

INFORME DE
GESTIÓN
GERENCIAL
ESSMAR E.S.P.

José Rodrigo Dajud Durán

21 junio 2019 a 3 de enero de 2020

10 de febrero de 2020 a 31 de octubre de 2020

ESSMAR E.S.P.
Gerencia General

Edición
José Rodrigo Dajud Durán
Miriam Álvarez Gari
Mauricio Noguera Cantillo

Fotografía
Banco de fotos ESSMAR
Santa Marta, octubre de 2020

ESSMAR E.S.P.

Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 N° 12-418
Bodegas Gaira



Solos podemos
hacer poco, **unidos**
podemos hacer mucho.





“Tus únicas limitaciones son aquellas que estableces en tu mente o que permites que otros establezcan por ti.”

Og Mandino

Con mucho entusiasmo y valentía asumí el reto de liderar una empresa con grandes desafíos en la prestación de los servicios públicos del Distrito de Santa Marta, buscando convertir esta empresa en un referente en la costa caribe Colombiana en calidad y eficiencia.

En el marco de una situación compleja derivada de una tarifa aplicada en el año 2019 por debajo de costos y gastos en los servicios de acueducto y alcantarillado, que aunque parcialmente se logró ajustar a inicios del año 2020, sumado a la pandemia mundial a causa del COVID-19, no permitió llevar la tarifa al valor que concediera la suficiencia financiera de la empresa, logramos en una sequía donde toda la ciudad requería del agua para su consumo y realizar el lavado de manos recomendado, que Santa Marta por primera vez no declarara la calamidad pública a causa del verano intenso.

Establecimos estrategias innovadoras que permitieron que todos los samarios recibieran el preciado líquido a través de la instalación de 14 tanques de 10.000 litros y el llenado constante de 39 de estos, los cuales fueron ubicados estratégicamente

en la ciudad, suministro con camiones cisterna en las estaciones de bombeo de agua potable para llevar a través de red de distribución agua a hogares samarios.

Se habilitaron 8 tanques de almacenamiento de agua potable, que tenían más de 15 años por fuera de servicio, beneficiando aproximadamente a 70.000 habitantes del Distrito de Santa Marta, se disminuyó significativamente las pérdidas de agua, generando ajustes en los esquemas operativos que garantizaron periódicamente el suministro de agua potable a los ciudadanos.

Como hecho histórico recorrimos los nacimientos de los ríos, hicimos pactos con las comunidades indígenas que hacen uso de las fuentes antes de llegar a nuestras plantas de tratamiento para compartir el agua, garantizamos a los hoteleros la provisión eficiente de los servicios en temporada turística, establecimos relaciones cercanas con los líderes comunitarios y gremios, generando una sinergia de ciudad y alianzas estratégicas para ir más allá.

En materia de alumbrado público logramos una modernización sin precedentes en la ciudad de Santa Marta, la instalación de luminarias LED amplió la cobertura e iluminación de la ciudad.

Iluminamos y embellecimos el lugar emblemático de la ciudad Perla de América, el Morro de Santa Marta.

Aumentamos la contenerización de la ciudad, las rutas de barrido y recolección de residuos.

Convertimos una dificultad en una oportunidad, con el fin de darle solución a la problemática de aguas residuales de la bomba Zuca, rehabilitamos la estación de bombeo de aguas residuales Sierra Laguna que se encontraba fuera de servicio desde hace varios años.

La limitación de recursos existentes no fue un obstáculo para el mejoramiento y acondicionamiento de los espacios de trabajo, que brindan comodidad al personal; generamos transparencia, compromiso y amor por esta empresa. Se reorganizó la compañía permitiendo pasar de una ESSMAR E.S.P. orientada a supervisar la prestación de servicios públicos a una “*Empresa Prestadora*” con una estructura organizacional acorde a las necesidades de los usuarios.

Hicimos de la ESSMAR E.S.P. una entidad de la calle, entrando en el corazón de los samarios, evidenciado en los resultados de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios y en la imagen que la compañía transmite a la comunidad día a día.

De este periodo en la ESSMAR E.S.P. me queda la satisfacción del deber cumplido, hacer de cada

colaborador el gerente de su trabajo, el autorregulador de su eficiencia, infundir y demostrar que el trabajo en equipo genera grandes frutos, que dejar el alma en cada acción de manera colectiva produce cambios significativos en una organización y en una ciudad.

No quiero terminar este mensaje sin antes agradecerle a todo el equipo de la ESSMAR E.S.P. por su compromiso, a los líderes comunales y a los samarios que nos reciben y abren un espacio en sus hogares día a día, al Gobierno Nacional y al Gobierno Distrital por su constante apoyo en cada uno de los proyectos de la compañía, que hacen hoy de la ESSMAR E.S.P. una organización con todo el potencial para seguir avanzando.

Santa Marta es una ciudad turística que merece unos servicios de calidad, con una ruta de acción clara, con amor, dedicación y trabajo se puede lograr, porque “*SI SE PUEDE*”.

“Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito”

Aristóteles

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	3	5.6	ANDESCO.....	56
1.1	MISIÓN DE LA EMPRESA.....	6	5.7	FINDETER.....	56
1.2	VISIÓN DE LA EMPRESA.....	6	5.8	PLAN DE GESTIÓN DE RESULTADOS – PGR.....	56
2	INTRODUCCIÓN.....	7	5.9	TARIFAS.....	59
3	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	10	6	SITUACIÓN FINANCIERA.....	61
3.1	GESTIÓN DE CALIDAD.....	12	6.1	INTERVENTORÍA DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	62
3.2	NÓMINA Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS.....	13	6.2	ALUMBRADO PÚBLICO.....	62
3.2.1	Gestión del Capital Humano. (Selección/ Vinculación/ Capacitación).....	14	6.3	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	63
3.3	DESARROLLO HUMANO.....	16	6.4	PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS.....	68
3.3.1	Salud y Seguridad en el Trabajo.....	16	7	DEFENSA JUDICIAL Y CONTRATACIÓN.....	75
3.3.2	Bienestar Social y Salud Ocupacional.....	18	7.1	DEFENSA JUDICIAL.....	76
3.4	RECURSO FÍSICOS Y ASEGURAMIENTO.....	20	7.2	CONTRATACIÓN.....	77
3.5	PLAN DE ADQUISICIONES VIGENCIA 2020.....	23	7.2.1	Antecedentes: Contratación De La Vigencia 2019.....	78
3.5.1	Actualización Plan de Adquisiciones Vigencia 2020.....	23	7.2.2	Contratación Vigencia 2020.....	78
3.6	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	23	7.2.3	Procesos de Contratación Convocados.....	78
3.7	SISTEMA Y TELECOMUNICACIONES.....	25	7.2.4	Seguimiento y Control a las Obligaciones Contractuales.....	79
3.8	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIONES Y REDES SOCIALES.....	27	7.2.5	Convenios.....	79
3.8.1	Comunicación Externa.....	27	7.2.6	Otros Aspectos.....	79
3.8.2	Comunicación Digital.....	30	8	PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	80
3.8.3	Comunicación Interna.....	34	8.1	PROYECTOS FORMULADOS.....	81
3.8.4	Gestión de la Imagen Institucional.....	36	8.1.1	Planta de Tratamiento de Agua Potable, Pozos del Sur.....	81
3.9	AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO 2016 -2019.....	37	8.1.2	Ampliación Planta de Tratamiento de Agua Potable El Roble.....	82
3.10	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2019 Y 2020 DE LA ESSMAR E.S.P.....	39	8.1.3	Habilitación Línea de Conducción Sena-Troncal-La Lucha.....	83
4	GOBIERNO CORPORATIVO.....	40	8.2	PROYECTOS EN FORMULACIÓN.....	84
4.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	41	8.3	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO ESSMAR E.S.P.....	85
4.2	JUNTA DIRECTIVA.....	44	8.4	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	86
4.3	GRUPO SIG Y MIPG.....	44	9	UNIDADES DE NEGOCIO.....	87
4.4	CONTROL INTERNO.....	46	9.1	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	88
5	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA.....	51	9.1.1	Gestión de Producción.....	89
5.1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2021 – 2023.....	53	9.1.2	Gestión a la Red del Sistema de Acueducto.....	98
5.2	ACTUALIZACIÓN PEC ESSMAR 2020.....	54	9.1.3	Estrategias para Garantizar el Mínimo Vital.....	107
5.3	POLÍTICA DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	55	9.1.4	Atención a Solicitudes.....	110
5.4	SIA-OBSERVA.....	55	9.1.5	Gestión a la Red del Sistema de Alcantarillado.....	110
5.5	SECOP I.....	55	9.1.6	Centro de Operaciones.....	114

9.17	Gestión Mantenimiento Electromecánico.....	119
9.18	Gestión Comercial, Facturación y Cartera.....	125
9.2	ALUMBRADO PÚBLICO.....	131
9.2.1	Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público.....	132
9.2.2	Consumo de Energía Eléctrica de Alumbrado Público.....	134
9.2.3	Peticiones, Quejas y Recursos del Alumbrado Público.....	135
9.3	ASEO Y APROVECHAMIENTO.....	136
9.3.1	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS.....	138
9.4	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	141
9.4.1	Portafolio de Servicios.....	141
9.4.2	Gestión Integral de Residuos.....	142
10	GESTIÓN SOCIAL.....	144
10.1	PROGRAMA ESSMAR EN LAS CALLES.....	146
10.2	MIÉRCOLES AL BARRIO.....	146
11	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	147
11.1	OBJETIVO GENERAL.....	148
11.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	148
11.3	METODOLOGÍA.....	148
11.4	RESULTADOS.....	149
12	LOGROS DE LA ESSMAR E.S.P.....	151

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA



La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P., es actualmente la encargada de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, alumbrado público y actividades complementarias, y de la supervisión del servicio de aseo en el distrito de Santa Marta.

Su naturaleza jurídica está definida en el artículo segundo del decreto 282 del 2016, en donde se establece que *“la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. es una empresa industrial y comercial del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, de carácter oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada a la Alcaldía Mayor del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta”*.

De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 282 de noviembre del 2016 el cual 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.S.P." y cambia su denominación por la de EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA "ESSMAR E.S.P.". Con lo anterior la ESSMAR E.S.P. pasa a ser la empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, aseo, servicio de alumbrado público y actividades complementarias.

Así mismo, y de acuerdo al artículo cuarto del decreto 282 de noviembre del 2016 *“(...) la empresa se sujetará a lo previsto en la ley 142 de 1994, y en lo no regulado por ella en lo señalado en la ley 489 de 1998 para las empresa industriales y comerciales del estado y las normas que las complementen, sustituyan y adicione”*.

En el marco de la prestación de los servicios públicos y de acuerdo a lo establecido en el artículo tercero del decreto 282 de noviembre del 2016 le corresponde a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P., las siguientes funciones:

- ◆ *Prestar los servicios públicos de aseo, acueducto y alcantarillado, y el servicio de alumbrado público, directamente o a través de terceros, en aquellos casos que la ley lo permita, y en los términos de la ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.*
- ◆ *Apoyar en la formulación los planes maestros de los servicios públicos de aseo y aprovechamiento de residuos, acueducto y alcantarillado, y de los servicios de alumbrado público, energías sostenibles y limpias, en la forma más técnica, que beneficie a los usuarios en cuanto a calidad, continuidad, cobertura, eficiencia y costo.*
- ◆ *Organizar, gestionar, administrar, contratar, operar y/o prestar, directamente o a través de terceros, los servicios públicos de Aseo, Acueducto y Alcantarillado, y el servicio de Alumbrado Público, así como aquellos servicios que sean de carácter estratégico para el Distrito.*
- ◆ *Cumplir con los criterios de calidad, continuidad, cobertura, eficiencia y costo de los servicios públicos a su cargo, y evaluar los resultados.*

- ◆ *Utilizar, administrar, operar, gestionar y explotar directamente o a través de terceros, toda clase de infraestructura de servicios públicos y de los servicios de alumbrado público, que sea de propiedad del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta o que éste tenga a su cargo, y aquella que se construya o reciba a futuro, a fin de gestionar, asegurar, garantizar o prestar los servicios que hacen parte de su objeto.*
- ◆ *Promover la participación ciudadana, comunitaria y privada en la gestión y fiscalización de todos los servicios públicos, por lo que podrá vincular mediante contrato a los particulares que demuestren la idoneidad requerida para que realicen la planeación, gestión, aseguramiento y garantía en la prestación de los citados servicios, de conformidad con lo señalado en la ley y los reglamentos técnicos, operativos, comerciales y financieros.*
- ◆ *Aplicar los subsidios a los usuarios con menores ingresos, de conformidad con los criterios definidos en la ley con base en sus ingresos y los que provengan del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, la Nación, el Departamento del Magdalena y otras fuentes.*
- ◆ *Gestionar, recibir y administrar recursos del orden distrital, departamental o nacional, así como de instituciones de carácter público, mixto o privado que sirvan para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos a su cargo y demás actividades propias de su objeto social.*
- ◆ *Realizar los estudios técnicos requeridos para la determinación de las fórmulas tarifarias de los servicios públicos de su competencia, y fijar las tarifas dentro del régimen tarifario que corresponda, en aquellos casos que la ley lo permita, el cual en todo caso estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.*

- ◆ Realizar estudios de consultoría, ejercer interventorías, dirección, administración técnica, construcción, operación y mantenimiento en cualquiera de las actividades propias de su objeto.
- ◆ Adelantar directamente o a través de terceros la construcción, administración, operación, mantenimiento, reparación de todo tipo de infraestructura para la prestación de los servicios públicos y demás actividades propias de su objeto.
- ◆ Dar trámite y resolver a petición de cualquier usuario, los conflictos que surjan en la gestión y prestación de los servicios públicos y del servicio de alumbrado público a su cargo.
- ◆ Celebrar y ejecutar todos los actos y contratos que se requieran y guarden relación directa con su objeto.
- ◆ Ejercer la supervisión técnica, administrativa, financiera, legal y comercial de los contratos que realice la entidad y contratar las interventorías necesarias para vigilar la ejecución permanente de los contratos que requiera para el cumplimiento de sus funciones, en los casos que resulte aplicable



1.1 MISIÓN DE LA EMPRESA

Garantizar la prestación de servicios públicos, directamente o a través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta.

1.2 VISIÓN DE LA EMPRESA

En el año 2025, seremos reconocidos a nivel nacional por nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos y desarrollo sostenible.



2. INTRODUCCIÓN



El presente informe gerencial, sintetiza los avances de resultados y acciones adelantadas en los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y control, en ese mismo sentido, se definen aspectos que se resaltan como logros y avances producto de la colaboración y esfuerzo colectivo del equipo humano e interdisciplinar de la ESSMAR E.S.P. que dio como resultado final la aprobación de la reorganización de la empresa por la Junta Directiva de la misma.

Este documento contiene la trazabilidad de los principales indicadores de gestión de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, Alumbrado Público, Aseo, Servicios Complementarios y de más áreas de apoyo a la gestión de la empresa.

Es relevante manifestar que los objetivos estratégicos trazados por esta administración, fueron implementar un gobierno corporativo para dinamizar, optimizar y mejorar la eficiencia de la operación de la prestación de los servicios, aumentando la rentabilidad, cobertura y calidad. De manera puntual, para los servicios de acueducto y alcantarillado mejorar la rentabilidad y optimizar los procesos de operación y atención comercial, en el servicio de alumbrado fortalecer el modelo de gestión en procesos de eficiencia para potencializar la operación (repotenciación, ampliación y recuperación de cartera), con respecto al servicio de aseo se planteó la reestructuración de las rutas, ubicación y remplazo de contenedores, y optimización en los tiempos de recolección de residuos sólidos, finalmente para el área de actividades complementarias la

creación de un nuevo portafolio de servicios para la expansión del negocio mejorando ingresos.

La ESSMAR E.S.P., como empresa de servicios públicos del distrito ha trazado como propósito optimizar el servicio con un esquema avalado por la Junta Directiva, priorizando la operación, esto pensando en los usuarios y sus necesidades más sentidas, para ello se ha planteado y trabajado en alternativas de solución a corto, mediano y largo plazo.

La situación de la disminución de la tarifa de Acueducto y Alcantarillado, que ha llevado a la entidad a tener un déficit acumulado de más de cuarenta y dos 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 flujo de caja para su ejecución, por esta situación se hace necesario buscar el equilibrio con el ajuste a la tarifa, para evitar un alto riesgo de continuidad de la operación y un déficit al cierre fiscal.

La ESSMAR E.S.P. en el mes de enero de 2020, adelantó un estudio que permitió realizar el primer ajuste tarifario con el objetivo de poder mantener la operación financieramente sin afectar la calidad o la prestación del servicio.

La entidad ha trazado como propósito buscar alternativas de financiamiento para atender el déficit, una vez termine la emergencia sanitaria a causa del COVID-19 se realizará el segundo ajuste tarifario para amortizar el déficit.

El correcto funcionamiento operacional de la ESSMAR E.S.P. depende hoy de la mejora de los ingresos por concepto de tarifa y de recaudo, por ello se deberá seguir avanzando en estrategias para aumentar cobertura con nuevos usuarios, así como continuar con las estrategias implementadas.

Debido a la aplicación en los servicios de acueducto y alcantarillado de un estudio de costos y tarifas que no correspondían en su totalidad a la realidad de la empresa, se generó un desequilibrio económico que ha crecido en el transcurrir de los periodos de facturación, esta situación logró parcialmente subsanarse en el mes de enero de 2020, donde se pudieron corregir algunos errores, sin embargo, una vez se supere la emergencia causada por la pandemia de COVID-19, en los términos de la normativa vigente, se ajustará la tarifa aplicada permitiendo la recuperación de los costos y gastos administrativos en su totalidad, proyectándose desde el inicio de aplicación año y medio para el alcance del punto de equilibrio de los dos servicios mencionados.

El Distrito de Santa Marta tiene una problemática estructural e histórica en materia de la prestación de servicios públicos, considerando que el crecimiento histórico de población del Distrito fue desproporcional, dada la llegada de población desplazada por la violencia calculada en aproximadamente en 120.000 personas e inmigrantes venezolanos estimados en 70.000 personas, por lo cual, la capacidad de proveer el

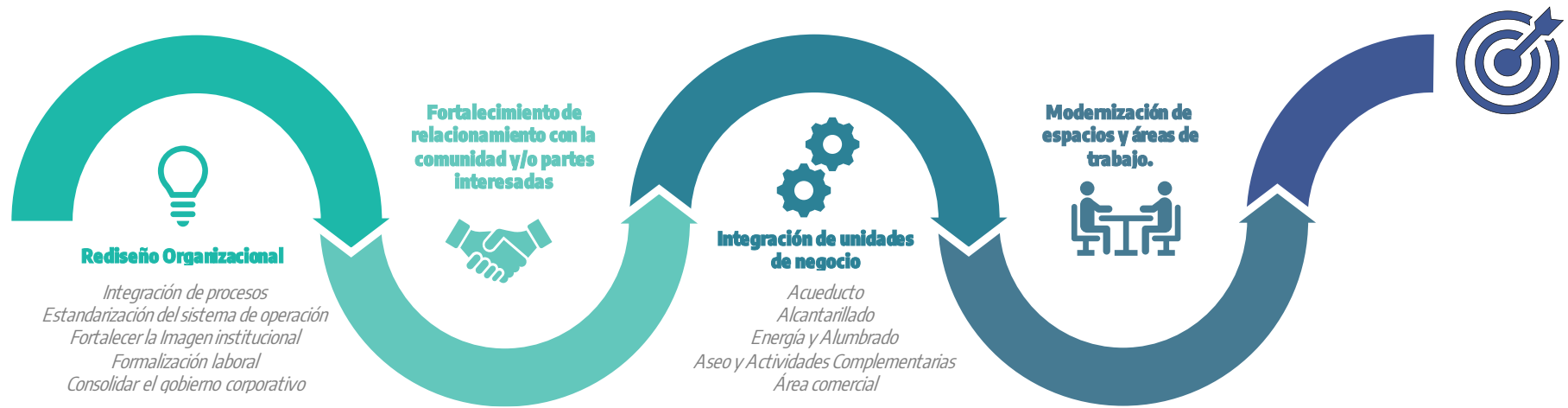
servicio público de acueducto está limitada en materia de infraestructura de producción y de recurso hídrico; se requiere seguir avanzado en la formulación, viabilización, consecución recursos y ejecución de obras que en el corto, mediano y largo plazo permitan ampliar y optimizar la capacidad de producción, la redes de distribución, entre otros componentes del sistema, sin olvidar fuentes de abastecimiento y erradicación de la defraudación de fluidos.

Para lograr este propósito, se han aunado esfuerzos con las entidades territoriales y el Gobierno Nacional, en la solución gradual de la problemática, buscando de manera continua mejorar la calidad de vida de la población samaria.

3. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



La ESSMAR E.S.P. desde el año 2019, ha venido en un proceso de construcción y fortalecimiento de la modernización de la estructura organizacional, aspectos que gradualmente se han venido materializando, muestra de ello ha sido la relación de cambio en algunos procesos de la empresa en lo que va corrido del periodo 2020. Dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes:



La ESSMAR E.S.P. como unidad organizacional tiene determinado su valor como empresa en sus activos tangibles e intangibles, los cuales hacen posible el desarrollo efectivo y eficiente de las actividades de cada uno de los servicios que hacen parte de la unidad de negocio de la empresa.

3.1 GESTIÓN DE CALIDAD

La ESSMAR E.S.P. como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ha jerarquizado sus actividades funcionales y operacionales en un Modelo de operación permeados por un sistema integrado de gestión integral (calidad, SST y Gestión Ambiental); El modelo de operación comprende cuatro niveles o Macroprocesos, los cuales son:

- ◆ Estratégicos
- ◆ Misionales
- ◆ De apoyo
- ◆ De evaluación y control

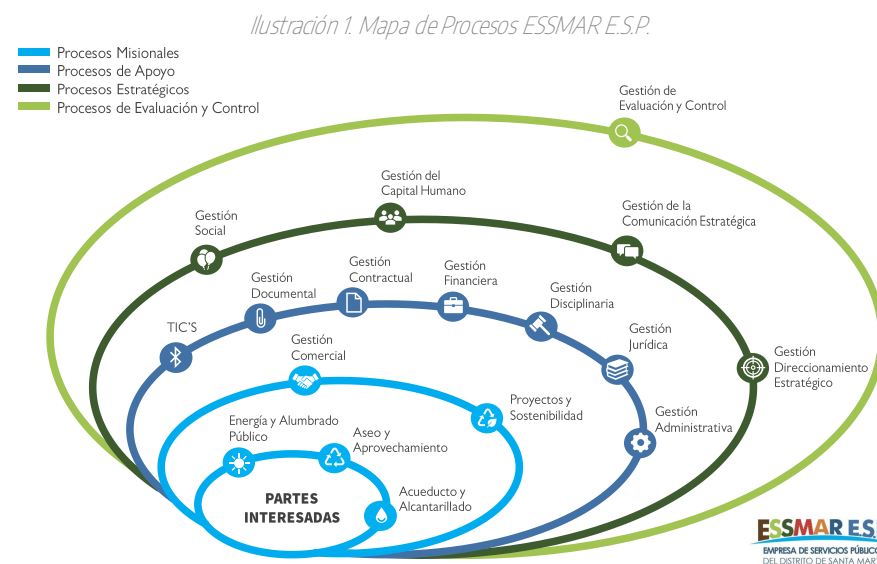
Con el fin de contextualizar este tema, en un primer momento se hizo identificación y estructuración de un esquema conceptual de procesos a través de un mapa de procesos adoptado mediante una resolución No. 117 del 31 de diciembre de 2015 por medio de la cual se actualizó y se adoptó al mismo tiempo 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.

Mediante la resolución No. 003 del 16 de enero de 2018 se adoptó el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, constituyéndose inicialmente el comité de gestión y desempeño, 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.

En virtud del proceso de modernización organizacional en la vigencia 2019, se sometió a consideración y aprobación a través de Comité de Gestión y

Desempeño, la potencial configuración conceptual y descriptiva de modelo organizacional, el cual quedó plasmado en un rediseño del mapa de procesos de la empresa y así como toda la política del modelo de gestión integral, información que sufrió modificaciones como se describe en adelante.

Como se comentó anteriormente, la junta directiva aprobó el pasado 14 de agosto de 2020 la estructura organizacional, así mismo el mapa de procesos que se muestra a continuación que fue diseñado para responder a las necesidades de la compañía de lograr transversalidad en sus procesos y avanzar hacia una gestión cada día más efectiva de la satisfacción de los usuarios, la comunidad, junta directiva, entes territoriales (partes interesadas). En la siguiente ilustración se puede observar el mapa de procesos en comento:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación estratégica y gestión regulatoria ESSMAR E.S.P.




3.2 NÓMINA Y SITUACIONES ADMINISTRATIVAS

La ESSMAR E.S.P. para el 2020 comenzó con una población trabajadora de 40 funcionarios, 93 contratistas y 340 trabajadores en misión, generando un total de \$1.801 millones en salarios.

Una vez se implementó en el mes de septiembre del año 2020 el rediseño organizacional, la población trabajadora pasó de 40 a 393 funcionarios de planta (409 en octubre de 2020). A raíz de lo anterior, el personal contratista disminuyó de 93 a 30 personas lo que permite hoy no contar con personal en misión, para un gasto total de personal de \$1.523 millones en septiembre del año en cuestión.

Para el cierre del mes de octubre del mismo año los gastos de personal fueron de \$1.578 millones discriminados de la siguiente manera: \$1.516 millones para los 409 funcionarios de planta, \$62 millones para 30 contratistas y cero costos para el personal en misión.

Tabla 1. Reporte de recurso humano en la ESSMAR E.S.P. en 2020

Personal	Jun -2019	Ene -2020	Sep -2020	Oct -2020
 Funcionarios de Planta (Central)	36 Personas \$207 MM	40 Personas \$216 MM	393 Personas \$1.456 MM	409* Personas \$1.516 MM
 Contratistas por Prestación de Servicio (Central) Alumbrado Público	139* Personas \$376 MM	93 Personas \$311 MM	30 Personas \$62 MM	30 Personas \$62 MM
 Personal por Temporal	411 Personas \$1.261 MM	340 Personas \$1.274 MM	0 Personas \$10 MM	0 Personas \$0 MM
Totales	586 Personas \$1.844 MM	470 Personas \$1.801 MM	423 Personas \$1.520 MM	439* Personas \$1.578 MM

*29 personas en alumbrado por contratista de operación (Rayde), \$74 MM costo de nómina.

*409 personas en la planta central: 14 personas en Alumbrado, 305 personas de acueducto y alcantarillado, 120 personas en otras dependencias.

Durante la vigencia 2020 han sido liquidadas nóminas, prestaciones sociales, la seguridad social y parafiscal de manera oportuna con sus respectivas novedades, teniendo en cuenta la normativa vigente y como el procedimiento lo indica.

Es importante mencionar que desde la Gerencia se han dado instrucciones para el fortalecimiento del área de Capital Humano en todos los niveles; partiendo de dichas directrices hemos logrado los avances que se describirán en adelante:

- Reducción de costos en los aportes de seguridad social y parafiscales: con la exoneración de dichos aportes en el mes de febrero dando cumplimiento al artículo 16,114 – 1 del Estatuto Tributario y de los alivios tributarios brindados por el Gobierno Central.
- Reducción del 12% del valor de gastos de personal de octubre en comparación con enero del 2020.

3.2.1 Gestión del Capital Humano. (Selección/ Vinculación/ Capacitación)

3.2.1.1 Selección y Vinculación

El plan de selección y vinculación se desarrolla en base a la materia de administración y desarrollo del personal público, el cual se fundamenta en el propósito de mejorar la forma de reclutar personal para el sector público.

El objetivo fundamental es establecer un procedimiento general, objetivo, eficaz y transparente para reclutar y seleccionar personal idóneo y apto para los cargos y/o funciones

solicitadas y las necesidades específicas de la empresa ESSMAR E.S. P.

Por consiguiente, el proceso de selección realiza pruebas psicotécnicas y entrevistas que garantizan el conocimiento, aptitudes y actitudes consideradas para el cargo; se aplican pruebas tales como:

- ◆ *Evaluación de competencia CEC 180°: evaluación que permite la identificación de competencias de candidatos y trabajadores con el perfil administrativo y operativo en general, identificando 23 competencias que demuestra el nivel en que se encuentra el candidato y si es considerable para la descripción del cargo.*
- ◆ *Evaluación de personalidad (WARTEGG): prueba psicológica proyectiva. El objetivo de este tipo de prueba es conocer algunas características de la personalidad del candidato en cuestión, así como sus preferencias, la manera en la que se relaciona con los demás, entre otros aspectos, así como también refleja inconsistencia de personalidad futura.*



3.2.12 Gestión del Conocimiento

Con el fin de contribuir con el desarrollo profesional y personal de los funcionarios de la ESSMAR E.S.P., se llevan a cabo sensibilizaciones de carácter permanente, esto de conformidad con lo establecido en el programa de capacitación institucional.

Para el presente año 2020 teniendo en cuenta la situación de emergencia mundial originada por la pandemia del COVID-19 y decretada por la Organización Mundial de la Salud como una problemática de salud pública, la empresa se acogió a los lineamientos del gobierno nacional y del Ministerio de Salud realizando campañas y capacitaciones que eviten los contagios del virus en sus funcionarios, de igual forma se han llevado a cabo otras capacitaciones las cuales identificamos a continuación:

- ◆ *Tratamiento del Agua en Tiempos del COVID*
- ◆ *Atención al ciudadano*
- ◆ *Ley Habeas Data*
- ◆ *Nomina, Prestaciones Sociales y Seguridad Social.*
- ◆ *Actualización Fundación Pública*
- ◆ *Certificación por Competencias en Sensibilización e inducción en la norma 28020121 "Potabilizar Agua de Acuerdo con Normas Técnicas" – SENA.*
- ◆ *Sistema de Potabilización y Calidad del Agua.*
- ◆ *Conferencia "El Planeta pídele la Palabra".*
- ◆ *Congreso Internacional Virtual Expoagua 2020 de Acodal.*
- ◆ *Capacitación Plan de Emergencia y Contingencia - PEC.*
- ◆ *1er Congreso Virtual de Servicios Públicos, TIC y TV.*
- ◆ *Responsabilidad de los servidores públicos, en materia penal, disciplinaria, fiscal y civil.*

- ◆ *Seminario en Derecho Disciplinario.*
- ◆ *Contaminantes emergentes en el agua y su presencia en plantas de tratamiento.*
- ◆ *Innovación en la Gestión Comercial de las Empresas de Servicios Públicos.*
- ◆ *Técnicas y criterios para el diseño de estaciones de bombeo.*
- ◆ *Levantamiento manual de cargas.*



3.2.13 Inducción y Reinducción

El proceso de Inducción y Reinducción se desarrolló en búsqueda de generar una cultura organizacional, con el fin que todos los servidores públicos de la empresa tengan un conocimiento íntegro de la organización, creando así, un espacio de conocimiento, interacción e integración en

donde se promueva el compromiso y el sentido de pertenencia.

El componente temático del proceso de inducción y reinducción incluye:

- ◆ *ESSMAR E.S.P. y sus orígenes*
- ◆ *Direccionamiento estratégico*
- ◆ *Estructura organizativa*
- ◆ *Mapa de procesos y SIG*
- ◆ *Planeación estratégica*
- ◆ *Procesos misionales*
- ◆ *Bienestar, salud y seguridad en el trabajo*
- ◆ *Canales de Comunicación*

Es importante mencionar que se realiza un recorrido por las principales sedes de la empresa (EBAP Rebombeo de Gaira, PTAP El Roble, PTAP Mamatoco, inicio del Emisario Submarino, EBAR Norte, Sede Comercial), donde se enseña a cada funcionario las actividades que se desarrollan desde estas, brindando un conocimiento integral de todas las operaciones de la institución.



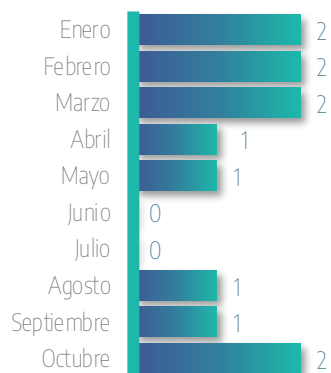
3.3 DESARROLLO HUMANO

3.3.1 Salud y Seguridad en el Trabajo

Una vez emitida la Resolución 0312 del 2019¹, que define los lineamientos del SG-SST y de acuerdo al nivel de riesgo y actividades económicas de las empresas públicas y privadas, la ESSMAR E.S.P. ha dado cumplimiento legal a todos los requisitos.

En lo corrido de 2020 se han presentado 13 accidentes de trabajo discriminado de la siguiente manera:

Gráfico 1. Accidentes de trabajo 2020



Fuente: Dirección de Talento Humano ESSMAR E.S.P.

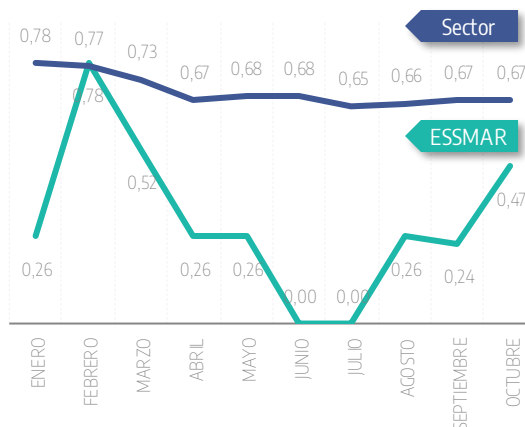
En la gráfica anterior se evidencia que durante el 2020 se presentaron 12 accidentes de trabajo,

¹Resolución 0312 del 2019 del 13 de febrero de 2019, por la cual define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

siendo el 58,3% de los accidentes son generados por riesgos biomecánicos (posturas inadecuadas, levantamiento inadecuados de la carga y sobreesfuerzos).

En la siguiente gráfica es posible observar el paralelo entre la tasa de accidentalidad de la empresa y la del Sector, la ESSMAR E.S.P. durante lo corrido del periodo 2020 se ubica por debajo de la accidentalidad del Sector:

Gráfico 2. Comparación de la tasa de accidentalidad de la empresa y la del Sector

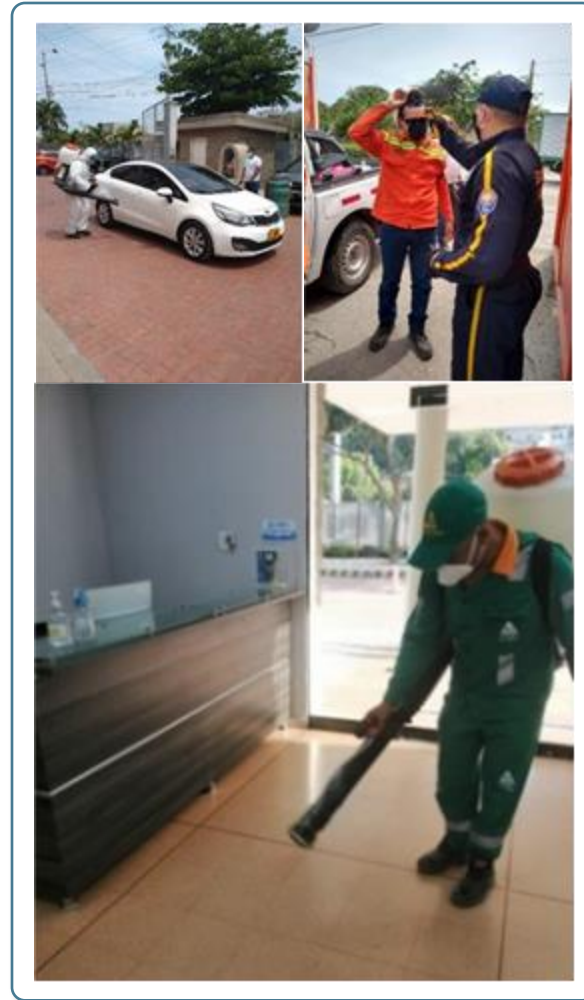


Fuente: Dirección de Talento Humano ESSMAR E.S.P.

En el primer semestre del año 2020 se llevó a cabo las elecciones de COPASST 2020 – 2022 como se evidencia a continuación:



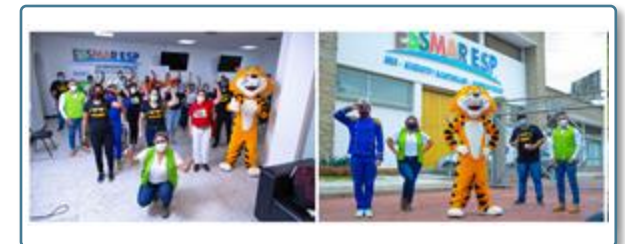
La ESSMAR E.S.P. realiza Charlas preoperativas SST para sensibilizar a los trabajadores en la importancia de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles; realiza seguimiento a contratistas para verificar que den cumplimiento legal a las condiciones de seguridad de los trabajadores, se socializan los lineamientos a seguir en la situación mundial frente a la pandemia generada por el COVID -19, se suministran los elementos (tapabocas, gel antibacterial, alcohol antiséptico) y se implementaron protocolos de bioseguridad para los trabajadores como lo son el diagnóstico de condiciones de salud de trabajadores y cerco familiar, la toma de temperatura, diagnóstico diario de condiciones de salud, desinfección de vehículos, desinfección de manos, el uso de tapabocas permanente, así mismo, se realizan pruebas de alcoholimetría de manera eventual a las personas y mediciones atmosféricas.



