a la disminución del nivel de perdidas en el sistema de acueducto, entre dichas acciones se encuentra la vinculación de nuevos usuarios, control activo de fugas en redes de conducción y distribución, desconexión de acometidas fraudulentas, entre otras. Los trabajos que se realizan van encaminados a la reducción del nivel de perdidas definido por los indicadores IANC e IPUF.

Siendo consecuente con lo manifestado, se vienen adelantando diferentes labores que han permitido que, en el primer semestre de operación del servicio de acueducto a cargo de la

ESSMAR, se dio la disminución del indicador de agua no contabilizada pasando de un 71,6% a un 51,8%.

#### Acciones Ejecutadas

Para la reducción de las pérdidas de agua tanto comerciales como técnicas, ESSMAR E.S.P. ha ejecutado diversas acciones que se detallan a continuación:

#### Gestión Comercial

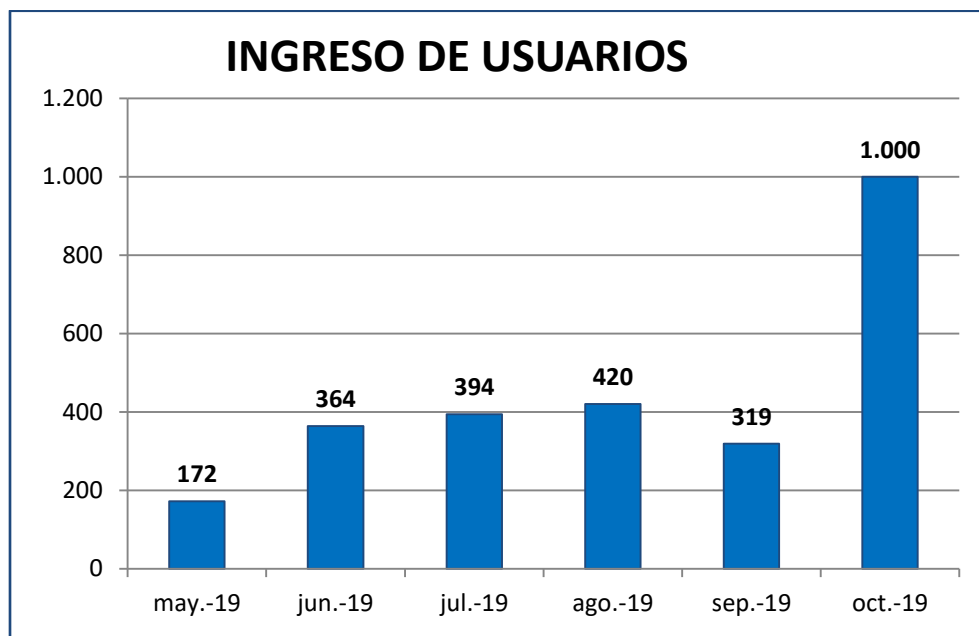
La reducción de perdidas comerciales se trabaja en conjunto con el área comercial de la empresa, más específicamente con las dependencias de Catastro, Nuevos Clientes y Micromedición.

#### Inclusión de usuarios

A partir del inicio de la operación por parte de la ESSMAR se han incluido a la base de datos comercial del servicio de acueducto un total de 2.669 usuarios mediante labores de actualización de censo, vinculación de nuevos usuarios por solicitud del cliente y normalización de predios con conexión directa.

Por parte del área de ANC, se ha adelantado gestión de vinculación de nuevos usuarios mediante normalización de acometidas directas en puntos o sectores donde anteriormente no se prestaba el servicio o nuevas urbanizaciones, como la Urb. Altos del Líbano 2000 y los barrios Pastrana, Santa Lucía y Luis R. Calvo, además de otros puntos dispersos.

Se presenta a continuación grafica que representa el número de altas generadas por mes en el último semestre.



#### Acciones Más Relevantes

**NORMALIZACIONES BARRIO PASTRANA**

<b>Fecha:</b> octubre de 2019	<b>Dirección:</b> Calle 48 con Carrera 12
<p>Tras la rehabilitación de los tanques del barrio Pastrana, se mejoró sustancialmente la prestación del servicio en el sector, lo que permitió que más personas se beneficiaran recibiendo el servicio directamente en sus viviendas.</p>	
<p>Así las cosas, se tiene el siguiente resumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión de red en 2" saliendo de la tubería de descarga de los tanques de 6"</li> <li>• Se normalizaron 21 predios para dar alta en el sistema comercial e iniciar facturación</li> <li>• Se instalaron 12 micromedidores</li> <li>• Se instaló una flauta con 11 puntos de abastecimiento para un callejón que no contaba con redes</li> </ul>	
	
<p><b>Foto 1. Derivación Tee de 6"x2"</b></p>	<p><b>Foto 2. Flauta con 11 puntos de 1/2"</b></p>
	
<p><b>Foto 3. Extensión de red de 2" para vinculaciones</b></p>	<p><b>Foto 4. Extensión de red de 1 1/2" para flauta</b></p>



**Foto 5 y 6. Instalación de micromedidores**

**NORMALIZACIONES BARRIO LUIS R. CALVO**

**Fecha:** septiembre de 2019



**Dirección:** Calle 7 con Carrera 35D y 35

Durante los trabajos de pavimentación que se adelanta en el sector, se ubicaron conexiones a predios que no se encontraban registrados en la base de datos y por tanto se procedió a normalizar. Se normalizaron alrededor de 15 predios con instalación de medidor y se efectuó censo de usuarios con apoyo del área de catastro.



**Foto 7 y 8. Instalación de micromedidor de 1/2"**



<b>Foto 9 y 10. Predios normalizados</b>	
<b>NORMALIZACIONES URBANIZACIÓN ALTOS DEL LÍBANO 2000</b>	
<b>Fecha:</b> Septiembre - octubre de 2019	<b>Dirección:</b>
La gestión del departamento de ANC permitió identificar una urbanización nueva en al que la mayoría de los predios se encontraban en construcción y se procedió a hacer socialización a los propietarios quienes accedieron a normalizar el servicio de acueducto. En total se normalizaron 35 predios con instalación de medidor en este sector.	
	
<b>Foto 11 y 12. Instalación de micromedidor de 1/2"</b>	

#### Medición

En la disminución del IANC, es fundamental la existencia de un parque de medidores amplio y en buen estado, pues esto minimiza los errores por estimaciones, errores de lectura, entre otros.

Por ello, en el primer semestre de operación, esta dependencia ha efectuado trabajos de instalación, cambio y mantenimiento de medidores con el fin de optimizar el proceso de lecturas y de facturación.

A continuación, se detallan dichas actividades sobre micro medición (ejecutadas por el personal de ANC):

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>#ACCIONES</b>
Cambio de medidor	58
Instalación de medidor	50
Mantenimiento de medidor	90

En lo relacionado con la medición del consumo no facturado, se inició proceso de socialización y selección de barrios y/o asentamientos subnormales para la reactivación del programa de pilas públicas, a través del cual se lograría una reducción significativa del nivel

de pérdidas comerciales. Así las cosas, luego de un proceso de selección de acuerdo con las características técnicas, geográficas y demográficas de los distintos sectores que no cuentan con redes de distribución para el abastecimiento de agua potable, fueron seleccionados tres barrios, El Oasis, Portal de Las Avenidas y Tres Cruces, para ser parte del piloto del programa Agua al Barrio que se convierte en la nueva apuesta del Gobierno Nacional para avanzar hacia la universalización de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

#### Acciones Más Relevantes

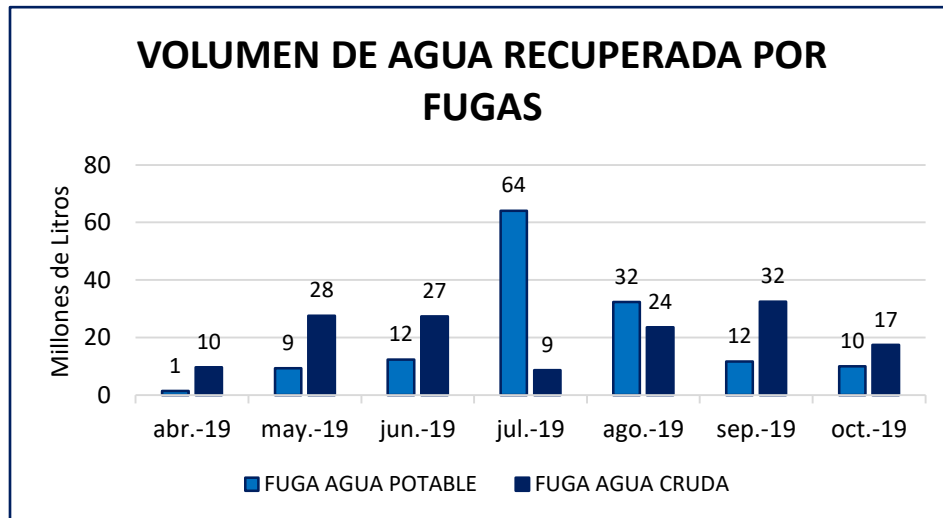
<b>MANTENIMIENTO DE MEDIDORES</b>	
<b>Fecha:</b> Octubre de 2019	<b>Dirección:</b> Centro Histórico
En la brigada de limpieza y atención general en el Centro histórico llevada a cabo el 5 de octubre, el departamento de ANC efectuó labores de revisión técnica y mantenimiento de medidores de los locales y viviendas del sector. En esta ocasión se realizaron 35 mantenimientos a medidores.	
	
	
<b>Foto 1 – 4. Mantenimiento de micromedidores</b>	

#### Gestión Técnico - Operativa

Para la reducción de perdidas técnicas, las acciones a implementadas son: Control y reparación de fugas en tuberías de diámetros que van desde 1/2" hasta 24" y desconexión de acometidas fraudulentas.

## Reparación de Fugas

Con la reparación de fugas se ha logrado recuperar un importante volumen de agua que anteriormente no ingresaba al sistema de acueducto, esto se ve reflejado en el aumento de la producción y por ende el volumen disponible para suministro, lo que a su vez se proyecta en el mejoramiento de la prestación del servicio en cuanto a continuidad, presión y satisfacción de los usuarios. La siguiente gráfica, demuestra lo antes mencionado.



<b>REPARACIÓN DE FUGAS GRANDES DIÁMETROS</b>	
<b>Fecha:</b> Octubre de 2019	<b>Dirección:</b> Y de Bonda
<b>Material / Diámetro:</b> HF / 20"	<b>Caudal recuperado:</b> 17 lps
	



**Foto 1 – 4. Instalación de accesorio para reparación de fuga 20”**

**Fecha:** Septiembre de 2019

**Dirección:** Finca Los Ríos – Vía al Roble

**Material / Diámetro:** AC / 24”

**Caudal recuperado:** 5 lps







**Foto 5 – 12. Reposición de tramo de tubería de 24” AC por fuga en unión**

**Fecha:** Junio de 2019

**Dirección:** Finca Los Cocos

**Material / Diámetro:** AC / 20”

**Caudal recuperado:** 45 lps





**Foto 13 – 18. Reposición de tramo de tubería de 20” AC por fuga al lado de la unión**

#### Desconexión de fraudes

La ESSMAR, desde que inició su operación en abril del 2019, ha venido emprendiendo acciones tendientes a reducir el IANC, es así, como una de las acciones más relevantes para alcanzar dicho cometido, es la detección de conexiones irregulares e ilegales realizadas por algunos usuarios, teniendo especial vigilancia a aquellos puntos en que se comercializa el preciado líquido, ya sea por medio de carrotanques, pimpinas o cualquier otro tipo de almacenamiento.

En concordancia con lo anterior, en mayo de esta anualidad, se iniciaron labores de investigación (toma de muestras, seguimiento entrada y salida de carrotanques, inspección aérea) que llevaron a determinar que existían dos puntos de venta de agua en carrotanques conectados a la línea de conducción proveniente de la PTAP El Roble, a la altura de la Vereda Mosquito.

Así las cosas, se procedió a organizar un operativo para la desconexión de estos puntos en el que participó la SIJIN, la Policía Nacional, la Policía Ambiental, INVIMA, y por supuesto el personal técnico operativo de la ESSMAR (ANC, Producción, Gestión Ambiental).

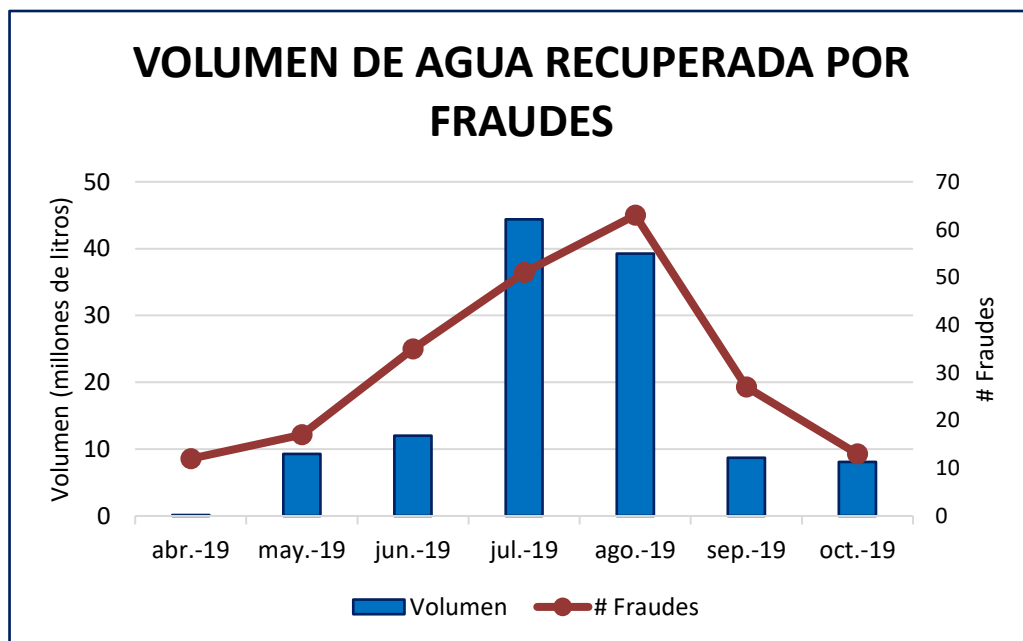
El procedimiento se llevó a cabo el día 8 de octubre y arrojó como resultado la ubicación de una acometida de 1 ½” de la cual se abastecía el predio ubicado en la entrada de la vereda y dos acometidas en el segundo predio donde funciona la Unión Temporal Hielo y Agua Purificada La Roca, la primera de 1” y la segunda de 3”.

Teniendo en cuenta que estas conexiones se derivaban directamente de la línea de conducción proveniente de la PTAP El Roble, que además esta última maneja presiones superiores a los 30 psi, y conociendo los diámetros de las acometidas ilegales utilizadas para la comercialización de agua potable, se procedió a efectuar los cálculos pertinentes para establecer la cantidad de agua que podría estar siendo captada por estas personas. Esta operación mostro como resultado que tiene un valor aproximado de 98 mil metros cúbicos por mes, que equivalen a un promedio de producción de agua valorada en más de 200 millones de pesos, como se detalla en la siguiente tabla.

Ø Conexión (pulg)	Presión (m.c.a)	Caudal (lps)	Volumen mensual (m3/mes)	Costo dejado de facturar (\$/mes)
1	21	6	8.021	\$ 17.565.242
1,5	21	14	18.046	\$ 39.521.795
3	21	56	72.186	\$ 158.087.179
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>98.253</b>	<b>\$ 215.174.216</b>







Además de los grandes hallazgos antes descritos, esta prestadora sigue trabajado incansablemente en la desconexión de fraudes que afectan excesivamente los esquemas de distribución del preciado líquido en el distrito, a la fecha se ha detectado y suspendido un total de 206 conexiones irregulares que se traducen en la recuperación de un volumen de agua que no estaba siendo contabilizado.

En la siguiente grafica se muestra el volumen de agua recuperado por concepto de desconexión de fraudes y el número de acciones ejecutadas para este fin en el periodo comprendido entre el 18 de abril y el 31 de octubre del año en curso.



Se observa en la gráfica un pico de detección y desconexión de fraudes en julio y agosto que obedecen a brigadas adelantadas en la Vereda Mosquito y el Barrio Centro.

Acciones Más Relevantes

<b>DESCONEXIÓN DE ACOMETIDAS FRAUDULENTAS O CLANDESTINAS</b>	
<b>Fecha:</b> Octubre de 2019	<b>Dirección:</b> Vereda Mosquito – Agua La Roca
<b>Diámetro:</b> 1" y 3"	<b>Caudal recuperado:</b> 62 lps
	
<b>Foto 1. Ubicación tubería 1" PVC</b>	<b>Foto 2. Ubicación tubería 3" PVC (sanitaria)</b>
	
<b>Foto 3 y 4. Ubicación derivación ilegal 24"x1"</b>	
	

<p><b>Foto 5. Ubicación válvula de control tubería ilegal 1”</b></p>	<p><b>Foto 6. Ubicación empalme ilegal 1”x3”</b></p>
	
<p><b>Foto 7. Seguimiento tubería trasera 3” PVC (sanitaria)</b></p>	<p><b>Foto 8. Ubicación Tee 3” PVC (sanitaria)</b></p>
	
<p><b>Foto 9. Búsqueda de origen tubería 3” PVC (sanitaria)</b></p>	<p><b>Foto 10. Ubicación de origen tubería 3” PVC (sanitaria)</b></p>

Mejoramiento del Indicador

Como se mencionó anteriormente, el nivel de pérdidas se mide con base en dos indicadores a saber, Índice de Agua No Contabilizada y el Índice de Perdidas por Usuario Facturado. Además de esto, La Resolución CRA 688 de 2014 en su Anexo 1 expresa lo siguiente: *“(...) presente anexo busca que las personas prestadoras realicen una clasificación de las pérdidas totales, en técnicas y comerciales, con base en el Balance Hídrico propuesto por la Asociación Internacional del Agua (IWA – International Water Association), con el fin de que las personas prestadoras tengan un mayor conocimiento de las pérdidas que se presentan en sus sistemas que a su vez les permita priorizar las inversiones asociadas a la reducción de las mismas para mejorar los indicadores de desempeño.”*

Dicho esto, el Balance Hídrico se determina de la siguiente forma:

<b>Volumen de entrada al sistema</b>	<b>Consumo autorizado</b>	<b>Consumo autorizado facturado</b>	<b>Consumo facturado medido</b>	<b>Agua Facturada</b>	
			<b>Consumo facturado no medido</b>		
	<b>Pérdidas de Agua</b>	<b>Consumo autorizado no facturado</b>		<b>Consumo no facturado medido</b>	<b>Agua No Facturada</b>
				<b>Consumo no facturado no medido</b>	
		<b>Pérdidas aparentes (Comerciales)</b>		<b>Consumo no autorizado</b>	
				<b>Inexactitud de la medición y errores en el manejo de los datos de lectura de medidores</b>	
		<b>Pérdidas reales (Físicas)</b>		<b>Fugas en tuberías de conducción y en redes principales de distribución</b>	
				<b>Fugas y desbordamiento en tanques de almacenamiento</b>	
	<b>Fugas en acometidas</b>				

Al inicio de la operación se efectuó el cálculo del IANC e IPUF y además se individualizó el porcentaje de pérdidas comerciales y técnicas de acuerdo con lo presentado en la Figura 1.

<b>Volumen de entrada al sistema</b> 41.266.882	<b>Consumo Autorizado</b> 11.856.928	<b>Autorizado Facturado</b> 11.731.618		<b>Facturado Medido</b> 10.767.491		<b>Agua Facturada</b> 11.731.618	
		<b>Autorizado No Facturado</b> 125.310		<b>Facturado No Medido</b> 964.127			
	<b>Volumen de Pérdidas</b> 29.409.954	<b>Porcentaje de Pérdidas</b> 71,3%	<b>Pérdidas Comerciales</b> 11.861.813	28,7%	<b>Medido No Facturado</b> 59.808		<b>Agua No Facturada</b> 29.535.264
					<b>No Medido No Facturado</b> 65.502		
			<b>Pérdidas Técnicas</b> 17.548.141	42,5%	<b>Consumo No Autorizado</b> 7.151.653	17,3%	
					<b>Inexactitud y Errores de Medición</b> 4.710.160	11,4%	
<b>Fugas Conducción y Redes Principales</b> 12.283.699	29,8%						
		<b>Fugas en Tanques</b> 877.407	2,1%				
		<b>Fugas en Acometidas</b> 4.387.035	10,6%				

Se observa un nivel de pérdidas, de 71,3% distribuido así:

Pérdidas Comerciales → 28,7%

Perdidas Técnicas → 42,5%

<b>IANC: Índice de Agua No Contabilizada (%)</b>	
Agua Producida [m3/año]	41.266.882
Agua Facturada [m3/año]	11.731.618
<b>IANC</b>	<b>71,6</b>
<b>IPIUF: Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (m<sup>3</sup>/Suscriptor/mes)</b>	
Agua Producida [m3/año]	41.266.882
Agua Facturada [m3/año]	11.731.618
Suscriptores	102.889
<b>IPIUF</b>	<b>23,92</b>

Así mismo, el IPIUF para el último periodo de facturación se encuentra en 12,3m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, mostrando una reducción de 11,9 <sup>3</sup>/suscriptor/mes.

DESCRIPCIÓN	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19
Agua Producida	2.598.167	2.770.901	2.739.485	2.645.577	2.694.650	2.535.635
Agua Facturada	957.282	1.063.998	1.138.887	1.145.834	1.178.123	1.223.236
Suscriptores	104.980	105.390	105.769	106.156	106.166	106.489
<b>IPIUF</b>	<b>15,6</b>	<b>16,2</b>	<b>15,1</b>	<b>14,1</b>	<b>14,3</b>	<b>12,3</b>

Por otra parte, aplicando la metodología IWA, se calculó la distribución de perdidas en su componente comercial y técnico, arrojando el resultado que se presenta en la siguiente tabla.

Volumen de entrada al sistema	Consumo Autorizado	Porcentaje de Pérdidas	Autorizado Facturado		Facturado Medido		Agua Facturada
			1.223.236		652.103		
2.535.635	1.273.250	49,8%	Autorizado No Facturado		Facturado No Medido		Agua No Facturada
			50.014		571.133		
			Pérdidas Comerciales		Medido No Facturado		
			611.463		12.003		
			24,1%		No Medido No Facturado		
			507.127		38.011		
Pérdidas Técnicas		Consumo No Autorizado		20,0%		1.312.399	
25,7%		507.127		4,1%			
Fugas Conducción y Redes Principales		Inexactitud y Errores de Medición		18,0%			
104.336		104.336					

	1.262.385		650.922		455.645		
					Fugas en Tanques		1,3%
					32.546		
					Fugas en Acometidas		6,4%
					162.730		

Como ya se ha dicho, desde el inicio de la operación a cargo de la ESSMAR E.S.P., se han incrementado los esfuerzos para disminuir los indicadores de pérdidas que, si bien aún no se llega al resultado esperado, es notoria la mejora que se ha obtenido en el transcurso de este semestre.

Una de las cosas que permitió que este logro se consiguiera, fue la creación de un área independiente dedicada únicamente a planear, diseñar y ejecutar estrategias y planes de acción que conlleven al cumplimiento de los estándares de eficiencia establecidos por la normativa colombiana.

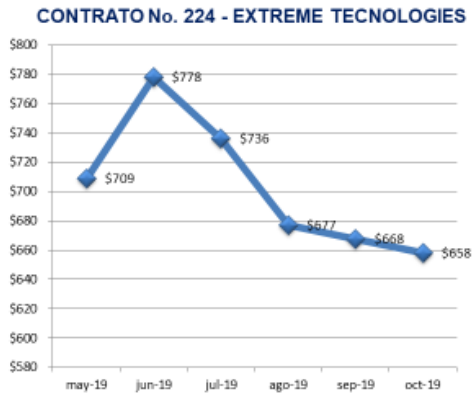
#### 7.1.10. Optimización de los contratos

Una de las acciones realizadas fue la optimización del manejo de los recursos de los contratos suscritos para apoyar la operación en la unidad de negocio de acueducto y alcantarillado, que permitió ajustar y atender los gastos operaciones hasta la fecha. El comportamiento de la ejecución de los contratos fue la siguiente

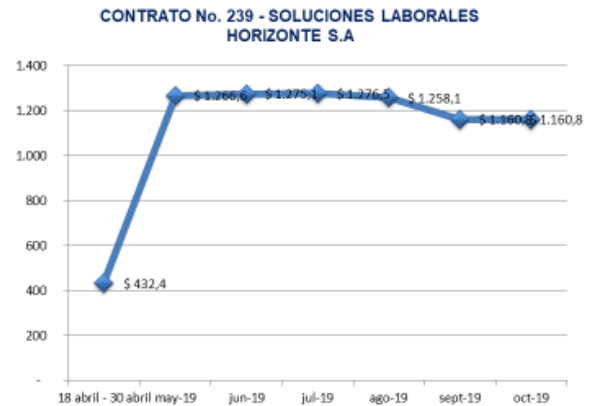


# Optimización en los Contratos

Valores en expresados en Millones de Pesos



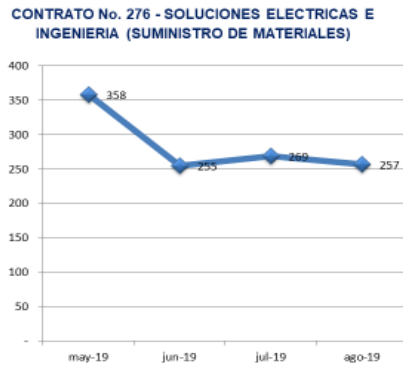
El valor del Contrato No 224 \$7.654.110.507



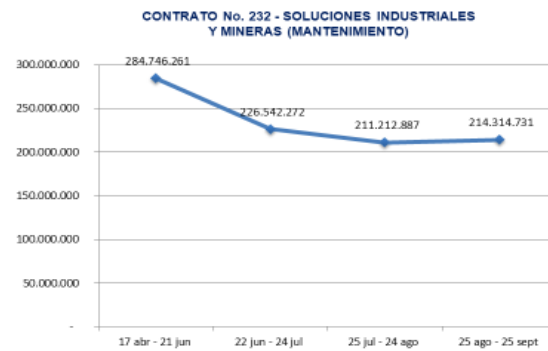
El valor del Contrato No 239 \$6.359.020.424