Asimismo, se vienen realizando actividades encaminadas a prevenir la ocurrencia o materialización de accidentes, incidentes o enfermedades laborales.



Con el rediseño organizacional se tomó la decisión de establecer un vínculo comercial con la Administradora de Riesgos Laborales SURA para adaptar las necesidades de estrategias de intervención y prevención que en la actualidad presenta la organización. Se generó un plan de trabajo encaminado a los riesgos expresados prioritarios y a la cultura de la prevención.



3.3.2 Bienestar Social y Salud Ocupacional.

En el marco de la política institucional el Plan de Bienestar Social brindó las herramientas para reconocer las percepciones de las personas vinculadas a la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P frente a la cultura de la Organización, el estado del clima organizacional y los cambios realizados, así como sus necesidades y las de su familia en los ámbitos físico, mental y social; esto permitió que una vez identificados, la empresa y los Organismos involucrados con el mejoramiento de la calidad de vida, programaran y ejecutaran actividades de bienestar laboral y social adecuadas y oportunas, en coherencia con los planes institucionales de la entidad.

El Programa de Bienestar Social de Empresas de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P generó un clima organizacional que manifestó en su personal motivación y relaciones laborales sanas y armoniosas, contribuyendo a la mejora de sus servicios y al logro de la misión de la entidad.

A continuación, resaltamos las actividades más relevantes llevadas a cabo en la ventana de tiempo comprendida entre junio de 2019 hasta septiembre de 2020.



Fuente: Dirección de Talento Humano ESSMAR E.S.P.

El diseño del programa de Bienestar Social laboral en la Empresa ESSMAR. E.S.P está encaminado a ofrecer el desarrollo armónico e integral con el cual se elevó los niveles de la calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar, mediante actividades que respondieron a la satisfacción de sus necesidades individuales de: educación, recreación, cultura, protección y aprendizaje.

Todo esto, teniendo en cuenta nuestro objetivo, que es garantizar un ambiente laboral adecuado, propiciando condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de personal de la Empresas de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP. y su desempeño laboral, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, así como promover el aumento de los niveles de satisfacción, eficacia y efectividad y el sentido de pertenencia por la entidad.

A continuación, se pueden evidenciar fotografías de las actividades ejecutadas que potenciaron la calidad de vida de la familia ESSMAR E.S.P., exaltando la dignidad humana y aportando al bienestar social institucional, fomentaron la cultura organizacional y los valores que permitieron desplegar la calidez y compromiso humano con la empresa y la ciudadanía en general.



3.4 RECURSO FÍSICOS Y ASEGURAMIENTO

Desde la vigencia 2019, la ESSMAR E.S.P. ha venido en un proceso continuo de adecuación y mantenimiento de los espacios y locaciones administrativas, así como en la generación de fortalecimiento de seguimiento y control del manejo del inventario, vigilancia para el cuidado de los bienes muebles e inmuebles de la empresa.

En lo corrido de la vigencia 2020 se han realizado diferentes adecuaciones en la sede principal de la ESSMAR E.S.P. y sus sedes alternas, con el fin de brindar un ambiente óptimo y agradable para los funcionarios de la ESSMAR E.S.P., tal y como se evidencia en las imágenes que se relacionan a continuación:



La preservación y custodia de los activos físicos de la Empresa de servicios públicos ESSMAR E.S.P. se realiza a través de un circuito cerrado de seguridad DVR1, que a cierre del año 2019 contaba con la instalación de 8 cámaras (distribuidas en la sede principal), para la vigencia 2020 el sistema de seguridad incrementó con la instalación de dieciséis (16) cámaras de seguridad en la PTAP Gaira, distribuidas en diferentes puntos estratégicos. A continuación, mostramos a través de registro fotográfico las imágenes del funcionamiento de las cámaras antes mencionadas.



La ESSMAR E.S.P. en la vigencia 2019 a través de contrato N° 323 realizó actualización de los SOAT, pólizas de bienes muebles y pólizas civiles extracontractuales, esto por valor de \$137'468.371, contrato que fue suscrito entre la empresa EQUIDAD SEGUROS y la ESSMAR E.S.P., cuyo objeto fue la compra de las pólizas de seguro contra todo tipo de riesgo que garantiza la protección de los 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.

Respectivamente para la vigencia 2020 se han suscrito los siguientes contratos/órdenes para la compra de pólizas, SOAT y revisión tecno-mecánicas para los diferentes vehículos pertenecientes al parque automotor de la ESSMAR E.S.P.

Tabla 2. Contratos celebrados para la compra de pólizas del parque automotor de la ESSMAR E.S.P.

Ítem	Objeto	Contratista	Contrato/ Orden	Valor Total Contrato	% de Ejecución
Contratos celebrados para la compra de SOAT de los diferentes vehículos pertenecientes al parque automotor de la ESSMAR E.S.P.					
1	Compra de seguros obligatorio de accidentes de tránsito - SOAT para cinco (5) camionetas doble cabina y dos (2) camiones con carrocería con estacas que hacen parte del parque automotor de la ESSMAR E.S.P.	La Equidad Seguros Generales	Orden 001	\$4'665.050	100%
3	comprar cinco (5) seguros obligatorios de accidentes de tránsito - SOAT, para cuatro (4) camionetas doble cabina y un (1) camión con carrocería con estacas que hacen parte del parque automotor de la ESSMAR E.S.P.	La Equidad Seguros Generales	Orden 015	\$3'350.050	100%
4	Compra de seguros obligatorio de accidentes de tránsito - SOAT para dos (2) camionetas doble cabina y cuatro (4) camiones con carrocería con estacas que hacen parte del parque automotor de la ESSMAR E.S.P.	La Equidad Seguros Generales	Orden 018	\$3'903.300	100%
7	Compra de catorce (14) seguros obligatorios de accidentes de tránsito - SOAT, discriminados de la siguiente manera: ocho (8) motocicletas, dos (02) camiones con carrocería con estacas, un (01) camión de riego, dos (02) volquetas tipo dobletrouque y una (01) volqueta sencilla, pertenecientes al parque automotor de la ESSMAR E.S.P.	La Equidad Seguros Generales	Orden 025	\$9'628.750	100%
Contratos celebrados para el servicio de revisión técnico-mecánica de los diferentes vehículos pertenecientes al parque automotor de la ESSMAR E.S.P.					
2	Prestar el servicio de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes (RTMYEC)	CDA Super Cars E.U.	Orden 004	\$1'681.908	100%
5	Servicio de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes (RTMYEC) a ocho (8) motocicletas de la ESSMAR E.S.P.	TOTALCHECK S.A.S.	Orden 023	\$1'152.000	88%
Contratos celebrados para la compra de pólizas					
6	Compra de póliza de manejo global de diferentes funcionarios, que garantice el buen manejo de los recursos de la ESSMAR E.S.P.	La Equidad Seguros Generales	Orden 024	\$10'710.480	100%

Fuente: Área administrativa ESSMAR E.S.P.

3.5 PLAN DE ADQUISICIONES VIGENCIA 2020

Dando cumplimiento a la ley de transparencia y al decreto 612, la ESSMAR E.S.P. elabora y publica su Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a cada vigencia, el mismo; también es cargado al Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP y en la página web de la ESSMAR E.S.P., 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)*”.

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. La Entidad Estatal debe actualizar el Plan Anual de Adquisiciones cuando: (i) haya ajustes en los cronogramas de adquisición, valores, modalidad de selección, origen de los recursos; (ii) para incluir nuevas obras, bienes y/o servicios; (iii) excluir obras, bienes y/o servicios; o (iv) modificar el presupuesto anual de adquisiciones. (Decreto 1510 de 2013, artículo 7)*”.

A cierre del mes de octubre de 2020 el Plan Anual de Adquisiciones de la ESSMAR E.S.P. se encuentra en un 80%, de su ejecución, lo que representa en moneda corriente la suma de TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CINCUENTA Y NUEVE PESOS (\$39.375'893.059 m/c).

3.5.1 Actualización Plan de Adquisiciones Vigencia 2020

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)*”.

- ◆ **ACTUALIZACIÓN 1:** Publicada en SECOP el día 20 de agosto de 2020, según número de constancia 245451.

3.6 GESTIÓN DOCUMENTAL

La ESSMAR E.S.P., ha venido en un proceso organizacional de sus unidades funcionales, tomando gran relevancia las acciones de mejora que se ha ejecutado en la gestión documental de la empresa; lo que ha permitido dar cumplimiento a los principios de protección, clasificación y conservación de documentos, creando con ellos la historia del archivo central de la empresa.

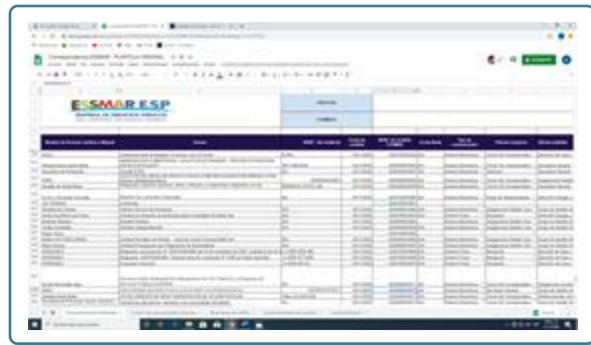
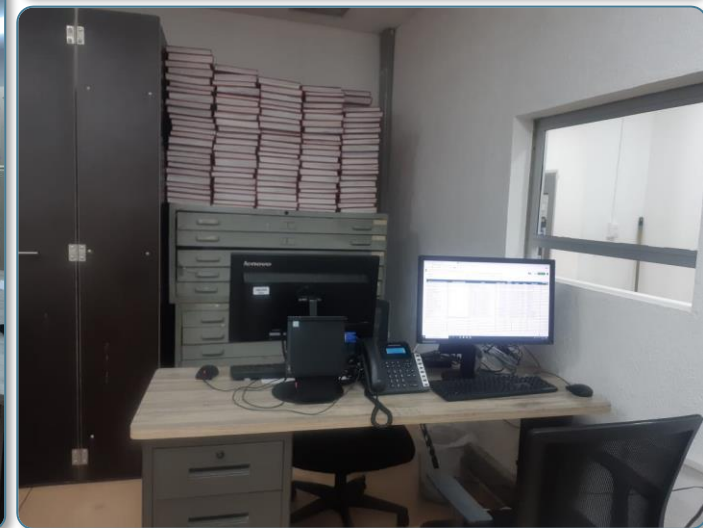
En la vigencia 2019 se efectuaron adecuaciones tales como pintura y reubicación e instalación de luminaria al archivo central, esto con el fin de garantizar la conservación física, las condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad de los documentos generados por la empresa. En ese mismo sentido y como acciones de reafirmación en las mejoras implementadas, a cierre del primer semestre de 2020 se han adelantado las siguientes labores de mejoras:

- ◆ Se organizó la oficina para un mejor espacio laboral
- ◆ Se implementó en línea una planilla de control de correspondencia GD-FT006 para llevar un control en tiempo real de radicados y así agilizar el proceso de correspondencia y darle respuesta a tiempo. Asimismo, se ha canalizado la correspondencia en un único correo que es correspondencia@essmar.gov.co
- ◆ Se eliminó el radicado de salida en recepción, se asignan desde el correo de correspondencia@essmar.gov.co
- ◆ Se hizo mejoras al formato de comunicación externa GD-FT22 e interna GD-FT23 circulares y memorandos.
- ◆ Se estandarizaron los formatos de Gestión Documental y codificados con sus procedimientos y Guías aprobados por el Comité Institucional de Gestión y de Desempeño.
- ◆ Se capacitó al área comercial de los procesos que se están llevando desde el área de Gestión Documental y se viene trabajando mancomunadamente.
- ◆ Se viene trabajando para la actualización de los TRD, pero, se está en la espera de la aprobación de la nueva planta de personal para realizar el cuadro de clasificación y asignación de códigos al nuevo organigrama.
- ◆ Se diseñó para la oficina Jurídica de la empresa una planilla para un único radicado de los procesos judiciales y así facilitar el control.

Continuando con el proceso de mejora de esta unidad de la empresa, al cierre del primer semestre de 2020 se han adelantado las siguientes labores:

- ◆ *Disposición de espacio adecuado para ubicación de cajas y carpetas*
- ◆ *Zona de escaneo*
- ◆ *Clasificación de trazabilidad de expedientes de los contratos*
- ◆ *Traslado de documentos físicos de algunas unidades funcionales al área de archivo*

Así mismo, en el año 2020 se organizó la recepción y asignación de radicados digitales de la correspondencia que ingresa y sale de la ESSMAR E.S.P., generando control y mayor oportunidad en la atención de los requerimientos recibidos.



3.7 SISTEMA Y TELECOMUNICACIONES

Para la ESSMAR E.S.P. informar y comunicar al público interno y externo es de gran importancia, en razón a ello; este proceso se ha mejorado y fortalecido de manera progresiva en la empresa, con el objetivo de ofrecer un mejor servicio en lo relativo a la disposición de canales abiertos y de mejor desempeño, aspectos que algunas veces se vieron interrumpidos por las siguientes falencias:

- ❗ Estructura tecnológica deficiente que condiciona la eficiencia de las distintas unidades de negocio de la empresa.
- ❗ Limitada capacidad en el servicio de internet que condiciona la conectividad de manera fluida a los funcionarios, generando retrasos en la capacidad de respuesta de algunas tareas tanto a nivel interno como externo.
- ❗ Falta de disponibilidad de la totalidad de equipos de cómputo para para los equipos de trabajo.
- ❗ Falta de disponibilidad de correos electrónicos institucionales para todos los funcionarios; lo que hace débil la custodia de la información generada en los distintos procesos.
- ❗ Débil proceso de comunicación en red.
- ❗ Obsolescencia de algunos equipos tecnológicos que demandan ser remplazados para mejora el rendimiento y optimización de procesos.

Las acciones de mejoras que se han ejecutado, se describen a continuación:

- 👍 Compra y/o adquisición de las licencias de office 365 y antivirus.
- 👍 Hoja de vida de equipos informáticos, equipos de cómputo e impresoras.
- 👍 Censo por sedes y áreas de necesidades tecnológicas.
- 👍 Unificación de la red WAN en las sedes con el proveedor servicio de internet DIALNET.
- 👍 Estructuración para implementación voz IP.
- 👍 Actualización mapa de los puntos de red.
- 👍 Organización centro de copiado con la configuración en la asignación de usuarios por áreas para el uso de las impresoras.
- 👍 Implementación del trabajo en casa con el apoyo de plataforma ESSMAR E.S.P.24 y sala de junta virtual ZOOM durante el aislamiento obligatorio.
- 👍 Mejora del servidor virtual de la Empresa.
- 👍 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.
- 👍 Implementación de cableado estructurado de los funcionarios públicos para evitar vulnerabilidades del wifi.
- 👍 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.

- 👍 A través de la oficina de Control Interno, se está llevando a cabo seguimiento y control del cumplimiento de la ley de transparencia, para ello se hace disposición en la plataforma web de la empresa, toda la información de interés ciudadano y de los entes de control.
- 👍 Ejecución de trámites para la compra y/o adquisición de software de gestión documental y contable, así como equipo de cómputos.
- 👍 Adquisición equipos nuevos para la sede administrativa 43 equipos y 2 servidores, y en la sede mamatoco 7 equipos de alto rendimiento.
- 👍 Proceso de implementación y pruebas para la ejecución del software de gestión documental ORFEO.
- 👍 Proceso de implementación y pruebas para la ejecución del software sistema de recursos humanos ESSMAR E.S.P.
- 👍 Implementación de la red wifi corporativa para empleados y visitantes a través del portal cautivo ESSMAR E.S.P. ejecutado mediante una controladora y punto de acceso repartidos estratégicamente para optimizar la conectividad wifi.
- 👍 Implementación tableros de control usando monitores para mejorar la seguridad de la información, y optimizar el control del tráfico y consumo del ancho de banda del internet de la empresa, actualmente tenemos una conectividad de 100 MB/s dedicado por fibra óptica.
- 👍 Implementación mesa de ayuda remota corporativa para optimizar el tiempo de respuesta a todo lo relacionado con soporte técnico.

- Nuevas actas de entrega de los equipos de cómputo debido al nuevo modelo de la empresa teniendo en cuenta la reestructuración del organigrama.
- Proceso en la implementación de la reestructuración de los correos corporativos.
- Proceso de implementación del montaje de la UPS para la energía regulada de la sede administrativa.
- Proceso de implementación de copias de facturas electrónicas dentro del portal web www.essmar.gov.co para que los usuarios puedan realizar el respectivo pago en línea.
- Proceso de implementación de pasarela para que los usuarios realicen los pagos en línea.
- Implementación y pruebas de la aplicación móvil EssmarApp para pagos en línea.
- Proceso para implementar las firmas digitales para el área de talento humano.
- Proceso para implementar el control de acceso para el personal operativo de acueducto y alcantarillado.
- Inscripción en la plataforma Apple Developer Program License para desarrolladores de APPLE.
- Proceso de implementación del servidor de dominio para optimizar servicios internos.

El Sistema de Información de la ESSMAR E.S.P. se dinamiza a través de los procesos efectuados internamente en cada una de las áreas de la empresa, pero también en la disposición de la información que como entidad pública tenemos que reportar a las unidades de control externo. Frente a los sistemas de información que la entidad reporta, a continuación, relacionamos los diferentes aplicativos con sus responsables:

Tabla 3. Listado de accesos a plataformas gubernamentales

Plataforma	Responsable	Contacto
FURAG - Planeación Estratégica	Luis Gabriel Lozano	301 2370178
SIGOB Planeación Distrital	Luis Gabriel Lozano	3012370178
FURAG - Control Interno	Ceyeth Caballero	300 8000325
SIA Contraloría	Fabian Becerra	3162715446
SECOP	Fabian Becerra	3162715446
SIA Observa	Fabian Becerra	3162715446
CHIP	Christian Coronado	3103831586
Contraloría	Christian Coronado	3103831586
SUI	Julián Rivas	301 4542293
SIGEP	Bayrón Arrieta	3114864923

Fuente: Grupo de trabajo TIC's ESSMAR E.S.P.

3.8 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIONES Y REDES SOCIALES

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta en el marco de su rediseño institucional liderado por la gerencia, ha desarrollado un Plan de Comunicaciones efectivo en donde se incorporan diversas acciones institucionales como: Rediseño de la imagen institucional, presencia en medios de comunicación masivos, relaciones públicas, comunicación digital, comunicación estratégica, comunicación interna y responsabilidad social.

En este sentido, se han llevado a cabo acciones que han permitido una mejora en las comunicaciones, convalidando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas presentes en la ESSMAR E.S.P. e interviniéndolas de manera oportuna para mejorar la calidad de las comunicaciones en general.

A continuación, se realiza un detalle a detalle de las funciones, logros del área y avances en las metas correspondiente al desarrollo del Plan de Comunicaciones proyectado por el área de comunicaciones asignado a la Secretaría General de la empresa.



3.8.1 Comunicación Externa

La Comunicación Externa permite mantener informado al público externo de los hechos y noticias más importantes promovidas desde la ESSMAR E.S.P., Los procesos de comunicación externa que se han implementado, han permitido impactar a la ciudadanía con información de interés público y relevante, mejorando la percepción de la prestación de los servicios públicos y afianzando la capacidad que posee la empresa en operatividad distinguiéndose en la eficacia y la buena prestación de los servicios que se proporcionan al Distrito. Las funciones y los logros ejecutados hasta la fecha son:

3.8.1.1 Boletines de Prensa

Estos artículos dirigidos a la prensa poseen una estructura informativa, manejando un lenguaje acorde a la ciudadanía, dejando clara la parte técnica de los proyectos ejecutados o las acciones correspondientes a cada área (Acueducto y Alcantarillado, Alumbrado Público, Actividades Complementarias y Aseo), permitiendo ser transparentes en la ejecución de los proyectos. Además de ser una estrategia de free-press, que permite apariciones gratuitas en medios locales, regionales y nacionales, así como la publicación permanente en la página web institucional cumpliendo con los requerimientos exigidos por parte de los entes de control. Su emisión es diaria.

Boletines de Prensa

- Generación de noticias locales y nacionales
- Información de interés a la ciudadanía
- Manejo de información en la página web institucional de los distintos servicios.



3.8.1.2 Rondas de Medios

Estar en permanente contacto con los medios de comunicación es una de las acciones que constantemente se realizan, tienen como finalidad fidelizar la marca ESSMAR e informar de manera adecuada y oportuna los planes de contingencia, proyectos y avances de la empresa, obteniendo así espacios de difusión gratuitos.

A partir del mes de marzo de 2020 se consolidaron espacios con medios locales y regionales con entrevistas en directo por la web, entrevistas radiales y pregrabados para medios de televisión.

Rondas de Medios

- Se busca informar de manera adecuada y oportuna, los planes de contingencia, proyectos y avances de la empresa en aras de garantizar la función social de la misma.

3.8.1.3 Campañas Comunicacionales

A partir de los nuevos planes implementados desde la gerencia de la empresa en el inicio del año en curso, se define una línea de ruta por la cual se emprende una estrategia comunicativa, volcada en el fortalecimiento de acciones que mitiguen el impacto del verano intenso que padece el Distrito en los primeros meses del año; permitiendo un trabajo en conjunto entre la ciudadanía y la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta, tanto en el área rural como en la urbana.

Para ello se gesta una campaña en medios de comunicación radiales, impresos, y digitales; denominada “Más x Más. Más conciencia, Más Agua”. En donde de manera pedagógica se le enseña a la ciudadanía la importancia del uso responsable y adecuado del agua, así como el buen manejo de los residuos sólidos para evitar la contaminación del recurso natural.

En simultaneidad con la campaña en mención, se ha cubierto y divulgado cada una de las acciones de la ESSMAR desde sus áreas de negocios, con las que se ha mantenido la implementación de las estrategias de trabajo en conjunto en diversos sectores de la ciudad, desde el programa “ESSMAR en las Calles”.

Cabe resaltar que, en medio de una emergencia sanitaria sin precedentes, a causa del COVID-19, que impactó sorpresivamente el desarrollo de cada una de las actividades mencionadas

anteriormente, se llevaron a cabo hasta completar los tiempos estipulados, incluso se hizo un viraje en la estrategia comunicacional y se implementaron mensajes de prevención, autocuidado y de responsabilidad social para evitar contagios entre los ciudadanos.

Debido a la contingencia del COVID-19 se evidenció una baja en el recaudo del servicio de acueducto afectando el área de Facturación y Cartera, donde se brindó apoyo y se implementaron campañas constantes en redes sociales como “Tu Datáfono Móvil”, donde se informa quincenalmente a la ciudadanía sobre los múltiples canales para realizar sus pagos; otro medio de apoyo ha sido generar instructivos audiovisuales animados, con el fin de enseñarle a la ciudadanía como acceder a generar sus pagos online a través de la página web de la ESSMAR.

Campaña "Todos contra el fraude" por medio de videos animados y pauta en redes se refuerza la temática de la ilegalidad y lo perjudicial que esto termina siendo para el sistema, es la campaña actual en impresos y digital, tendrá pauta en radio.

Campañas Comunicacionales

-  Campaña en medios de comunicación radiales, impresos, y digitales; denominada “Más x Más. Más conciencia, Más Agua”. En donde de manera pedagógica se le enseña a la ciudadanía la importancia del uso responsable y adecuado del agua, ESSMAR en la Calles.



3.8.2 Comunicación Digital

Durante este semestre la oficina de comunicaciones ha seguido consolidando las redes sociales institucionales de la Essmar,

Instagram: @essmaresp
Twitter: @essmar_esp
Facebook: @essmaresp
Webpage: www.essmar.gov.co

Dándoles tratamiento de herramientas informativas para el servicio ciudadano, fuentes veraces, inmediatas, actualizadas, enfatizando en la transparencia de los procesos que se vienen desarrollando.

El crecimiento ha sido evidente, a través de la pauta, la continuidad y el seguimiento, a continuación, vemos los porcentajes de aumento con respecto a los seguidores y el alcance.

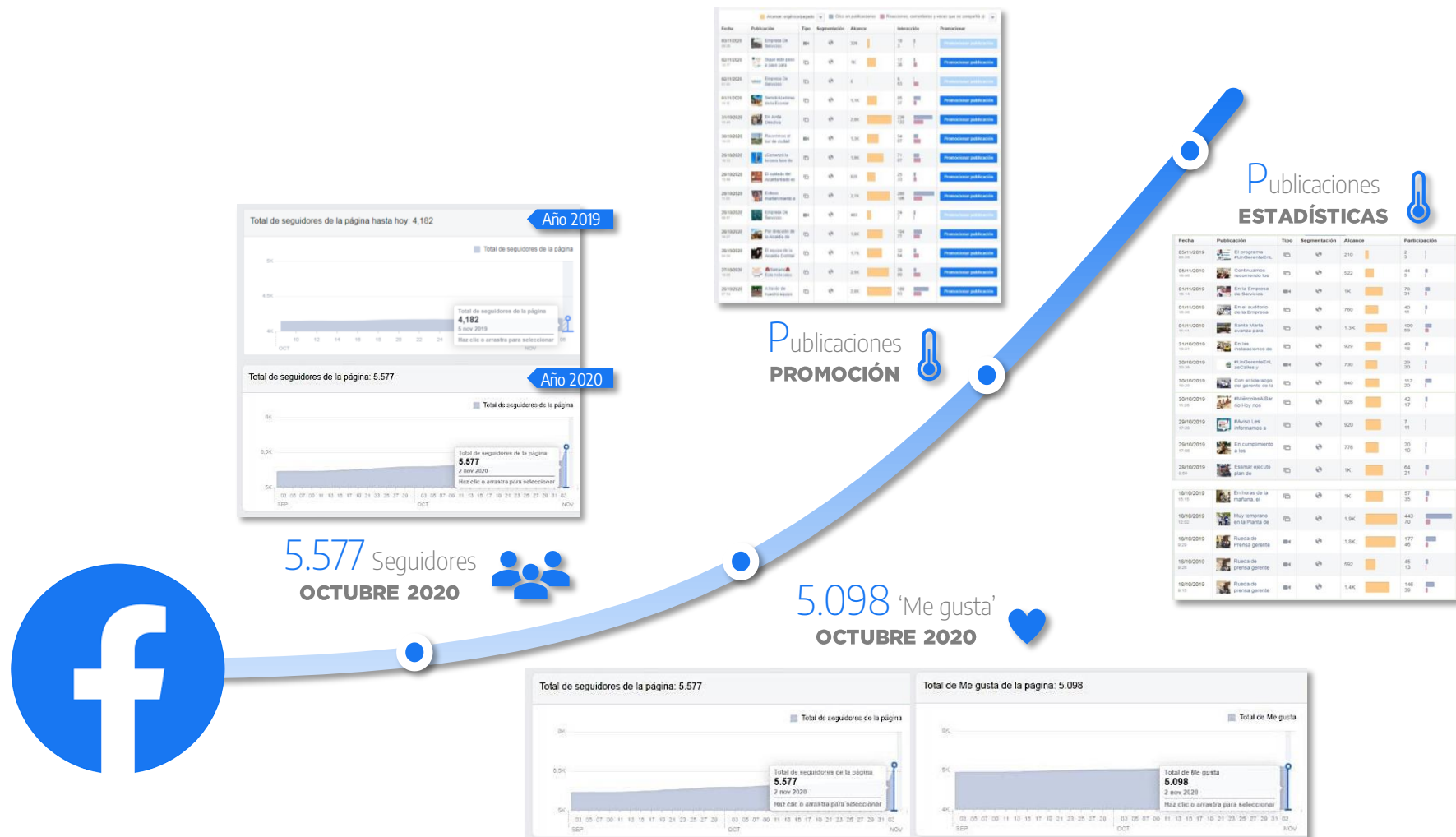
La página de identidad corporativa de ESSMAR en Facebook 'Más Essmar, Más Unidos' tiene a 463 fans y 6.264 mil views en su alcance de publicaciones a octubre de 2020.

En lo que va corrido del segundo semestre, se tiene un incremento en Facebook: 621 fans más, para un total de 5.577 fans, Twitter: 223 seguidores más, para un total de 7.920 seguidores y en Instagram: 607 seguidores más, para un total de 5.943 seguidores.



El impacto comunicativo de la ESSMAR E.S.P. ha sido favorable y conduce a una mejora sustancial en el manejo de la información y la generación de contenidos, además se evidencia un aumento en el tráfico entre las páginas, debido a que los temas de carácter comunitarios, como los Boletines Operativos que indican la operación de la distribución del agua potable, hace que se aumenten las visitas y crezca el interés por buscar información en las redes sociales oficiales.

Las publicaciones, cubrimiento y seguimiento de la Fanpage de la ESSMAR E.S.P. ha generado aumento en el número de seguidores y fans, teniendo en noviembre de 2019 el valor de 4.182 seguidores, cifra que se incrementó a finales de octubre de 2020 con un valor de 5.577 como puede apreciarse a continuación:



Con relación a la red social de Instagram las publicaciones, cubrimiento y seguimiento de esta red social de la ESSMAR E.S.P. ha permitido aumentar el número de seguidores de manera progresiva. A continuación, se presentan estadísticas de algunos meses:



En ese mismo sentido, la ESSMAR E.S.P. a continuación muestra información relacionada con Twitter:



Tráfico RESUMEN



7.920 Seguidores
OCTUBRE 2020



3.8.3 Comunicación Interna

3.8.3.1 Diseño publicitario para todas las dependencias

Esta acción permite mantener informado al público externo de los hechos y noticias más importantes promovidas desde la ESSMAR E.S.P.

Apoyados en el sistema de la identidad visual que se ha venido consolidando a nivel interno, se han atendido a la fecha alrededor de 342 solicitudes de diseño en las cuales se han requerido aproximadamente más de 945 piezas publicitarias que han servido para fortalecer la difusión de todas las actividades que se realizan en las distintas áreas. A continuación, se exponen las distintas piezas que son requeridas constantemente para el cumplimiento de los objetivos trazados en cada una de las dependencias y que son realizadas con un tiempo de respuesta casi inmediato, según su nivel de importancia y complejidad.

Piezas de diseño de imagen corporativa y de marca en términos de publicidad exterior, publicaciones en medios digitales, piezas de apoyo, etc., son diseñadas al interior del área.



3.8.3.2 Red de Carteleras Institucionales

La ESSMAR E.S.P. cuenta con 4 carteleras distribuidas en las sedes: administrativa, comercial, PTAP Mamatoco y Alcantarillado.

Su actualización general se realiza mensual y extraordinariamente se hacen algunos ajustes parciales por vencimiento de la información o surgimiento de nuevas necesidades. El 80% de su contenido es generado por Capital Humano, Gerencia y Subgerencia Financiera, con información institucional, veraz, actual y pertinente; el espacio restante es para contenidos de cada dependencia o externos, siempre y cuando contribuyan al crecimiento de los empleados y al público en general.

Año 2020

Diseño Publicitario para todas las Dependencias

Más de 500 solicitudes de Diseño

Red de Carteleras Institucionales	Red de de Videos y Audiovisuales Institucionales	Acompañamiento en fechas especiales y días de calamidad
La ESSMAR E.S.P. cuenta con 4 carteleras distribuidas en las sedes: Administrativa, alcantarillado, comercial y PTAP Mamatoco	Se proyectan en consecutivo o loop en las dependencias en donde hay atención al público como la sede comercial y la sede administrativa.	Cumpleaños Calamidad Mención de honor

3.8.3.3 Red de Videos y Audiovisuales Institucionales

Los videos Institucionales se proyectan en consecutivo en las dependencias en donde hay atención al público como la sede comercial y la sede administrativa. Su actualización es mensual y

se monitorea o adjunta según la necesidad comunicativa audiovisual lo sugiera.

Como avance positivo encontramos que se desarrolló el piloto del noticiero informativo de la ESSMAR E.S.P. “ESSMAR TE INFORMA” donde se extiende la comunicación interna de la empresa y se cumple con los requerimientos del área de Capital Humano.



3.8.3.4 Acompañamiento en fechas especiales y días de calamidad

En la accionar de una compañía compuesta por seres humanos es natural que se presenten diferentes celebraciones y eventualidades, desde esta área se realiza un acompañamiento en diferentes casos, recordándole al servidor público que hace parte de una familia y que es importante dentro de la organización.

➤ **Cumpleaños:** El día del cumpleaños el funcionario recibe una mención en la fan page de Facebook de “Más

ESSMAR, Más Unidos” acompañado con un diseño de postal.

- **Calamidad:** En el doloroso momento en el que fallece un ser querido o un miembro de la familia que representamos todos los que somos parte de la Administración Municipal, se realiza el envío de una tarjeta digital y se comparte como publicación en la página de “Más ESSMAR, Más Unidos”.
- **Mención de honor:** El certificado de reconocimiento laboral lo solicitan las áreas, para cuando se requiere exaltar la labor de algún funcionario, normalmente lo solicitan por área.



3.8.4 Gestión de la Imagen Institucional

Al iniciar las labores del año en curso, por parte de la gerencia se solicitó realizar desde la oficina de comunicaciones inspecciones gráficas debido a que se evidenció una desarticulación en la imagen institucional en la ESSMAR ESS.P., observando que, en las sedes, PTAP's, EBAR's, captaciones, pozos, tanques y demás lugares institucionales; los colores, logos e infraestructura no tenían unidad corporativa.

Para fortalecer esa debilidad se implementó un riguroso plan de fortalecimiento de marca, iniciando por el branding de los tanques.



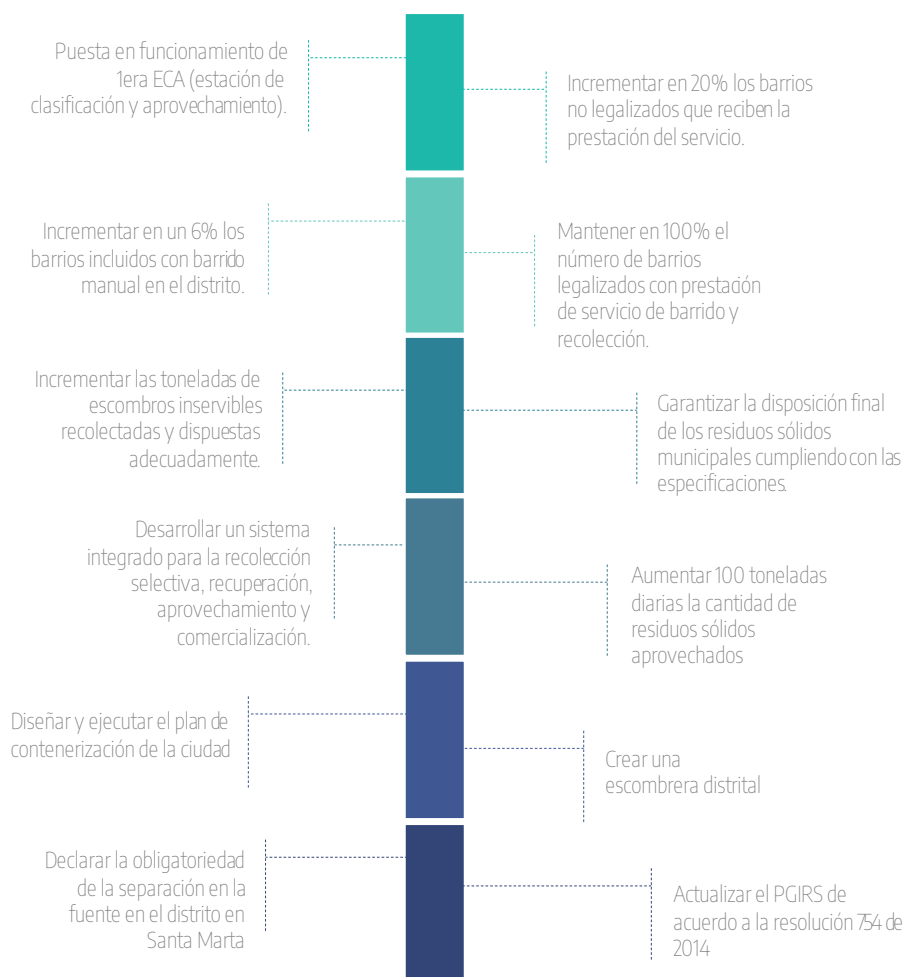
3.9 AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO 2016-2019 (Proyección De 2020-2023)

La ESSMAR E.S.P. es una empresa industrial y comercial del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, de carácter oficial, prestadora de servicios públicos, vinculada a la Alcaldía Mayor del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, y debe incluir en su planeación y gestión los proyectos relacionados con los servicios públicos contemplados en el Plan de Desarrollo Distrital PDD, con el fin de dar cumplimiento a las metas e indicadores fijados en los ejes de servicios públicos.