# Avances Acueducto y Alcantarillado

Valores en expresados en Millones de Pesos



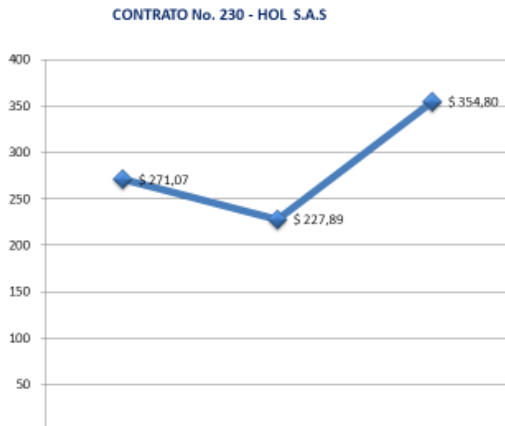
El valor del Contrato No 276 \$2.069.546.766



El valor del Contrato No 232 \$2.088.000.00

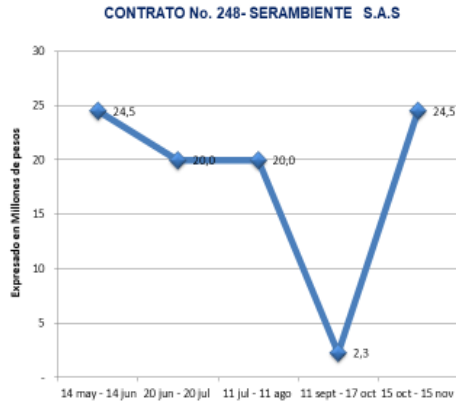
## Avances Acueducto y Alcantarillado

Valores en expresados en Millones de Pesos

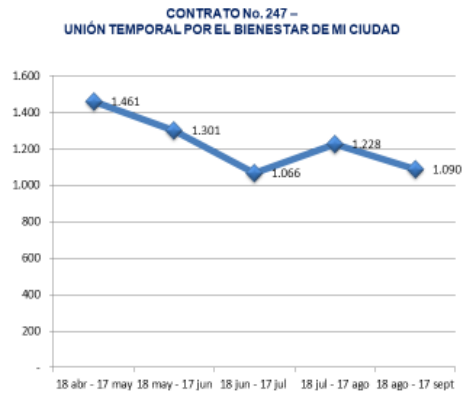


## Avances Acueducto y Alcantarillado

Valores en expresados en Millones de Pesos



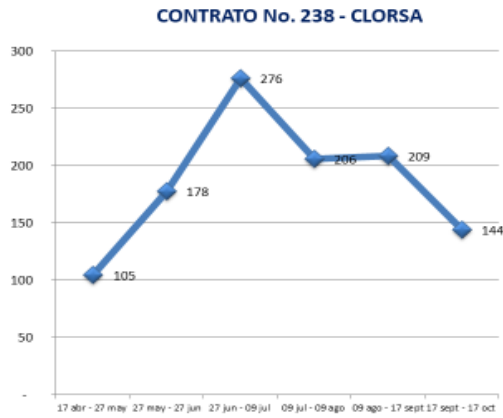
El valor del Contrato No 248 \$94.000.000



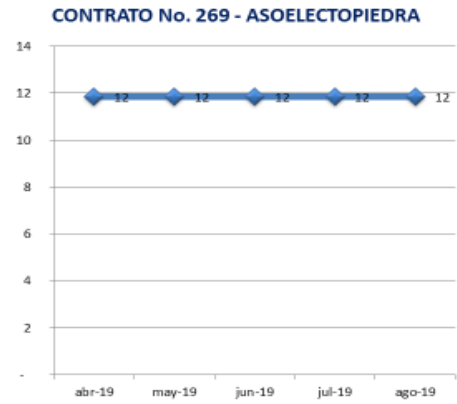
El valor del Contrato No 247 \$6.772.751.000

# Avances Acueducto y Alcantarillado

Valores en expresados en Millones de Pesos

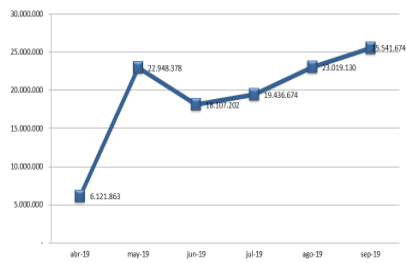


El valor del Contrato No 238 \$1.197.746.900

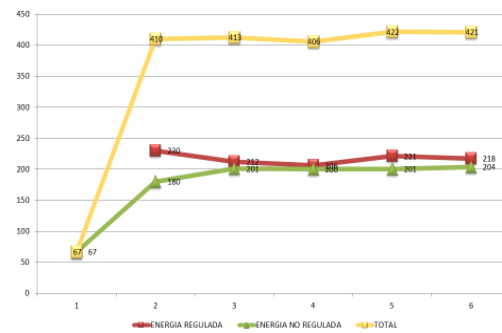


El valor del Contrato No 269 \$94.688.586

## Contrato MADELSA LTDA – Combustible



## Contrato Energía Regulada y no Regulada



### 7.1.11. Información Documental Acueducto y Alcantarillado

#### - Archivo documental del contrato de operación 081 de 2017 – Veolia

Durante la operación del operador VEOLIA del 18 de abril de 2017 al 18 de abril de 2019, se realizó interventoría al Plan de obras e inversiones definitivo por parte de la ESSMAR ESP, durante este tiempo se recibió documentación correspondiente a la ejecución de las mismas, la cual incluyó informes de obras, pólizas de garantía, aportes parafiscales, actas de inicio y finalización, copia de los contratos, prórroga, facturas, cuentas de cobro, certificado de calidad de los suministros, pruebas mínimas de recepción de las obras, presupuesto final, balance de cantidades, actas de avance de obras, acta final de pago y certificado de disposición de residuos, memorias de cálculo, oficios de comunicaciones enviadas y recibidas.

La anterior documentación era entregada para el proceso de pago y liquidación de los proyectos ejecutados.

En la actualidad, la información correspondiente al POID I año 2017 – 2018, reposa en el archivo del área jurídica, debido a que se encontraba en revisión para la liquidación definitiva del contrato No. 081. Una vez se termine el proceso será trasladada al archivo central.

Por su parte, la documentación del POID II, se encuentra en las instalaciones del área de planeación e ingeniería, debido a que luego de realizar la auditoría a la información suministrada por el anterior operador VEOLIA, se solicitó información adicional, para poder realizar la liquidación definitiva del mismo.

#### - Archivo de soportes técnicos de contratos de 2019

Con el fin de realizar la supervisión a los contratos a cargo de la subgerencia técnica, de acueducto y alcantarillado, se tiene en el rebombeo de Gaira, una copia con la información actualizada del contrato tomada del original que se encuentra en el área jurídica, y adicionalmente, se archivan las cuentas de cobro que se encuentran en el área financiera.

#### - Archivo sobre la documentación de la gestión comercial

Durante el empalme realizado en el mes de abril con el anterior operador VEOLIA, se recibió la documentación correspondiente a la información comercial, entre la que se encuentra PQR, Nuevos clientes, facturación, atención al usuario, procesos administrativos de legal comercial y cartera, la cual reposa en el archivo central ubicado en la planta de tratamiento de Mamatoco.

A partir del 18 de abril de 2019 y como disposición del área comercial, toda la información se encuentra en custodia en la oficina centro por un periodo de tres meses y posterior a ello se envía debidamente relacionada al archivo central para la conservación de la documentación.

## 7.2. Unidad de Negocio de Alumbrado Público

Después de 20 años con el servicio de alumbrado público concesionado, la ESSMAR E.S.P inicia la prestación directa de este el día 1 de enero del 2019, haciendo entrega de los bienes que hacen parte de la infraestructura del sistema de alumbrado del distrito de Santa Marta, así como del 100% del recaudo que se recibe por ingresos a través de este servicio.

A continuación, se describen los principales avances, resultados y logros en el periodo del 21 de junio al 31 de octubre de 2019.

### 7.2.1. Facturación y Recaudo del impuesto de Alumbrado Público

La facturación y el recaudo del impuesto de Alumbrado Público en el distrito de Santa Marta se realiza a través de las siguientes entidades.

- **ELECTRICARIBE S.A.E.S.P:** De acuerdo con el Convenio de Suministro de Energía, Facturación y Recaudo por concepto del impuesto Alumbrado Público, celebrado entre la Electrificadora del Caribe S.A E.S.P., el Distrito de Santa Marta.

- **VATIA S.A. E.S.P:** Esta empresa es un comercializador que suministra energía a algunos usuarios dentro del Distrito de Santa Marta y a su vez, facturan y recaudan mensualmente el impuesto de Alumbrado Público.

- **ESSMAR E.S.P.:** Teniendo en cuenta que existen otros comercializadores de energía en el Distrito de Santa Marta, pero por su volumen en número de usuarios, que es muy pequeño no facturan el impuesto de Alumbrado Público, por tanto, la ESSMAR E.S.P. liquida directamente.

A continuación, se detalla la facturación y el recaudo del 1 de enero al 31 de octubre de 2019.

- Facturación y Recaudo de Electricaribe S.A. E.S.P.

MES No.	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
PERIODO	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19
<b>Facturación</b>					
Comercial Nivel 1	516.682.934,51	501.017.906,19	490.432.503,73	499.703.080,61	490.310.776,12
Comercial Nivel 2	209.152.199,01	202.526.948,06	184.615.820,21	197.924.740,88	200.214.324,85
Comerciales Nivel 3	11.651.420,00	12.052.420,00	12.747.350,00	12.494.390,00	12.042.520,00
Industriales Nivel 1	80.314.911,16	72.936.934,16	79.018.868,89	81.513.203,90	81.336.371,97
Industriales Nivel 2	114.976.641,63	113.508.201,63	117.050.156,22	120.085.076,22	129.427.556,22
Industriales Nivel 3	88.165.360,00	79.710.790,00	81.603.170,00	69.145.750,00	61.516.030,00
Oficiales Nivel 1	64.460.464,32	59.332.508,54	59.313.068,90	52.464.449,03	60.360.436,91
Oficiales Nivel 2	46.426.949,37	50.384.544,34	51.052.270,00	49.301.875,92	53.688.177,28
Oficiales Nivel 3	0	7.950,00	0	8.230,00	8.240,00
Residenciales 1	176.438.890,19	168.503.806,08	171.140.005,17	167.731.838,84	169.344.727,92
Residenciales 2	179.003.728,68	172.191.769,65	177.826.164,86	176.106.657,36	172.610.398,07
Residenciales 3	515.154.466,23	497.652.406,66	511.097.189,19	510.620.234,45	505.660.331,27
Residenciales 4	281.447.913,60	271.991.429,85	283.008.037,88	283.620.807,20	279.086.858,27
Residenciales 5	133.229.016,91	130.370.429,13	135.530.536,09	136.166.306,75	134.054.090,71
Residenciales 6	469.575.165,05	457.614.892,95	478.439.704,21	484.682.150,71	463.716.261,26
<b>Subtotal</b>	<b>2.886.680.061</b>	<b>2.789.802.937</b>	<b>2.832.874.845</b>	<b>2.841.568.792</b>	<b>2.813.377.101</b>
<b>Refacturaciones y/o Ajustes</b>					
<b>Total Facturaciones</b>	<b>2.886.680.061</b>	<b>2.789.802.937</b>	<b>2.832.874.845</b>	<b>2.841.568.792</b>	<b>2.813.377.101</b>

Usuarios Facturados					
Comercial Nivel 1	8.623	8.640	8629	8656	8679
Comercial Nivel 2	169	170	171	170	170
Comerciales Nivel 3	5	5	5	5	5
Industriales Nivel 1	329	327	330	330	330
Industriales Nivel 2	71	71	71	70	71
Industriales Nivel 3	9	9	10	9	9
Oficiales Nivel 1	447	443	442	442	445
Oficiales Nivel 2	45	47	46	47	47
Oficiales Nivel 3	-	1	-	1	1
Residenciales 1	32.556	32.585	32612	32698	32717
Residenciales 2	26.286	26.342	26386	26464	26498
Residenciales 3	38.412	38.462	38612	38865	39023
Residenciales 4	11.345	11.406	11377	11434	11464
Residenciales 5	4.375	4.408	4399	4421	4421
Residenciales 6	10.355	10.345	10360	10398	10399
<b>Total Usuarios Facturados</b>	<b>133.027</b>	<b>133.261</b>	<b>133.450</b>	<b>134.010</b>	<b>134.279</b>