El seguimiento del avance del cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital se realiza a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática-SIGOB, el cual está compuesto por distintos módulos que cubren diversas áreas de la programación y la gestión de las instituciones de conducción gubernamental.

En razón a ello, a continuación, ilustramos las metas generales en el eje de servicios públicos contempladas en el Plan de desarrollo distrital 2016-2019 denominado “*Unidos por el cambio, Santa Marta Ciudad del Buen Vivir*”, del mismo modo se ilustrará el cumplimiento global de las mismas y las metas contempladas para en el nuevo Plan de desarrollo 2020-2023 llamado “*Santa Marta Corazón del Cambio*”.

METAS PDD 2016-2019



Fuente: PDD 2016-2019 y Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática-SIGOB.

De las metas anteriormente ilustradas, la ESSMAR E.S.P. en materia de gestión, control, seguimiento y reporte hecho al sistema SIGOB la ESSMAR E.S.P. cerró y/o cumplió por encima del 95% los indicadores establecidos y fijados en el Plan de desarrollo distrital 2016-2019.

A continuación, se pueden apreciar las metas y/o proyectos definidos en el Plan de desarrollo 2020-2023 a liderar por la ESSMAR E.S.P.;

Es relevante manifestar que para la totalidad de estos proyectos puedan ser ejecutados por la ESSMAR E.S.P. se requiere de diversas fuentes de financiación, considerando el cuantioso valor que representan no podrían ser trasladados por tarifas a los usuarios.

Una vez aprobado el Plan de desarrollo Distrital 2020-2023 en el mes de julio de 2020, a cierre del mes de octubre de 2020, la empresa ESSMAR E.S.P. ha dado cumplimiento en un 18% a los compromisos definidos de este Plan De Desarrollo Distrital.



Fuente: 2020-2023 y Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB.

3.10 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2019 Y 2020 DE LA ESSMAR E.S.P.

El Plan de Acción PDA de la ESSMAR E.S.P. es un proceso de planeación sistemática de las tareas y/o actividades que cada área debe ejecutar en un periodo determinado, las cuales permiten dar cumplimiento a los objetivos de proyección de la empresa.

Es por esta razón que el plan de acción se construye a través de la participación conjunta de cada líder de área y su publicación se realiza a comienzos de los dos primeros meses de cada vigencia y el seguimiento del mismo es efectuado por el P.E de la oficina de Planeación Estratégica de manera cuatrimestral. Este proceso permite tener un balance del crecimiento de la organización en el tiempo, sirviendo también de insumo para los procesos de reporte de información a los órganos de control externos, así como también para los procesos de rendición de cuentas.

A continuación, mostramos el balance del cumplimiento del PDA de la vigencia 2019 y el correspondiente de la vigencia 2020, este último representa el seguimiento a 31 de octubre de 2020:



Fuente: Secretaría General ESSMAR E.S.P.

4. GOBIERNO CORPORATIVO



4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La ESSMAR E.S.P. se encuentra en el proceso de la implementación del Gobierno Corporativo a través de la reorganización de la empresa, la estandarización de procesos y procedimientos funcionales, entre otros, con la finalidad de posicionar a la ESSMAR E.S.P. como una compañía de destacada labor del orden territorial y regional, constituyéndose referente no solamente en el distrito de Santa Marta sino también en la costa caribe colombiana.

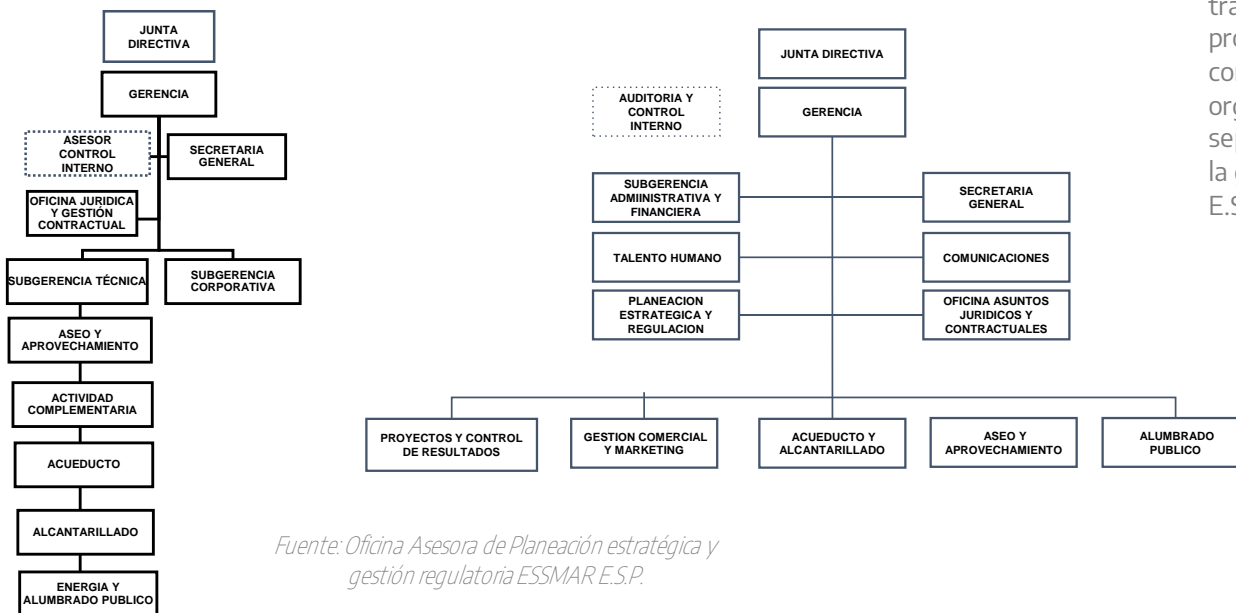
En ese sentido, la ESSMAR E.S.P. avanzó con el acompañamiento del Banco Interamericano de Desarrollo y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en la implementación del Aquarating, generando avances para hacer de este sueño una realidad para la población samaria, el Departamento del Magdalena y la Región Caribe.

La estructuración de la empresa ha venido en un proceso de transición que apunta a crear una organización sólida y con eficiencia en todas las unidades de negocio, avanzando hacia la transversalidad de procedimientos de gestión del talento humano, gestión administrativa (compras, logísticas y servicios generales), gestión de información y gestión documental, en la búsqueda de lograr sinergias en la utilización de recursos físicos y humanos de cada una de las dependencias de la empresa.

La empresa logró un avance importante debido a que la Junta directiva el pasado 14 de agosto de 2020 aprobó el rediseño institucional, que constituyó una estructura organizacional transversal, que permite la optimización de procedimientos y los costos de la empresa. A continuación, se muestra la estructura organizacional que estuvo vigente hasta el 1 de septiembre de 2020, la inicialmente propuesta por la gerencia y aprobada por la Junta de la ESSMAR E.S.P.:

ESTRUCTURA

Encontrada-Propuesta



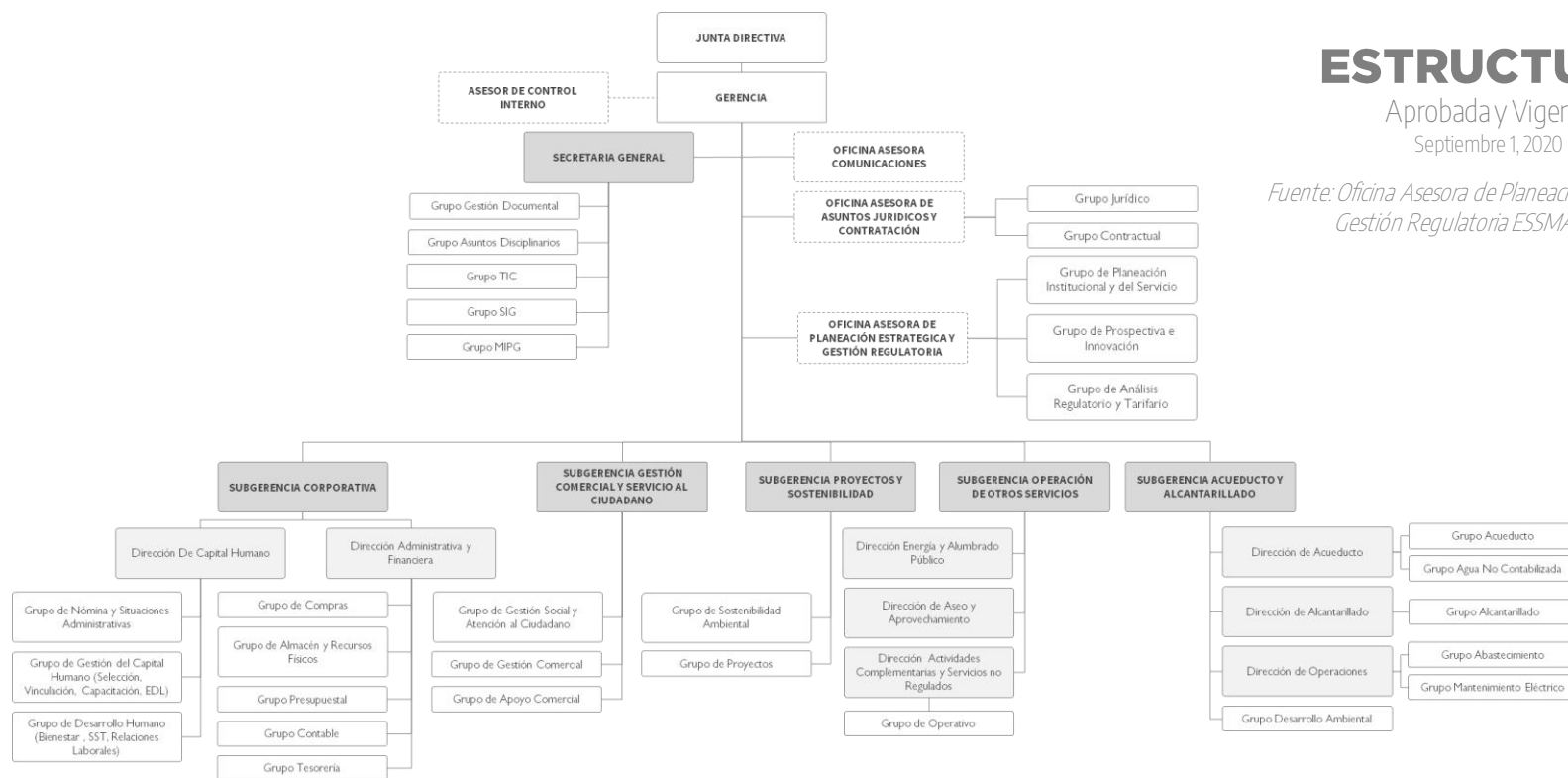
Fuente: Oficina Asesora de Planeación estratégica y gestión regulatoria ESSMAR E.S.P.

Para la elaboración de esta estructura organizacional y el establecimiento del personal necesario, se realizó un esfuerzo titánico, en tiempo récord con el personal de la ESSMAR E.S.P., el levantamiento de los procedimientos y actividades de manera armónica con la normativa vigente de la función pública permitieron así conocer las cargas de trabajo de la entidad.

Este trabajo permitió pasar de 26 a 244 procedimientos, 79 estratégicos, 69 misionales, 86 de apoyo y 10 de control, los cuales deberán terminar de documentarse en un alto porcentaje en el transcurso de lo que falta del año 2020.

El 1 de septiembre de 2020 se implementó la nueva estructura con los perfiles establecidos para el personal, la ESSMAR E.S.P. se encuentra en un proceso de transición para llegar de manera total a la transversalidad de los procedimientos que por su naturaleza lo requieren.

La nueva estructura obedece a la funcionalidad de los procesos existente en su mayoría, de manera puntual es relevante destacar que se creó la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, con el fin de dar cumplimiento a la normativa vigente en el sector de servicios públicos dentro de la organización.

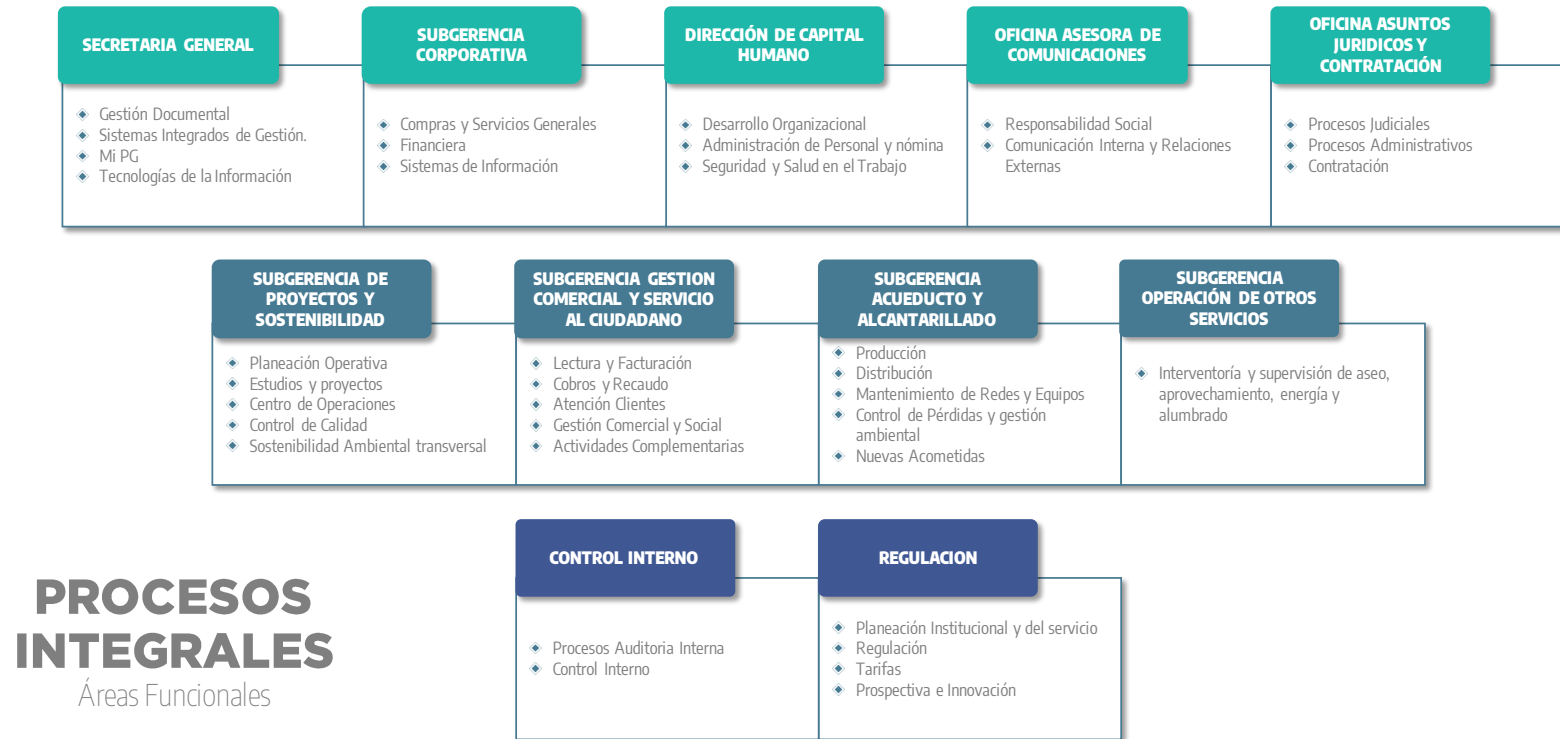


ESTRUCTURA

Aprobada y Vigente
 Septiembre 1, 2020

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria ESSMAR E.S.P.

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



Fuente: Oficina Asesora de Planeación estratégica y gestión regulatoria ESSMAR E.S.P.

Lo anterior, permite a la ESSMAR E.S.P. avanzar con áreas de apoyo transversales que soportan la operación de todos los negocios, ejecutando los procedimientos estandarizados, con visión integral, personal especializado en cada línea de negocio con reporte directo a la Gerencia General, canales únicos para el cliente final, generando atención oportuna y global de todos los servicios que presta la compañía.

4.2 JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de la ESSMAR E.S.P. se define como un órgano administrativo, cuya finalidad apunta a tomar las decisiones necesarias para que la empresa cumpla los propósitos y objetivos definidos en razón a su intención misional, actualmente se encuentra conformada de la siguiente manera:

- ◆ PRESIDENTE, Alcaldesa Distrital de Santa Marta D.T.C.H., Virna Lizi Jhonson Salcedo
- ◆ MIEMBRO, Secretaria de Hacienda de Santa Marta D.T.C.H., Ingrid Milena Llanos Vargas
- ◆ MIEMBRO, Secretario de Planeación de Santa Marta D.T.C.H., Raúl José Pacheco Granados
- ◆ MIEMBRO, Gerente de Infraestructura de Santa Marta D.T.C.H., Jonatan Alfredo Nieto Gutiérrez
- ◆ MIEMBRO, Vocal de Control, Salvador Vadalá Ruggiero
- ◆ INVITADO PERMANENTE, Gerente ESSMAR E.S.P., José Rodrigo Dajud Durán
- ◆ INVITADO PERMANENTE, Secretario General ESSMAR E.S.P., Carlos Enrique Páez Cantillo

4.3 GRUPO SIG Y MIPG

Con la institución del rediseño corporativo y puesta en marcha de la nueva estructura organizacional a partir del 1 de septiembre de 2020, se generaron cambios en la ordenación funcional de la empresa ESSMAR E.S.P., representados en el fortalecimiento las unidades operativas y de apoyo administrativo; así como también la creación de nuevas áreas, caso puntual del Sistema Integrado de Gestión SIG y El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, adscritas a la Secretaria General.

Con la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se desarrolló el autodiagnóstico de los procesos de la empresa, que evaluó las siguientes dimensiones:

- ◆ Talento humano
- ◆ Direccionamiento estratégico y planeación
- ◆ Gestión con valores para el resultado
- ◆ Evaluación de resultados
- ◆ Información y comunicación

- ◆ Gestión del conocimiento
- ◆ Control interno

Este ejercicio se llevó a cabo, con el fin de tener un balance de los resultados de la gestión en materia de cumplimiento de la política pública por parte de la empresa; definiendo así, las rutas de acción de cada una de las áreas que permitan establecer métodos de mejoras y planeación adecuada de los procesos, de tal forma que estas se conviertan en el punto de partida para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y así garantizar la generación de valor público.

A continuación, describimos a través de una gráfica el balance de cumplimiento en cada una de las dimensiones:

Gráfico 3. Cumplimiento indicadores dimensiones MIPG



Fuente: Secretaría General ESSMAR E.S.P.

Por otra parte, la ESSMAR E.S.P., implementará el Sistema Integrado de Gestión SIG, articulado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, este último como herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos más fáciles, sencillos y entendibles; en razón a ello, se contempla lo siguiente:

Los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, se han identificado y plasmado en el Mapa de Procesos corporativo, el cual muestra la secuencia e interacción entre los mismos por medio de diferentes niveles, tales como el estratégico, misional, de apoyo y el de gestión de evaluación y control.

Este ejercicio de gestión de cambio tendrá como fin estandarizar los procesos de la empresa, adoptar el nuevo mapa de procesos de la ESSMAR E.S.P, las caracterizaciones y el sistema de gestión documental del SIG, estableciendo el modelo de operación por procesos, hasta lograr la certificación por un ente auditor externo.

A continuación, se describe el ejercicio de creación del sistema documental del SIG:

Gráfico 4. Sistema Documental del SIG



Fuente: Oficina Asesora de Planeación estratégica y gestión regulatoria ESSMAR E.S.P.

4.4 CONTROL INTERNO

Desde la oficina de control interno se vigilaron y verificaron recomendaciones de mejora para las diferentes áreas, los avances son los siguientes:

- Actualización del manual de procesos y procedimientos de la ESSMAR E.S.P.
Nivel de Cumplimiento 70%
*Diseño de la estructura funcional de la empresa
Definición de ajustes de caracterización de proceso
Levantamiento de procedimientos por áreas
Mejoramiento continuo como un proceso sistemático y permanente*
- Actualización del modelo estándar de control interno (MECI).
Nivel de Cumplimiento 40%
*Cambio de la estructura organizacional
Nuevo manual de funciones*
- Fomento de una cultura basada en el MIPG
Nivel de Cumplimiento 100%
*Creación direccionamiento estratégico de ESSMAR E.S.P.
Diseño de planeación estratégica 2020-2023
Participación en mesas sectoriales
Avances de gestión documental
Diseño de procesos y procedimientos
Nuevo manual de funciones
Manual de contratación
Evaluaciones de desempeño y niveles de satisfacción*
- Fortalecimiento del módulo de planeación y gestión
Nivel de Cumplimiento 40%
Definición de ajustes de caracterización de proceso

*Levantamiento de procedimientos por áreas
Mejoramiento continuo como un proceso sistemático y permanente*

- Implementación de la política de administración del riesgo
Nivel de Cumplimiento 60%
- Implementación del plan estratégico de seguridad vial.
Nivel de Cumplimiento 35%
*Realización del diagnóstico inicial y un plan de trabajo
Se tiene identificado un 35% del plan estratégico de seguridad vial
Se cuenta con la asesoría de la ARL SURA
Se cuenta con medidas de exámenes de ingreso prueba de coordinación matriz y exámenes complementarios, con el fin de cumplir con tema normativo y certificación de actitud médico.*
- Consolidación del Plan de Acción Anual MIPG vigencia 2019
Nivel de cumplimiento 90%
*Seguimiento de indicadores
Validación de instrumentos de diagnóstico*
- Verificación de los requisitos del Sistema de Gestión SG-SST y el Sistema de Gestión Documental.
Nivel de cumplimiento 80%
*Implementación del MIPG
Planes de acción*
- Fortalecimiento del eje transversal mediante la caracterización de procedimientos, medición de alcances logrados, ajuste y

actualización de la Web a la Ley de Transparencia.

Nivel de cumplimiento 40%

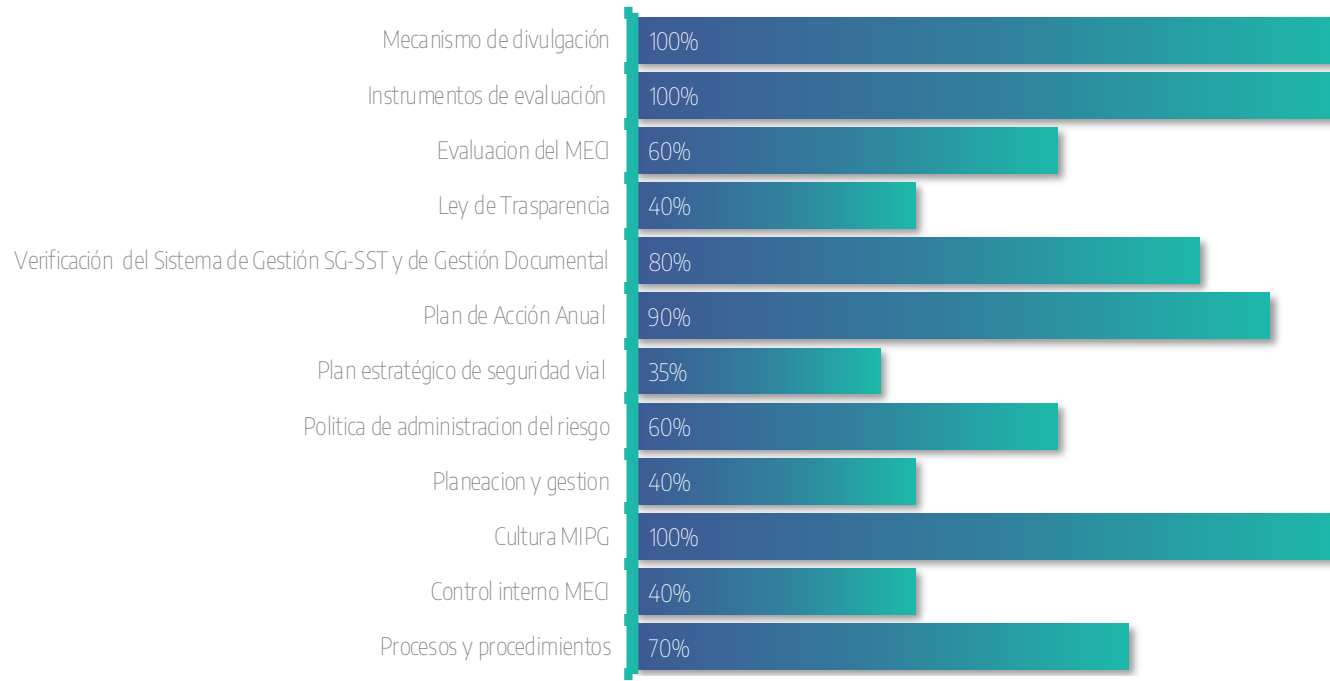
*Actualización periódica de la información de transparencia y acceso a información pública existente en la plataforma
Cargue de la información ausente teniendo en cuenta las vigencias de cada documento
Monitoreo constante de la plataforma*

La calificación obtenida por parte de la entidad fue de un 76% de cumplimiento en la página de transparencia y acceso a la información pública liderada por la procuraduría general de la nación

- Evaluación de los elementos del MECI por parte de responsables de procesos
Nivel de cumplimiento 60%
*Acciones de mejora
Diagnóstico de MIPG*
- Medición del nivel de satisfacción de los usuarios
Nivel de cumplimiento 100%
Se ejecutó el Estudio De Percepción De Satisfacción Del Usuario De ESSMAR E.S.P. 2020
- Sensibilización de planes, programas y proyectos, mediante mecanismos de divulgación variados.
Nivel de cumplimiento 100%
*Redes sociales
Boletines de prensa
Página institucional
Medios radiales
Página web*

A continuación, se describen el cumplimiento de los indicadores gestionados por el área de control interno

Gráfico 5. Modelo estándar de control interno, nivel de avance por área



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno ESSMAR E.S.P.

En la vigencia 2020 la ESSMAR E.S.P. tiene suscrito un plan de mejoramiento, cuyo hallazgo corresponde al control excepcional Auto Ordinario 80112-0134 de 2019, realizado por la Contraloría General de la República.

A continuación, se relaciona el porcentaje del nivel de avance de las acciones correctivas.

Tabla 4. Avance plan de mejoramiento del informe de control excepcional

Descripción de Oportunidad de Mejoramiento	Acción Correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Dimensión de las Metas %	Observaciones (Recursos, medios, y ayuda que se emplearan en el desarrollo de cada acción)
<p>HALLAZGO No 11 información y Seguimiento Contractual 1. las bases de datos y registros de la entidad, por el cual reporta su gestión contractual, presenten incongruencias tanto en el número de contratos adelantados como el valor presupuestal comprometido y ejecutado en diferentes vigencias, así tenemos que, en su presentación institucional, la ESSMAR reporta de junio de 2016 a junio de 2019, un total de 1099 contratos por los cuales se ejecutaron 64,329,9 millones, sin embargo en su respuesta mediante oficio de 8 de agosto de 2019, a cotejar los registros este presenta una suma ejecutada por valor de 60,749,2 millones y al hacer el cruce de información con la plataforma SECOP del 24 de septiembre se presenta una cifra ejecutada de 67,066,8 millones.</p>	<p>Diseñar un procedimiento para la unificación de la información contractual y financiera en el que quede evidenciado el lleno de los requisitos contractuales establecidos en nuestro manual de contratación, dentro de estos la vigilancia, seguimiento control precontractual, contractual y post contractual. Y así evitar incongruencias en la base de datos de la entidad y lo reportado en la plataforma SECOP.</p>	<p>Mejorar la organización en las etapas contractuales y mejorar la inobservancia de la norma y establecer los lineamientos del manual de contratación de la ESSMAR ESP.</p>	<p>Realizar seguimiento para verificar el cumplimiento</p>	<p>70%</p>	<p>Se viene realizando por el área de control interno verificación y seguimiento contractual y ejecución presupuestal de la vigencia 2020 y el carque de los mismos en la plataforma SECOP en los tiempos estipulados por la Contraloría Distrital, y así evitando incongruencias en la base de datos de la entidad y lo reportado en la plataforma.</p>
<p>De la revisión de los soportes de ejecución de los contratos, que debía tener la ESSMAR en el desarrollo de la gestión contractual y en observancia a su manual de contratación, no se evidenció el cumplimiento de los aspectos determinados en los numerales II del inciso b y acápite "d" del inciso IV del numeral 34, 1 del artículo 34; ni tampoco lo reglamentado en el artículo 43 al 49 "del procedimiento y términos para la liquidación de los contratos" en las bases de datos cotejadas por la auditoría solo se evidencian 3 contratos liquidados de la vigencia 2016 a la 2019.</p>	<p>Diseñar un procedimiento para la unificación de la información contractual y financiera en el que quede evidenciado el lleno de los requisitos contractuales establecidos en nuestro manual de contratación, dentro de estos la vigilancia, seguimiento control precontractual, contractual y post contractual. Y así evitar incongruencias en la base de datos de la entidad y lo reportado en la plataforma SECOP.</p>	<p>Mejorar la organización en las etapas contractuales y mejorar la inobservancia de la norma y establecer los lineamientos del manual de contratación de la ESSMAR ESP</p>	<p>Realizar seguimiento para verificar el cumplimiento</p>	<p>50%</p>	<p>Se viene implementando lo establecido en el manual de contratación de la empresa ESSMAR ESP, en su primera versión adoptado mediante resolución No. 138 de 28 de diciembre del 2018. No 45 LIQUIDACION DE LOS CONTRATOS. Todos los contratos de tracto sucesivo, aquellos cuya ejecución se prolongue en el tiempo y los demás que lo requieran, serán objeto de liquidación de común acuerdo por las partes contratantes, procedimiento que se efectuará dentro del término fijado en el pliego de condiciones o en el contrato o a más tardar antes del vencimiento de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga. Pese a lo anterior, los contratos que requieran liquidación podrán ser liquidados dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha cierta de entrega y recibo final y siempre que esté vigente la caducidad del medio de control de controversias contractuales.</p>

Descripción de Oportunidad de Mejoramiento	Acción Correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Dimensión de las Metas %	Observaciones (Recursos, medios, y ayuda que se emplearan en el desarrollo de cada acción)
<p>No existe una unidad de información, por cuanto los documentos soporte de la de ejecución contractual de un mismo contrato y algunos aspectos precontractuales, reposan en la oficina jurídica; las evidencias soportes e incidencias de ejecución las tiene el supervisor; los elementos de justificación del pago, la tiene la oficina financiera y respecto de las pólizas, no se pudo evidenciar su cobertura y cumplimiento, pues estas no reposan en las carpetas de archivo documental del contrato.</p>	<p>Socializar el Manual de Supervisión e interventoría de la entidad a los funcionarios</p>	<p>Lograr mayor compromiso en la supervisión contractual por parte de los funcionarios</p>	<p>Realizar seguimiento para verificar el cumplimiento</p>	<p>70%</p>	<p>Se viene trabajando en la socialización del manual de contratación y supervisión e interventoría a los funcionarios de la empresa para así evitar que haya un mal proceder de los lineamientos en este estipulado, y que haya una unidad en la información contractual en todas sus etapas.</p>
<p>Se presentan inconsistencias en las bases de datos que reporta la ESSMAR, pues en el cuadro de respuesta de la ejecución contractual allegada a la auditoría, mediante oficio de 8 de agosto de 2019, la entidad registra, a la misma contrista con dos contratos con el mismo objeto y tiempo el uno por valor de \$207,5 millones y el otro por \$6,6 millones. Tipificándose en esta forma aspectos de incumplimiento administrativo y normativo que pueden conllevar a una presunta responsabilidad disciplinaria de los responsables de la ESSMAR para a época de los hechos, por inobservancia a los artículos 2 y 5, numeral II del inciso B y acápite "d" del inciso IV del numeral 34,1 del artículo 34 y de los artículos 43 al 49 del numeral de contratación interno de la entidad, así mismo al inciso "h" e "i" del artículo 6 y el artículo 16 de la ley 1712 de 2014</p>	<p>Se va a realizar una revisión exhaustiva sobre cada contrato para así cumplir con el lleno de los requisitos contractuales establecidos en nuestro manual de contratación, dentro de estos la vigilancia, seguimiento, control precontractual, contractual y post contractual. Y así evitar incongruencias en la base de datos de la entidad.</p>	<p>Mejorar la organización en las etapas contractuales y mejorar la inobservancia de la norma y establecer los lineamientos del manual de contratación de la ESSMAR ESP.</p>	<p>Realizar seguimiento para verificar el cumplimiento</p>	<p>N/A</p>	<p>Revisado en su momento el informe de 8 de agosto de 2019 radicación externa enviada numero 2342 con fecha de recibido por la Contraloría Distrital de Santa Marta el día 13 de agosto de 2019, se observó que la ejecución presupuestal relacionada en los hallazgos del informe de Control Excepcional.</p>
<p>HALLAZGO No 12. medición de impacto o resultados de las políticas de publicidad- Administrativo. 1. Del análisis efectuado a los contratos de publicidad que ha suscrito la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, se pudo evidenciar que la entidad adolece de un procedimiento de medición, del impacto o resultados que las actividades desarrolladas por el contratista tuviere respecto del área de negocio que pretende beneficiar o la implementación dentro del desarrollo contractual de indicadores de ponderación de la efectividad de las actividades ejecutadas en cumplimiento de los contratos de publicidad y así conocer el costo beneficio de la ejecución de estos frente al gasto público que le permita planificar sus gastos en desarrollo de esta política.</p>	<p>Establecer mediciones del impacto de las políticas de publicidad de la entidad mediante la gestión de indicadores</p>	<p>Medir el impacto de las políticas de publicidad de la entidad</p>	<p>Realizar seguimiento para verificar el cumplimiento.</p>	<p>90%</p>	<p>Desde la oficina de comunicaciones de la ESSMAR ESP, se ha puesto en marcha un plan de mejora continua el cual incluye el análisis del crecimiento de las redes sociales durante el presente año, acompañado de la proyección de encuestas que desarrollarían con la comunidad interna y externa, donde se permita determinar indicadores que logren medir y cuantificar el impacto de las políticas de publicidad en la entidad.</p>

Descripción de Oportunidad de Mejoramiento	Acción Correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Dimensión de las Metas %	Observaciones (Recursos, medios, y ayuda que se emplearan en el desarrollo de cada acción)
<p>hallazgo No.13. terminación irregular de los contratos - Administrativos con presunta incidencia disciplinaria. Efectuada la Revisión a los contratos de prestación de servicios 140 y 141 de 2019 suscrito por la ESSMAR E.S.P. para lograr " el apoyo y asesoría técnica en todo el proceso de empalme entre VEOLIA y la ESSMAR, con el fin que al llegar a la fecha límite del 17 de abril de 2019 la ESSMAR ESP pueda dar cumplimiento a cada uno de los procesos técnicos - operativos que le permitan logra resultados oportunos que garanticen la prestación efectiva del servicio" se pudo evidenciar que, ambos se habían terminado de manera irregular con acta de terminación bilateral sin que hubieren trascurrido más de 30 días de su ejecución y sin que se haya cumplido el objeto determinado. La entidad, indica que "el recorte significativo para la inversión del proyecto enunciado por el ministro de vivienda, asignado tan solo \$20,000 millones en 10 años, así mismo la proximidad de la terminación del contrato de operaciones transitoria 081 de 2017; obligaron a la entidad a replantear la decisión en torno a la prestación de dicho servicio domiciliario y en consecuencia adoptar los mecanismos que garanticen que la ESSMAR asuma de manera directa y permanente dicha misión" razones por las cuales consideran dar por terminados los mencionados contratos. Siendo la planeación la herramienta puesta al servicio de los fines del Estado, para identificar las necesidades y servicios que en debida forma debe adquirir o contratar una Entidad, para el cumplimiento de los objetivos misionales puestos al servicio de la comunidad, el procedimiento observado adolece de un verdadero análisis en el estudio de necesidad, con que se justificó los ítems de determinación del proceso contractual, configurando debilidades en el principio de planeación, ya que las consideraciones motivadas dadas como justificación para la terminación bilateral del contrato, tales como el recorte significativo en la asignación de recursos al proyecto por parte del Ministerio de Vivienda, así como la proximidad de la terminación del contrato 081 de 2017, para la operación transitoria de la empresa proactiva; eran condiciones conocidas previamente por la ESSMAR, con su lapso anterior a la celebración de dichos contratos. Lo anterior genera un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria.</p>	<p>Diseñar un procedimiento para la unificación de la información contractual y financiera en el que quede evidenciado el lleno de los requisitos contractuales establecidos en nuestro manual de contratación, dentro de estos la vigilancia, seguimiento control.</p>	<p>Mejorar la organización en las etapas contractuales y mejorar la inobservancia de la norma y establecer los lineamientos del manual de contratación de la ESSMAR ESP.</p>	<p>Realizar seguimiento para verificar el cumplimiento.</p>	<p>70%</p>	<p>Se le viene realizando control y seguimiento a las etapas contractuales, se observa una mejora continua en la planificación empresarial identificando las necesidades y servicios que necesita la ESSMAR E.S.P., para el cumplimiento de su misión institucional y la mejora continua en los procesos, y así lograr llevar un mejor servicio a la comunidad y los grupos de valor.</p>

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno ESSMAR E.S.P.