<b>Recaudo</b>					
Comercial Nivel 1	479.859.410,27	462.538.380,72	460.585.124,10	452.424.917,78	455.656.354,10
Comercial Nivel 2	191.582.738,37	191.762.957,34	176.449.933,57	200.353.489,42	192.394.127,13
Comerciales Nivel 3	11.453.270,00	12.250.570,00	12.799.680,00	12.494.390,00	12.042.520,00
Industriales Nivel 1	76.499.290,00	58.402.963,11	96.776.008,29	76.568.085,33	79.804.770,18
Industriales Nivel 2	107.534.598,00	98.792.472,00	128.359.250,00	118.740.050,00	110.172.620,00
Industriales Nivel 3	83.211.992,91	77.098.892,91	83.079.392,91	78.466.062,91	58.627.472,91
Oficiales Nivel 1	63.012.430,75	54.197.325,13	53.731.334,47	53.795.245,08	60531163,72
Oficiales Nivel 2	32.535.647,37	37.657.174,34	48.098.925,00	37.855.070,92	89140743,28
Oficiales Nivel 3	0	7.950,00	0	0	0
Residenciales 1	90.537.364,45	85.395.244,72	92.264.889,07	83.848.111,00	86.131.017,30
Residenciales 2	124.673.302,81	124.680.207,47	129.152.781,62	122.454.450,72	119.897.694,04
Residenciales 3	405.857.252,68	401.360.243,52	407.276.510,64	404.252.346,71	403.027.116,91
Residenciales 4	253.462.843,76	234.143.680,41	255.067.748,30	242.358.960,90	243.973.090,17
Residenciales 5	129.246.600,70	120.914.435,67	129.119.405,67	120.655.197,71	123.137.285,67
Residencial 6	443.264.017,88	430.858.809,59	455.499.737,86	437.428.283,18	432.104.417,58
<b>Total Recaudo</b>	<b>2.492.730.760</b>	<b>2.390.061.307</b>	<b>2.528.260.722</b>	<b>2.441.694.662</b>	<b>2.466.640.393</b>

<b>Discriminación del Recaudo</b>					
<b>Recaudo Corriente</b>	<b>1.712.212.316,13</b>	<b>1.654.308.526,26</b>	<b>1.738.823.476,02</b>	<b>1.522.158.731,93</b>	<b>1.617.579.315,35</b>
<b>Recaudo Moroso</b>	<b>770.680.266,90</b>	<b>725.593.110,55</b>	<b>779.275.181,57</b>	<b>909.151.787,09</b>	<b>839.166.752,29</b>
<b>Interés de Mora Recaudado</b>	<b>9.838.176,92</b>	<b>10.159.670,12</b>	<b>10.162.063,91</b>	<b>10.384.142,64</b>	<b>9.894.325,35</b>

<b>Facturación</b>	2.886.680.061	2.789.802.937	2.832.874.845	2.841.568.792	2.813.377.101
<b>Recaudo</b>	2.492.730.760	2.390.061.307	2.528.260.722	2.441.694.662	2.466.640.393
<b>Facturación menos Recaudo</b>	<b>393.949.301</b>	<b>399.741.630</b>	<b>304.614.124</b>	<b>399.874.130</b>	<b>346.736.708</b>

<b>Valor Energía facturado no regulados</b>	<b>744.743.260</b>	<b>733.220.790</b>	<b>770.517.271</b>	<b>773.498.069</b>	<b>722.532.970</b>
<i>Valor Generación (G) [kwh]</i>	207,9008355	207,156954	208,834916	210,339816	211,4295112
<i>Valor Comercialización (CO) [kwh]</i>	10,60718198	10,56922749	10,65484204	10,73162196	10,78721902
<i>Valor Perdidas Reconocidas (P) [kwh]</i>	38,37841971	38,69533645	39,58356994	39,82524001	40,18828151
<i>Valor Transporte Nacional (T) [kwh]</i>	31,53608546	31,40186322	33,13806566	33,16991527	36,61791646
<i>Valor Transporte Regional (D) [kwh]</i>	85,10167468	85,32905099	85,41629475	84,62692436	84,28173261

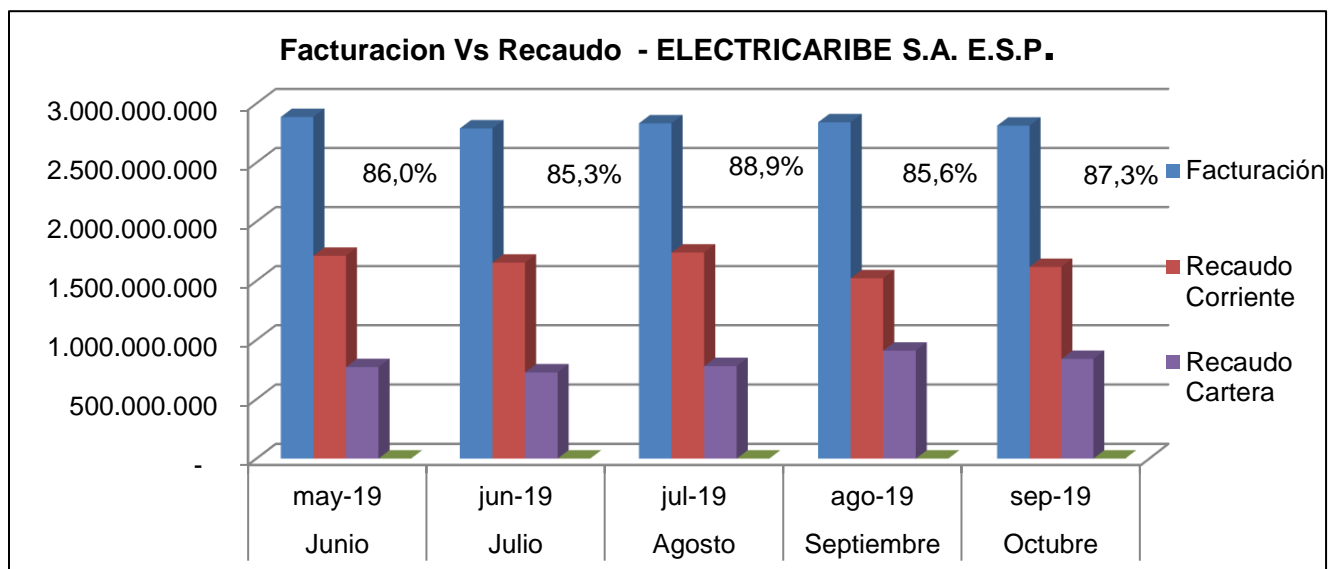
Valor Otros Cargos Regulados (O) [kwh]	26,35083761	31,75999272	36,65667297	36,62083987	17,57583175
Valor Energía Reactiva (R) [kwh]					
<b>Valor CU kWh Energía</b>	<b>399,8750349</b>	<b>404,9124249</b>	<b>414,2843614</b>	<b>415,3143575</b>	<b>400,8804926</b>
<b>Consumo de energía No Regulado Activa [kwh]</b>	<b>1.862.440</b>	<b>1.802.362</b>	<b>1.862.440</b>	<b>1.862.440</b>	<b>1.802.365</b>
Alumbrado Navideño					
Valor de energía regulada (canchas, parques, etc.).	83.185.150	77.020.470	73.824.100	83.578.710	73.563.930
Catedral de Santa Marta	417.160	433.660	422.320	416.010	367.770
Deuda Energía					
Servicios Realizados por Electricaribe					
Iva Servicios					
N.C Consumo de Energía		3.422.026	-1.062.500		
Ajustes		-4	5	-3	1
<b>Valor total facturado Mensual Energía</b>	<b>828.345.570</b>	<b>810.674.916</b>	<b>844.763.696</b>	<b>857.492.786</b>	<b>796.464.671</b>
Valor Servicio Facturación					
IVA Servicio Facturación					
Convenio de Facturación de Cartera					
IVA Convenio de Facturación de Cartera					
Impuesto de Timbre 0.075%					
<b>Total Servicio Facturación</b>	<b>-</b>				
Porcentaje No Recaudado Mes	13,65%	14,33%	10,75%	14,07%	12,32%
Porcentaje Recuperado Mes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



<b>Porcentaje Recaudado Mes</b>	86,35%	85,67%	89,25%	85,93%	87,68%
---------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

<b>Valor Neto a Pagar</b>	1.664.385.190	1.579.386.391	1.683.497.026	1.584.201.876	1.670.175.722
<b>Fecha de Pago</b>	30/06/2019	31/07/2019	1/08/2019	25/09/2019	28/10/2019
<b>Valor Neto Girado</b>	1.664.385.190	1.574.054.187	1.682.149.015	1.584.546.722	1.670.175.723
<b>Diferencia en Giro</b>	0	5.332.204	1.348.011	-344.846	-1

Conforme a lo anterior se indica que se pasó de un recaudo del 86% en junio a un 87.3 % al mes de octubre de 2019, en el siguiente grafico se muestra dicho comportamiento.



Resumen general de la facturación y del recaudo

<b>Facturación Vs Recaudo Mes junio a octubre - ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.</b>					
Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Periodo	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19
Facturación	2.886.680.061	2.789.802.937	2.832.874.845	2.841.568.792	2.813.377.101
Recaudo Cartera	770.680.267	725.593.111	779.275.182	909.151.787	839.166.752
Recaudo Corriente	1.712.212.316	1.654.308.526	1.738.823.476	1.522.158.732	1.617.579.315
Total Recaudo + Intereses	2.492.730.760	2.390.061.307	2.528.260.722	2.441.694.662	2.441.694.662
Porcentaje Recaudo Mes	86,0%	85,3%	88,9%	85,6%	87,3%

Se describe a continuación los usuarios facturados:

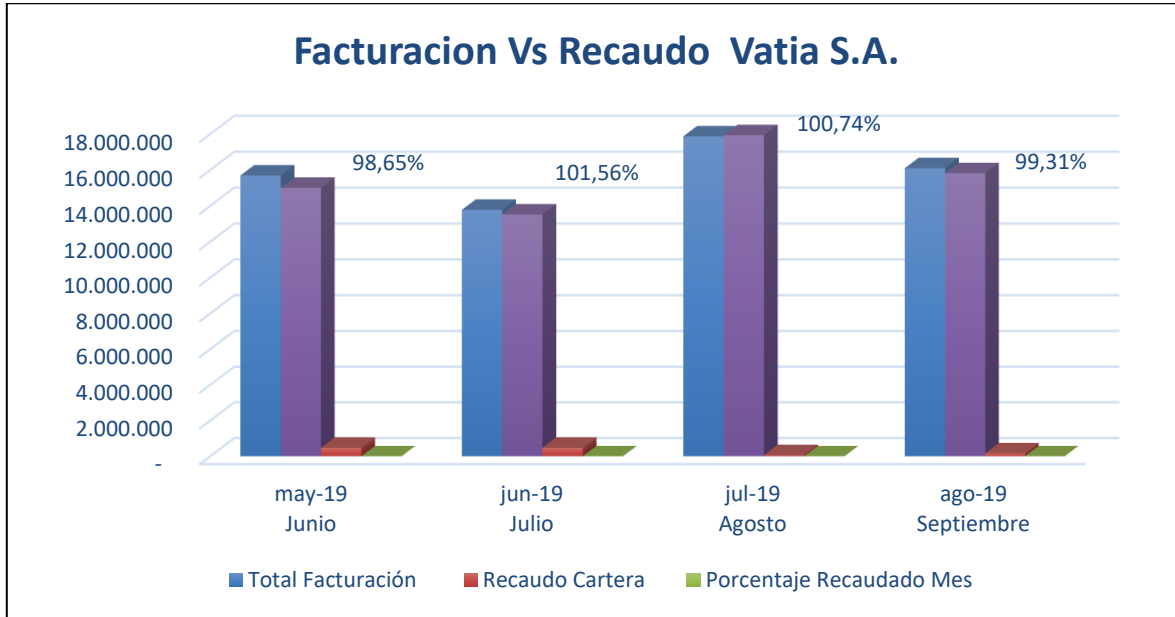
TOTAL USUARIOS FACTURADOS POR ELECTRICARIBE S.A. 2019				
JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
133.027	133.261	133.450	134.010	134.279

- Facturación y Recaudo detallado de VATIA S.A.

MES No.	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
PERIODO	may-19	jun-19	jul-19	ago-19
<b>Facturación</b>				
Comercial	13.944.027	11.916.053	12.081.350	12.238.598
Industrial	482.314	488.515	489.866	500.768
Especial			4.242.801	2.019.739
Estrato 1				
Estrato 2				
Estrato 3				
Estrato 4				
Estrato 5	458.421	452.919	464.689	490.557
Estrato 6	809.107	922.356	593.431	852.411
<b>Facturación (Tasa Mes)</b>	<b>15.693.869</b>	<b>13.779.843</b>	<b>17.872.137</b>	<b>16.102.073</b>
<b>Facturación Retroactiva (Deuda)</b>				
<b>Total Facturación</b>	<b>15.693.869</b>	<b>13.779.843</b>	<b>17.872.137</b>	<b>16.102.073</b>
<b>Recaudo Corriente</b>				
Comercial	13.541.230	11.916.053	12.081.350	12.238.598
Industrial	482.314	488.515	489.866	500.768
Especial			4.242.801	2.019.739
Estrato 1			-	
Estrato 2				
Estrato 3				
Estrato 4				
Estrato 5	458.359	427.257	438.958	490.557
Estrato 6	524.313	686.457	687.191	573.041
<b>Total Recaudo Corriente</b>	<b>15.006.216</b>	<b>13.518.282</b>	<b>17.940.166</b>	<b>15.822.703</b>

<b>Recaudo Cartera Morosa</b>				
Comercial	318.772	359.680	-	-
Industrial			-	-
Especial			-	-
Estrato 1				
Estrato 2				
Estrato 3				
Estrato 4				
Estrato 5	76.173		25.662	25.731
Estrato 6	81.403	116.717	39.029	143.169
<b>Total Recaudo Cartera Morosa</b>	<b>476.348</b>	<b>476.397</b>	<b>64.691</b>	<b>168.900</b>
<b>Total Recaudo</b>	<b>15.482.564</b>	<b>13.994.679</b>	<b>18.004.857</b>	<b>15.991.603</b>
<b>Facturación menos Recaudo</b>	<b>211.305</b>	<b>-214.836</b>	<b>-132.720</b>	<b>110.470</b>
<b>Giro Neto</b>	<b>15.482.564</b>	<b>13.994.679</b>	<b>18.004.857</b>	<b>15.991.603</b>
<b>Fecha de consignación</b>	<b>22/07/2019</b>	<b>27/08/2019</b>	<b>23/09/2019</b>	<b>21/10/2019</b>
<b>Valor pagado</b>	<b>15.482.564</b>	<b>14.066.679</b>	<b>18.004.857</b>	<b>15.991.603</b>
<b>Diferencia</b>	-		-	-
<b>Porcentaje No Recaudado Mes</b>	1,35%	-1,56%	-0,74%	0,69%
<b>Porcentaje Recuperado Mes</b>	0,00%	1,56%	0,74%	0,00%
<b>Porcentaje Recaudado Mes</b>	98,65%	101,56%	100,74%	99,31%

Con relación al recaudo de la facturación con VATIA S.A se pasó en junio de un porcentaje de 98.65% a septiembre de 2019 a un 99.31%, tal como se describe en el siguiente gráfico:



Resumen general de la facturación y del recaudo

Facturación Vs Recaudo Junio a Septiembre VATIA S.A.				
Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
PERIODO	may-19	jun-19	jul-19	ago-19
<b>Total Facturación</b>	15.693.869	13.779.843	17.872.137	16.102.073
<b>Recaudo Cartera</b>	476.348	476.397	64.691	168.900
<b>Recaudo Corriente</b>	15.006.216	13.518.282	17.940.166	15.822.703
<b>Total Recaudo Mes</b>	15.482.564	13.994.679	18.004.857	15.991.603
<b>Porcentaje Recaudado Mes</b>	98,65%	101,56%	100,74%	99,31%

Se describe a continuación los usuarios facturados

TOTAL USUARIOS FACTURADOS POR VATIA S.A. 2019			
JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
62	65	65	61

- Facturación y Recaudo detallado ESSMAR E.S.P

MES No.	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
PERIODO	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19
<b>Facturación</b>					
Comercial y Hotelero	122.948.519	135.396.168	168.907.694	143.978.960	114.954.391
Oficial					
Industrial	25.742.320	31.591.873	28.779.018	42.042.968	35.246.063
Especiales	9.119.952	9.165.668	9.194.054	9.219.053	9.239.141
Residencial 1					
Residencial 2					
Residencial 3					
Residencial 4					
Residencial 5					
Residencial 6					
Refacturaciones e Interés Mora					
<b>Total Facturación</b>	<b>157.810.791</b>	<b>176.153.709</b>	<b>206.880.766</b>	<b>195.240.982</b>	<b>159.439.595</b>
<b>Usuarios Facturados</b>					
Comercial y Hotelero	36	37	43	46	46
Oficial					
Industrial	5	5	5	8	11
Especiales	1	1	1	1	1
Residencial 1					
Residencial 2					
Residencial 3					
Residencial 4					
Residencial 5					
Residencial 6					

<b>Total Usuarios Facturados</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>58</b>
<b>Recaudo Corriente</b>					
Comercial y Hotelero	41.557.949	61.284.959	69.267.313	68.151.112	79.686.670
Oficial					
Industrial	23.808.738	15.332.526	1.279.430	-	1.347.413
Especiales			-		-
Residencial 1					
Residencial 2					
Residencial 3					
Residencial 4					
Residencial 5					
Residencial 6					
<b>Total Recaudo Corriente</b>	<b>65.366.687</b>	<b>76.607.485</b>	<b>70.546.743</b>	<b>68.151.112</b>	<b>81.034.083</b>
<b>Recaudo Moroso</b>					
Comercial y Hotelero	9.620.901	52.785.360	5.125.386	15.254.290	29.473.134
Oficial					
Industrial	22.873.086	7.137.549	15.577.583	10.645.169	10.748.957
Especiales		-	-	-	-
Residencial 1					
Residencial 2					
Residencial 3					
Residencial 4					
Residencial 5					
Residencial 6					
<b>Total Recaudo Moroso</b>	<b>32.493.987</b>	<b>59.922.909</b>	<b>20.702.969</b>	<b>25.899.459</b>	<b>40.222.091</b>

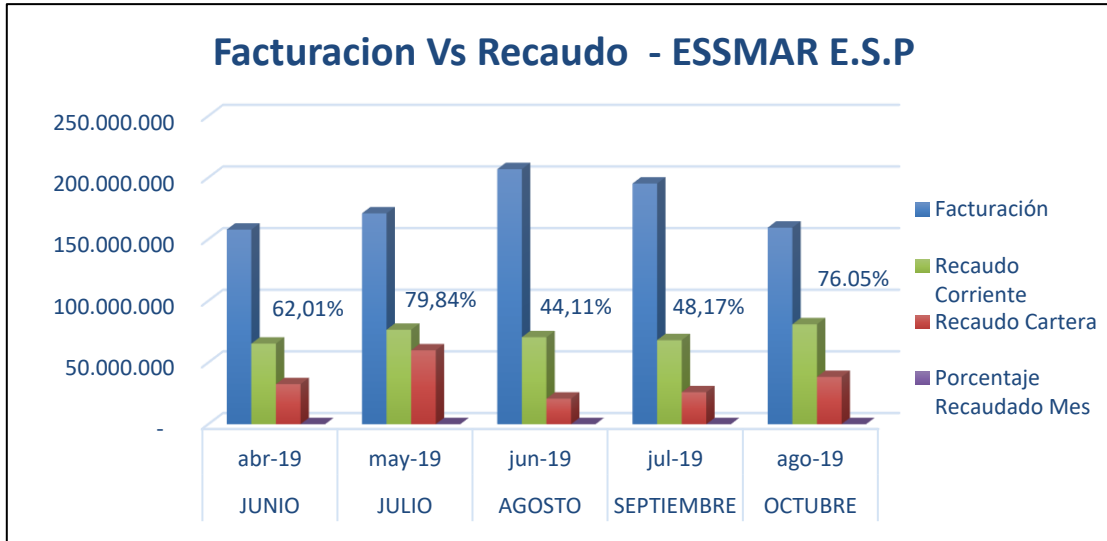
<b>Total Recaudo</b>	<b>97.860.674</b>	<b>136.530.394</b>	<b>91.249.712</b>	<b>94.050.571</b>	<b>121.256.174</b>
----------------------	-------------------	--------------------	-------------------	-------------------	--------------------

<b>Facturación</b>	<b>157.810.791</b>	<b>176.153.709</b>	<b>206.880.766</b>	<b>195.240.982</b>	<b>159.439.595</b>
<b>Recaudo</b>	<b>97.860.674</b>	<b>136.530.394</b>	<b>91.249.712</b>	<b>94.050.571</b>	<b>121.256.174</b>
<b>Facturación menos Recaudo</b>	<b>59.950.117</b>	<b>39.623.315</b>	<b>115.631.054</b>	<b>101.190.411</b>	<b>38.183.421</b>

<b>Porcentaje No Recaudado Mes</b>	37,99%	22,49%	55,89%	51,83%	25,95%
<b>Porcentaje Recuperado Mes</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Porcentaje Recaudado Mes</b>	62,01%	77,51%	44,11%	48,17%	76,05%

<b>Fecha de Giro</b>	jun-19	jul-19	agto-sept /2019	sep-oct (2019)	oct-19
<b>Valor Neto Consignado en Cuenta</b>	<b>132.775.837</b>	<b>166.679.667</b>	<b>98.302.467</b>	<b>95.921.052</b>	<b>122.817.788</b>
<b>Diferencia</b>	-34.915.163	-30.149.273	-7.052.755	-1.870.481	-1.561.614

Con relación a lo indicado en el cuadro anterior se paso de un 62.01% en el mes de junio a un 76.05 en el mes octubre en el recaudo tal como se describe en el siguiente gráfico:



Resumen general de la facturación y del recaudo

Facturación Vs Recaudo junio a octubre - ESSMAR E.S.P.					
Mes	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Periodo	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19
Facturación	157.810.791	171.003.163	206.880.766	195.240.982	159.439.595
Recaudo Cartera	32.493.987	59.922.909	20.702.969	25.899.459	40.222.091
Recaudo Corriente	65.366.687	76.607.485	70.546.743	68.151.112	81.034.083
Total Recaudo Mes	97.860.674	136.530.394	91.249.712	94.050.571	121.256.174
Porcentaje Recaudado Mes	62,01%	79,84%	44,11%	48,17%	76,05%

Se describe a continuación los usuarios facturados

TOTAL USUARIOS NO REGULADOS FACTURADOS POR ESSMAR E.S.P. 2019					
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
41	42	43	49	55	58



### 7.2.2. Peticiones, Quejas y Recursos

En el primer semestre del año, el seguimiento a las PQRS, en cuanto al tiempo de respuesta de las ordenes de servicio fue de un tiempo menor y/o igual a 72 horas, diferente para el segundo semestre del año la meta cambio a un tiempo menor y/o igual a 24 horas, a continuación de detalla lo siguiente:

Mes de Junio (último mes del segundo semestre; atención al cliente en un tiempo menor y/o igual a 72 horas)

PQR	JUNIO
EJECUTADAS < 72 HORAS	98,8%
EJECUTADAS > 72 HORAS	1,1%
PENDIENTES	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

TIPO SOLICITANTE	CANTIDAD
CARTA USUARIOS	34
FUNCIONARIO ESSMAR	16
RECORRIDO ESSMAR	611
REDES SOCIALES	10
TELEFONICO	555
VERBAL EN OFICINA	13
<b>TOTAL</b>	<b>1.239</b>

Segundo semestre atención al cliente en un tiempo menor y/o igual a 24 horas

Tiempo Máximo de Atención al Usuario

PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	1 AL 12 NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL
EJECUTADAS < 24 HORAS	87,4%	77,9%	91,3%	86,8%	84,4%	85,6%
EJECUTADAS > 24 HORAS	12,1%	21,5%	8,7%	12,9%	15,6%	14,1%
PENDIENTES	0,5%	0,6%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Acciones por Solicitud

ITEM	TIPO DE DAÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	1 AL 12 DE NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	ACTIVIDAD ESPECIAL EVENTO	48	99	120	121	17		405
2	CIRCUITO APAGADO	35	55	47	79	26		242
3	CIRCUITO PRENDE Y APAGA	1	1					2
4	CAMBIO DE POTENCIA A LUMINARIA			3				3
5	DAÑO EMPRESA ECA		3					3
6	EVENTOS ESPECIALES	52	38	51	59	16		216
7	INS. DE POSTE Y LUMINARIA	4			22	41		67
8	LUMINARIA APAGADA	1057	1144	1122	1152	328		4803
9	LUMINARIA DESCONECTADA		1					1
10	LUMINARIA DIRECTA	21	22	32	122	10		207
11	LUMINARIA INTERMITENTE	10	22	25	41	10		108
12	LUMINARIA PARA CAMBIO	2			1			3
13	LUMINARIA PARA EXPANSIÓN	5	3	1	15	4		28
14	LUMINARIA PARA REPOSICION			2				2
15	LUMINARIA PARA REUBICACION			2		3		5
16	LUMINARIA HURTADA				2			2

17	MANTENIMIENTO CANCHAS	1	2	1	5	8	17	
18	MANTENIMIENTO PARQUES				3		3	
19	POSTE ENERGIZADO		1				1	
20	REPOSICION LUMINARIA HURTADA	1					1	
21	RETIRO DE LUMINARIA			1			1	
22	REORIENTACION LUMINARIA		2		2		4	
<b>TOTAL</b>		<b>1237</b>	<b>1393</b>	<b>1407</b>	<b>1624</b>	<b>463</b>	<b>0</b>	<b>6124</b>

### Solicitudes por Origen

ITEM	ORIGEN PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	1 AL 12 DE NOVIEMBRE	TOTAL
1	CARTA USUARIOS	51	52	57	52	6	218
2	FUNCIONARIO ESSMAR	20	25	29	21	5	100
3	RECORRIDO ESSMAR	504	317	556	665	180	2222
4	REDES SOCIALES	8	13	16	15	5	57
5	TELEFONICO	645	961	719	850	262	3437
6	VERBAL EN OFICINA	9	25	30	21	5	90
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1237</b>	<b>1393</b>	<b>1407</b>	<b>1624</b>	<b>463</b>	<b>6124</b>

### 7.2.3. Acciones en Tramite

A continuación, se relacionan las acciones que se encuentran en tramite al 31 de octubre de 2019.