5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA



La Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, es una unidad funcional y estratégica que ha sido instituida en la ESSMAR E.S.P. buscando brindar acompañamiento a la organización en el cumplimiento misional de los procesos, así como también en la aplicación de las disposiciones normativas en materia de regulación vigentes.

Es un área con un enfoque integrador y transversal que busca armonizar el cumplimiento de los propósitos de la organización, a través de seguimientos, controles, acompañamiento y reportes a los entes reguladores externos.

Esta área además de realizar la elaboración, seguimiento y publicación del plan de acción, ha generado avances en con el cargue de 254 reportes de formatos y formularios en el aplicativo SUI, ha liderado el desarrollo de reportes para el SUI del proveedor del Software Kagua, la revisión y solicitud de borrado de formatos y formularios que no aplican a la ESSMAR en el SUI, así como de reversión de información con inconsistencias, asesoría y acompañamiento al área ambiental para solicitar en las facturas de las tasas ambientales los plazos otorgados por la normativa en medio de la emergencia sanitaria, así como, el reclamo de la liquidación del valor de la misma, análisis de aplicaciones normativas a las áreas, seguimiento al cumplimiento de los compromisos en las mesas de trabajo de la ESSMAR E.S.P. con la Superservicios, Enlace con entidades del Gobierno Nacional (SSPD, CRA, MVCT).capacitación al

personal sobre la gestión del riesgo y los planes de emergencia y contingencia

La ESSMAR E.S.P. ha desarrollado gestiones con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para realizar en la ciudad de Santa Marta un piloto del programa Agua al Barrio con el fin de proveer de los servicios de acueducto y alcantarillado al barrio Portal de las Avenidas de la ciudad legalizado en los últimos tres años y que es objeto de procesos de mejoramiento integral.

En la siguiente imagen se puede apreciar la ubicación del Barrio Portal de las Avenidas:



5.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2021 – 2023

Se elaboró para el año 2020-2023 la planeación estratégica de la compañía que permitiera relacionar un documento director que aplicara la misión y visión de la compañía, a su vez que trazara un norte estratégico para la identidad y la misión y visión de la entidad salvaguardando la consecución de los objetivos de la ESSMAR E.S.P., para la elaboración de dicho plan se gestionó con cada área responsable, la construcción de objetivos estratégicos, siempre teniendo en cuenta el marco contextual de la compañía expresado en los siguientes documentos, resoluciones y temas regulatorios:

- ◆ Plan Nacional de Desarrollo
- ◆ Plan Distrital de Desarrollo (SIGOB)
- ◆ Plan de ordenamiento del territorio
- ◆ Plan Director Nación
- ◆ Plan de Gestión y Resultados ESSMAR 2019
- ◆ Metas regulatorias del estudio de costos y CCU
- ◆ Resultados de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios -ISU
- ◆ Informe autodiagnósticos
- ◆ Plan de acción 2020
- ◆ Presupuesto 2021
- ◆ PGIR-PUEA-PSMV-Concesiones de agua-Licencia Emisario
- ◆ PEC 2020

- ◆ Estructura Organizacional, Manual de funciones, DOFA, Mapa de procesos, procesos y procedimientos.
- ◆ Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, objetivos)
- ◆ Modelo de gestión, Políticas
- ◆ Estructura de plan estratégico con los indicadores PGR, Plan del Desarrollo Distrital y algunos elementos del plan de acción 2020
- ◆ Planes institucionales

Resultado del ejercicio se obtuvo el Documento de Planeación Estratégica de la ESSMAR E.S.P. 2020-2023 que direcciona la compañía de manera estratégica para el periodo en cuestión.

5.2 ACTUALIZACIÓN PEC ESSMAR 2020.

Se realizó actualización del Plan de Emergencia y Contingencia de la Empresas De Servicios Públicos De Santa Marta E.S.P. – ESSMAR E.S.P (PEC ESSMAR 2020) para el manejo de desastres y emergencias asociadas a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario, como lo determina el Anexo 1 de la Resolución MVCT No. 0154 de 2014 y sus normas complementarias.

En el PEC ESSMAR 2020 se definen las alternativas de prestación del servicio en situaciones de emergencia, el cual busca fortalecer la capacidad de respuesta la ESSMAR E.S.P ante la ocurrencia de cualquier evento que afecte negativamente el suministro de agua potable o la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.

El PEC ESSMAR 2020 se encuentra fundamentado en la normatividad sectorial vigente de los planes de emergencia y contingencia con lo que se busca minimizar el impacto en la afectación del servicio y de no ser posible restablecer en el menor tiempo posible la operación, reduciendo los efectos negativos en el abastecimiento de agua potable y el servicio de alcantarillado sanitario para la ciudad de Santa Marta.

Para realizar dicha actualización del PEC ESSMAR 2020 se realizó un taller con la participación de los líderes de procesos y directores de área de la ESSMAR E.S.P. donde de acuerdo con su experiencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado aportaron en la identificación de los posibles eventos que pueden afectar en el suministro de agua potable o la prestación del servicio de alcantarillado sanitario, así como la susceptibilidad de cada uno de los componentes del sistema y los protocolos de actuación ante cada evento definido.



5.3 POLÍTICA DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Respecto a esta política el área se encuentra en la recopilación de bibliografía, con el fin de obtener soporte técnico e integrar ambos campos para dar origen a una sola política que se denominaría política de innovación y gestión del conocimiento. El objetivo de hacer estas dos políticas en una sola es para armonizar y entrelazar la innovación y el conocimiento a todos los procesos claves de la organización.

5.4 SIA-OBSERVA

De acuerdo Guzmán (2017) SIA Observa “*Es una herramienta informática en ambiente WEB diseñada para facilitar la rendición de cuenta en línea sobre la ejecución presupuestal y contractual que realizan las entidades públicas del país, la cual le permite a las Contralorías realizar control y seguimiento continuo en tiempo real sobre la ejecución de los dineros públicos de todas sus entidades vigiladas*”. Para el caso de la ESSMAR E.S.P. en esta vigencia de 2020 se han adelantado acciones de mejora para dar cumplimiento en los tiempos estipulados por el programa de auditoria de la contraloría distrital de Santa Marta. A continuación, un balance del año 2020.

Tabla 5. Información cargada al SIA-OBSERVA año 2020

Mes	Información Cargada	Información Rendida	Observaciones
Ene	Sin Cargue	N/A	N/A
Feb	Sin Cargue	N/A	N/A
Mar	Cargada	Rendida	N/A
Abr	Cargada	Rendida	N/A
May	Cargada	Rendida	N/A
Jun	Cargada	Rendida	N/A
Jul	Cargada	Rendida	N/A
Ago	Cargada	No Rendida	Hubo retrasos en la entrega de contratos y no otorgaron prorrogas por parte de la Contraloría
Sep	Cargada	Rendida	N/A
Oct	Cargada	Rendida	N/A

Fuente: Subgerencia de proyectos y sostenibilidad ESSMAR E.S.P.

5.5 SECOP I

Según el SECOP (2016) Las Entidades Estatales están obligadas a publicar su actividad contractual en el SECOP I. Esta obligación que es de carácter legal tiene soporte en el hecho de que los contratos son ejecutados con recursos de los contribuyentes para entregar bienes y servicios a la ciudadanía, y en consecuencia todas las personas deben tener acceso a la información correspondiente. De otra parte, la disponibilidad de información oportuna sobre los Procesos de Contratación promueve la competencia.

En el caso de la ESSMAR E.S.P. Se ha diligenciado en un 100% toda la información contractual en el SECOP desde que inició operaciones.

5.6 ANDESCO

ANDESCO es una asociación gremial sin ánimo de lucro que representa los intereses de las empresas afiliadas de servicios públicos domiciliarios y de comunicaciones, mediante la participación en la construcción de políticas públicas, la promoción de mejores prácticas y la generación de información de interés que ayuden al crecimiento sostenible del sector y a la disminución de brechas sociales, promoviendo el cuidado del medio ambiente. La ESSMAR E.S.P. desde el 2020 es oficialmente integrante de este importante gremio en que constantemente se gestiona y se abren debates sobre soluciones a diferentes problemáticas del país entorno a empresas de servicios públicos.

5.7 FINDETER

La ESSMAR E.S.P. le fue otorgado un crédito para diferir la cartera de los estratos 1 y 2 del mes de mayo al mes de junio de 2020 en cumplimiento de la norma vigente, con el fin de soportar los impactos de la pandemia en la cartera.

5.8 PLAN DE GESTIÓN DE RESULTADOS – PGR

De acuerdo a los preceptos establecidos por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, la Comisión de Regulación De Agua Potable y Saneamiento Básico y la Resolución 906 de 2019 que dicta: “*Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones*” la ESSMAR E.S.P. ha reportad la información necesaria para su clasificación en el nivel de riesgo, y presentar, actualizar y ejecutar un Plan de Gestión y Resultados —PGR.

Atendiendo al requerimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que evalúa la gestión de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado, con base en el resultado del Indicador Único Sectorial —IUS, expresamos el instrumento que determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, publicado anualmente por la SSPD.

Tabla 6. Clasificación nivel de riesgo - IUS

Resultado IUS	Clasificación Nivel de Riesgo
$0 \leq IUS \leq 30$	Riesgo Alto
$30 < IUS \leq 60$	Riesgo Medio Alto
$60 < IUS \leq 80$	Riesgo Medio
$80 < IUS \leq 90$	Riesgo Medio Bajo
$90 < IUS \leq 100$	Riesgo Bajo

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria ESSMAR E.S.P.

La ESSMAR E.S.P. en el año 2020 evaluó los siguientes indicadores:

- ◆ **CS.** Calidad de servicio
- ◆ **EP.** Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones
- ◆ **EO.** Eficiencia en la operación
- ◆ **GE.** Eficiencia en la gestión empresarial"
- ◆ **SF.** Sostenibilidad financiera
- ◆ **GYT.** Gobierno y transparencia
- ◆ **SA.** Sostenibilidad ambiental
- ◆ **GT.** Gestión tarifaria

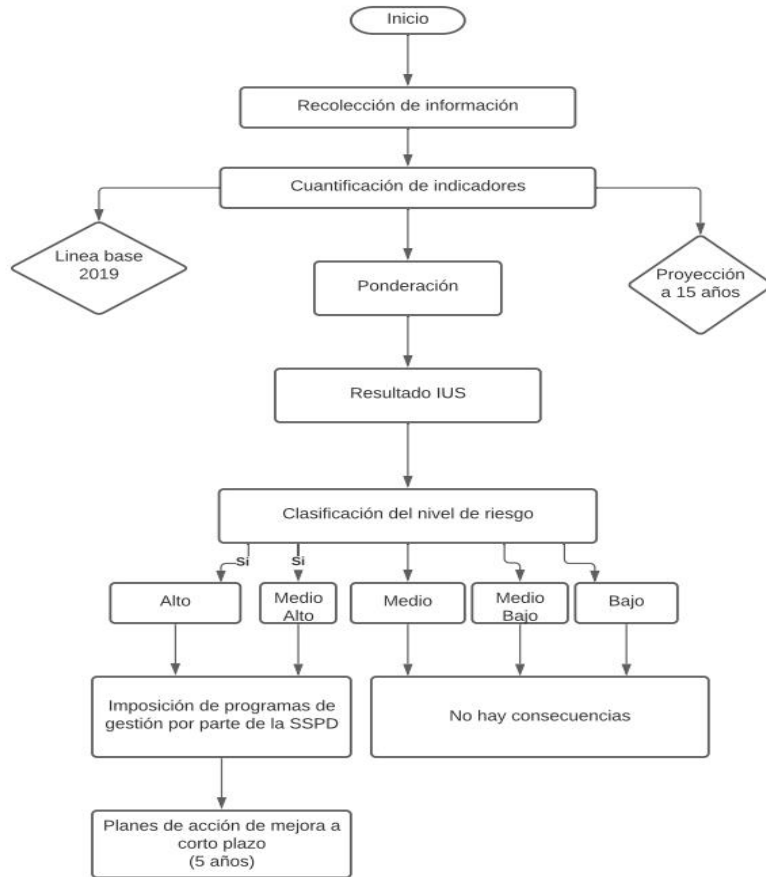
Tabla 7. Cálculo nivel de riesgo de acuerdo al Indicador Único Sectorial – IUS, ESSMAR E.S.P. 2020

Dimensión	Subdimensión	Valor Ponderado Por Subdimensión	Valor Ponderado Por Dimensión
CS. Calidad de servicio	CS.1. Calidad del agua potable	13,43	6,86
	CS.2. Distribución de agua para uso y consumo	21,45	
	CS.3. Atención al usuario	20,00	
EP. Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones	EP.1. Cumplimiento del plan de inversiones acueducto	20,06	7,53
	EP.2. Cumplimiento del plan de inversiones alcantarillado	40,00	
	EP.3. Planificación ante emergencias	0,16	
EO. Eficiencia en la operación	EO.1. Eficiencia en la gestión del recurso agua	34,95	10,62
	EO.2. Eficiencia en la gestión de infraestructura	35,00	
	EO.3. Eficiencia en la gestión de la energía	15,00	
GE. Eficiencia en la gestión empresarial	GE.1. Eficiencia del personal administrativo y recursos de apoyo	40,00	12,50
	GE.2. Eficiencia del personal operativo y recursos de apoyo	40,00	
	GE.3. Gestión social	20,00	
SF. Sostenibilidad financiera	SF.1. Suficiencia financiera	-12,36	0,96
	SF.2. Flujo financiero	12,00	
	SF.3. Gestión de rentabilidad y endeudamiento	8,00	
GYT. Gobierno y transparencia	GYT.1. Estructura empresarial	20,00	10,00
	GYT.2. Valor económico agregado	0,00	
	GYT.3. Desarrollo estratégico	40,00	
	GYT.4. Gestión social del agua	20,00	
SA. Sostenibilidad ambiental	SA.1. Gestión ambiental acueducto	50,00	11,25
	SA.2. Gestión ambiental alcantarillado	40,00	
GT. Gestión tarifaria	GT.1. Gestión tarifaria acueducto	31,19	5,65
	GT.2. Gestión tarifaria alcantarillado	14,05	
Indicador Único Sectorial - IUS			65,37

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria ESSMAR E.S.P.

El plan de acción de acuerdo a los resultados se gráfica de la siguiente manera:

Ilustración 2. Diagrama de plan de acción de acuerdo a los resultados del IUS



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria ESSMAR E.S.P.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la ESSMAR E.S.P. en el cálculo del **Indicador Único Sectorial - IUS (65,37)**, a 2020 la compañía se encuentra en un nivel de riesgo medio.

5.9 TARIFAS

La ESSMAR E.S.P. inició la prestación directa de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Santa Marta 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 2001², 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 2014³, especialmente lo señalado en el parágrafo 3 del artículo 5 y el artículo 8 de la Resolución CRA 864 de 2018⁴.

El estudio de costos y tarifas, aprobada por la entidad tarifaria local (Junta Directiva de la ESSMAR E.S.P.) se remitió a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la CRA, calculada con la metodología de la Resolución CRA No. 688 de 2014 con sus modificaciones y adiciones, cumpliendo, así como la normativa vigente.

2 Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

3 Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana".

4 Por la cual se modifica la Sección 5.2.1., del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA, en comunicación del 29 de mayo de 2019, con Radicado CRA No 20190300079081 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, el 22 de agosto de 2019, con Radicado SSPD No 20194210682801 realizaron observaciones de fondo al estudio de costos y tarifas de la empresa, dentro de las cuales incluyeron que la Empresa pudo haber tenido la posibilidad de operar con la tarifa contractual del operador anterior por un periodo de un año, en virtud del parágrafo 3 de artículo 5 de la resolución CRA 688 de 2014⁵ modificado y actualizado por normas posteriores, con el objetivo de obtener la información necesaria para la realización de un estudio de acuerdo con la realidad económica del negocio.

El estudio de costos y tarifas de la ESSMAR E.S.P. que inicio aplicación con la operación directa de los servicios, presentó una baja en la tarifa aplicada, debido a unas inconsistencias que se resumen así: la información del año base del estudio de costos no corresponde a la reportada en el SUI, por tanto se dio una incorrecta inclusión de los datos de entrada, así mismo, **se estimaron los gastos administrativos y costos operativos considerando que la ESSMAR**

CRA 271 de 2003, se modifican algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 720 de 2015, CRA 759 de 2016, CRA 800 de 2017, se deroga la Resolución CRA 783 de 2016, modificada por la Resolución CRA 810 de 2017 y, se dictan otras disposiciones relacionadas con la aplicación de las metodologías tarifarias.

5 "Parágrafo 3. En caso que un nuevo prestador entre a sustituir a un prestador anterior utilizando la misma infraestructura, deberá continuar

E.S.P. no tenía información histórica, para reflejar los Costos Operativos reales de la empresa, no se incluyeron los costos de las tasas ambientales, se acudió a lo establecido en los parágrafos 1 y 3 del artículo 5 de la Resolución CRA No 688 de 2014 (Modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA No.735 de 2015⁶) y el artículo 8 de la Resolución CRA 864 de 2018).

Para el caso de la energía eléctrica consumida para procesos operativos, no se efectuó el cálculo de la fórmula de minimización que se debe emplear para obtener el costo de energía eficiente (Kebj) contenida en el artículo 38 de la Resolución No 688 de 2014.

Respecto a los químicos, no se realizó el cálculo de las dosificaciones óptimas para determinar el valor del (CIQ₀) establecido en el artículo 39 de la resolución CRA 688 de 2014. Por lo tanto, se evidenció una incorrecta inclusión de los datos de químicos, así como una inadecuada aplicación de la fórmula tarifaria.

Por otro lado, la Resolución CRA No 688 de 2014 permite dentro de su fórmula incluir la valoración de activos (VA), dentro de la Base de Capital Regulada, permitiendo en la empresa genere una

con los mismos costos de referencia aprobados por la entidad tarifaria local, teniendo en cuenta la información relacionada con el cumplimiento de las metas y estándares de eficiencia a alcanzar en este periodo tarifario."

6 Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA 688 de 2014.

remuneración por la prestación en función de los activos propiedad del Distrito de Santa Marta de unos servicios públicos prestados de manera directa a través de la ESSMAR E.S.P. que pueden usarse para dar balance a la operación en función de los riesgos derivados del recaudo en el flujo de caja, así como para solventar las necesidades de inversiones. Este valor de activos no fue incluido en tarifas.

Por último, a la ESSMAR E.S.P. se le aplicó puntaje DEA en porcentaje que no permitió recuperar el total de los costos y gastos, sin considerarse que la ESSMAR E.S.P. inicio operación fue posterior y no hizo parte del grupo básico con el que se estimaron los costos administrativos y operativos eficientes.

De acuerdo a lo anterior, la ESSMAR E.S.P. aplicó el concepto de “*error en la aplicación de la fórmula tarifaria*” contenido en el artículo 3 de la Resolución CRA No 864 de 2014, para lo cual, se realizó los ajustes correspondientes, aplicando la fórmula como se establece en Capítulo III del Título IV de la Resolución CRA No.688 de 2014 (y sus modificaciones), generándose un primer ajuste de tarifas el pasado enero de 2020, luego de una solicitud de concepto realizada a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y absuelta por la misma.

Queda pendiente un segundo ajuste de las tarifas que permitan la incorporación de la valoración de activos, los costos medios de las tasas ambiental y un puntaje DEA de 1, para lo cual, la ESSMAR

E.S.P. radicó el 10 de noviembre de 2020 ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico la solicitud de aprobación del ajuste del estudio de costos y tarifas de la ESSMAR E.S.P. una vez la norma vigente y la emergencia a causa del COVID-19 lo permitan.

En el capítulo de gestión financiera se precisará la afectación financiera de la disminución de las tarifas.

6. SITUACIÓN FINANCIERA



Como antecedentes de la operación, informamos que la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESP ESSMAR ESP (antes ESPA ESP), al finalizar el año 2018, solo tenía la operación de interventoría de Agua y Aseo, esta última se conserva hasta la fecha de este informe, en el mes de enero de 2019 se tomó la operación directa de alumbrado público en el Distrito de Santa Marta y en el mes de abril de 2019, se canceló la interventoría de agua que se hacía en su momento a la compañía VEOLIA quien era prestador del servicio hasta el mes de abril de 2019, fecha en la que la ESSMAR E.S.P. tomó la operación directa de acueducto y alcantarillado.

En este orden de ideas, la empresa cuenta con tres fuentes de operación, como son:

6.1 INTERVENTORÍA DE ASEO Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (Área Central)

En esta fuente se incluye una interventoría de aseo que produce alrededor de \$700 millones promedio, parte de un contrato celebrado con la empresa INTERASEO S.A. E.S.P. (actual operador de aseo en el distrito de Santa Marta) y dentro de esta área se encuentra un negocio conexo correspondiente a actividades complementarias, que concierne a la prestación del servicio de podas y recolección de escombros. Es así como para este negocio se presupuestó en el año 2019 ingresos por \$12.292 millones y se obtuvieron costos por costos por valor de \$\$11.350 millones, quedando un excedente presupuestal de \$940 millones (para el año 2020 se presupuestaron \$11.308 millones).

Esta actividad se presenta en la Empresa como superavitaria, se han dado resultados importantes en su gestión y de aquí se soporta en gran medida la parte administrativa de la Empresa.

6.2 ALUMBRADO PÚBLICO

Esta operación fue tomada de forma directa por la ESSMAR ESP en el mes de enero de 2019, se presupuestaron ingresos al final de 2019 de \$35.915 millones y se obtuvieron costos e inversiones del orden de \$25.933 millones, logrando al final de ese año la contratación de alrededor de 7.300 luminarias LED, que repotenciarían el servicio DE Alumbrado Público en el Distrito de Santa Marta.

Para el año 2020 se presupuestaron ingresos por esta operación \$32.016 millones, más los excedentes de caja y cuentas por cobrar el año 2019 por \$18.504 adicionales, con lo que se demuestra que la operación es completamente superavitaria, este resultado es en parte consecuencia de las restricciones de costos contempladas en la resolución CRE 123 de 2011, que restringe los costos de las empresas que prestan este servicio a unos porcentajes establecidos, con base en el valor de la infraestructura; lo demás será siempre utilizado en la repotenciación y ampliación del sistema como tal (inversión). Lo anterior conllevó a que en el año 2020 se presupuestaran entre costos directos y servicio de energía \$18.527 millones, se destinaran \$13.248 para inversión en nuevas zonas de iluminación y el resto para pagos de los compromisos de inversión y cuentas por pagar, generados en el año 2019. En conclusión, esta actividad presenta una dinámica satisfactoria en función de su comportamiento financiero.



6.3 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

En el mes de abril del año 2019, la ESSMAR E.S.P. inició la operación directa, de lo cual es importante establecer como derrotero de la gestión financiera, que en el mes de junio de 2019 se realizó cambio de administración, la cual ha tomado el direccionamiento de la empresa hasta la fecha, con excepción del periodo transcurrido entre el 4 de enero y el 9 de febrero de 2020, lapso en donde hubo un cambio temporal.

De acuerdo con lo anterior, es importante traer a colación que la situación financiera de la ESSMAR E.S.P. de déficits presupuestales y de caja, que generan la afectación integral de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, se presenta por la disminución del esquema tarifario de acueducto y alcantarillado, que se dio en el mes de abril de 2019, afectando directamente la puesta al cobro.

Por esta razón, realizamos un resumen de los acontecimientos que afectan la operación, administración y cumplimiento de obligaciones ambientales, fiscales, tributarias y de inversión, necesarias para el correcto crecimiento y funcionamiento de la ESSMAR E.S.P., que se han presentado en función de aquella decisión:

- ◆ *Riesgo constante de paralización de las operaciones del sistema de acueducto y alcantarillado, por el no pago de obligaciones con contratistas, que consideramos el mayor riesgo de la empresa en este momento y durante toda la gestión realizada.*
- ◆ *Falta de capacidad de cumplimiento de obligaciones laborales, tributarias y fiscales, que han generado intereses y sanciones, que se han dado en procura de garantizar la prestación del servicio público, sobre todo en época de la emergencia sanitaria generada por el verano y la pandemia COVID-19.*
- ◆ *Pérdida de capacidad operativa, al no tener los recursos necesarios para hacer las reposiciones de infraestructura necesarias para la operación.*

A lo anterior hay que agregar que, los sistemas de acueducto y alcantarillado del Distrito de Santa Marta tienen particularidades que lo hacen costoso en comparación con los mismos sistemas de otras ciudades, entre estas se encuentran; las imposibilidades técnicas para abastecer la demanda actual del

servicio, la estacionalidad de invierno y verano, la antigüedad de construcción de la infraestructura, la necesidad de reposición de redes por edad o daño, la cultura de defraudación de fluidos en la ciudad, entre otros.

Lo anterior, hace necesario la distribución de agua por medios no convencionales (uso de camiones cisterna), mantenimientos correctivos excesivos, reparaciones de daños, necesarios y urgentes de manera permanente, lo que, en la mayoría de las ocasiones, genera urgencias de recursos para evitar la paralización del servicio, acrecentando la afectación de la caja de la empresa.

Es así como, la operación de acueducto y alcantarillado del año 2019, se incluyó en el presupuesto mediante la resolución 41 del 2020, con una tarifa contractual que traía el anterior operador (VEOLIA S.A. E.S.P.), que al mes de abril tendría una puesta al cobro de aproximadamente \$4.800 millones, y que con la disminución de la tarifa del 46,3%, quedo en \$2.725 millones aproximadamente.



Esto dio como resultado que, en el año 2019, atendiendo a costos promedio de la operación y datos proyectados, se presentaron resultados negativos de manera importante, dicha situación se informó a la Contraloría, Procuraduría, SSPD y la Junta Directiva desde el mes de agosto de 2019, de la cual se presentó el siguiente resultado:

Tabla 8. Resultados Financieros Año 2019
Cifras en Millones de Pesos

Año 2019	Ítem	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
	Ingresos	2.797	2.810	2.824	2.837	2.851	2.865	2.879	3.002	22.865
	Provisión (No Cobrada)	-615	-618	-621	-624	-627	-630	-633	-660	-5.030
	Ingresos Netos	2.182	2.192	2.203	2.213	2.224	2.235	2.245	2.341	17.834
	CMA	720	720	720	720	720	720	720	720	5.760
	CMO	3.915	3.915	3.915	3.915	3.915	3.915	3.915	3.915	31.320
	CMI	120	120	120	120	120	120	120	120	960
	CMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Total Costos	4.755	4.755	4.755	4.755	4.755	4.755	4.755	4.755	38.040
	Utilidad Esperada	- 2.573	-2.563	-2.552	-2.542	-2.531	-2.520	- 2.510	- 2.414	- 20.206

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Es relevante mencionar que no se está cumpliendo con el compromiso de inversión incluido en el esquema tarifario debido a que como se evidencia en la gráfica, la operación es deficitaria en casi un 50% de los costos totales del sistema.

Como consecuencia de lo descrito anteriormente, la empresa tiene un resultado en el año 2019 desfavorable en el área de acueducto y alcantarillado, quedando de forma definitiva un ingreso por \$26.952 millones y costos apropiados por \$43.041 millones, que surtían la operación de los 8 meses generada en este año. Después de liquidar saldos de caja y cuentas por cobrar quedaron deudas en total por \$22.285 millones desde el presupuesto y alrededor de \$3.100 millones adicionales en impuestos y tasas.

Al inicio de esta administración en el mes de junio de 2019, ya existían proveedores fundamentales para la prestación del servicio público que tenían más de 60 días de facturación (hoy con mucha mayor afectación), lo que indicaba desde ese momento, un importante riesgo de parálisis total del servicio público fundamental, en el caso de no abonar en pago de las facturaciones de ese año y las siguientes presentadas. Otra afectación es el sistema de contabilización que presenta la Empresa en el cual se liquidan los impuestos en el momento de la causación de las facturas y no en el momento del pago de estas.

Es así como con esta afectación tan importante en la deuda extrema de dinero a proveedores, informamos que de la generación de caja mensual que en el año 2019 se dio en promedio de \$2.100 millones mensuales, con lo que se atiende desde ese momento hasta la fecha de este informe, en primera

instancia, la nómina de la Empresa por valor de \$1.200 millones en promedio, solo por esta área, considerado este menester el principal riesgo de paro de las operaciones, lo que desencadenaría una emergencia sanitaria para el Distrito de Santa Marta.

Después de estos pagos, quedan entre \$900 y \$1.000 millones, recursos que soportan menos del 30% del resto de la operación mensual, acumulándose así, mayores deudas con proveedores y contratistas, que constantemente están en amenaza inminente de no suministro o atención de procesos, que en todos los casos son fundamentales para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado y su administración (insumos químicos, combustibles, logística, energía, suministros, entre otros).

Con el aumento tarifario que describiremos a continuación se subió la puesta al cobro, pero por la afectación del COVID 19 el recaudo se ha dado en

promedio por \$2.300 millones mensuales promedio en el año 2020, quedando la Empresa en una situación similar a la del 2019.

Lo anterior, es la principal causa que permite que existan retrasos en los pagos de obligaciones fiscales con el Distrito, la Gobernación y la Nación, generando sanciones e intereses, sin contar con la atención de posibles intereses que pudieran cobrar los proveedores por retrasos en los pagos, en caso de obtener demandas.

Como resultado final de la operación el área de acueducto y alcantarillado y atendiendo a la gestión realizada desde junio de 2019 de la empresa, se realizó una contratación de un grupo de expertos, con lo que se logró establecer un primer ajuste de la tarifa que se aplicó desde el mes de enero de 2020 y se tenía la premisa de conseguir el aumento definitivo del mencionado esquema tarifario en el mes de marzo de 2020, con lo que la empresa obtendría los siguientes resultados:

Año 2020

Tabla 9. Resultados esperados para el año 2020 con el aumento tarifario esperado
Cifras en Millones de Pesos

Ítem	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Ingresos	4.014	3.873	7.035	7.335	7.074	7.375	7.112	7.131	7.151	7.170	7.190	7.494	79.953
Provisión (No Cobrada)	-602	-581	-1.055	-1.100	-1.061	-1.106	-1.067	-1.070	-1.073	-1.076	-1.078	-1.124	-11.993
Ingresos Netos	3.412	3.292	5.980	6.235	6.013	6.268	6.045	6.062	6.078	6.095	6.112	6.370	67.960
CMA	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	8.640
CMO	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	44.580
CMI	830	830	830	830	830	830	830	830	830	830	830	830	9.960
CMT	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	2.160
Total, Costos	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	5.445	65.340
Utilidad Esperada	-2.033	-2.153	535	790	568	823	600	617	633	650	666	925	2.620

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

En este supuesto la empresa solo se vería afectada por los dos primeros meses del año y además se incluirían los aspectos antes mencionados que debían estar en tarifas, permitiendo a la ESSMAR E.S.P. ejecutar trabajos urgentes para la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Adicionalmente, en esta proyección se consideró para el año 2020. Además, esta proyección consideró una recuperación de aproximadamente \$9.960 millones para iniciar la ejecución del plan de obras e inversiones Regulado – POIR. Este supuesto dio como resultado alrededor de \$65.340 millones de costos, que fue la base para la realización de los presupuestos de la empresa en los servicios de acueducto y alcantarillado.

Las proyecciones fueron completamente logrables, en función de las actividades adelantadas con la Superservicios y la Comisión de Regulación de

Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, sin embargo, con la aparición de la emergencia que fue originada por el COVID 19, el Gobierno Nacional decretó la imposibilidad de aumentos tarifarios, en la duración de la emergencia y además prohibió la suspensión del servicio por no pago o fraude, además de conectar a los usuarios suspendidos y cortados. Lo anterior, generó como resultado afectaciones en las pretensiones de la ESSMAR E.S.P. en la consecución del aumento tarifario y del porcentaje de no recaudo, afectando aún más la caja de los sistemas de acueducto y alcantarillado del Distrito de Santa Marta.

Por esta razón, la proyección del año 2020 se ve afectada de la siguiente manera:

Año 2020

Tabla 10. Resultados esperados año 2020 con la imposibilidad de aumento tarifario
Cifras en Millones de Pesos

Ítem	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Ingresos	4.014	3.873	3.883	4.046	3.904	4.068	3.926	3.936	3.947	3.958	3.969	7.494	51.016
Provisión (No Cobrada)	-1.003	-968	-1.359	-1.416	-1.366	-1.424	-1.374	-1.378	-1.381	-1.385	-1.389	-2.623	- 17.067
Ingresos Netos	3.010	2.904	2.524	2.630	2.538	2.644	2.552	2.559	2.566	2.573	2.580	4.871	33.949
CMA	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	8.640
CMO	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	3.715	44.580
CMI	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
CMT	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	2.160
Total, Costos	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	4.665	55.980
Utilidad Esperada	-1.655	-1.761	-2.141	-2.035	-2.127	-2.021	-2.113	-2.106	-2.099	-2.092	-2.085	206	-22.031

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Lo descrito en la tabla evidencia el déficit generado y por generar en este año, la prioridad de garantizar la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, situación que pone en dificultad los pagos a proveedores, contratistas, obligaciones fiscales y laborales. Estas proyecciones se aproximarían a la realidad si la emergencia sanitaria a causa del COVID-19 fuera suspendida en el mes de diciembre de 2020, pero de acuerdo con informaciones actualizadas la restricción durará hasta el mes de febrero de 2021, aumentando en \$5,000 millones aproximadamente el déficit.

Esto quiere decir que, en el año 2019, la ESSMAR E.S.P. tendría un déficit de caja por valor de \$20.200 millones, año 2021 por valor de \$22.031 y se prevé un adicional de por lo menos \$5.000 hasta febrero de 2021, para un total de \$47.231, sin perjuicio que la emergencia originada por el COVID-19, se pudiera extender por un periodo de tiempo superior al visualizado.

En síntesis, a la afectación inicial de la tarifa en el mes de abril, sumamos las consecuencias del COVID-19, en función del aumento de la cartera de difícil cobro y la imposibilidad de corrección del esquema tarifario.

Resaltamos que la tarifa contractual que fue usada por VEOLIA S.A. E.S.P., de acuerdo con lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, podría haber sido utilizada por la ESSMAR E.S.P. por un periodo de un año después del inicio de su operación, además era

susceptible de aumentarse por el incremento del IPC, sin embargo, la entidad tarifaria local de la ESSMAR E.S.P. tomó la decisión aprobar un estudio de costo y tarifas presentado por la administración de ese entonces, con el objetivo de hacer una pequeña disminución de la tarifa, lo que generó como consecuencia que se presentara a la Comisión Reguladora de Agua, un estudio tarifario que consideraba errores y omisiones, dando como resultado una disminución con respecto de la tarifa de VEOLIA S.A. E.S.P. de un 46,3% como se ha comentado.

Los costos de operación de la ESSMAR E.S.P. se desarrollan en función de la estacionalidad y año en que se hagan los análisis, es por esto que la operación de la empresa fluctúa y era necesario el conocimiento de las épocas de invierno y verano, debido a que las necesidades cambian, teniendo como ejemplo que en el verano es imperativo la utilización de carros cisterna y en invierno la utilización de equipo de succión-presión para la recolección de aguas residuales, es por esto que el estudio de costos y tarifas de la ESSMAR E.S.P. no reflejaba la realidad de la operación.

En ese sentido y como se mencionó anteriormente, se presentará a ante la CRA el estudio de costos y tarifas de la ESSMAR E.S.P. acorde con la normatividad vigente, que permita a la entidad cumplir con los principios de eficiencia económica y suficiencia financiera para la debida prestación de los servicios públicos. Por otra parte, la administración actual ha desarrollado planes de minimización de costos y priorización de

los pocos recursos existentes para el desarrollo de la actividad de acueducto y alcantarillado, y la administración en general de los procesos de la Empresa, los cuales se han dividido en la consecución de abastecimiento de agua en época de sequía y un plan organizado de distribución del líquido, además en la parte administrativa se logró fortalecer el esquema de administración, la priorización de costos y mejoras en los sistemas de acueducto y alcantarillado.



Es importante informar que la Empresa como consecuencia del estudio de costos generado en el mes de abril de 2019, tiene un compromiso de inversión, que no se ha cumplido y existe el riesgo de solicitud de estos recursos, por parte de la autoridad tarifaria y la SSPD, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 11. Compromisos de Inversión

Nombre del proyecto	Fecha Inicio Proyecto	Inversión total en el activo financiado con Tarifa (en pesos del año base)
EBAP ZUCA	8/01/2020	47.007'900.000
PTAP Curval - Fase 1 (400 l/s)	11/07/2020	57.729'000.000
Ampliación PTAP El Roble (100 l/s)	7/06/2020	4.948'200.000
Desalinizadora Fase I (173 l/s)	6/01/2020	62.776'164.000
Habilitación Troncal - La Lucha	5/04/2020	1.649'400.000
Sectorización Redes De Acueducto (Disminución Perdidas del 58% al 38% - Recuperación 500 l/s)	7/07/2019	14.844'600.000
Total Compromiso De Inversión		188.955'264.000

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

6.4 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS

(Ejecución Presupuestal, Presupuesto de Inversión y Situación de Caja de la Empresa)

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

Originalmente en la Junta Directiva No.11 del 26 de diciembre de 2019, se solicitó un presupuesto en donde se tenían en cuenta un proceso de capitalización de los saldos pendientes de pago del año 2019, por valor aproximado de \$21.000 millones, correspondiente \$20.000 millones a acueducto y alcantarillado y los otros \$1.000 millones, por lo tanto, solicitamos un presupuesto de ingresos de la siguiente manera:

Tabla 12. Presupuesto 2020
Cifras en Pesos

Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Alumbrado Público	0	32.016'102.279	0
Servicios de Acueducto y Alcantarillado	64.402'840.360	0	0
Recolección y Transporte	0	0	950'000.000
Otros Servicios De Aseo	0	0	7.928'000.000
Crédito - Vigencia 2019	10.000'000.000	0	0
Capitalización	19.000'000.000	0	1.000'000.000
Subtotal Créditos	93.402'840.360	32.016'102.279	9.878'000.000
Total		135.296'942.639	

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Con estos recursos se pretendía hacer una inversión, necesaria para el buen funcionamiento de las redes por valor de \$13.500 millones y absorber el probable déficit de \$21.000 millones originado principalmente por la disminución de la tarifa en un 46.3 % aproximadamente, como lo hemos detallado anteriormente.

En consecuencia, de lo anterior la mencionada Junta Directiva, emitió un concepto de no capitalización, aduciendo poca probabilidad de recursos por parte del Distrito de Santa Marta en la vigencia 2020, con lo que se dio como derrotero diferente en lo que se decidió no capitalizar y aumentar el crédito aprobado de \$10.000 a \$20.000 millones, quedando el presupuesto de la siguiente manera:

Tabla 13. Presupuesto 2020 con derrotero de la Junta Directiva
Cifras en Pesos

Año 2020			
Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Alumbrado Público	0	32.016'102.279	0
Servicios de Acueducto y Alcantarillado	64.402'840.360	0	0
Recolección y Transporte	0	0	950'000.000
Otros Servicios De Aseo	0	0	7.928'000.000
Crédito - Vigencia 2019	19.000'000.000	0	1.000'000.000
Subtotal Créditos	83.402'840.360	32.016'102.279	9.878'000.000
Total		125.296'942.639	

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

La consecuencia de esta situación es la disminución de la inversión de la entidad, que bajaría de \$13.500 a \$2.119 millones, afectando el plan de inversión necesario para la demostración del CMI de la tarifa vigente, esta decisión dio como consecuencia considerar un mayor servicio de la deuda y liquidación de intereses, además se informó que la situación presentada por la disminución inicial de la tarifa podría dar como consecuencia intereses y sanciones por no pago de obligaciones con terceros, laborales y fiscales.

En la siguiente tabla se pueden apreciar las tarifas de VEOLIA S.A. E.S.P. al final de operación:

Tabla 14. Tarifas VEOLIA al final de su operación
Cifras en Pesos

Estrato/Uso	Acueducto			Alcantarillado		
	Cargo fijo	Consumo básico (0 a 16 m ³)	Consumo complementario y suntuario (mayor a 16m ³)	Cargo fijo	Consumo básico (0 a 16 m ³)	Consumo complementario y suntuario (mayor a 16m ³)
Estrato 1	\$2.194,38	\$605,87	\$2.019,56	\$1.661,41	\$583,99	\$1.946,64
Estrato 2	\$4.388,74	\$1.211,74	\$2.019,56	\$3.322,82	\$1.167,99	\$1.946,64
Estrato 3	\$6.217,38	\$1.716,63	\$2.019,56	\$4.707,34	\$1.654,66	\$1.946,64
Estrato 4	\$7.314,56	\$2.019,56	\$2.019,56	\$5.538,03	\$1.946,64	\$1.946,64
Estrato 5	\$10.971,84	\$3.029,35	\$3.029,35	\$8.307,06	\$2.919,97	\$2.919,97
Estrato 6	\$11.703,30	\$3.231,30	\$3.231,30	\$8.860,86	\$3.114,64	\$3.114,64
Oficial	\$7.314,56	\$2.019,56	\$2.019,56	\$5.538,03	\$1.946,64	\$1.946,64
Comercial	\$10.971,84	\$3.029,35	\$3.029,35	\$8.307,06	\$2.919,97	\$2.919,97
Industrial	\$9.508,94	\$2.625,44	\$2.625,44	\$7.199,45	\$2.530,64	\$2.530,64

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

A continuación, se muestran las tarifas de la ESSMAR E.S.P. al inicio de operación, causal del déficit descrito:

Tabla 15. Tarifas ESSMAR E.S.P. en su inicio de operación
Cifras en Pesos

Estrato/Uso	Acueducto			Alcantarillado		
	Cargo fijo	Consumo básico (0 a 16 m ³)	Consumo complementario y suntuario (mayor a 16m ³)	Cargo fijo	Consumo básico (0 a 16 m ³)	Consumo complementario y suntuario (mayor a 16m ³)
Estrato 1	\$1.708,83	\$436,05	\$1.453,49	\$1.155,43	\$114,28	\$380,92
Estrato 2	\$3.417,67	\$872,09	\$1.453,49	\$2.310,86	\$228,55	\$380,92
Estrato 3	\$4.841,70	\$1.235,47	\$1.453,49	\$3.273,71	\$323,78	\$380,92
Estrato 4	\$5.696,12	\$1.453,49	\$1.453,49	\$3.851,43	\$380,92	\$380,92
Estrato 5	\$8.544,17	\$2.180,24	\$2.180,24	\$5.777,14	\$571,38	\$571,38
Estrato 6	\$9.113,78	\$2.325,59	\$2.325,59	\$6.162,28	\$609,48	\$609,48
Oficial	\$5.696,12	\$1.453,49	\$1.453,49	\$3.851,43	\$380,92	\$380,92
Comercial	\$8.544,17	\$2.180,24	\$2.180,24	\$5.777,14	\$571,38	\$571,38
Industrial	\$7.404,95	\$1.889,54	\$1.889,54	\$5.006,85	\$495,20	\$495,20

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

La tarifa corregida, que se aplicó desde el mes de enero de 2020, es la siguiente:

Tabla 16. Tarifas ESSMAR E.S.P. con corrección
Cifras en Pesos

Estrato/Uso	Acueducto			Alcantarillado		
	Cargo fijo	Consumo básico (0 a 16 m ³)	Consumo complementario y suntuario (mayor a 16m ³)	Cargo fijo	Consumo básico (0 a 16 m ³)	Consumo complementario y suntuario (mayor a 16m ³)
Estrato 1	\$1.750,56	\$551,20	\$1.837,33	\$1.359,03	\$226,22	\$754,06
Estrato 2	\$3.501,11	\$1.102,40	\$1.837,33	\$2.718,07	\$452,44	\$754,06
Estrato 3	\$4.959,91	\$1.561,73	\$1.837,33	\$3.850,59	\$640,95	\$754,06
Estrato 4	\$5.835,19	\$1.837,33	\$1.837,33	\$4.530,11	\$754,06	\$754,06
Estrato 5	\$8.752,79	\$2.756,00	\$2.756,00	\$6.795,17	\$1.131,09	\$1.131,09
Estrato 6	\$9.336,30	\$2.939,73	\$2.939,73	\$7.248,18	\$1.206,50	\$1.206,50
Oficial	\$5.835,19	\$1.837,33	\$1.837,33	\$4.530,11	\$754,06	\$754,06
Comercial	\$8.752,79	\$2.756,00	\$2.756,00	\$6.795,17	\$1.131,09	\$1.131,09
Industrial	\$7.585,75	\$2.388,53	\$2.388,53	\$5.889,14	\$980,28	\$980,28

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

La compañía requiere la aplicación de las tarifas ajustadas, un esquema de capitalización urgente para atender el creciente déficit. En la medida que la operación siga siendo deficitaria y no asuma sus costos administrativos, afectará la efectividad en los servicios prestados por la falta de suficiencia financiera.

Por otra parte, se ha establecido un esquema agresivo de cobro de cartera, logrando hasta el mes de febrero de 2020 muy buenos resultados, con la aparición de la emergencia COVID-19, han sido mermados los avances presentados.

Bajo el entendimiento de los cambios aprobados por la Junta Directiva en cuanto al proceso de capitalización, presentamos a continuación el presupuesto de costos y gastos aprobados, de la siguiente manera:

Tabla 17. Presupuesto de costos asociados al personal
Cifras en Pesos

Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Sueldos	337'571.575	340'170.231	2.493'545.435
Gastos De Representación	0	0	120'000.000
Bonificación Por Servicios Prestados	9'452.004	9'524.766	69'819.272
Prima De Navidad	30'157.762	30'389.919	222'766.827
Prima De Servicios	13'896.697	14'003.674	102'650.954
Prima De Vacaciones	14'475.726	14'587.161	106'928.077
Otros Servicios Personales Indirectos	13.620'000.000	0	0
Cesantías	30'234.315	30'467.061	223'332.302
Fondos De Pensiones	27'545.841	27'757.891	203'473.307
Empresas Promotoras De Salud	27'545.841	27'757.891	203'473.307
Aportes Parafiscales	29'166.184	29'390.708	215'442.326
Administradoras Riesgos Profesionales	1'691.639	1'704.661	12'495.655
Total	14.141'737.581	525'753.963	3.973'927.461

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Tabla 18. Presupuesto de costos asociados a la operación
Cifras en Pesos

Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Honorarios Profesionales	550'000.000	226'404.000	450'000.000
Materiales y Suministros*	7.620'077.402	28'200.000	220'000.000
Compra de Equipos	1.208'373.100	0	200'000.000
Dotación de Personal	723'298.000	0	0
Bienestar Social	130'000.000	0	0
Otras Adquisiciones de Bienes	250'000.000	0	0
Capacitación	150'000.000	0	150'000.000
Viáticos y Gastos de Viaje	130'000.000	0	200'000.000
Comunicaciones y Transporte	120'000.000	0	0
Servicios Públicos	6.354'502.425	9.637'397.460	105'000.000
Seguros	80'000.000	0	169'000.000
Impresos y Publicaciones	300'000.000	0	350'000.000
Mantenimiento	11.444'836.263	0	600'000.000
Vigilancia	720'000.000	0	135'000.000
Aseo	40'000.000	0	100'000.000
Arrendamientos	9.960'000.000	480'000.000	580'000.000
Otras Adquisiciones de Servicios	59'000.000	7.699'697.932	960'312.539
Total	39.840'087.190	18.071'699.392	4.219'312.539

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Tabla 19. Presupuesto de costos asociados a la inversión
Cifras en Pesos

Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Acueductos y plantas	1.000'000.000	0	0
Alcantarillados y redes	820'000.000	0	0
Otros gastos en mejoramiento y mantenimiento de infraestructura propia del sector	0	13.418'648.924	0
Mejoramiento y mantenimiento de infraestructura administrativa	299'015.589	0	50'000.000
Total	2.119'015.589	13.418'648.924	50'000.000

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Tabla 20. Presupuesto de costos asociados a deuda y medio ambiente
Cifras en Pesos

Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Servicio De La Deuda - Intereses	4.180'000.000	0	580'000.000
A las Corporaciones Autónomas Regionales (Excluyendo La Sobretasa Ambiental)	2.100'000.000	0	0
Total	6.280'000.000	0	580'000.000

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Tabla 21. Presupuesto de costos asociados a otros costos
Cifras en Pesos

Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Comisiones, intereses y demás gastos bancarios y fiduciarios	0	0	19'760.000
Cuota de auditaje	22'000.000	0	35'000.000
Pagos vigencias anteriores	26.590'542.112	18.504'662.075	2.430'003.308
Total	26.612'542.112	18.504'662.075	2.484'763.308

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

Tabla 22. Presupuesto resumen
Cifras en Pesos

Ítem	Acueducto y Alcantarillado	Alumbrado Público	Central
Asociados al personal	14.141'737.581	525'753.963	3.973'927.461
Asociados a la operación	39.840'087.190	18.071'699.392	4.219'312.539
Asociados a la inversión	2.119'015.589	13.418'648.924	50'000.000
Asociados a deuda y medio ambiente	6.280'000.000	-	580'000.000
Otros costos	26.612'542.112	18.504'662.075	2.484'763.308
Total, costos contra créditos	88.993'382.473	50.520'764.354	11.308'003.308
Total		150.822'150.135	

Fuente: Subgerencia Corporativa ESSMAR E.S.P.

De la situación de déficit y la aprobación de créditos públicos de la compañía, se presentaron en el mes de septiembre de 2019 la necesidad de aprobación de un crédito por \$10.000 millones, desde ese momento se establecieron las necesidades derivadas de esta situación, con relación de la presentación y solicitud de crédito con los bancos.

En el mes de octubre de 2019 con la gestión realizada y el acompañamiento de la firma Kmetrics, logramos mantener una calificación de riesgo aceptable ante la banca, sin embargo, la ESSMAR E.S.P. presentó la documentación ante los bancos Davivienda, Itaú, Occidente, Bogotá y hasta ese momento el único banco interesado la operación fue al banco BBVA, el cual solicitó un covenants o una garantía expedida por el Distrito de Santa Marta.

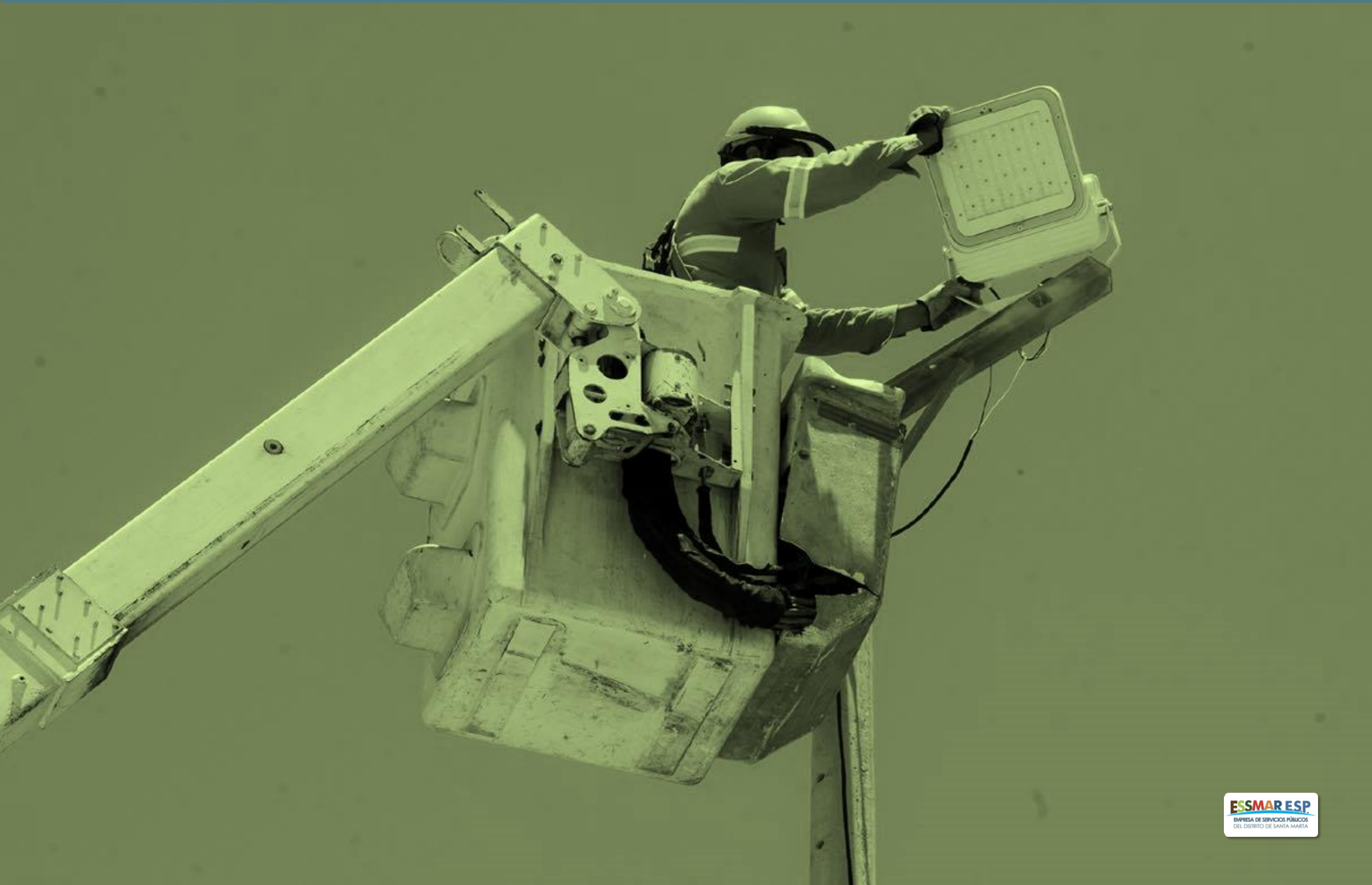
Después de este momento la Junta Directiva aprobó un valor adicional de \$10.000 millones, para completar \$20.000 millones de deuda. De esto se obtuvo a finales del mes de agosto de 2020 un documento garante de parte

del Distrito por valor de \$15.000 millones, supeditados a la capacidad de la empresa a futuro y las condiciones financieras del Distrito.

Se adelantaron los trámites con los bancos, luego de la demora en la consecución del documento de garantía, se presentó la información desde cero, sin embargo, con el apoyo del documento en cuestión, se recaudó la cifra objetivo dentro del año 2020, para lo cual, el Banco de Bogotá a finales de octubre de 2020, dio una aprobación escalonada de \$8.000 millones iniciales y otros \$7.000 que se aprobarán en el mes de diciembre de 2020.

Lo anterior atenúa el déficit de caja presentado de \$47.000 millones aproximadamente a \$32.000 millones, entendiéndose que sin la consecución de mejoramiento del esquema tarifario y/o una capitalización, ESSMAR E.S.P. no podría hacer frente a la operación de crédito, tampoco a la operación e inversión del sistema de acueducto y alcantarillado, sumado esto a las consecuencias que conlleva para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el distrito de Santa Marta.

7. DEFENSA JUDICIAL Y CONTRATACIÓN



La Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación de la ESSMAR E.S.P., funciona como una unidad de apoyo transversal, que tiene como responsabilidad la defensa y atención de los procesos judiciales en contra de la empresa, así como la proyección y fundamentación técnica de la contratación en sus distintas modalidades; procesos que se realizan con observancia y apego a la normativa y jurisprudencia vigente, propendiendo por una adecuada defensa jurídica de la entidad y por la aplicación de una política efectiva de prevención del daño antijurídico.

7.1 DEFENSA JUDICIAL

Se realizaron mejoras al procedimiento de la defensa judicial de la entidad, para lo cual, se efectuó con rigurosidad seguimiento mensual las actuaciones, a la fecha la ESSMAR E.S.P. no tiene medidas cautelares ni condenas.

Teniendo en cuenta la disposición legal emitida por el Gobierno Nacional y el Consejo Superior de la Judicatura, a las medidas adoptadas por la pandemia del COVID-19 los despachos judiciales hasta el 30 de junio solo recibieron procesos referentes a actuaciones constitucionales de tutela, como mecanismo de protección de derechos fundamentales; desde el 1 de julio de 2020 los procesos administrativos se reactivaron.

A continuación, se describen los procesos judiciales de la ESSMAR E.S.P. del año 2020 a corte de 31 de octubre de 2020:

Tabla 23. Procesos Judiciales 2020

Procesos	Cantidad
Procesos judiciales administrativos	3
Acciones de tutelas	300
Fallos favorables	279
Fallos en contra	20
Tutelas por fallar	1
Porcentaje de favorabilidad	90%

Fuente: Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación ESSMAR E.S.P.

Entre el 1 de enero y 31 de octubre del año 2020 la ESSMAR E.S.P. ha conocido de 300 tutelas y 3 procesos judiciales administrativos (2 acciones populares y 1 acción de cumplimiento) notificadas en el mes de mayo y octubre, así mismo, tiene un porcentaje de favorabilidad del 90% en las actuaciones de la empresa con 279 fallos a favor y 20 en contra, la empresa está a la espera de que se resuelva 1 proceso constitucional.

En el año 2020 se tuvo una un incremento del 106% de las tutelas por la supuesta vulneración de la prestación de servicios de agua potable en varios sectores de la ciudad, como además de las ayudas humanitarias que debían ser realizadas por la administración distrital.

Se dio cumplimiento a las órdenes judiciales impartidas por los despachos de turno por concepto de tutelas falladas en contra de la ESSMAR E.S.P., preservando los derechos fundamentales con la entrega de agua a través de camiones cisterna de aproximadamente

80'000.000 litros de agua potable distribuidos a los sectores de los tutelantes y demás sectores con necesidad del preciado líquido, con el programa la “Ruta del Agua”, y otras estrategias.

En cuanto a los procesos favorables, la ESSMAR E.S.P. una vez conoce las actuaciones, se comunicó directamente con los accionantes, lo que reflejó a toda luz el interés de proteger los derechos fundamentales. Todo esto con el fin de poder llevar el preciado líquido aun antes del fallo, judicial, lo que permitió en gran medida fallos favorables de no sanción protegiendo los derechos de las personas demandantes.

Es de precisar que, una vez realizada la comunicación directa con los accionantes, se pudo evidenciar la carencia de información sobre las tutelas recibidas, estas personas, no tenían conocimiento que figuraban en tutelas como titulares de esta y desconocían de los procesos en contra de la ESSMAR E.S.P. “firmados” por ellos, lo anterior permitió para algunos casos concretar desistimiento de estas, favoreciendo judicialmente a la entidad.

7.2 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 2001⁷, que modificó el artículo 31 de la Ley 142 de 1994⁸, 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 E.S.P. ESP expidió un manual⁹ para todos los contratos que celebran la entidad, 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.

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.*

En cada contratación es necesario verificar el tipo de modalidad de selección que sea permitido dependiendo del tipo de contrato, debido a que no todos se rigen por el Manual de Contratación de la ESSMAR E.S.P. ESP, sino también por normas especiales, entre las cuales podemos encontrar los contratos especiales de que trata el artículo 39 y los contratos de servicios públicos regulado en el título VIII, capítulos 1 y 11 de la Ley 142 de 1994.

De conformidad con el artículo 14 del Manual de contratación de la ESSMAR E.S.P. la clasificación o modalidad de los contratos son 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 - IDO:** *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).*

La trazabilidad de la contratación de la empresa reposa en los archivos físicos y digitales de la oficina jurídica y de contratación de la ESSMAR E.S.P.

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.

⁷ Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

⁸ Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

⁹ Manual de contratación

7.2.1 Antecedentes: Contratación De La Vigencia 2019 (1 de enero al 31 de diciembre)

En la vigencia 2019 se suscribieron 378 contratos por valor de \$129.889'245.360, los cuales se discriminan en la siguiente grafica por modalidad de contratación:

Tabla 24. Contratos por tipo año 2019

Tipo de contrato	Nº	Valor (\$)
Prestación de Servicios	335	126.379'829.675
Arriendo	5	1.966'270.825
IPOM	4	1.215'500.000
Orden de servicio	33	274'304.860
IDO	1	53'340.000
Total Contratado	378	129.889'245.360

Fuente: Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación ESSMAR E.S.P.

7.2.2 Contratación Vigencia 2020

En lo comprendido del periodo 2020 la ESSMAR E.S.P. ha suscrito o celebrado contratos bajo las modalidades que debelamos a continuación a través de las siguientes tablas.

Tabla 25. Contratos y órdenes por mes 2020

Mes	Contratos	Ordenes
Enero	25	6
Febrero	70	5
Marzo	13	1
Abril	99	2
Mayo	14	1
Junio	86	2
Julio	8	0
Agosto	96	3
Septiembre	33	1
Octubre	-	4
Total	-	25

Fuente: Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación ESSMAR E.S.P.

Tabla 26. Contratos por tipo año 2020

Tipo de contrato	Nº
Prestación de servicios	499
Contratación directa	21
Ordenes	24
IDO	10
Menor cuantía	12
Mayor cuantía	7
Total contratado	573

Fuente: Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación ESSMAR E.S.P.

Tabla 27. Relación Proveedores

Objeto	Proveedor
Suministro Combustible	ARCAS
Insumos Químicos	Productos Químicos Panamericanos
Suministro de Materiales – Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	Soluciones Eléctricas e Ingenierías Ltda.
Suministro de Papelería	Papelerías Continental
Suministros de cafetería	San Isidro Distribuciones
Elementos de Protección Personal	Sistemas Integrales de Seguridad Electrónica Ltda.
Plataforma de Red	Fabián Bolaños Gutiérrez
Plataforma financiera	TREASURY

Fuente: Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación ESSMAR E.S.P.

7.2.3 Procesos de Contratación Convocados

La ESSMAR E.S.P. desde su creación hace pública la información contractual en la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP que permite que interesados en las necesidades de la empresa puedan participar.

La Entidad a través de su cuenta en el SECOP crea y adjudica procesos de contratación, registra y hace seguimiento a la ejecución contractual.

7.2.4 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 garantiza el seguimiento y cumplimiento de las obligaciones contractuales, a través de la supervisión directa por parte del personal de planta de la empresa.

7.2.5 Convenios

A continuación, la trazabilidad de los convenios suscritos vigente o suspendidos por la ESSMAR E.S.P.:

◆ **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). El estado actual de este convenio es suspendido.

◆ **Convenio Interadministrativo 010 de 2019**

Suscrito entre el distrito de Santa Marta y ESSMAR E.S.P. 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 suscritores 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.” El valor no está determinado, el convenio a un está vigente.

◆ **Convenio Interadministrativo 020 de 2019**

Suscrito entre el distrito de Santa Marta y ESSMAR E.S.P. cuyo objeto es *“(…) aunar esfuerzos administrativos, técnicos y financieros para habilitación de la línea de conducción SENA – TRONCAL – LA LUCHA del sistema de acueducto de santa marta y estudio de vulnerabilidad sísmica y las obras civiles requeridas para la puesta en funcionamiento de los tanques de almacenamiento de agua potable Gaira -Rodadero y Nuevo Tres Cruces De La Ciudad De Santa Marta”*. El valor de este convenio es de TRES MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES DIECISÉIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (\$3.244'016.264). El convenio se encuentra vigente.

7.2.6 Otros Aspectos

Se han proyectado dentro de los procesos contractuales veintidós (22) actos administrativos que corresponden a asignación de comité evaluador, un (1) acto administrativo correspondiente a declaratoria de desierta de un proceso contractual, dos (2) resoluciones que corresponden al cambio de libro de actas de posesión y una solicitud de revocatoria en proceso de contratación. Dos (2) resoluciones que corresponden a delegación de funciones como gerente al subgerente del ESSMAR E.S.P. y dos (2) resoluciones que corresponden delegación de funciones en la defensa judicial y facultad para dar poder a los abogados adscritos a la Oficina Asesora Jurídica del ESSMAR E.S.P.

La Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación de la ESSMAR E.S.P. tiene un avance del 30% en la actualización del Manual de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico.

8. PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



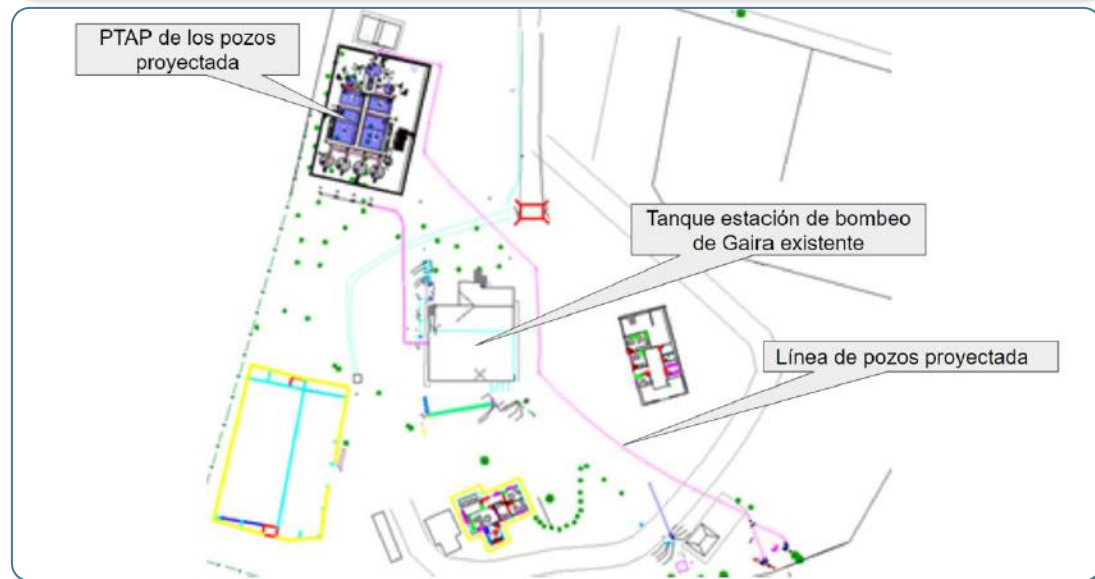
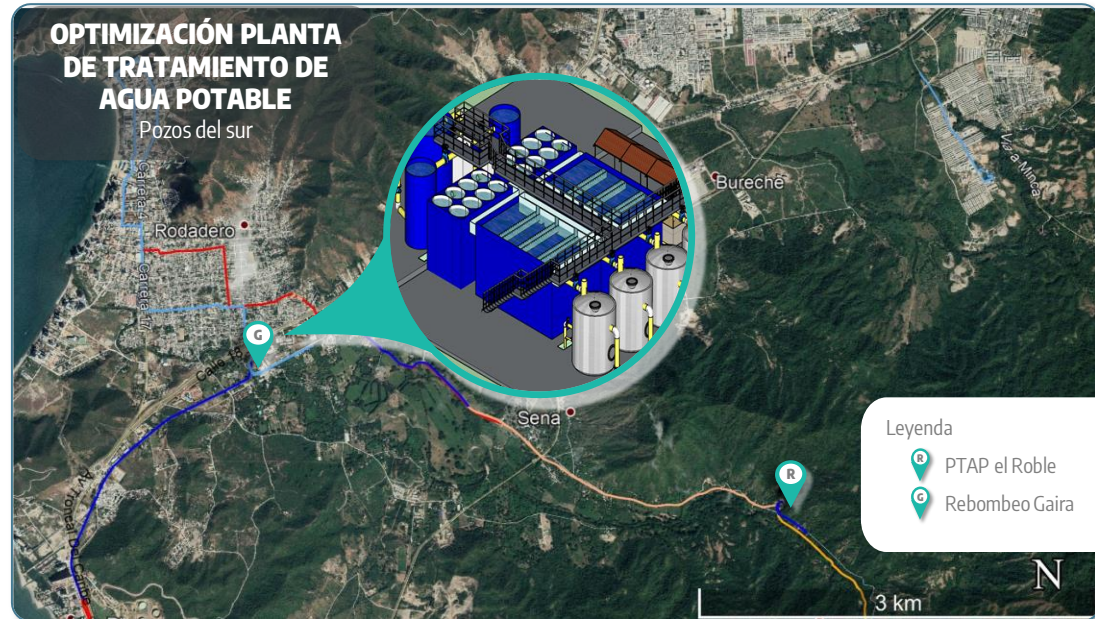
8.1 PROYECTOS FORMULADOS

Desde junio de 2019 se iniciaron labores de formulación de 3 proyectos priorizados para la consecución de recursos con el fin de mejorar la disponibilidad de agua potable para la población usuaria del sistema de acueducto del distrito de Santa Marta, sin desconocer que el sistema de alcantarillado también tiene deficiencias, se priorizó inicialmente el desarrollo de proyectos de abastecimiento toda vez que es una problemática más marcada en la población. Los proyectos formulados se describen a continuación junto con el estado actual de dicha formulación.

8.1.1 Planta de Tratamiento de Agua Potable, Pozos del Sur

Se trabajó en la formulación del proyecto de construcción de una planta de tratamiento de agua potable de los pozos del sistema sur compacta en poliéster reforzado en fibra de vidrio con capacidad para tratar un rango entre 80 y 100 l/s captados del agua del acuífero de Gaira, esta planta se construirá en las instalaciones de la estación de Rebombeo de Gaira.

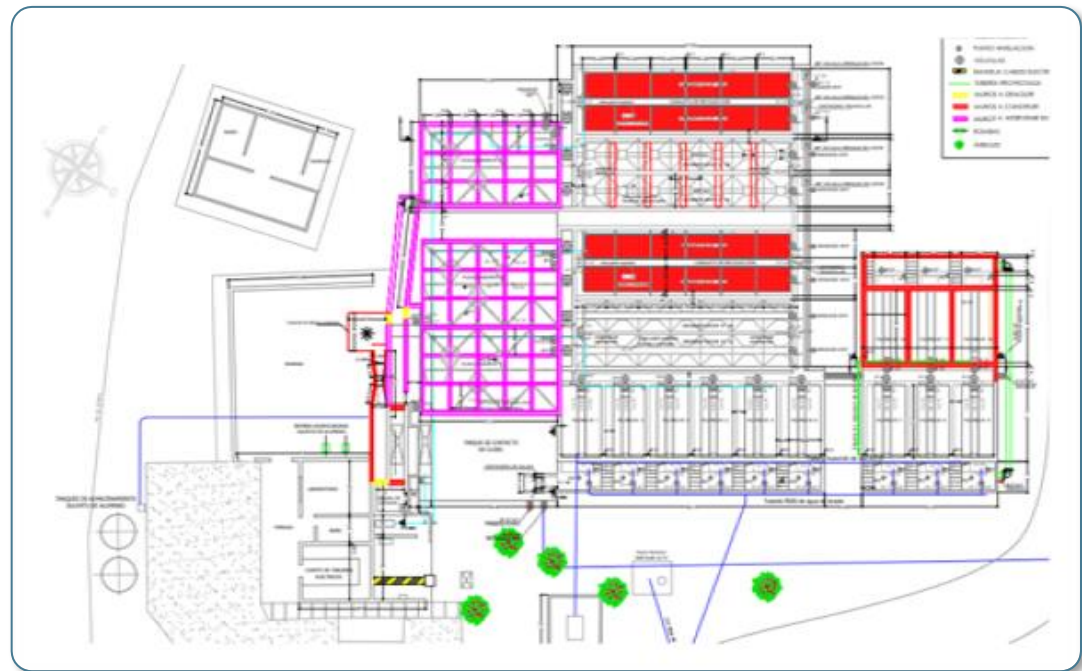
con el proyecto de la PTAP de los pozos diseñada para 100 l/s, se abastecerá y mejoraría la calidad de agua a 46.285 habitantes de los 229.628 habitantes del sistema sur (20%), incluyendo la población actual y la población flotante en temporada alta.



8.1.2 Ampliación Planta de Tratamiento de Agua Potable El Roble

Proyecto de ampliación que llevará la capacidad de tratamiento de 380 l/s a 550 l/s, mejorando los procesos unitarios, con la construcción de tres filtros adicionales y el reemplazo de la actual canaleta Parshall por otra de mayor dimensión.

Incrementando la capacidad de producción de la PTAP EL Roble se mejorará la continuidad en la prestación del servicio que dado la culminación de la interconexión Troncal – La Lucha permitirá beneficiar a todos los habitantes del distrito de Santa Marta.