- Iluminación avenida ferrocarril entre carreras 1 a 4. Se está a la espera que lleguen los postes, materiales eléctricos y luminarias, los cuales se encuentran adquiridos.

- Mantenimiento alumbrado vías principales de Bureche por hurto. Se están construyendo las tapas de registro hurtadas y se está a la espera que lleguen los materiales, que ya están adquiridos.

- Mantenimiento de luminarias Led en avenidas y parques: Se hizo la compra de luminarias y se está a la espera que las suministre el proveedor.

- Mantenimiento de Parque Deportivo Bolivariano: Se están construyendo las tapas de registros hurtadas.

- El proyecto de la Granja Solar se está en la definición del lote por parte del Distrito de Santa Marta de 19 hectáreas.

### 7.3. Unidad de Negocio de Aseo

El servicio de Aseo se encuentra concesionado a la empresa INTERASEO S.A.S en el marco de la interventoría de dicho contrato se han adelantado las siguientes acciones:

#### 7.3.1. Gestión de Interventoría

Entre los aspectos realizados durante el periodo de junio a octubre se destacan las siguientes acciones:

- Se ha realizado una reorganización administrativa, mediante la cual se ha implementado, un cronograma de trabajo del personal de interventoría, mediante el cual los supervisores saben de antemano cuál es su jornada de trabajo, que sector debe de supervisar (diurna, nocturna, descansos y dominicales), de igual forma se lleva un control estricto de las horas laboradas, horas extras diurna y nocturnas, recargo nocturno, dominicales y festivos.

- En este mismo sentido se le hace un estricto control a las planillas que diligencian diariamente los supervisores de aseo, de lo anterior es que se realizan y sirven de material probatorio para los oficios de incumplimiento del concesionario (INTERASEO S.A.S. E.S.P.) y las jornadas de limpieza que se requieren en los diferentes sectores de la ciudad

- A estos requerimientos se le hace seguimiento, el cual consiste en oficiar al concesionario (INTERASEO S.A.S. E.S.P.), este tiene un plazo de 48 horas para dar respuesta, una vez, una vez el concesionario ha emitido la respuesta, indicando la fecha que realizara la actividad o implementará la acción correctiva, el coordinador operativo de interventoría, le realiza un seguimiento, para lo cual deja constancia en un acta de visita al sector, donde consta la ejecución de la labor o acción correctiva tomada y el debido registro fotográfico.

- Se ha realizado la reubicación de contenedores de 1.100 y 3.200 litros en toda la ciudad, lo anterior con el fin de brindar una mejor prestación del servicio de aseo a la ciudad, mejorar la movida y el impacto visual de los mismos.

- Se han realizado diferentes jornadas de limpieza, lavado, desinfección, poda, ornato y mantenimiento en general de diferentes sectores de la ciudad, tal como:

El camellon de la bahía de Santa Marta  
El centro Histórico de la ciudad desde la calle 10 hasta la calle 22, desde la carrera 1 hasta la carrera 5  
El sector del mercado publico  
El Barrio Cantilito  
Limpieza de la troncal del caribe desde Don Jaca hasta la entra de Neguanje

La cancha de fútbol del Barrio Las Américas y sus alrededores  
Recolección de material de construcción y demolición, material vegetal e inservibles  
en la vía alterna al puerto

Los anteriores han sido las actividades más grandes desarrolladas desde el 26 de junio de 2019 hasta la fecha, de igual forma se ha realizado el mantenimiento de todos los centros de referenciación, construidos en los diferentes barrios de la ciudad, el centro de vida del adulto mayor ubicado en el Barrio Bastidas

- Se realizó una auditoría al parque automotor de INTERASEO S.A.S. E.S.P. con el fin de verificar el estado real de cada uno de los vehículos que realizan la prestación del servicio de aseo en el Distrito de Santa Marta, logrando evidenciar algunas falencias, las cuales ya fueron solucionadas por el Concesionario, con lo anterior se logró tener una mejora en la frecuencia de recolección de residuos sólidos, y una mayor confiabilidad en los equipos, bajo el número de vehículos varados en ruta en más de un 70%.
- Se realizó actualización de las rutas de recolección domiciliario, con lo cual se logró mejorar la prestación del servicio y aumentar la frecuencia de la zona rural del Distrito y urbana en los sectores donde solo se realizaba dos días se aumentó a tres días a la semana.

### 7.3.2. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS

En el marco del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS se han desarrollado las siguientes actividades.

- Toneladas recolectadas de residuos sólidos aprovechables

En el siguiente cuadro se describen el comportamiento por mes de las toneladas recolectadas, conforme a lo reportado en la plataforma del sistema único de información (SUI) por parte de las cooperativas recicladoras.

<b>TONELADAS APROVECHADAS MENSUALMENTE</b>	
<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>ENERO</b>	<b>265</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>230.85</b>
<b>MARZO</b>	<b>262.13</b>
<b>ABRIL</b>	<b>350</b>
<b>MAYO</b>	<b>404</b>

<b>JUNIO</b>	<b>427.599</b>
<b>JULIO</b>	<b>414.81</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>396.86</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>415.5</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>380</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3546.749</b>

- Sensibilización y campaña de reciclaje en las instituciones educativas

Una de las acciones más importantes para generar un cambio generacional en el uso de los residuos son los niños y jóvenes samarios, es por ello por lo que la sensibilización a las instrucciones educativas es una actividad de mucha importancia para la ESSMAR E.S.P dado que permite sensibilizar y generar conciencia sobre la importancia de la cultura de aseo. A continuación, se describe a cuantas instituciones se ha visitado haciendo la labor de sensibilización.

<b>INSTITUCIONES EDUCATIVAS SENSIBILIZADAS</b>	
<b>MES</b>	<b>NUMERO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS</b>
<b>JUNIO</b>	<b>20</b>
<b>JULIO</b>	<b>23</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>13</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>20</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

- Sensibilización a viviendas sobre el manejo de los residuos solidos

Con miras a promover y generar una cultura para aprovechar y hacer un buen uso de los residuos sólidos, se adelantan campañas visitando viviendas para indicar a sus habitantes como deben hacer buen uso de ellos. En el siguiente cuadro se indica a cuantas viviendas se han visitado.

<b>VIVIENDAS SENSIBILIZADAS</b>	
<b>MES</b>	<b>NUMERO DE VIVIENDAS</b>
<b>JUNIO</b>	<b>27600</b>
<b>JULIO</b>	<b>23200</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>26040</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>25321</b>
<b>TOTAL</b>	<b>102161</b>

### 7.3.3. Acciones en Trámite

Las acciones que se encuentran en trámite al 31 de octubre de 2019 en la dirección de aseo son las siguientes:

- El convenio interadministrativo 002 de 2018, suscrito entre la Alcaldía Distrital de Santa Marta y la ESSMAR E.S.P. se encuentra suspendido.
- Se está adelantando un proceso sancionatorio en contra de INTERASEO S.A.S. E.S.P por el incumplimiento en la recolección del sistema de contenerización en los días 12 al 16 de octubre de 2019, proceso que se viene adelantando en conjunto con el área jurídica de la ESSMAR E.S.P

### 7.4. Unidad de Negocio de Actividades Complementarias.

#### 7.4.1. Gestión Operacional

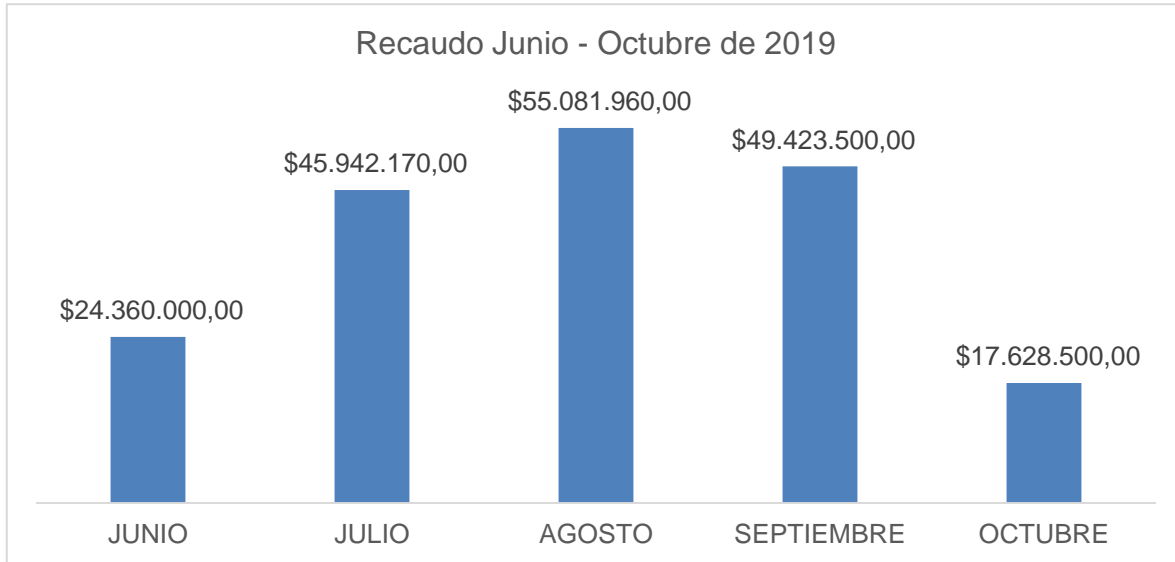
Durante el periodo de junio a octubre se adelantaron las siguientes brigadas de limpieza de acuerdo con la necesidad y solicitudes recibidas.

<b>Datos Operación Actividades Complementarias</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>
RETIRO DE ESCOMBRO EN VIA PUBLICA (Toneladas)	1.056
RETIRO DE MATERIAL VEGETAL EN VIA PUBLICA (Toneladas)	426
RETIRO DE MATERIAL INSERVIBLE (Toneladas)	210
RETIRO DE SEDIMENTOS PRODUCTO DE LAS LLUVIAS (Toneladas)	5.615
BRIGADAS DE LIMPIEZA (PARQUES, ESCENARIOS DEPORTIVOS, SOLICITUDES DE LA COMUNIDAD ETC	305
LIMPIEZA DE CENTROS DE REFERENCIACIONES	65
BRIGADAS DE PODA	48
LIMPIEZA DE SITIOS TURISTICOS	19
LIMPIEZA DE CANALES, BOXCOLVERT Y REJILLAS	34
LIMPIEZA DE PLAYAS	28
OXIGENACION DE PLAYAS	12
PERFILACION DE VIAS	36

#### 7.4.2. Recaudo

Este servicio le generan ingresos conforme a lo requerido por los usuarios frente a las distintas ofertas que se ofrecen, a continuación, se describe como ha sido el recaudo en el periodo de junio a octubre de 2019.





#### 7.4.3. Peticiones, Quejas y Recursos

Frente a la atención a los usuarios y como han sido atendidos sus requerimientos para la Unidad de Negocio de Actividades Complementarias el comportamiento desde junio a octubre de 2019 ha sido el siguiente:

TIPO	PQR POR MES				
	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
SOLICITUDES COMUNIDAD	9	10	12	10	20
SOLICITUDES DADSA	8	6	8	7	9
DERECHOS DE PETICIÓN	1	2	1	2	3
TELEFONICO	86	90	72	77	52
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>108</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>84</b>

#### 7.4.4. Tramites en Curso

- Mejorar las condiciones de los operarios respecto a la seguridad en el trabajo, dado que se presenta debilidad con el equipo requeridos para su protección.

- Adquirir maquinaria para mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, con miras a ser mas efectivos con las solicitudes que se presenta en el día a día, que los equipos existentes no son suficiente para cubrir el 100% de la demanda.
- Buscar un espacio para poder enviar los escombros que se generan en el Distrito.

## **8. PROGRAMAS, ESTUDIOS, PROYECTOS U OBRAS PÚBLICAS EN PROCESO O EN EJECUCIÓN.**

Teniendo en cuenta la situación financiera de la empresa, con recursos propios en el periodo del 21 de junio al 31 de octubre de 2019, no se pudieron realizar inversiones para proyectos de gran impacto que permitieran mejorar la prestación del servicio por cada unidad de negocio, por tanto, fue necesario realizar gestiones con el gobierno Distrital y Nacional para la puesta en marcha de proyecto que permitiera dar soluciones de corto y mediano plazo.

Es de anotar que se buscó optimizar los recursos existente con los contratos suscritos en con miras a realizar manteamiento y adecuación de bienes ya existentes, con miras a buscar soluciones inmediatas a las necesidades de los usuarios, como por ejemplo la puesta en funcionamiento de los tanques de almacenamiento de agua en los barrios María Eugenia, Pastranas y 17 de diciembre, para el caso de la unidad de negocio de Acueducto y Alcantarillado, beneficiando a un promedio por barrio de 1300 familias con el servicio del agua, tanques que tenían más de 7 años sin servicio por falta de mantenimiento y adecuación.

A continuación, se describen los proyectos u obras públicas realizadas por las unidades de negocio.