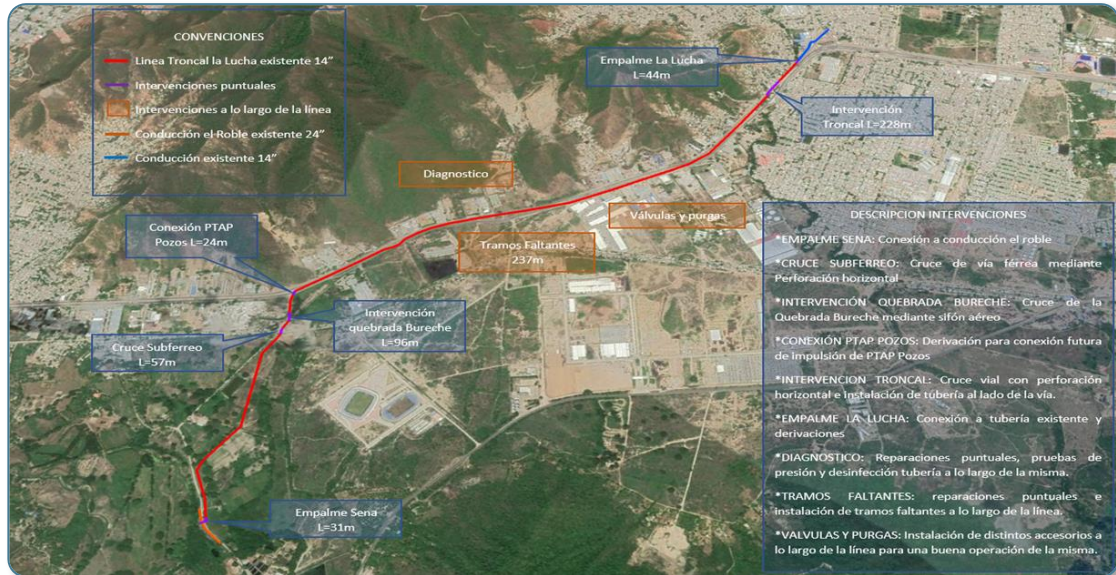


8.13 Habilitación Línea de Conducción Sena-Troncal-La Lucha

En el año 2008 se ejecutó la construcción de la línea de conducción Sena – Troncal – La Lucha de 4.5 km en GRP de 350 mm (14”), con la cual se pretendía realizar la conexión de los sistemas de acueducto Norte y Sur, nunca entró en funcionamiento, pues, no fue terminada en su totalidad debido a problemas en el trámite de los permisos viales y férreos, sumado a tramos que fueron averiados o en su defecto, no instalados.

La ESSMAR E.S.P. formuló el proyecto para lo cual se planteó la realización de 9 intervenciones con las cuales se logró habilitar la línea de conducción transportando 135 l/s y beneficiando a 150.000 habitantes, 75.000 de forma directa y 75.000 de forma indirecta.

Esta obra inicio en el primer semestre del año 2020 y estará finalizada antes de terminar el año en curso.



8.2 PROYECTOS EN FORMULACIÓN

- ◆ Construcción de las Redes de Acueducto y Alcantarillado Sanitario en el Sector de Portal de las Avenidas
Obras de acueducto y alcantarillado sanitario



Construcción de una red de distribución secundaria de acueducto de un trazado aproximadamente de 2600 ml. En saneamiento básico debido a la imposibilidad de que el alcantarillado del Barrio Portales de la Avenida se conecte a gravedad al colector Libertador, se plantea como alternativa hacer la conexión al alcantarillado del barrio Santa Ana. Al día de hoy los avances del plan piloto para el barrio Portales de las Avenidas son los siguientes:

- 👍 Levantamiento topográfico
- 👍 Memorias de cálculo
- 👍 Presupuestos
- 👍 Planos de diseño

- ◆ Construcción colector 11 de noviembre
Alcantarillado Sanitario



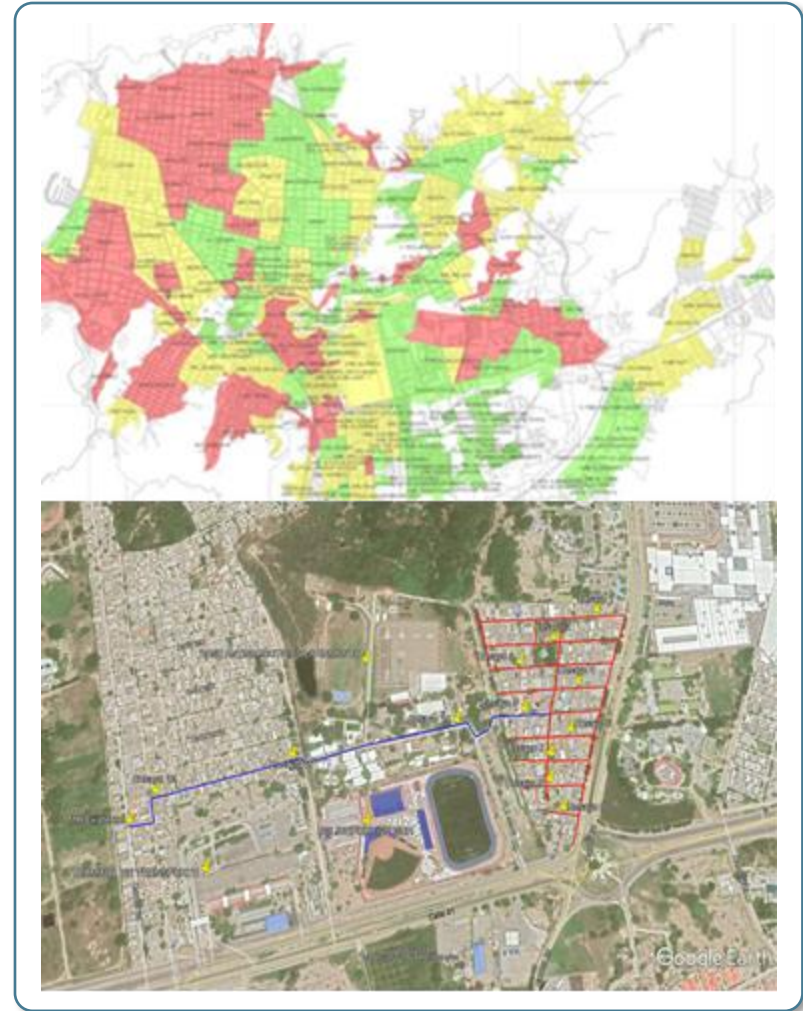
Sector que carece de un adecuado sistema de alcantarillado sanitario, con redes secundarias en material de gres con rebosamientos constantes y colmataciones en pozos de inspección, en la ilustración anterior se observa el área trazada aferente a beneficiar por el proyecto.

8.3 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO ESSMAR E.S.P.

El Sistema De Información Geográfico de la ESSMAR E.S.P. revisa la información digital base recibida como insumo para administrar el sistema unificando el sistema de coordenadas de datos del catastro de redes de acueducto y alcantarillado, evidencias de Aseo, ubicación de luminarias de alumbrado público y diferentes afectaciones de la ciudad que permiten gestionar de manera eficiente la información para la toma de decisiones dentro de la compañía.

Algunas de las actividades que constantemente ejecutó el área de sistema de información geográfico durante el año 2020 están relacionadas a continuación:

- 👍 Levantamiento de coordenadas cero correspondientes a pólizas de la base comercial nuevas y/o que no cuentan con coordenadas.
- 👍 Apoyo a la comisión topográfica en levantamientos de topografía.
- 👍 Levantamientos de GPS en trabajos reportados por Acueducto
- 👍 Levantamiento de trazado de redes en el sectores y barrios, como información base para diseño de proyectos.
- 👍 Procesamiento de datos en mapas temático para matrices de riesgo, mapas de calidad del agua, obstrucciones en pozos de inspección, atención de call-center e incidencias y solicitudes de áreas de la compañía.



8.4 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Desde el inicio de la operación de la ESSMAR E.S.P., el área Ambiental de la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado realizó las gestiones pertinentes encaminadas a obtener los permisos y concesiones ambientales requeridas para la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado ante las diferentes autoridades ambientales, CORPAMAG y DADSA. Así pues, actualmente la ESSMAR E.S.P. cuenta con los siguientes permisos ambientales:

Tabla 28. Permisos ambientales de ESSMAR E.S.P.

Fuente Hídrica	Resolución	Autoridad Ambiental	Concepto	Estado
Tratamiento de Agua Residual	2117 del 04 de junio de 2019	CORPAMAG	Licencia Ambiental otorgada para el Emisario Submarino de Santa Marta para el tratamiento por dilución y disposición final de las aguas servidas de la Ciudad de Santa Marta	Vigente
Superficial	2118 del 04 de junio de 2019	CORPAMAG	Concesión Río Piedras	Vigente
Superficial	3828 del 09 de septiembre de 2019	CORPAMAG	Concesión Río Manzanares	Vigente
Superficial	5416 del 02 de diciembre de 2019	CORPAMAG	Concesión Río Gaira	Vigente
Superficial	1311 del 03 de agosto del 2020	CORPAMAG	Ampliación caudal Río Gaira	Vigente
Subterránea	117 del 03 de mayo del 2019	DADSA	U3, No. 7 de Gaira, Teyuna, Naranjos 2, Líbano y Santa Clara	Vigente
Subterránea	No aplica	DADSA	Polisur, Pozo 7, Pozo 8, Ciudadela, Boulevard Las Rosas, Bulevar del Río, Ciudadela, Villas de Alejandría I, Concepción, Las Vegas, Bastidas, U1, U2, U4, INEM II, Pozo 5, SENA, U25, Cárcel, Coedumag, Curinca, San Pedro Alejandrino, Santa Cruz, Corpamag, Bolivariana, Almendros 2, Asocons, Estadio, Garagoa, Polinorte, SENA 11, Tomografía 2, Santa Cruz 2 y Cantilito.	En trámite

Fuente: Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad ESSMAR E.S.P.

De igual forma, desde el área ambiental se ha apoyado en la construcción de diferentes herramientas de planeación y control de los recursos naturales a nivel distrital como es el caso de:

- ◆ Formulación y entrega ante el DADSA y CORPAMAG del Programa Quinquenal de Uso Eficiente y Ahorro del Agua - PUEAA.
- ◆ Apoyo en la formulación y entrega ante CORPAMAG del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV del Distrito de Santa Marta.

Las Tasas ambientales aplicables al sistema de Acueducto y Alcantarillado, se presentaron en los tiempos estipulados por las Autoridades Ambientales, CORPAMAG y DADSA, al día de hoy se cuenta las facturas de Tasa por Uso de Agua y Tasa Retributiva del año 2019. Los valores facturados y el estado de cada factura se presentan a continuación:

Tabla 29. Tasas ambientales aplicables al sistema de Acueducto y Alcantarillado

Ítem	Concepto	Valor	Autoridad Ambiental	Estado
1	Tasa Retributiva año 2019	\$1.551.533.944	CORPAMAG	Actualmente se encuentra en reclamación la factura, pues los valores no coinciden con lo autodeclarado por la ESSMAR E.S.P. Adicionalmente, se solicitó plazo para el pago acogiéndonos a los alivios económicos entregados por la Presidencia de la República de Colombia por la Emergencia Sanitaria COVID-19 (Res. 385 del 2020, Decreto 417 del 2020 y Decreto 465 del 2020).
2	Tasa por Uso de Agua subterránea	\$75.912.957	DADSA	La ESSMAR E.S.P. solicitó plazo para el pago acogiéndonos a los alivios económicos entregados por la Presidencia de la República de Colombia por la Emergencia Sanitaria COVID-19 (Res. 385 del 2020, Decreto 417 del 2020 y Decreto 465 del 2020).
3	Tasa por Uso de Agua Superficial	-	CORPAMAG	Actualmente no ha sido recibida la factura por este concepto entregado por CORPAMAG.

Fuente: Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad ESSMAR E.S.P.

9. UNIDADES DE NEGOCIO



9.1 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Desde el inicio de la operación de la ESSMAR E.S.P., se han realizado acciones estratégicas en los diferentes procesos que integran la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, los cuales, durante el tiempo trabajado, demuestran un avance significativo en las tareas emprendidas y mejoramiento continuo en los indicadores de gestión de la operación técnica.

Tabla 30. Indicadores 2019-2020

Indicador	Línea Base 21/06/2019	Cierre 2019 31/12/2019	Estado Actual 31/10/2020
Santa Marta l/s	2.000	2.000	2.000
Capacidad instalada l/s	1.500	1.500	1.500
Capacidad Actual l/s	1.200	1.200	1.200
Número de usuarios	106.000	110.047	113.421
m ³ Producidos/mes (septiembre)	2'769.836	3'186.297	3'103.464
m ³ Facturados/mes (septiembre)	1'030.271	1'307.884	1'214.837
% de Recaudo Corriente	60%	72%	57%
Pérdidas	71,5%	56,3%	61%
Número de PQR's x C/1.000 usuarios	9	7	5
Micromedición	54%	63%	62%
Cartera Recuperada	5%	5,8%	5,2%
Continuidad	14,4	18,3	17,56

Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Con el fin de alcanzar resultados óptimos para la organización, se desarrollaron estrategias que fueron implementadas en las diferentes áreas que conforman la unidad de negocio que opera los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.

Una de ellas con gran importancia, es la implementación de tecnología para realizar el seguimiento y control de las actividades inherentes a la operación, permitiendo a través de ellas la reducción de costos y 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.

Todas estas acciones logradas se presentaron pese a la reducción de la tarifa, la cual generó un impacto de los ingresos del 46%, razón por la cual se debieron buscar alternativas de gestión, incentivar el trabajo en equipo y el empoderamiento institucional, para conseguir los recursos y avanzar en los resultados esperados.

Como se identifica en la relación de indicadores mencionados en el cuadro anterior, las estrategias realizadas, han sido efectivas, al permitir estabilizar la empresa a pesar de las condiciones financieras actuales, donde los ingresos no permiten un mejor recaudo.

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

9.1.1 Gestión de Producción

Históricamente la ciudad de Santa Marta ha padecido una crisis de agua, que se ha venido agudizando año tras año, caracterizado por los fenómenos ambientales de sequía o veranos intensos y periódicos en los primeros meses de cada año, donde a pesar de las lluvias que se presentan en el segundo semestre, existe un déficit de más de 800 litros por segundo en promedio; debido a que la capacidad instalada de producción de agua potable es insuficiente para la demanda actual que tiene la población local para cubrir sus necesidades, aún en época invernal y sumado al crecimiento indiscriminado de la ciudad y la falta de controles ocasionan que la problemática se intensifique.

Ilustración 3. Caudales de producción y déficit en condiciones de operación óptimas, normales y sequía



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

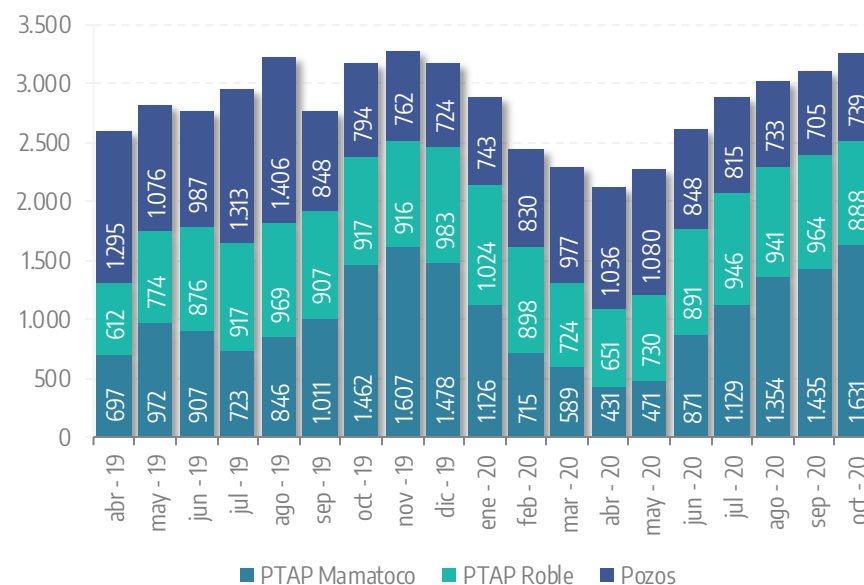
La Ilustración anterior representa como, a pesar de tener una producción en condiciones normales, se observa un déficit en la ciudad para cubrir su demanda, el cual se agudiza en las épocas de verano.

Por su parte, la empresa ESSMAR E.S.P. constantemente desarrolla proyectos que permitan alcanzar la producción óptima de 2.000 litros por segundo para evitar fallas en la prestación del servicio.

La Ciudad de Santa Marta cuenta con dos tipos de fuentes de abastecimiento de agua potable: superficial de los Ríos Piedra, Manzanares y Gaira, los cuales son tratados en las Plantas de Tratamiento (Mamatoco y Roble), y de agua subterránea con una red de 52 pozos.

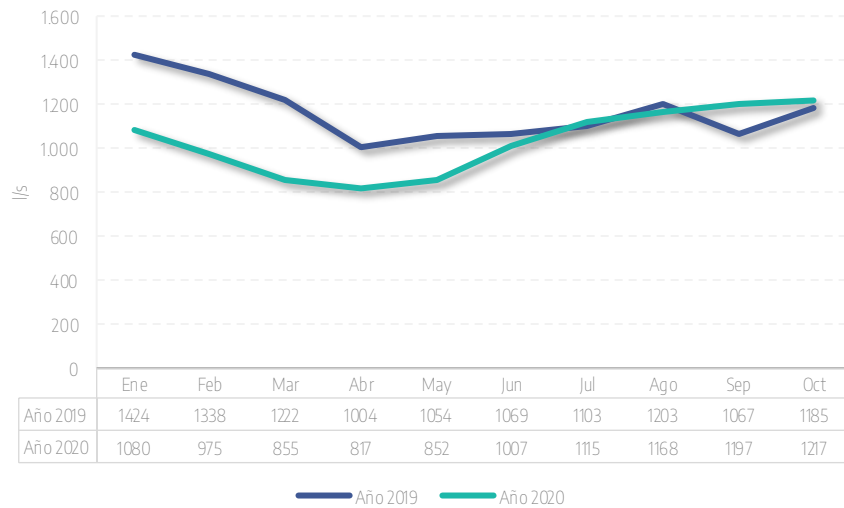
En la siguiente Ilustración, se observa el comportamiento de los caudales producidos por los dos tipos de fuente y la suma de los mismos para cada mes del año 2019 y lo que va corrido del año 2020.

Gráfico 6. Comportamiento de los caudales producidos mensuales (miles de litros)



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Tabla 31. Caudal promedio producción 2019-2020 (l/s)



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

En el gráfico anterior se observa como en el año 2019, al iniciar la operación en el mes de abril, se mantuvo la producción, presentándose luego un aumento en los metros cúbicos captados, gracias a los mantenimientos preventivos y correctivos realizados en el sistema de aducción y los ajustes en el tratamiento de potabilización del agua captada, durante las épocas de verano e invierno de dicho año.



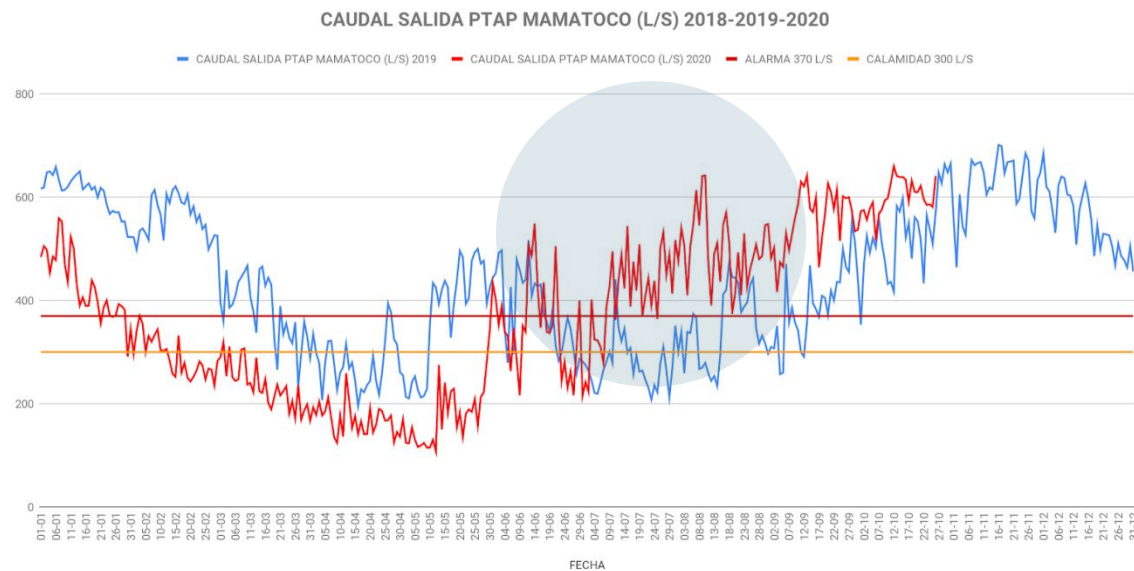
Esta situación cambió drásticamente para el año 2020, cuando de manera progresiva fueron decreciendo los caudales a razón del verano intenso que atravesó la ciudad, ocasionando dificultades en la prestación del servicio de agua potable.

Por lo tanto, ante un año donde se presentaron dos situaciones que ameritaron contingencia, la primera, por el verano intenso y la segunda por la pandemia a nivel mundial COVID-19, se emprendieron acciones que permitieron actuar de manera inmediata para controlar el impacto negativo entre la población por fallas en el servicio de acueducto, aprovechando al máximo el caudal existente proveniente de las fuentes superficiales.

La gráfica que se muestra a continuación, representa el comportamiento de los caudales de los últimos dos (2) años de la PTAP Mamatoco, la cual recibe para su tratamiento los ríos Piedra y Manzanares, los cuales abastecen al norte de la ciudad, específicamente los barrios ubicados en Santa Marta.

Representado con el color rojo está indicado el año 2020, su curva descendente desde el inicio del año confirma lo mencionado en los párrafos anteriores, cuando hacemos referencia al verano intenso que atravesó la ciudad, durante un periodo prolongado de tiempo que duró más de cuatro (4) meses.

Gráfico 7. Caudales de los últimos tres años PTAP Mamatoco l/s



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

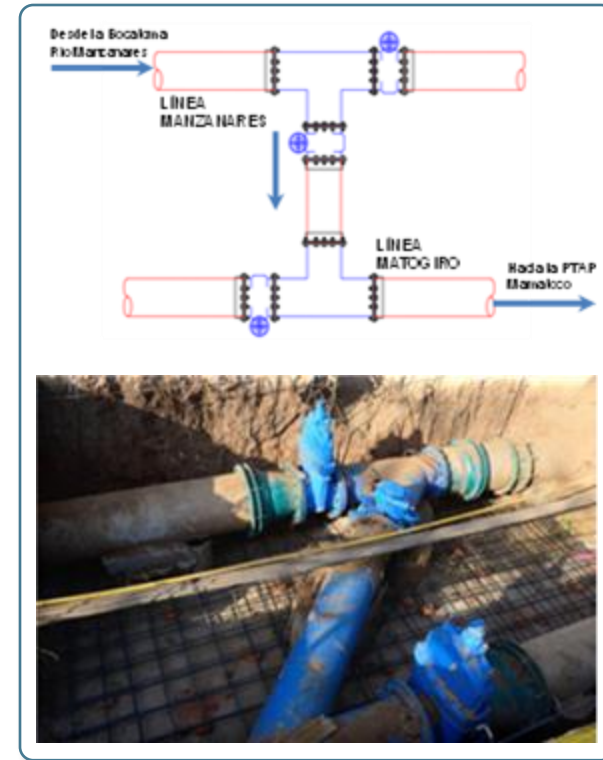
Es importante resaltar que a pesar que las lluvias iniciaron a finales del mes de mayo, desde abril se logró con las acciones de contingencia emprendidas, detener la caída de los caudales y mejorar la frecuencia en la prestación del servicio en la ciudad.

Dentro de las múltiples acciones realizadas para recuperar caudal en las plantas de tratamiento, se realizó la interconexión en la línea de aducción proveniente del Paso del Mango, lugar donde se captan las aguas del Río Manzanares para luego transportarlas a la PTAP Mamatoco.

Ilustración 4. Recuperación de caudales PTAP Mamatoco



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.



Esta interconexión se realizó partiendo del hecho de que las comunidades que se abastecen de agua cruda mediante conexiones no autorizadas por la empresa, en su gran mayoría se encontraban conectadas a la línea de impulsión del río Manzanares, mientras la línea Matogiro se encontraba libre de conexiones irregulares.

Con el fin de optimizar las condiciones del servicio en la ciudad, se realizó también un empalme del pozo Cantilito con el barrio Timayui, beneficiando a más de 1.700 familias de los barrios Timayui, Alpes, Mirador del Río, entre otros, sumando más de 20 l/s de caudal a la planta Mamatoco.



Con esta estrategia, el agua conducida a través de la línea Manzanares se trasladó a la línea Matogiro recuperando así el caudal captado de manera irregular por las comunidades, debido a que no se puede extraer agua desde esta línea.

Para hacer la anterior interconexión se realizó una inversión superior a los \$70'000.000, permitiendo recuperar e incorporar más de 200 l/s a la planta de tratamiento Mamatoco, caudal que contribuyó significativamente a superar la crisis de agua en la época seca en los primeros cuatro meses del año 2020.

Las acciones descritas, permitieron ingresar más de 220 l/s a la planta Mamatoco en época seca del primer semestre de 2020, caudal de suma importancia para el abastecimiento de la ciudad de Santa Marta, que contribuyó a mitigar la crisis por la carencia de agua.

Con respecto al caudal del Río Gaira, el cual es tratado en la PTAP El Roble, podemos indicar que, durante el año 2020, se presentaron los promedios de caudales más bajos con respecto a los últimos tres (3) años, presentándose este descenso desde el mes de febrero, algo que anteriormente no se había evidenciado.

A pesar que el verano se extendió por más tiempo de lo eventual, se logró mantener la producción del caudal, con estrategias que comprobadamente no habían sido contempladas, fue así como desde principios del año y ante la situación atravesada, se iniciaron recorridos por los cauces de los ríos que abastecen la ciudad, encontrando en el caso particular del sur de la ciudad, un brazo del río desviado hacia un sector donde se encuentra un asentamiento indígena que utilizaba las aguas para el riego de sus cultivos y consumo humano.



Por lo tanto, esta gestión para enfrentar las condiciones de verano fue un hecho histórico en la Ciudad, donde se concertó con los nativos de la parte alta de la captación del Río Gaira, un acuerdo para que permitieran encauzar la corriente del río hacia la captación, obteniendo una mejora en el caudal captado de 100 l/s, los cuales ingresaron a la planta de tratamiento El Roble, beneficiando directamente a la población más vulnerable de sur de la ciudad, con mayor continuidad en la prestación del servicio.

PACTO POR EL AGUA CON VEREDA EL CANAL Y COMUNIDAD INDÍGENA

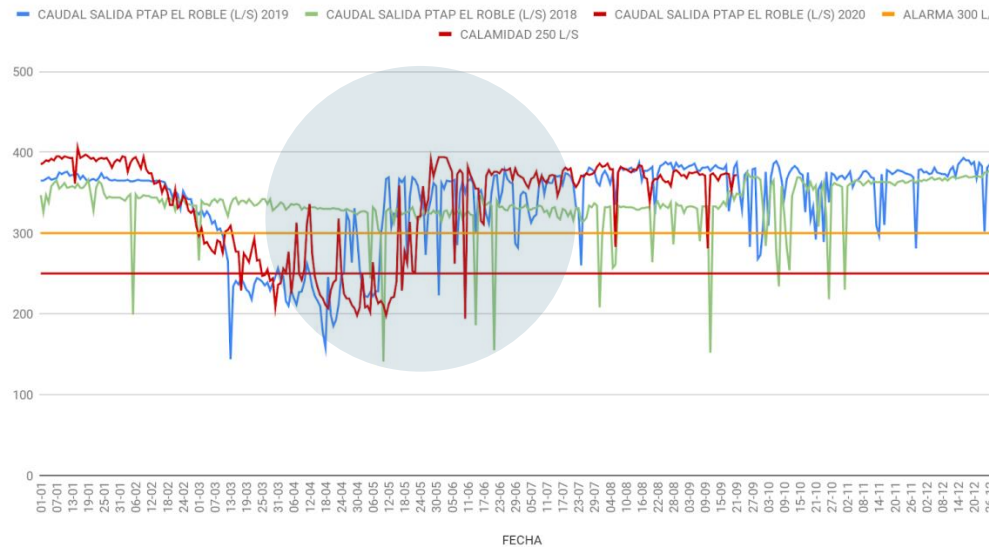
VEREDA EL CANAL Indígenas **Narakjamanta**

- ◆ 100 l/s 12 horas diarias
- ◆ 36.000 habitantes beneficiados

Corpamag, el Fondo de Aguas, Aguas del Magdalena y la Personería Distrital actuaron como garantes de estos compromisos.

Con este "PACTO CON LOS INDÍGENAS", se acordó con la comunidad de la vereda "El Canal" la desviación del caudal de agua, hacia un canal de la antigua hidroeléctrica para el Río Gaira, doce (12) horas diarias permitiendo una captación de agua adicional.

Gráfico 8. Caudales 2019-2020 PTAP El Roble l/s
CAUDAL SALIDA PTAP EL ROBLE (L/S) 2018-2019-2020



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

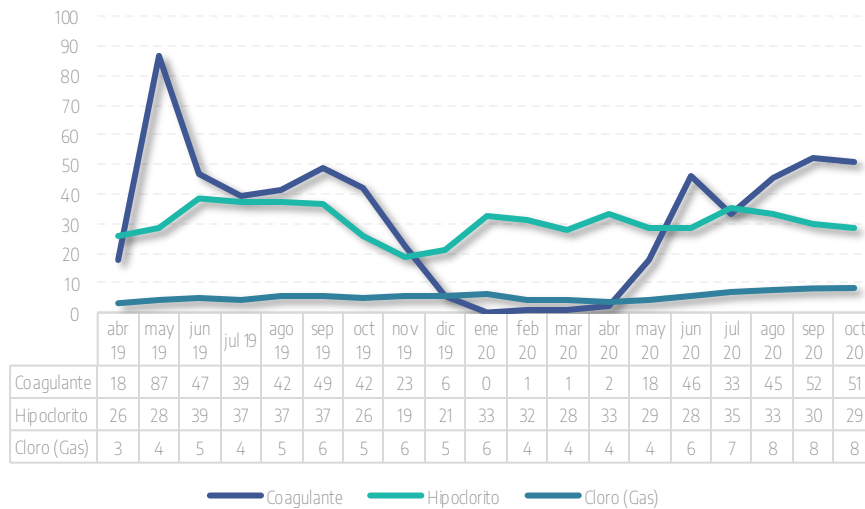
La anterior gráfica expresa el comportamiento del caudal a la salida de la PTAP EL Roble que se abastece del Río Gaira, y el resultado de las estrategias desarrolladas evitando llegar a niveles inferiores a los 200 l/s durante el periodo seco.

En este mismo sentido, se realizaron acuerdos con poblaciones que se beneficiaban del agua cruda de manera ilegal, para incrementar el caudal en las plantas de tratamiento de agua potable.

Con respecto al consumo de los químicos, se ha realizado un esquema de tratamiento para potabilizar el agua en las plantas, a través de un ejercicio riguroso de racionalización y buenas prácticas del uso de los químicos utilizados en la operación del sistema, que ha permitido la reducción en el consumo de los mismos, sin que esa medida afecte la calidad del producto.

En el siguiente grafico se ilustra el comportamiento de consumo mensual de químicos expresados en kilos.

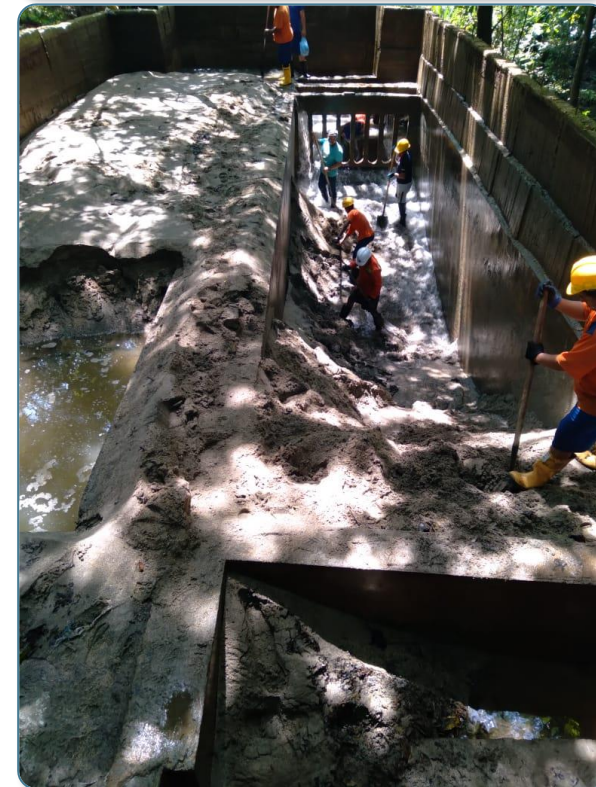
Gráfico 9. Comportamiento de consumo mensual de químicos (miles de kg)



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Como resultado de dicho ajuste, se obtuvo un ahorro significativo en el consumo de coagulantes superior a los \$2.000'000.000 luego de su implementación, contribuyendo a la disminución de costos operacionales del proceso.

Para la época invernal, la estrategia ha sido mantener la infraestructura de producción libre de saturación de sedimentos, para lo cual se han realizado varios mantenimientos a las diferentes bocatomas de los Ríos Piedras, Manzanares y Gaira, retirando un valor superior a las 3.000 toneladas de lodos y arenas en total, evitando que colapse el sistema debido a la gran cantidad de sólidos que han arrastrado las lluvias, maximizando así la producción de agua potable.



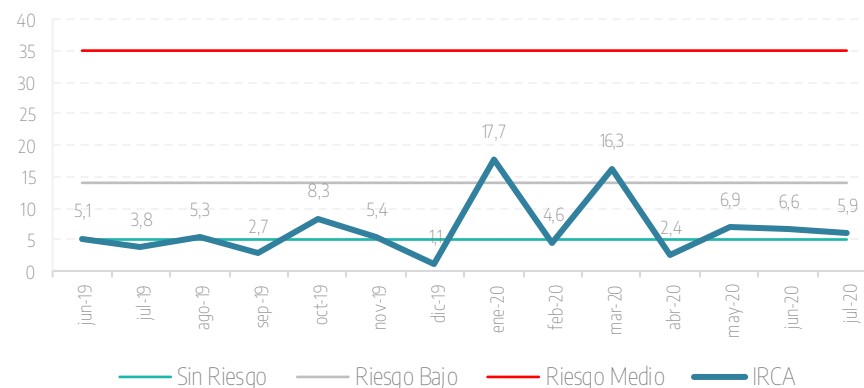
En este mismo sentido, se desarrollaron acciones tendientes a la optimización del índice de riesgo de la calidad del agua, con el fin de cumplir con los estándares requeridos por la Superintendencia de Servicios Públicos y el Ministerio de Salud, los cuales se desarrollaron conjuntamente con la autoridad sanitaria local (Secretaria de Salud Distrital) para lograr un mejoramiento continuo de este indicador.

Una de las estrategias desarrolladas, fue la realización de monitoreo de vigilancia de calidad de agua en puntos concertados donde efectivamente se encuentre el operativo de distribución, dadas las condiciones de déficit de agua, derivadas de las restricciones técnicas del sistema de acueducto de la ciudad, entre las que se cuentan falta de continuidad 24 horas los siete días de la semana, por fenómenos como verano intenso, crecimiento demográfico no planeado, defraudación de fluidos, uso no eficiente del agua entre otros.

La ESSMAR E.S.P. se encuentra evaluando permanentemente las estrategias consignadas en el plan de acción, para entregar a los usuarios agua que cumpla con las especificaciones técnicas exigidas por los entes de control, entre los que se cuentan planes de mantenimiento a la infraestructura de tratamiento, puntos de muestreo, pozos profundos, hidrantes entre otros, inherentes al proceso.

Entre nuestras fortalezas se encuentra, la implementación de herramientas tecnológicas que facilitan la optimización de los resultados. El área de producción diseño una serie de mapas, donde se encuentran señalados los puntos de monitoreo de calidad de agua por zonas de distribución, evidenciándose la efectividad en la prestación del servicio y las características fisicoquímicas y bacteriológicas del agua entregada a nuestros clientes.

Gráfico 10. Índice de Riesgo de Calidad de Agua (IRCA)



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

En la siguiente ilustración se puede observar puntos de muestreo en red de distribución:

Ilustración 5. Puntos de muestreo en red de distribución



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

9.1.2 Gestión a la Red del Sistema de Acueducto

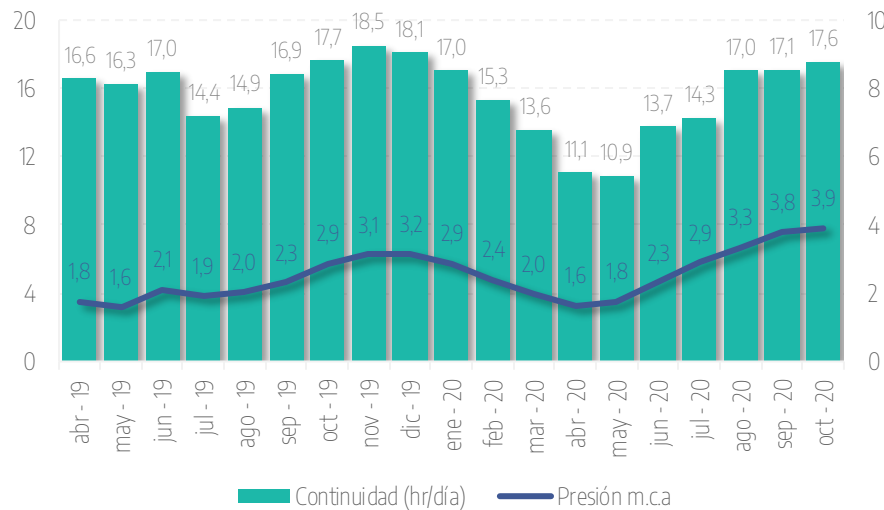
La ciudad de Santa Marta, cuenta con una cobertura de acueducto del 92%, donde la efectividad de la prestación del servicio está restringida a las condiciones climáticas que se presenten en las diferentes épocas del año. Esto lo podemos interpretar como imposibilidades técnicas en la prestación del servicio de acueducto, en los meses en que se presenta verano intenso o sequías que impiden manejar de forma óptima la distribución.

Frente a la continuidad y presión del agua, en razón a la proporcionalidad de estas dos variables, es apenas evidente que en los meses de lluvias se presentan mejores comportamientos para ambas variables, debido a que a mayores precipitaciones mayor cantidad de agua y por consiguiente la presión se incrementa.

Consecuente con las condiciones descritas de los caudales producidos, se observa como en el año 2020, los indicadores de continuidad se vieron impactados con una tendencia a la baja en el periodo seco, con respecto a los alcanzados en el año 2019, recuperándose hasta el mes de julio del año en curso; sin embargo, aunque el indicador de presión en la red es directamente proporcional con el mencionado, es evidente que las presiones manejadas fueron superiores al año inmediatamente anterior en los mismos meses, situación presentada gracias a un manejo idóneo y concienzudo en los operativos de distribución, la cual se desarrolló de manera focalizada, a través de una sectorización modelada para alcanzar una cobertura del agua distribuida en la mayor parte de los barrios de la ciudad.

Para tal fin, el área de acueducto diseñó un balance hidráulico que permitió mantener la estabilidad en el caudal de las redes de distribución con respecto a la producción de las plantas de tratamiento, mejorando las presiones, adicionalmente debido a las lluvias abundantes presentadas desde el mes de agosto el indicador de presión y continuidad mejoró con respecto al año 2019.

Gráfico 11. Porcentaje de continuidad y presión



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.



Personal verificando las necesidades del servicio en la ciudad

Turnos 24/7 para atender la distribución y las revisiones que amerite el sistema de acueducto



Para mejorar la atención a los usuarios la ESSMAR E.S.P formuló acciones de contingencia con el fin de optimizar la prestación del servicio de acueducto, para ello, coordinó mantenimientos preventivos a la infraestructura que forma parte de la operación del sistema, desde las captaciones hasta las redes de distribución del servicio.



- Mantenimiento a infraestructura
- Brigadas de limpieza a captaciones
- Purgas en aducción y red de distribución

Desde el mes de enero del año 2020, se hizo evidente que las condiciones climáticas de la ciudad, no eran coincidentes con la realidad de otros años, por ello el área de operaciones diseñó el plan de contingencia que incluyó la rehabilitación de tanques de distribución, ubicados en algunos barrios de la ciudad donde desde hace más de diez años no se contaba con el servicio continuo.

Bajo esta premisa y con base en un propósito claro de brindar soluciones a corto plazo con base en la necesidad de prestación de servicio de agua potable en algunos barrios de la ciudad, se inició con la recuperación de dichos tanques, obteniendo resultados exitosos que hoy después de tantos años son una realidad, confirmada por la comunidad.

Los tanques recuperados a la fecha son cinco: Gaira - Rodadero (Antiguo Sello rojo), Tres Cruces, Pastrana, María Eugenia y San Fernando.

Con las obras realizadas se ha logrado mejorar las condiciones del servicio de acueducto a más de 300.000 personas en toda la ciudad.



9.1.2.1 Distribución Por Sectores Barrio San Fernando

Puesta en servicio tanque de San Fernando lo cual incluyó la desconexión de 110 acometidas ilegales sobre la línea de impulsión, sectorización de redes de distribución, instalación de nuevas acometidas, instalación de flautas, pruebas de distribución de agua potable y realización de censo. Todo esto dando como resultado la llegada del servicio de agua potable por red a la totalidad del barrio después de 12 años.

Ilustración 6. Esquema de distribución por sectores en el barrio San Fernando



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.



CONVENCIONES

- Sector Alto – MARTES
8:00 a.m. – 1:00 p.m.
325 usuarios
- Sector Medio – MARTES
1:00 p.m. – 8:00 p.m.
404 usuarios
- Sector Bajo – MIÉRCOLES
9:00 a.m. – 6:00 p.m.
276 usuarios

9.1.2.2 Optimización Zona El Parque, Santa Cruz y Curinca

Ilustración 7. Esquema de Distribución sector El Parque



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Como parte de los trabajos para el mejoramiento de la zona pozos, el día 29 de febrero se realizó un empalme de red entre las líneas Troncal (20 pulgadas AC) y la línea de los pozos del cárcamo de la U (8 pulgadas AC). Con estos trabajos se reforzó el caudal de la Planta de Mamatoco, la línea de los pozos que en los operativos de los fines de semana refuerza el suministro del agua de los pozos que abastecen el sector donde se encuentran los barrios de El Parque, Santa Cruz, Luz del mundo, Santa Lucía, Tamacá entre otros.



9.1.2.3 Normalización San José Del Pando

Se recupera la estación con el reemplazo del equipo de bombeo e inicia distribución en San José del Pando por parte de la empresa, sectorizando el agua en 20 operativos de distribución para abastecer a la totalidad del barrio.

Ilustración 8. Antes y Después EBAP San José



9.1.2.4 Optimización de Distribución Taganga

Se realizan trabajos de optimización en Corregimiento de Taganga los cuales contienen reposición de redes, instalación de válvulas de sectorización, sondeo en redes de distribución, exploración con cámara y pruebas de servicio. Esto da como resultado la restauración de servicio en sector La Playa y Centro



Ilustración 9. Sector con servicio y tubería explorada corregimiento de Taganga



— Tubería Inspeccionada — Reposición de Tubería — Tubería sin Inspeccionar

CONVENCIONES



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

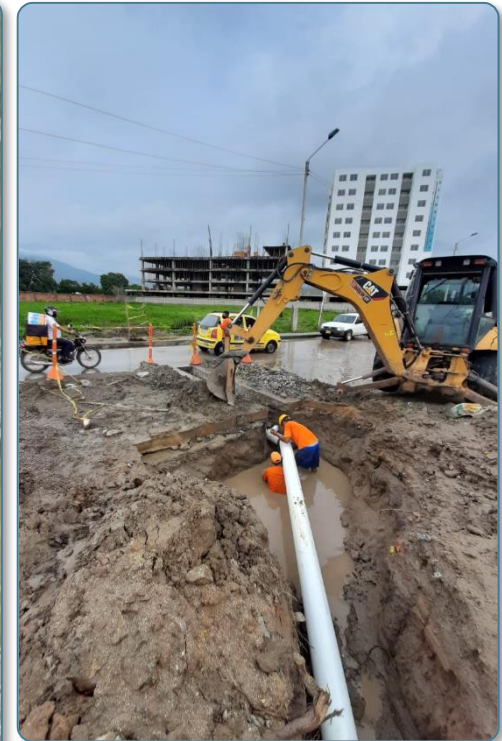
9.1.2.5 Trabajos De Corrección De Fugas En La Línea Troncal.

De acuerdo al plan de trabajo, se realizaron las labores de corrección de fugas, al cual se le ha dado continuidad hasta el mes de octubre. A la fecha se han corregido más de 15 fugas, las principales ubicadas en los siguientes puntos: 4 frente a la estación de servicio ECOS (subida al puente del 11 de noviembre), una bajo el puente peatonal del Parque, una en el Trébol y cuatro en la entrada de Técnicas Baltime (DOLE).



9.1.2.6 Trabajos de Optimización Servicio en el Barrio El Líbano

Se realizaron trabajos para mejorar la prestación de servicio en el barrio el Líbano y sectores aledaños los cuales consisten en montar una derivación sobre la línea de impulsión del Pozo 5 tal y como se señala en la ilustración anteriormente citada. El empalme de este pozo, más el refuerzo del pozo Líbano ayudará a mejorar la prestación de servicio en los tiempos de verano, adicionalmente se habilitó la posibilidad de distribuir agua desde la tubería de 28" proveniente de la PTAP Mamatoco a el barrio el Líbano con lo cual se mejoró la prestación del servicio especialmente de la manzana 34 a la 40. Para realizar una optimización completa, se realizó mantenimiento del pozo Líbano, y se instaló ventosas para extraer el aire retenido en las redes de distribución.



9.1.3 Estrategias para Garantizar el Mínimo Vital

9.1.3.1 Instalación de Tanques

En este mismo sentido y como medidas complementarias para solventar la necesidad del preciado líquido, consecuente a la necesidad de la comunidad ante el déficit en la producción, se incluyó dentro de la mitigación del riesgo, unas acciones enmarcadas en garantizar el mínimo vital.

Se instalaron 14 tanques de 10.000 litros en lugares estratégicos de la Ciudad, donde por la ubicación de los barrios o condiciones de las redes existentes se dificultaba la distribución del servicio por red.

Entre ellos se cuentan la Urbanización Tamacá, Ensenada Olaya Herrera 1 y 2, Taganga, Villa Dania, 8 de diciembre, Ondas del Caribe, La Lucha, Rafael Ibáñez, Luis Carlos Galán y Los Fundadores.

Con esta iniciativa, logramos abastecer a más de 5.000 familias en 20 barrios de la ciudad, toda vez que les garantizamos el retanqueo de dichos sistemas de almacenamientos dos o tres veces a la semana conforme a la necesidad de la población atendida en cada barrio.

En total los tanques incluidos sumaron 39 debido a que se adoptaron tanques existentes en algunos sectores para poder impactar a más comunidades.

INSTALACIÓN DE 14 TANQUES DE 10.000 LITROS



14 Tanques instalados
+20 Barrios beneficiados
+5.000 familias beneficiadas

RUTA DEL AGUA

- ◆ 20.000 familias beneficiadas en promedio
- ◆ 80.000 personas beneficiadas/mes aproximadamente
- ◆ 22 barrios atendidos de la Ruta del agua

**Más de
80'000.000
en litros de
agua**

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

9.1.3.2 Ruta del Agua

La estrategia denominada “Ruta del agua”, fue una acción de impacto, que evitó la declaratoria de Calamidad Pública en el Distrito de Santa Marta, al afrontar la empresa ESSMAR E.S.P. el liderazgo, ante las dos contingencias presentadas por verano intenso y COVID-19, situación que agudizó la crisis y llevo al personal operativo a garantizar el mínimo vital a la población Samaria.

Debido a los bajos caudales existentes en las plantas de tratamiento de agua potable Mamatoco y El Roble, a razón del verano intenso que atravesó la ciudad de Santa Marta; se diseñó esta táctica para abastecer a población vulnerable asentada en sectores que carecen de redes de distribución y requerían con urgencia el abastecimiento; del mismo modo a usuarios que contaban con redes y se encontraban incluidos en nuestro catastro, pero, que debido a las causas mencionadas no lograban ser abastecidos en los días de operativo de distribución.

De manera responsable, la ESSMAR con el aval de los líderes comunitarios, entregó semanalmente a 22 barrios de la Ciudad 50.000 litros de agua a través de mecanismo alterno de camiones cisterna, depositándolos en albercas comunitarias designadas por las juntas de acciones comunales o en los casos especiales, en cada domicilio afectado.

La ruta del agua, se realizó con una flota de 35 camiones cisterna, los cuales fueron coordinados en su totalidad a través del área de operaciones, quien realizó la logística, seguimiento y control a las entregas realizadas en los barrios y a los puntos de cargue a través de tecnología que incluyó GPS para los vehículos y dispositivos móviles para el cierre de las ordenes de trabajo.

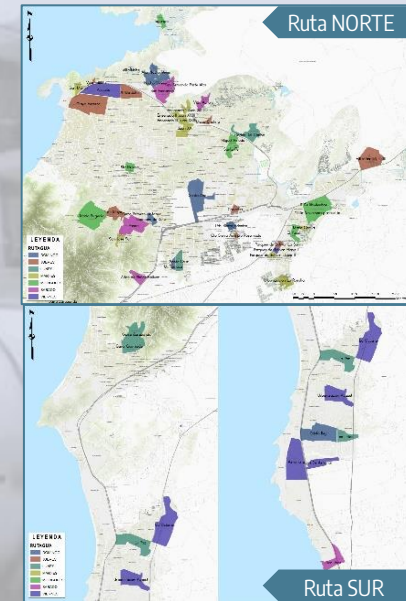
La calidad del agua suministrada fue vigilada por la autoridad sanitaria distrital y por el laboratorio de calidad de la ESSMAR E.S.P., garantizándose el cumplimiento con los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos de la normativa vigente, teniendo en cuenta que, ante la ausencia del preciado líquido, se construyeron cargues especiales para evitar la descompensación de las redes de distribución de agua en nuestras plantas de tratamiento, ante el inminente verano atravesado.

Fue así como en aproximadamente cuatro meses, se beneficiaron a más de 20.000 familias, entregando 80'000.000 de litros de agua en promedio.

Cabe resaltar, que la ruta del agua, se inició con veinte y dos (22) barrios, y ante el éxito de la estrategia fue replicada en veinte (20) barrios más.

Conjuntamente con lo anterior, se innovó con un mecanismo de abastecimiento para las estaciones de bombeo de agua potable, las cual consistió en realizar el llenado de las mismas, con el apoyo de

mulas adaptadas como carrotanques con una capacidad de 50.000 litros en promedio, logrando hacer distribución por red en los barrios donde se encontraban ubicados los sistemas de bombeo. Con esta idea se logró cubrir la demanda de agua de la población con unos operativos de repartición que fueron acordados con la comunidad. Entre las estaciones compensadas se encuentran San Lorenzo, IPC, Candelaria, Cisne, Rosalía, Pedrera, las cuales permitieron abastecer a más de 9.000 usuarios con una entrega aproximada de 39'264.000 litros de agua.

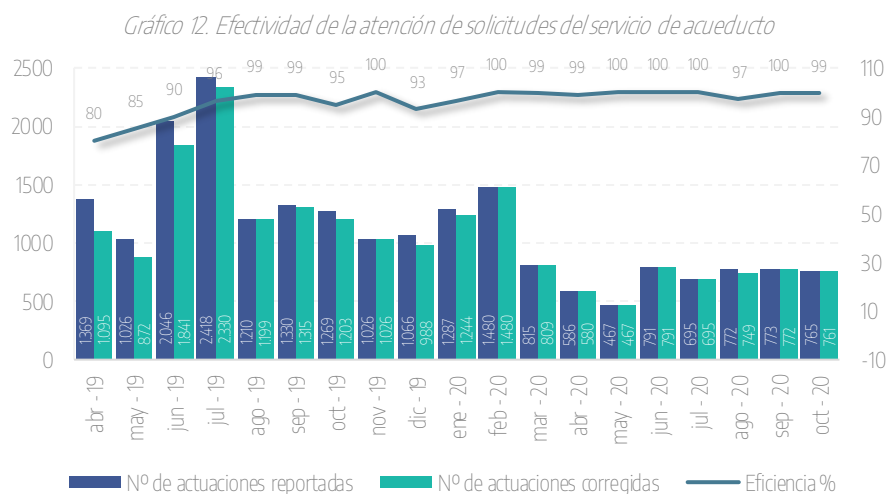


Total Usuarios beneficiados: 9.089
Litros entregados: 39'264.000 litros



9.1.4 Atención a Solicitudes

El siguiente indicador, ilustra la efectividad en la atención de las solicitudes presentadas por nuestros clientes a través de los diferentes canales habilitados para tal fin. En el podemos observar que los porcentajes de cumplimiento para el año 2020 superan el objetivo trazado del 95% gracias a que se cuenta con una herramienta tecnológica que facilita la asignación de tareas al personal y permite realizar los seguimientos pertinentes para que las órdenes de trabajo sean ejecutadas en tiempos óptimos de servicio.

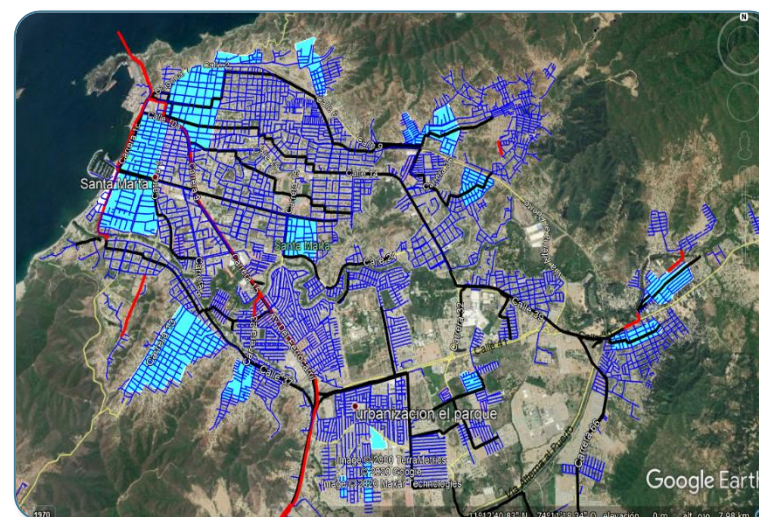


Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

9.1.5 Gestión a la Red del Sistema de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado de la ciudad de Santa Marta cuenta con una cobertura del 83%, desde el inicio de la operación, ESSMAR E.S.P ha concentrado los esfuerzos, en optimizar el funcionamiento de las redes como mecanismo de contingencia ante las épocas invernales que se atraviesan en la ciudad.

Ilustración 10. Redes de alcantarillado

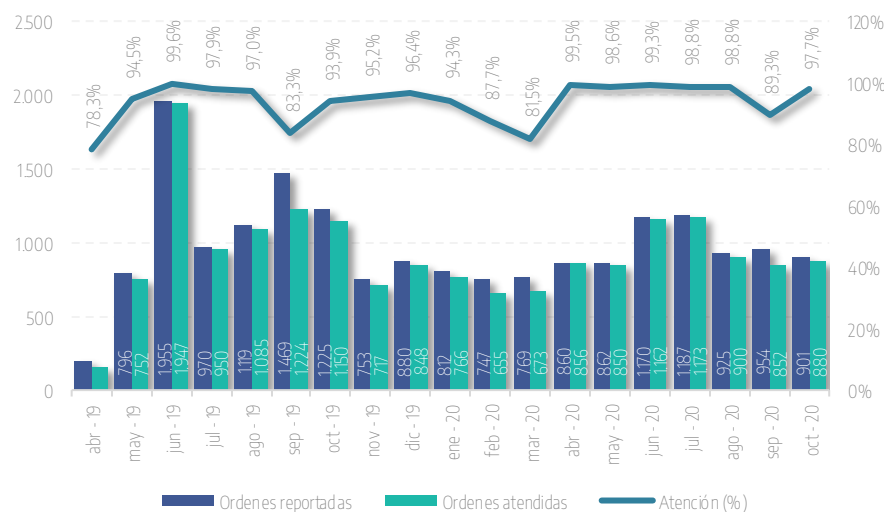


Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Durante el periodo comprendido desde abril de 2019 a octubre de 2020, se han presentado un total de 18.552 reportes, mostrando un comportamiento promedio de atención del 99%, los mantenimientos ejecutados están representados en 17.595 órdenes de mantenimiento realizados.

La siguiente gráfica muestra el porcentaje de efectividad de las órdenes de trabajo atendidas con respecto a los reportes por fallas en el sistema de Alcantarillado.

Gráfico 13. Efectividad de la atención de las ordenes de trabajo del servicio de alcantarillado



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Desde el área de Alcantarillado, se inició un programa de mantenimiento preventivo al sistema, que incluye colectores principales y secundarios de la red. A la fecha, se han logrado intervenir un total de 58.848 km de red, incluyendo la limpieza de 1.006 manholes o cámaras de inspección en promedio mensuales.

Con respecto a la limpieza de las redes del sistema, se evidencia un incremento en los metros intervenidos en las épocas de lluvias como consecuencia de los reboses y obstrucciones que se presentan por el mal manejo del Alcantarillado en la ciudad por parte de la comunidad y la ausencia de alcantarillado pluvial en el Distrito de Santa Marta.

Gráfico 14. Mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado

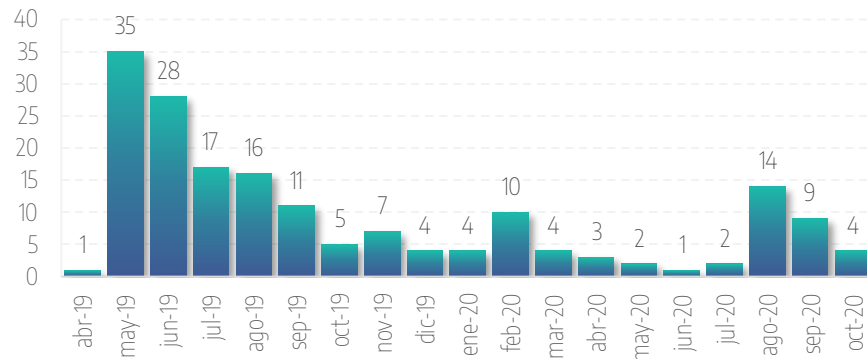


Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Las estrategias desarrolladas en el Plan de Acción se desarrollaron estableciendo como prioridad la intervención de redes de alcantarillado en los barrios que históricamente presentan colapso en su sistema en la época de invierno, esto con el fin de optimizar los recursos y garantizar que el esfuerzo realizado por el personal, permita alcanzar el objetivo trazado para afrontar la situación de manera exitosa.

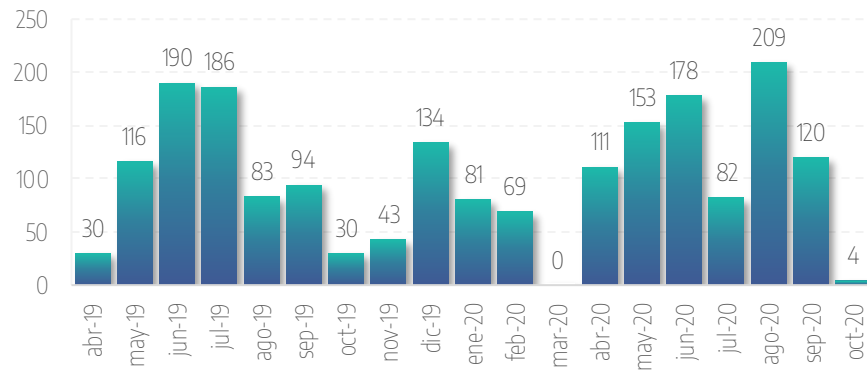
La siguiente ilustración permite evidenciar la frecuencia y programación de instalación de tapas de Alcantarillado instaladas en el año 2019 y lo que va corrido del año 2020.

Gráfico 15. Tapas de manholes instaladas



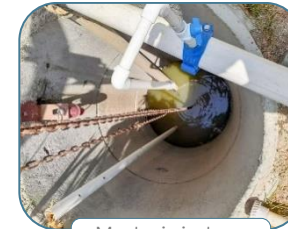
Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Gráfico 16. Mantenimiento de manholes



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Con respecto a la limpieza de las redes del sistema, se evidencia un incremento en los metros intervenidos en las épocas de lluvias como consecuencia de los reboses y obstrucciones que se presentan por el mal manejo del alcantarillado en la ciudad por parte de la comunidad y la ausencia de alcantarillado pluvial.



Mantenimiento en 58.848 metros de red



1.006 Manholes intervenidos

Otra de las iniciativas que marcaron diferencia en este periodo de gestión desde el área de alcantarillado, fue la toma de barrios en la ciudad, donde se evidenciaron problemáticas antiguas a las que se le brindaron solución, gracias al deseo de mejorar continuamente la percepción de las personas con respecto a la prestación de los servicios.

9.1.5.1 EBAR Zuca

Otra de las iniciativas, que marcaron diferencia en este periodo de gestión desde el área de Alcantarillado, fue la solución definitiva a la contingencia presentada en la Estación de Bombeo de Agua Residual - EBAR Zuca en la Zona Sur de la ciudad, donde se eliminó definitivamente la problemática operativa y ambiental que venía en aumento a medida que pasaban los días, debido a unas fallas electromecánicas del equipo de bombeo instalado y en la línea de impulsión a la salida del Manifold. Para atender la contingencia se construyeron unas piscinas que tenían como función recircular el agua residual que no afectarán los predios cercanos, buscando con esto mejorar continuamente la percepción de las personas con respecto a la prestación de los servicios. De igual forma, se puso en operación la EBAR Sierra Laguna para el bombeo del agua residual del sector Sur hacia la EBAR Rodadero.



9.1.6 Centro de Operaciones

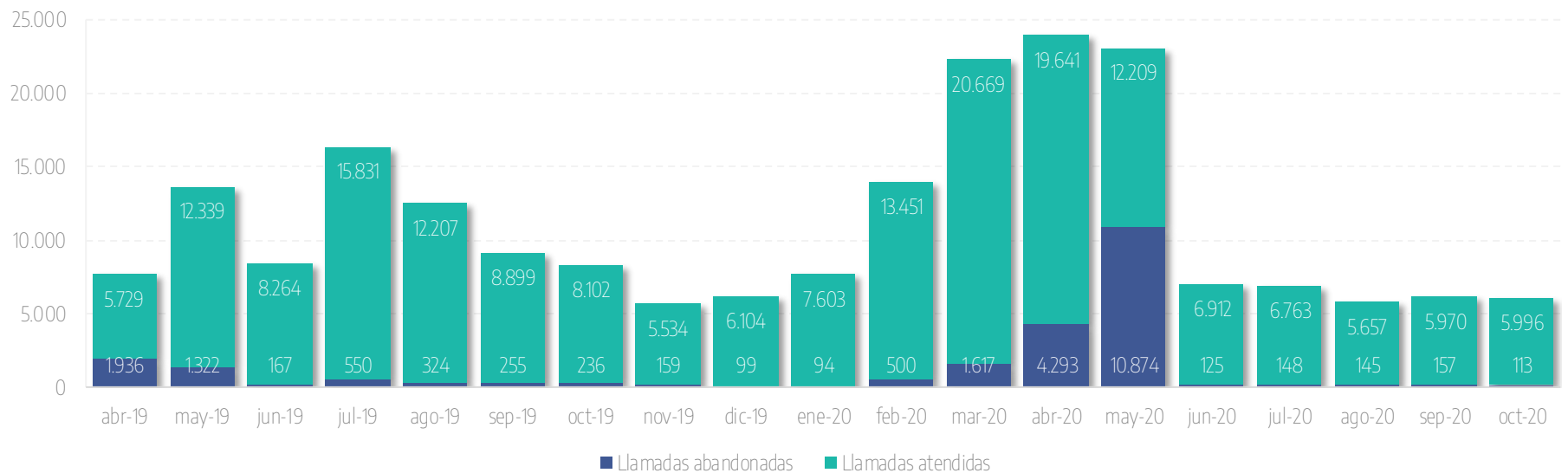
La ESSMAR E.S.P. con el objeto de prestar un servicio óptimo a los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado de la ciudad, ofreciendo una atención confiable a través de su call center (línea 116), decidió integrar la operación desde el centro de operaciones y control, para garantizar respuestas integrales y veraces ante los requerimientos de la comunidad.

Fue así como con articulación e implementación de tecnología, se logró excelentes resultados por parte de las diferentes áreas en la operación, garantizando la ejecución y seguimiento de los mismos.

Las plataformas tecnológicas, dispositivos móviles, GPS, son algunas de las herramientas que han facilitado la logística para el desarrollo de las actividades.

Desde que el Call Center empezó a funcionar como una unidad especializada de atención, se han recibido más de 190.000 llamadas atendiendo más del 92% de las mismas generando el apoyo y asesoría que buscan los usuarios.

Gráfico 17. Llamadas Call Center

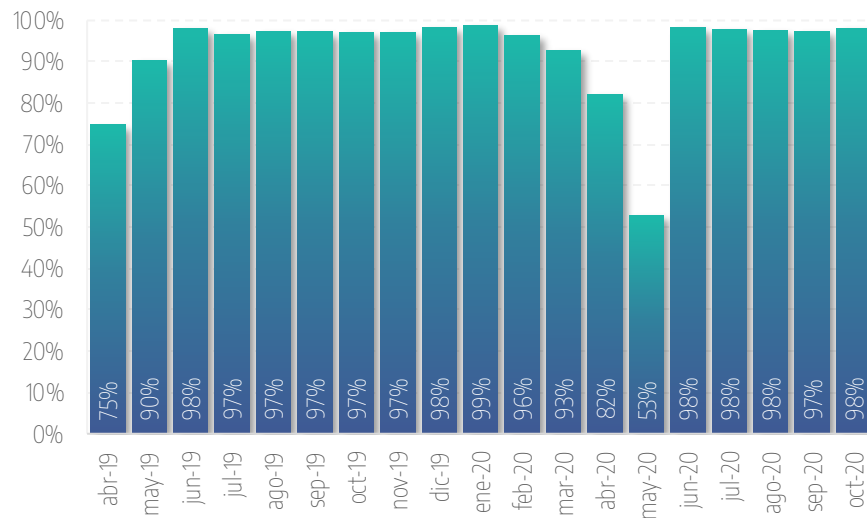


Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

A través del Call Center, se ha venido brindando una atención eficiente a los usuarios que utilizan este canal como medio para reportar sus quejas con respecto a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, de igual forma la efectividad en los tiempos de respuesta se ha venido manejado de manera ágil y oportuna.

En el indicador de eficiencia que mostramos a continuación, se evidencia una caída del mismo, durante los meses de abril y mayo de 2020 cuando se declaró la pandemia por COVID 19 en el mundo, lo cual afectó las estadísticas de respuesta, toda vez que aumentaron de manera desproporcional las solicitudes por parte de nuestros clientes, al convertirse en el único canal de comunicación la vía telefónica.

Gráfico 18. Eficiencia en la atención de llamadas



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Ante este flagelo social, la empresa concentró esfuerzos en garantizar el mínimo vital para la ciudadanía y aclarar cualquier inquietud concerniente a

los mecanismos a seguir por parte de la empresa, como medios de pago, canales para radicar PQR y notificaciones, puntos de pago, entre otros.

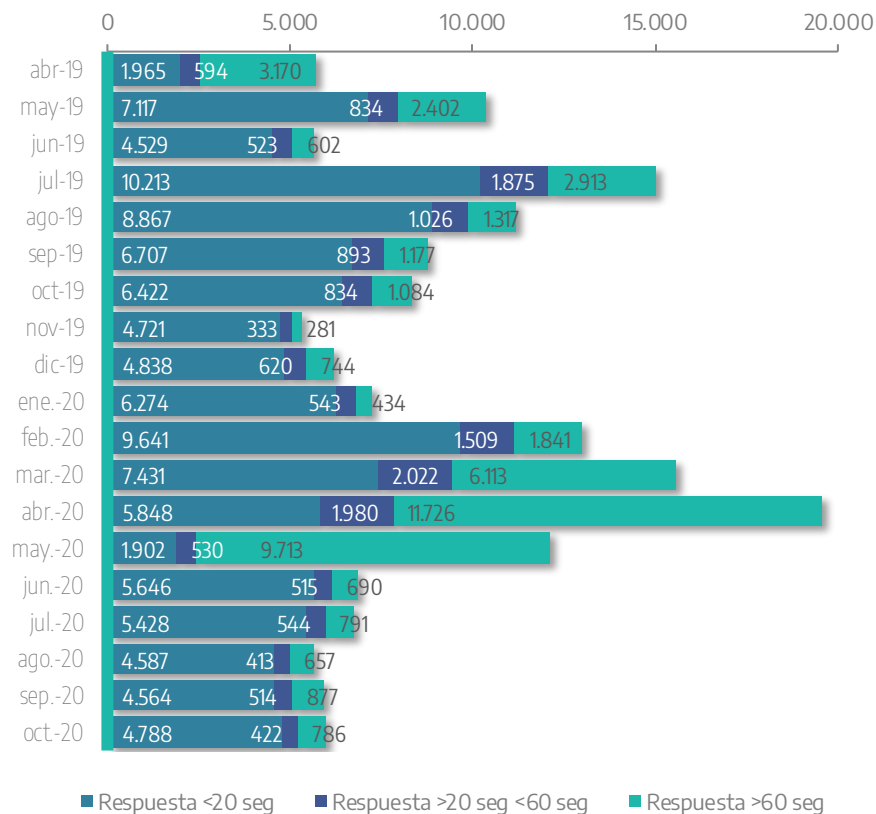
Toda esta situación nos permitió reinventarnos para continuar brindando un oportuno servicio a nuestros usuarios en temas operativos y comerciales. Al revisar los tiempos de atención por parte de nuestros agentes call center, desde el inicio de la operación podemos evidenciar el cumplimiento en el tiempo de respuesta inferior a los 20 segundos, lo cual significa que la empresa ha organizado su centro de llamadas de un modo tal, donde los tiempos de espera para nuestros clientes sean inferiores a los estándares de servicio, con personal capacitado, ágil y atento para recepcionar cualquier solicitud.

Como acciones estratégicas para subsanar los inconvenientes presentados por falta de personal para cumplir con los tiempos de respuesta a través de la línea 116, se reforzó el grupo de agentes de servicio en el área, brindándoles las herramientas necesarias para que pudieran desarrollar sus actividades de manera segura.

En el siguiente indicador podemos observar que la tendencia de los tiempos de respuesta en el número de llamadas es a la disminución, en el rango superior a los 60 segundos, sin embargo, ante la pandemia este número se incrementó por las razones expuestas en el indicador anterior.

A continuación, el Indicador de número de llamadas por tiempo de respuesta en el call center (línea 116) durante el tiempo de operación de la empresa ESSMAR E.S.P.

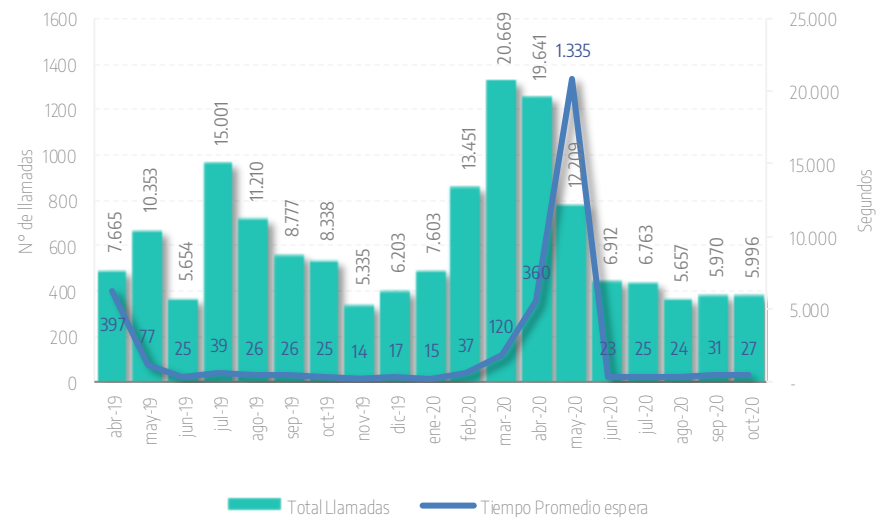
Gráfico 19. Número de llamadas por tiempo de respuesta



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Relación de número de llamadas con respecto al tiempo de espera de nuestros usuarios expresado en segundos.