### **8.1. Proyectos u obras públicas en Acueducto y Alcantarillado**

En la unidad de negocio de Acueducto y Alcantarillado los proyectos de obras públicas que se encuentran en gestión son los siguientes:

#### **8.1.1. Proyectos a corto y mediano plazo**

A continuación, se describen los proyectos que fueron priorizados y que generan un gran impacto para mejorar el servicio de acueducto y alcantarillado para el distrito de Santa Marta, fueron 3 proyectos radicados el 10 de octubre al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se busca mejorar la continuidad del servicio a 17 horas/ 5 días, se describen a continuación:

- Proyecto "Habilitación línea de conducción Sena - Troncal - La Lucha del sistema de Acueducto de Santa Marta.



#### Objetivo general

Conectar las zonas Norte y Sur del sistema de Acueducto de Santa Marta, a través de la habilitación de la línea de conducción Sena – Troncal – La Lucha, con el fin de mitigar la problemática de desabastecimiento de agua del sistema norte de la ciudad.

#### Descripción del Proyecto:

En el año 2008 se construyó la línea de conducción Sena – Troncal – La Lucha de 4,5km en GRP de 350mm (14”), con la cual se buscaba realizar la conexión de los sistemas de acueducto Sur y Norte, dado que esta proviene de la PTAP El Roble (ubicado en el sur de la Ciudad) permitiría que en época de sequía se surta de agua a la zona Norte con esta línea, por lo que los niveles de caudal en la zona sur se mantienen en buenos niveles en época de verano situación que no pasa con la zona norte. Dicha obra no fue habilitada por tanto se encuentra sin funcionar, dado que no fue terminada, demoras en los tramites y permisos viales y férreos, lo que género que con el paso del tiempo una parte del tramo ya presenta averías y fugas.

El proyecto busca habilitar la línea con miras a terminar los tramos que hacen faltar, es decir instalando la tubería que falta, reparar las fugas que presenta y hacerle mantenimiento a toda la estructura con miras a que se pueda poner en servicio a la ciudadanía y se pueda abastecer a la zona norte en época de sequía lo que llevaría a una mejora en la continuidad del servicio.

Las obras por ejecutar para la habilitación de la línea de conducción incluyen 9 intervenciones que se describen a continuación:

- Empalme a la tubería de conducción de 600 mm proveniente de la PTAP El Roble en el sector conocido como los tamarindos, se proyecta la instalación de 45 metros en tubería GRP PN10 SN5000 y contempla la construcción de un sifón para cruzar una línea de conducción de Gas de 20 pulgadas.
- Cruce de la vía férrea que se encuentra a la entrada de la vía que conduce al Sena de Gaira en el PK954+880.60, se proyecta la instalación de 60 metros en tubería GRP PN10 SN5000 este cruce se hará a través de perforación horizontal con una camisa de acero de 500 mm.
- Construcción de un sifón para atravesar la quebrada Bureche a la altura de la entrada del Sena de Gaira, en este se proyecta la instalación de 60 metros en tubería GRP PN10 SN5000.
- Interconexión de la línea de conducción existente con la línea de impulsión proyectada proveniente de la PTAP de Pozos, esta se llevará a cabo a un costado de la Vía troncal del caribe en la entrada del Sena de Gaira, en este se instalará una

derivación con su respectiva válvula para la futura conexión de la línea de impulsión de 350 mm de diámetro.

- Cruce de la vía troncal a la altura del puente de Curinca, en este se proyecta la instalación de 189 metros en tubería GRP PN10 SN5000, el cruce de la vía troncal se realizará a zanja abierta y a la tubería en ese tramo se le colocará una camisa de acero de 500 mm.
- Interconexión el sistema sur del sistema de acueducto de la ciudad con el sistema norte, a través del empalme de la tubería de conducción Sena – Troncal - La Lucha a una tubería existente de 350 mm ubicada a la altura de La Lucha, para ello se proyecta la instalación de 15 metros de tubería en GRP PN10 SN5000.
- Diagnóstico consiste en la ejecución de los apiques y realización de las pruebas hidrostáticas y desinfección de la tubería, y también incluye la reparación de los tramos afectados en las pruebas hidrostáticas y revisión con cámara realizadas sobre la línea.
- Tramos faltantes consiste en la instalación de tubería en distintos puntos a lo largo de la línea en la cual la línea se encuentra cortada o afectada de alguna forma.
- Válvulas y purgas: consiste en la instalación a lo largo de la línea de conducción de 5 válvulas de corte, 3 válvulas de purga y 2 ventosas.

#### Valor y Financiación:

El costo del proyecto es de \$2.500.000.000 y será financiado con recursos del Distrito de Santa Marta en su totalidad.

#### El estado del Proyecto

El proyecto “Habilitación Línea de conducción Sena - Troncal - La Lucha del sistema de acueducto de Santa Marta” fue elaborado por Metroagua en el año 2016, actualizado y ajustado el año 2019 por el área de planeación e ingeniería de ESSMAR E.S.P.

El pasado 9 de octubre de 2019 dicho proyecto fue presentado al Banco de Proyectos del Distrito de Santa Marta y el 10 de octubre del mismo año Planeación Distrital Certificó la inclusión al Banco de Proyectos y ese mismo día fue radicado el proyecto ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, para su correspondiente viabilización; El radicado de entrega es el 2019ER0119884

El 30 de octubre del presente año el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio envió listado de observaciones y realizó visita para inspeccionar el tramo, en este recorrido el funcionario evaluador Eduardo Cañas explicó el alcance de estas. Se espera que para el 6 de diciembre de los corrientes sea otorgado la viabilidad por dicho Ministerio.

De manera paralela se está trabajando para la firma de un convenio interadministrativo entre la ESSMAR E.S.P y el Distrito de Santa Marta para la asignación de los recursos y posterior contratación.

- Proyecto Planta de Tratamiento de Agua Potable de Gaira (Pozos del Sistema Sur)



### Objetivo General

Construcción de una Planta de Tratamiento de Agua Potable compacta en poliéster reforzado prefabricado de vidrio con capacidad para tratar 100 lps de agua proveniente del acuífero en el sector Sur de la ciudad de Santa Marta.

### Descripción del Proyecto:

La zona Sur de la ciudad está comprendida desde los sectores del Rodadero, Gaira, hasta el aeropuerto Simón Bolívar, dicha zona es abastecida por el agua captada de la fuente superficial del río Gaira y tratada en la planta de tratamiento de agua potable “El Roble”, no obstante, debido a que el caudal es bajo en época de sequía, se reforzaba el servicio de acueducto de manera continua con el agua subterránea de los pozos. Sin embargo, actualmente, el estado de la infraestructura existente de los pozos del sur no cuenta con un sistema de cloración óptimo, lo que conlleva a que la mayoría estén fuera de servicio, ya que no cumplen con el IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad de Agua) dejando por fuera de la operación pozos que podrían aportar un caudal importante al sistema de acueducto.

Teniendo en cuenta lo anterior, con el objeto de dar solución a la problemática de desabastecimiento para la ciudad de Santa Marta, se realiza un trabajo mancomunado entre la administración de Santa Marta, el Ministerio de Vivienda y la Empresa de servicios Públicos del Distrito de Santa Marta; en pro de Formular el proyecto de “Construcción de una planta de tratamiento de los pozos del sistema sur”; el cual contempla mejorar para calidad y continuidad en el sistema de acueducto, realizando el tratamiento de un caudal de 100 lps del agua proveniente de los pozos; de dicha planta el agua será conducida al tanque de la estación del rebombeo de Gaira y de este se impulsará el agua a todo el sector Sur de la ciudad de Santa Marta, permitiendo que los 100 lps que antes eran suministrados por la PTAP El Roble hasta el tanque del Rebombeo de Gaira, ahora sean proyectados a la línea de conducción Sena - Troncal - La Lucha y así reforzar el sector Norte de la ciudad.

### Valor y Financiación:

El valor del proyecto es de 5.460.466.141 y se está en gestión de la financiación.

### El estado del Proyecto:

El 9 de octubre de 2019 dicho proyecto fue presentado al Banco de Proyectos del Distrito de Santa Marta y el 10 de octubre del mismo año Planeación Distrital Certificó la inclusión al Banco de Proyectos y ese mismo día es entregado el proyecto ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, con radicado No. 2019ER0119882, el cual entra en etapa de revisión y/o evaluación con el objeto de viabilizar el proyecto.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio envió observaciones al proyecto y la ESSMAR se encuentra en la subsanación de estas, dado que para ello se deberán hacer pruebas de bombeo

y análisis físico químico de cada pozo, así como adelantar los trámites ante las distintas entidades, para tal fin y conseguir los recursos para las mismas, una vez sean realizadas la pruebas el proyecto será enviado de nuevo para su viabilidad.

#### - Proyecto Ampliación de Planta de Tratamiento de Agua Potable el Roble



##### Objetivo general

Ampliación de la planta de tratamiento de agua potable "El Roble" de 400 a 550 L/s. como parte del accionar para la emergencia de desabastecimiento de agua que atraviesa la ciudad.

##### Descripción del Proyecto:

En búsqueda de dar solución a la problemática de desabastecimiento para la ciudad de Santa Marta, se realiza en trabajo mancomunado de la administración de Santa Marta, el Ministerio de Vivienda y la Empresa de servicios Públicos del Distrito de Santa Marta; en pro de Formular el proyecto de la Ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Roble, el cual en complemento con el proyecto de la conducción Sena - Troncal - La Lucha, será solución para suministrar un caudal de 350 l/s para el sur de la ciudad de Santa Marta y 200 l/s a Gaira, Rodadero y corredor turístico.

##### Valor y Financiación

El valor del proyecto es de 3.810.663.702 y se está en gestión de la financiación.

##### El estado del Proyecto

El día 10 de octubre de 2019 se realiza entrega del Proyecto ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con radicado de entrega es el 2019ER0119876 y fueron enviadas las observaciones por parte de dicha entidad la ESSMAR se encuentra subsanando dichas observaciones, dado que se solicitó ajustes a los estudios estructurales, hidráulicos, hidrológicos y eléctricos, así como el manual de operaciones de la planta y en el presupuesto.

#### - Proyecto Diseño de Redes de Alcantarillado Sanitario en el Sector de Bello Horizonte (Fase I)



##### Objetivo General

Diseñar un sistema de redes de alcantarillado sanitario que brinde solución al manejo, recolección, transporte y disposición final de las aguas residuales provenientes del sector de Bello Horizonte.

##### Descripción del Proyecto:

**KM 7 Troncal del Caribe Calle 70 N° 12 - 418**

**Teléfono 422 4915 / 422 8852**

[www.essmar.gov.co](http://www.essmar.gov.co)

El sector de Bello Horizonte de la ciudad de Santa Marta, junto con los barrios circunvecinos, presenta deficiencia en la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, al no contar con un sistema completo de recolección, transporte y disposición final de las aguas residuales, debido a que solo existe una línea que recibe las descargas de algunas edificaciones, principalmente las del hotel Zuana. Esta situación ha generado una problemática de salubridad pública y medioambiental que afecta no solo a los habitantes de la zona, sino también a los visitantes de este sector; puesto que representa uno de los corredores turísticos más importantes del distrito.

Como consecuencia de la situación evidenciada, la JAC de Bello Horizonte interpuso una acción popular en el Juzgado Octavo Administrativo de Santa Marta, de radicado No. 47-001-3331-008-2012- 0053-00 Del 19 de diciembre 2018, sobre el cual, la ESSMAR E.S.P debe dar cumplimiento al fallo Séptimo y Octavo.

Como respuesta al fallo, la ESSMAR E.S.P, adelanta el proyecto “DISEÑO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN EL SECTOR DE BELLO HORIZONTE”, a fin de extender la cobertura del alcantarillado sanitario a esta zona de la ciudad. El sistema cuenta con la capacidad requerida para la demanda futura, abarcando la totalidad del área del sector de Bello Horizonte, permitiendo la conexión de todas las edificaciones existentes y proyectadas.

Como resultado del diseño de alcantarillado sanitario, se construirá una red que consta de un trazado total de 2.656 ml, el material de la tubería a instalar será PVC, en diámetros entre 8” y 14”. Se plantea que la recolección, transporte y entrega de las aguas servidas se realice por gravedad y las descargas sean realizadas al colector principal que hace parte del proyecto “Construcción Colector Alcantarillado Sanitario Etapa II E Instalación De Redes De Alcantarillado Sanitario Etapa I En El Sistema Sur En Santa Marta D.T.C.H.”, ejecutado por la empresa Aguas del Magdalena S.A. E.S.P.

#### Valor y Financiación

El valor del proyecto es de 2.690.435.352 y se está en gestión de la financiación.

#### El estado del Proyecto

El proyecto con su diseño y presupuesto fue remitido por parte del ESSMAR E.S.P al Juzgado Octavo Administrativo de Santa Marta en 130 folios y 4 planos. Es de anotar que el fallo es encontrar del distrito de Santa Marta quien será el encargado de buscar la financiación. La ESSMAR E.S.P con el proyecto cumple su compromiso.

#### 8.1.2. Proyectos complementarios

Adicional y en forma paralela a los proyectos de corto y mediano plazo, se adelantas proyectos de menor costos con miras a mejorar el servicio como son:

- Estudio de Vulnerabilidad Sísmica estudio de vulnerabilidad sísmica y obras civiles requeridas para puesta en funcionamiento de los tanques de almacenamiento de agua potable Gaira-Rodadero y nuevo Tres Cruces de la ciudad de Santa Marta.”

#### Objetivo General

Adecuación de las estructuras de almacenamiento de agua potable al sistema de Acueducto en la ciudad de Santa Marta DTCH, en pro de aumentar la continuidad y presión en las redes de acueducto.

#### Descripción del Proyecto:

Buscando una mayor eficiencia en la distribución del agua potable, en la continuidad del servicio y suministrar las presiones adecuadas a los diferentes sectores del Distrito se requiere entonces mejorar el sistema de almacenamiento y distribución.

Surge así la necesidad de la Adecuación de los tanques de refuerzo en el cerro Tres Cruces con una capacidad de 4000 m<sup>3</sup> el cual está localizado contiguo al tanque existente de 5000 m<sup>3</sup> y el tanque Gaira–Rodadero (Sello Rojo) con una capacidad de 4000 m<sup>3</sup> el cual está localizado ubicado en la parte alta del corregimiento de GAIRA. Se proyecta la ejecución del Estudio de Vulnerabilidad Sísmica para el tanque Gaira-Rodadero, con el objetivo de determinar las intervenciones que necesita para ponerlo en funcionamiento.

#### Valor y Financiación

El valor del proyecto es de 345.415.450 y será financiado por el distrito de Santa Marta en su totalidad.

#### El estado del Proyecto

El proyecto fue radicado en el banco del proyecto de la Alcaldía de Santa Marta con el código BPI No 2019470010107, quien depende de la Secretaría de Planeación, en paralelo se gestiona la legalidad de los predios donde se encuentran ubicados los tanques con la Oficina de Catastro.

Se esta adelantada con convenio interadministrativo entre el Distrito de Santa Marta y la ESSMAR E.S.P para la asignación de los recursos y posterior contratación.

- Proyecto Reposición de Redes de Alcantarillado Sanitario de 33” en el sector de Villa Alejandría

#### Objetivo General

Realizar la reposición de 126 metros de tubería del colector de alcantarillado sanitario del sector de Villa Alejandría, en material PVC y diámetro de 33”.

#### Descripción del Proyecto

Desde el año 2008 el sector de Villa Alejandría de la ciudad de Santa Marta ha venido presentando una problemática de hundimiento en las placas de pavimento, esto producto del



estado de deterioro que presenta el colector de alcantarillado sanitario que recibe las aguas residuales provenientes del sector y demás barrios circunvecinos. Dicho deterioro es causado por la falla estructural en la pared de la tubería, dada su antigüedad y el tipo de material con la que fue construida, (GRES).

#### Valor y Financiación

El valor del proyecto es de \$ 699.818.555 y será financiado con recursos del Distrito de Santa Marta.

#### El estado del Proyecto

Se realizó envío del chequeo hidráulico, presupuesto y plano de diseño de los tramos del colector de Villa Alejandría que serán intervenidos, el cual es el compromiso de la ESSMAR para dicho proyecto.

- Proyecto Línea de conducción sector: la calle 30, Pando, María Eugenia y Manzanares en la ciudad de Santa Marta

#### Objetivo General

Mitigar el desabastecimiento del sector norte de la ciudad mediante la habilitación de la línea de conducción Sena – Troncal – La Lucha y con esto, le daremos mayor continuidad del servicio de acueducto para el sector de la calle 30 comprendido en los barrios El Pando, María Eugenia y Manzanares de la ciudad de Santa Marta D.T.C.H.

#### Descripción del Proyecto

Este proyecto surge a razón de la ampliación de la calzada de la vía ubicado sobre la calle 30 entre carreras 2a y 20 en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H., liderado por el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP).

Las obras por ejecutar para la línea de conducción sobre la calle 30 incluyen tres (03) intervenciones que se describen a continuación:

Empalme a de la tubería de 350 mm proveniente de la línea de conducción Troncal-La Lucha, se proyecta la instalación de 505 metros lineales en tubería PVC RDE 21 PSI200.

Interconexión tubería de conducción proyectada en el sector El Pando - Tramo 5 (calle 30 entre carreras 9 y 12), el cual se realizará la instalación 412 metros lineales tubería de 200 mm de diámetro PVC RDE 21 PSI200.

Interconexión tubería de conducción proyectada en el sector María Eugenia - Tramo 2 (calle 30 entre carreras 17a y 20), el cual se realizará la instalación 611 metros lineales tubería de 300 mm de diámetro en PVC RDE 21 PSI200.

#### Valor y Financiación

El valor del proyecto es de \$3.159.218.500 y el 33% de los recursos será financiado con el Sistema estratégico de Transporte Público.

#### Estado del Proyecto

Mediante una mesa de trabajo con los funcionarios del SETP, tenemos el avance del 100% del presupuesto de obra civil y suministros (\$1.046'065.365) que corresponde a los tramos 2 y 5 referente a la línea de conducción sobre la calle 30. Tenemos el compromiso que antes del siete (07) de diciembre de 2019 entregarle al SETP, los planos de diseños que corresponde a los tramos antes mencionados con sus respectivas memorias, el cual presenta un avance del 30%.

### 8.2. Proyectos u obras públicas en Alumbrado Público

Para la unidad de negocio de Alumbrado Público los proyectos de inversión son los siguientes:

#### 8.2.1. Proyecto de Repotenciación y Expansión

La ESSMAR E.S.P con el fin de garantizar la prestación del servicio de alumbrado público, tiene como objetivo la modernización de este, a través de la implementación tecnológica con el sistema de iluminaria LED, que permite optimizar el funcionamiento de sistema, en sus condiciones técnicas, financieras y operativas, protegiendo el medio ambiente.

Es por ello que se adelantó un proyecto para repotenciar las iluminarias existentes por LED y expandir en aquellas zonas donde no existían, instalando nuevas iluminarias.

Para este proyecto fue aprobado por Junta Directiva en el mes de septiembre de 2019, el valor de \$6.553.282.677 para comprar 7.403 iluminarias, dicho proceso al 31 de octubre de los corrientes se encuentra en proceso de contratación.

En el siguiente cuadro se describe los sectores donde se realizará la implementación de repotenciación y expansión.

Item	SECTOR	REPOTENCIACION	EXPANSION	TOTAL REPOTENCIACION Y EXPANSION
		CANTIDAD LUMINARIAS LED	CANTIDAD LUMINARIAS LED	CANTIDAD LUMINARIAS LED
1	GUACHACA	778	39	817
2	MINCA	295	13	308
3	TAGANGA	619	32	651
4	BONDA	970	49	1.019
5	GAIRA	1.286	65	1.351
6	PANDO	806	40	846
7	CRISTO REY	217	171	388
8	NUEVO MILENIO	66	3	69
9	LA PAZ	370	458	828
10	CENTRO HISTORICO	520	26	546
11	RODADERO	551	29	580
<b>TOTALES</b>		<b>6.478</b>	<b>925</b>	<b>7.403</b>

Con la implementación de este proyecto se busca que para el 31 de diciembre de 2019 se logre los siguientes indicadores de gestión en el marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo del Distrito de Santa Marta.

#### NUEVA COBERTURA LED A DIC/19

LUMINARIAS	CANTIDAD	PORCETAJE
LED	12.933	37%
OTRA TECNOLOGIA	21.982	63%
TOTAL	34.915	100%
INCREMENTO EXPANSION	925	3%
INCREMENTO LED	7.403	26%

8.2.2. Proyecto de Administración, Operación y Mantenimiento del Alumbrado Público.

La Administración del Distrito de Santa Marta, ha incluido dentro del Plan de Desarrollo Distrital 2016-2019 Unidos por el Cambio, Santa Marta Ciudad del Buen Vivir, dentro de sus ejes el programa “MEJORAR EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD” busca mejorar el servicio público de aseo, de alumbrado público y de la malla

vial, con miras a establecer que la Administración Distrital puede ofrecer servicios eficientes y eficaces que mejoren la calidad de vida de los samarios.

En el marco de lo anterior la ESSMAR E.S.P adopta el estudio realizado por el Distrito de Santa Marta y actualiza sus valores para implementar un esquema de administración, operación y mantenimiento que permita reducir el costo de las tarifas de Alumbrado Público y optimizar los recursos para la inversión.

Conforme a lo anterior en el mes de septiembre de 2019 la Junta Directiva de la ESSMAR aprobó el proyecto de la Administración, Operación y Mantenimiento del Sistema de Alumbrado Público y además todas las actividades de gestión y control del sistema, en el distrito de Santa Marta, de acuerdo a las normas vigentes y atendiendo las exigencias técnicas y económicas establecidas por la ESSMAR E.S.P con un plazo de 10 años bajo el esquema fiduciario y pagado teniendo en cuenta lo definido en la Resolución CREG 123 + 3% equivalente a otras actividades y el 13% del VR de la infraestructura de Alumbrado Público.

A continuación, se describe el costo de la operación con el nuevo esquema:

CONCEPTO DE COSTOS - ALUMBRADO PÚBLICO - ESSMAR E.S.P.	OPEACIÓN ACTUAL	NUEVO CONTRATO
ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	\$ 468.202.450	\$ 431.355.627
ALQUILER SOFTWARE ALUMBRADO + INVENTARIO DE LUMINARIAS 3D	\$ 149.109.892	\$ 107.838.907
ALQUILER OFICINA	\$ 19.060.900	\$ -
ALQUILE CAMIONETA DIRECTOR ALUMBRADO, INCLUYE CONDUCTOR	\$ 6.000.000	\$ -
COMBUSTIBLE	\$ 1.000.000	\$ -
CAJA MENOR	\$ 621.700	\$ -
<b>TOTAL COSTO MENSUAL ALUMBRADO PÚBLICO - ESSMAR E.S.P.</b>	<b>\$ 643.994.942</b>	<b>\$ 539.194.533</b>

Por tanto, los beneficios de dicho proyecto son los siguiente:

- Aumentar la Eficiencia de Recaudo en un 5%, pasando de \$2.400 Millones mensuales a \$2.520 millones.
- Disminuir aproximadamente en un 13% las tarifas de Alumbrado Público para los Estratos 1, 2 y 3.
- Con los excedentes del Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público se proyecta realizar la Modernización de 22.000 Luminarias tipo LED en los próximos dos (2) años.
- Una vez se cuente con el 100% de cobertura con Luminarias tipo LED se tendrá un ahorro de cerca del 50% en consumo de Energía pasando de \$890 Millones mensuales a \$450 Millones mensuales.

## 9. GESTIÓN SOCIAL

### 9.1. Programa un Gerente en las Calles

“Un Gerente en las Calles” es un programa que busca hacer seguimiento en el territorio del trabajo operativo de la compañía. En el que se hace acompañamiento con miras a identificar fortalezas y debilidades en el desarrollo y ejecución de las actividades para prestar un adecuado servicio.



### 9.2. Programa Miércoles al Barrio

‘Miércoles al barrio’ es un programa que consiste en realizar visitas interinstitucional entre 3 a 4 barrio de la ciudad cada miércoles, en el que se busca: escuchar las problemáticas de la comunidad, gestionar soluciones de forma eficiente y liderar procesos de transformación, progreso e innovación. Al 31 de octubre de 2019, se habían visitado 150 barrios.



## 10. MARCO REGULATORIO DE LA ESSMAR

RELACIÓN DE REGLAMENTOS Y MANUALES	
Resolución de 72 de 11/04/ de 2012.	Por medio del cual se modifica la resolución 095 de septiembre del 2010 en cuanto al nombre de un directivo de primer nivel como representante de la dirección frente al sistema de control interno y se designa un grupo evaluador del sistema de control interno para que coordinen la actualización y evaluación del sistema de control interno con base en el modelo estándar de control interno MECI 0002005.
Resolución de 81 de 30/12/ de 2015.	Por medio del cual se adopta el Reglamento interno de Trabajo de La Empresa De Servicios Públicos De Aseo Del Distrito de Santa Marta E.S.P.A
Resolución de 117 de 31/12/ de 2015.	Por medio del cual se actualiza y adopta El Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2014 y el Manual De Procedimiento De

	La Empresa De Servicios Públicos De Aseo Del Distrito de Santa Marta E.S.P.A
Decreto 282 de 18 de noviembre de 2016.	"Por el cual se Modifica el Decreto 986 del 24 de Noviembre De 1992, se amplía el Objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.SP." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.SP".
Resolución de 138 de 28 de diciembre de 2018.	Por medio del cual se adopta el Manual de contratación versión No 1 con código MAGCO-M 001 de la Empresa de servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P.
Resolución de 013 de 30 de enero de 2019.	"Por la cual se adoptan los Estatutos, Estructura Administrativa Interna y Funciones de las Dependencias de la Empresa de Servicios Publicas del Distrito de Santa Marta- ESSMARE.S.P."
Resolución de 014 de 30 de enero de 2019.	"Por 10 cual se adopta 10Planta de Personal y se Fija 10 Escala Salarial de 10 Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMARES.P."
Resolución de 015 de 30 de enero de 2019.	"Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de los Empleos de la Planta de Personal de la Empresa de Servicios Públicos del Distrital de Santa Marta- ESSMAR E.S.P."