Gráfico 20. Número de llamadas con respecto al tiempo de espera



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

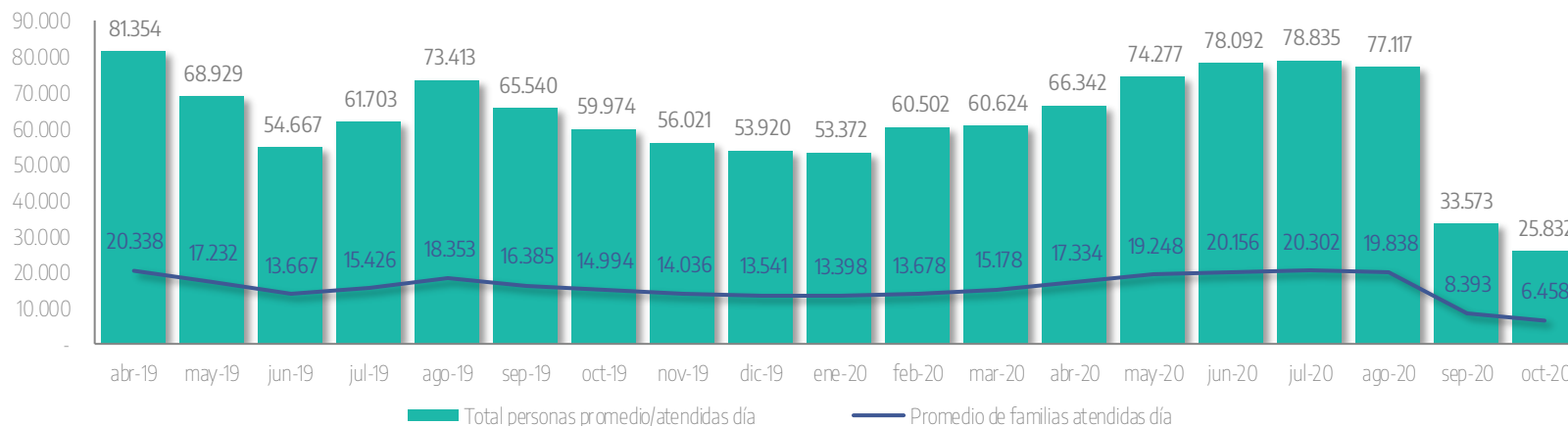
Desde el centro de operaciones se coordinaron las estrategias de suministro de agua potable de manera alterna en la ciudad de Santa Marta, el siguiente indicador muestra la proporción de litros entregados durante la operación ESSMAR E.S.P, siendo notorio el comportamiento en el año 2020, donde se presentaron como se menciona al inicio de este informe el aumento en la entrega de carrotanques, debido a las contingencias presentadas desde el mes de enero de 2020, cuando se presentó de manera imprevista un fenómeno ambiental de verano intenso que ocasionó fallas en la prestación del servicio de agua potable.

Con el fin de mitigar la situación de desabastecimiento de agua potable en la ciudad, se activó un plan de acción coordinado desde el centro de operaciones, donde se realizaron las programaciones, rutas de entrega y seguimiento a los servicios de carrotanques programados, logrando de esta manera solventar la necesidad de la población durante la época de verano intenso y pandemia.

Fue así como de manera programada se realizaron los suministros de agua potable a usuarios y población en general que demandara el servicio. La siguiente grafica muestra el número de familias y población beneficiada, con cada una de las acciones emprendidas como la ruta del agua, tanques de 10.000, reportes línea 116, entre otros.

Cabe resaltar, que todas las acciones emprendidas para garantizar el mínimo vital, evitó la declaratoria de emergencia en el Distrito de Santa Marta y permitió que con resultados óptimos se evidenciará la prestación del servicio de acueducto.

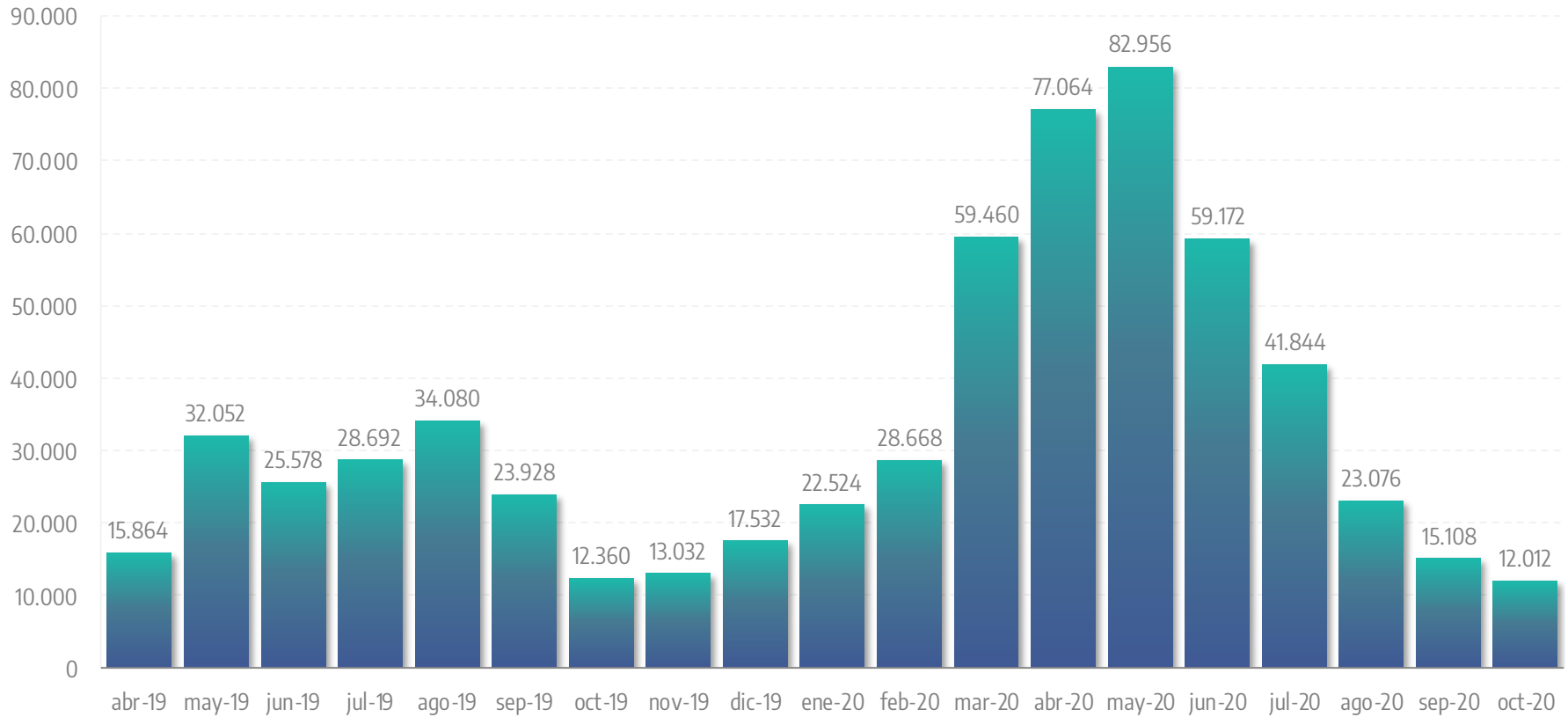
Gráfico 21. Personas y familias atendidas en promedio a través de carrotanques



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Tal como se logra ilustrar en la gráfica, son más de 10.000 familias que lograron recibir el servicio de agua potable en sus hogares a través de camiones cisterna, estas familias son en general las mismas, ubicadas en barrios de la ciudad donde se tiene imposibilidades técnicas para brindar un servicio óptimo a través de las redes de distribución. El número de personas es calculado, teniendo un promedio de familias por casa de cuatro personas.

Gráfico 22. Litros de agua entregados
(miles de litros)



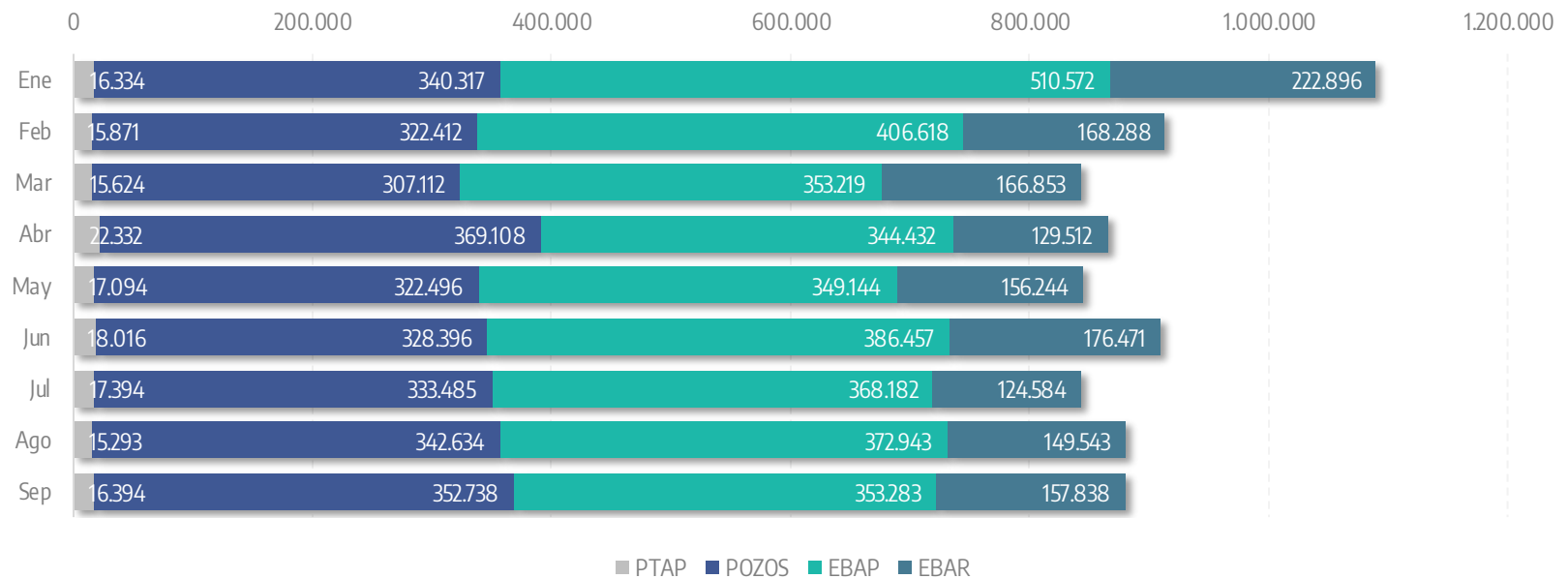
Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

9.1.7 Gestión Mantenimiento Electromecánico

Un proceso importante dentro de la operación de las distintas unidades de negocio es la gestión de mantenimiento electromecánico, a través de la cual se realiza un seguimiento y control permanente al consumo de energía, debido a que la optimización del mismo permite ahorrar costos y gastos representativos para la empresa.

Desde la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado se ha realizado un seguimiento detallado al consumo de energía de la operación de pozos, Plantas de Tratamiento de Agua Potable - PTAP y Estaciones de Bombeo de Agua Potable - EBAP y Residual - EBAR, logrando compensar la demanda estacionaria, entendiéndose que los consumos en el área de Alcantarillado serán mayores en las épocas de invierno y los consumos en los pozos aumentarán en los veranos, cuando sea inminente su uso para mejorar los caudales distribuidos. A continuación, se presenta el comportamiento del consumo de energía en los meses del año 2020 en las diferentes infraestructuras de la operación del acueducto y alcantarillado.

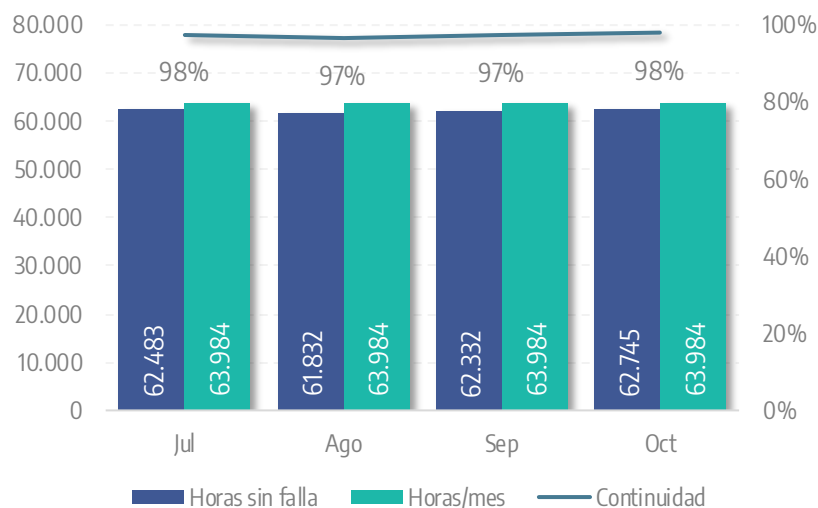
Gráfico 23. Consumo de energía en KW por mes



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Con respecto a la eficiencia y confiabilidad en las estaciones se puede decir, que, gracias a los mantenimientos preventivos realizados, el porcentaje de confiabilidad de los mismos supera el 95%, garantizando que, en la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, no se presenten fallas sustanciales que afecten el trabajo.

Gráfico 24. Confiabilidad de los equipos electromecánicos



Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Una de las metas trazadas por la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado desde el inicio de la operación de la ESSMAR E.S.P, cuando asumió la administración y operación directa de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad desde abril de la vigencia 2019, fue la disminución del Indicador de agua No Contabilizada, como estrategia para mejorar los índices de presión y continuidad en la ciudad.

Teniendo en cuenta la situación en la que se recibió el sistema de acueducto en general, y partiendo del elevado indicador de Agua No Contabilizada a corte 17 de abril de 2019, el cual se encontraba en un 71.6%, el departamento

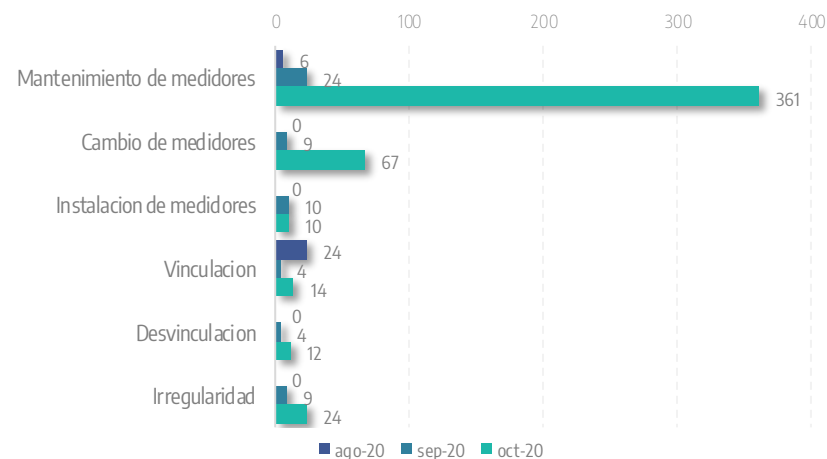
de ANC, generó un Plan de Reducción de Pérdidas, cuyo propósito fue el mejoramiento continuo en los indicadores del área.

La normatividad vigente establece como indicador para medición del estándar de eficiencia en cuanto a nivel de perdidas, el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), cuyo valor se expresa en m³/suscriptor/mes y el máximo aceptado se fija en 6 m³/suscriptor/mes.

En la ejecución del Plan de Reducción de Pérdidas se implementaron acciones conjuntas entre la Subgerencias de Acueducto y Alcantarillado y La Subgerencia Comercial entre las que se cuentan: vinculación de nuevos usuarios, normalización de predios con bajo consumo y conexiones directas y detección de irregularidades, entre otros.

Como resultado del plan de pérdidas ejecutado, se logró disminuir el índice de agua no contabilizado pasando de un 71.6% en abril de 2020 a un 60,9% a septiembre de 2020.

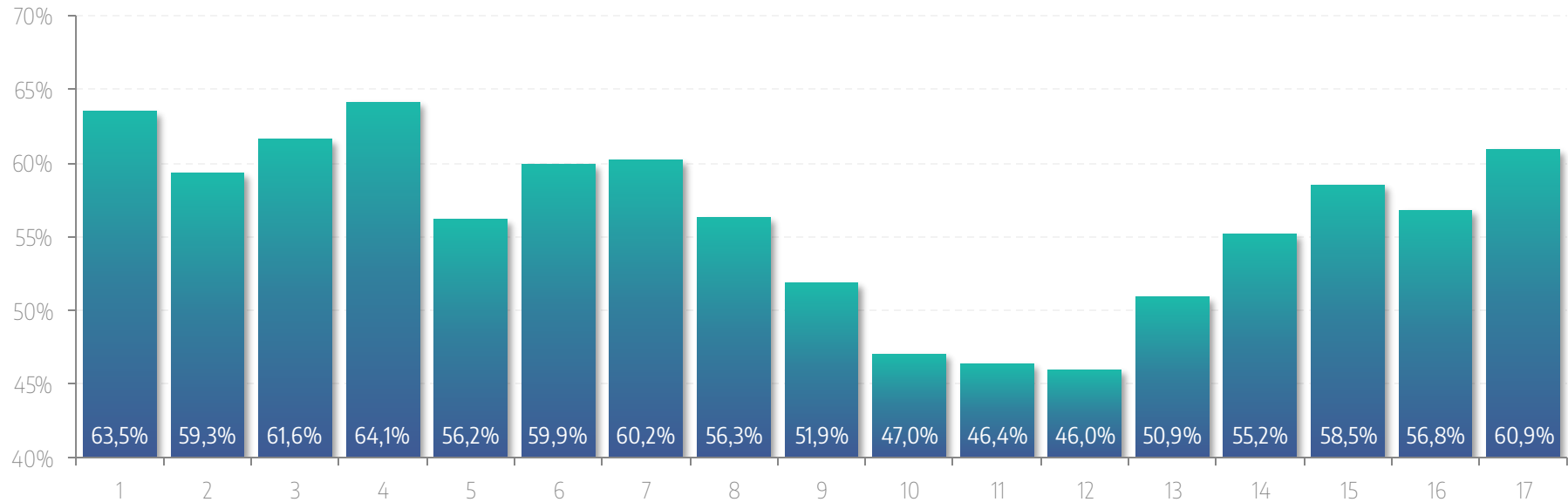
Gráfico 25. Actividades de reducción de perdidas



Fuente: Agua No Contabilizada ESSMAR E.S.P.

El siguiente grafico expresa la tendencia del indicador en dicho periodo de tiempo¹⁰:

Tabla 32. Índice de Agua No Contabilizada



Fuente: Agua No Contabilizada ESSMAR E.S.P.

Al analizar el indicador, se observa como en los meses de marzo a junio de 2020 se da una disminución significativa con respecto al promedio de los otros meses, esto a razón del fuerte verano atravesado por la ciudad, lo cual impactó la producción y la facturación. Una vez, se normalizaron los niveles de los caudales por la presencia de las lluvias, se presentó un aumento en el IANC, debido a que esta situación coincidió con la contingencia por la pandemia COVID-19, lo que impidió realizar seguimiento comercial efectivo.

La gestión de esta dependencia se ha basado en la ejecución de acciones tendientes a la disminución del nivel de pérdidas 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.

¹⁰ Las pérdidas de cada mes se calculan con la producción y consumo en m³ del mes correspondiente. Para efectos de facturación corresponden al mes siguiente.

A través del área comercial, se lideró la gestión desde las dependencias de catastro, nuevos clientes y micromedición, para disminuir las pérdidas comerciales que impactan sobre los indicadores mencionados.

A la fecha se han logrado incluir en nuestra base de datos más de seis mil usuarios (6.000) 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 urbanización Altos del Líbano 2000 y los barrios Pastrana, Santa Lucía, Luis R. Calvo, María Eugenia, San Fernando, todos esto gracias al trabajo conjuntó realizado con la Dirección de Acueducto de la ESSMAR E.S.P.

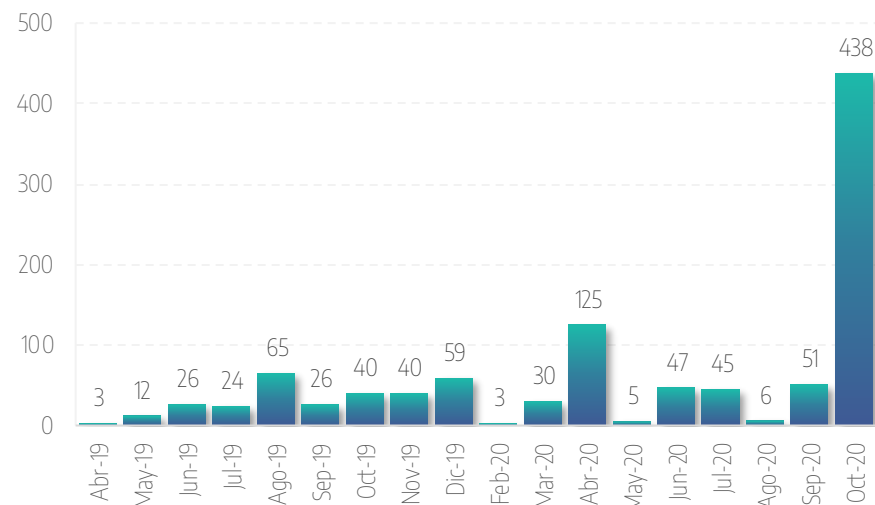


La rehabilitación de los tanques ubicados en algunos barrios, mejoró sustancialmente la prestación del servicio en las zonas donde se llevaron a cabo estos trabajos, permitiendo que más personas se beneficiaran recibiendo el servicio directamente en sus viviendas.

En la disminución del IANC, es fundamental la existencia de un parque de medidores amplio y en buen estado, minimizando de esta manera los errores de lectura y la facturación estimada.

En la siguiente gráfica se relaciona la cantidad de trabajos realizados por concepto de instalación, mantenimiento y cambio de medidores:

Tabla 33. Instalación, cambio y mantenimiento de medidores



Fuente: Agua No Contabilizada ESSMAR E.S.P.

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 activación 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 Villa Uribe, 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.

Ilustración 11. Barrios seleccionados como prioritarios para programa “AGUA AL BARRIO”



Portal de las Avenidas

350 usuarios

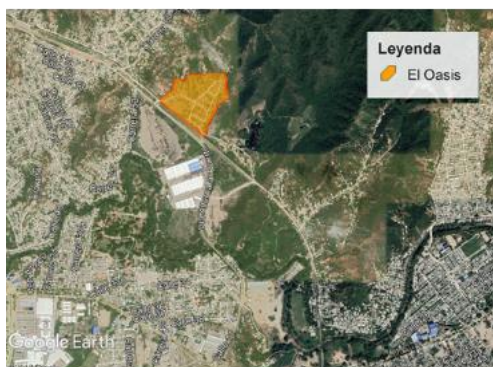
Valor Estimado Acueducto

\$864'443.844

Valor Estimado Alcantarillado

\$5.661'790.399

Proyecto Diseñado Total \$6.526'234.283



El Oasis

420 usuarios

Valor Estimado Acueducto

\$1.221'053.424

Valor Estimado Alcantarillado

\$5.548'554.532

Proyecto en Prediseño \$6.769'607.956



Villa Uribe

250 usuarios

Valor Estimado Acueducto

\$1.260'647.331

Valor Estimado Alcantarillado

\$5.897'698.270

Proyecto en Prediseño \$7.158'345.601

Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

Otra de las acciones que ha contribuido con el mejoramiento de los indicadores de ANC, son los trabajos realizados desde el área de operaciones, los cuales apuntan a una reducción de las pérdidas técnicas, entre las que se cuentan los controles y reparaciones de fugas en tuberías de diámetros de diámetros de 1/2” hasta 24” y desconexión de acometidas fraudulentas. 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.

El nivel de pérdidas se mide con base en dos indicadores a saber, Índice de Agua No Contabilizada y el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado.

Además de esto, La Resolución CRA 688 de 2014 en su Anexo 1. expresa que el “(...) 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.”

A continuación, se presenta el comportamiento de dicho balance a agosto de 2020 como resultado de la gestión descrita anteriormente:

Ilustración 12. Balance Hídrico IWA (m³)

Volumen de Entrada al Sistema 3.103.464	Consumo Autorizado 1.214.837	Autorizado Facturado 1.214.837	Facturado Medido 583.244	Agua Facturada 1.214.837
			Facturado No Medido 631.593	
	Volumen de Pérdidas 1.888.627 (60,9%)	Autorizado No Facturado 67.909	Medido No Facturado 33.395	Agua No Facturada 1.956.536
			No Medido No Facturado 34.514	
		Pérdidas Comerciales 781.921 (25,2%)	Consumo No Autorizado 620.693 (20%)	
			Inexactitud y Errores de Medición 93.319 (3%)	
		Pérdidas Técnicas 1.106.706 (35,7%)	Fugas Conducción y Redes Principales 774.694 (25%)	
			Fugas en Tanques 55.335 (1,8%)	
			Fugas en Acometidas 276.677 (8,9%)	

Fuente: Subgerencia Acueducto y Alcantarillado ESSMAR E.S.P.

9.1.8 Gestión Comercial, Facturación y Cartera

Al iniciar la operación la empresa ESSMAR E.S.P. se trazó un objetivo en la gestión comercial, representado en el incremento del número de usuarios facturados con el fin de mejorar los ingresos, debido a que en la interventoría realizada al anterior operador del servicio de acueducto y alcantarillado VEOLIA S.A. E.S.P., fue evidente por el número de reclamos presentados, las inconsistencias en la facturación y la poca vinculación de usuarios a la base comercial.

Para ello, la implementación de tecnología jugó un papel de suma importancia, de manera inmediata se inició la operación con herramientas que facilitarían los procesos de lectura, para realizar el proceso de facturación, el cual es el punto de partida en la gestión comercial con disminución de medidores no leídos y errores de lectura. Gracias a los dispositivos móviles de lectura este objetivo fue cumplido a cabalidad.

Producto de este 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 0 m³ en sectores que cuentan con buena prestación del servicio de acueducto.

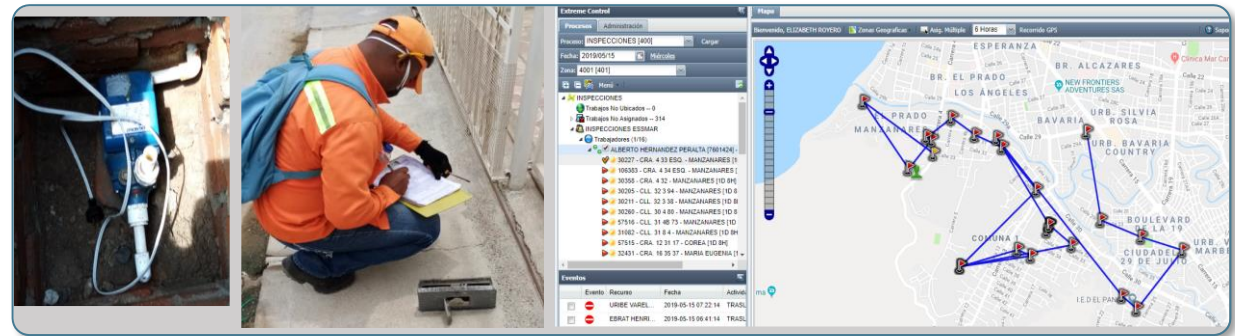


Ilustración 13. Usuarios facturados mes



Fuente: Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano ESSMAR E.S.P.

El indicador muestra la evolución de usuarios alcanzada desde el inicio de la operación a la fecha, gracias al trabajo concienzudo por parte del área comercial, pasando de 106.176 usuarios facturados en el mes de mayo de 2019 a 114.149 en octubre de 2020, lo que representa un incremento del 7,5%.

HITOS

Gestión Comercial



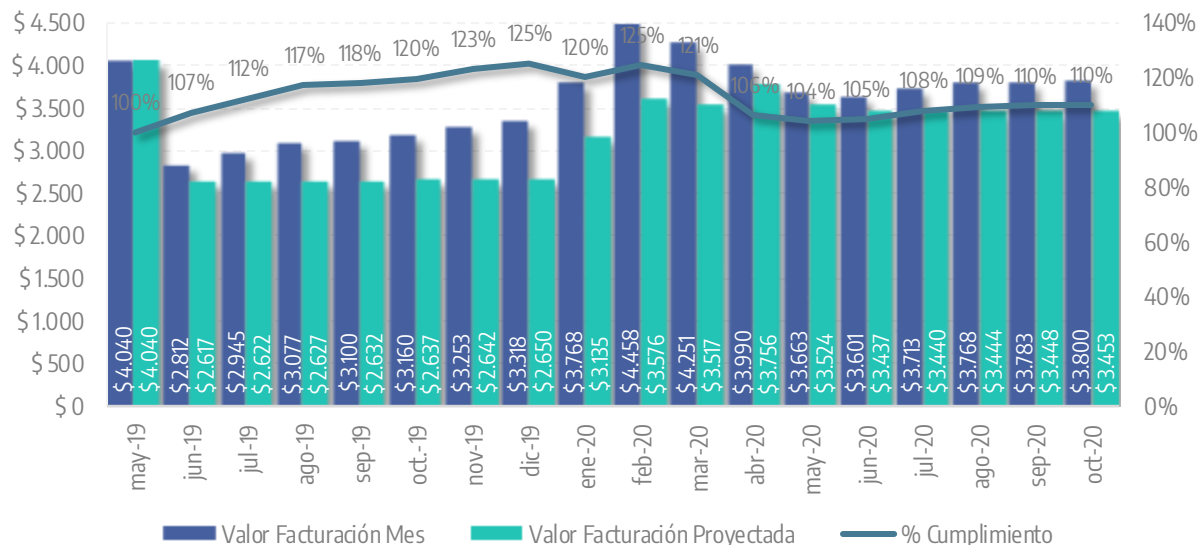
Los **m³** han presentado un incremento con relación a lo facturado por VEOLIA, teniendo en cuenta las acciones eficientes de toma de lecturas, mantenimiento de medidores, vinculación de nuevos usuarios. Desde el inicio de la operación hasta el período de julio de 2020 se ha logrado aumentar en más del 200.000 m³, lo que equivale porcentualmente al 19% de lo facturado.

N° de usuarios: Desde el 18 de abril de 2019 al 31 de octubre de 2020, se han vinculado a la base de datos comercial más de 8.000 clientes, es decir un 150% más de lo vinculado por VEOLIA en sus dos años de operaciones. Esto gracias al trabajo mancomunado entre las áreas técnica y comercial, quienes vienen desarrollando un Censo en toda la ciudad, normalizando 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 de 2020, ya tenemos vinculados 114.149 clientes.

Con respecto a la gráfica de valor facturado los montos de mayo de 2019, corresponden a la facturación generada por el prestador VEOLIA S.A. E.S.P.; a partir del mes de junio de 2019, se inicia la facturación con la tarifa de ESSMAR E.S.P.

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.

Gráfico 26. Valor facturación



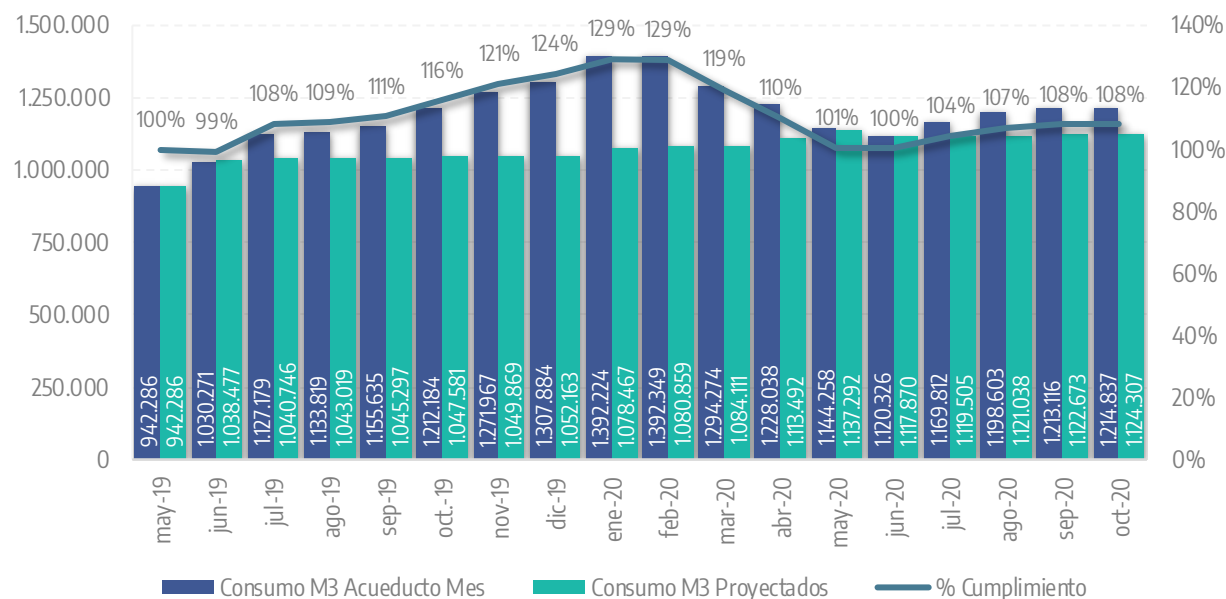
Fuente: Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano ESSMAR E.S.P.

A cierre de vigencia 2019 se facturó \$3.318 millones, se puede observar que el comportamiento mejoró de manera sostenida para la vigencia 2020, siendo relevante la facturación del mes de febrero donde se alcanzaron los \$4.458 millones, lo que corresponde porcentualmente hablando a un incremento del 36.9%.

A partir del mes de abril de 2020, se observa una disminución de un 6% aproximadamente, en comparación con el período anterior, situación que se replica en los meses subsiguientes hasta la fecha, debido a dos condiciones que impactaron directamente este proceso, uno la disminución en los caudales de los ríos que surten las plantas de tratamiento y que afectaron notablemente el abastecimiento del servicio en distintos sectores de la ciudad, sumado al impacto que ocasionó la pandemia por COVID-19, que repercutió en los procesos de toma de lectura entre los usuarios de los diferentes usos.

De todo esto, podemos decir que sigue destacando en este crecimiento de la facturación, el incremento de usuarios, de m³ y de diferidos correspondientes a servicios de camiones cisterna y materiales por instalación de medidor.

Gráfico 27. Consumo m³ Acueducto



Fuente: Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano ESSMAR E.S.P.

El anterior indicador muestra que el consumo de los m³ facturados en ESSMAR E.S.P., ha presentado una tendencia superior a los m³ proyectados en cada uno de los meses, con una situación puntual en el año 2020, debido a las causas expuestas anteriormente.

Las estrategias implementadas en las áreas técnicas y comercial, como las revisiones a los usuarios con consumo cero (0 m³), los mantenimientos, cambios de medidores, mejora en la continuidad y presión entre otras, ha garantizado que a pesar del intenso verano atravesado y la pandemia por COVID-19, se mantenga el cumplimiento del indicador.

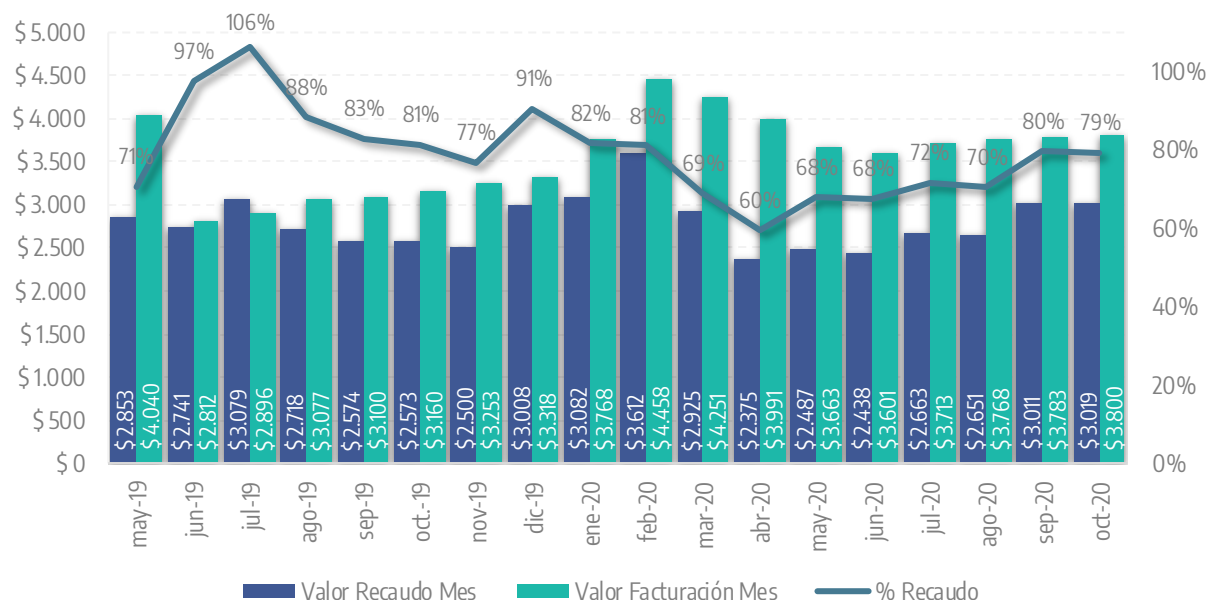


Al realizar el análisis del valor de la facturación mensual con respecto al valor recaudado encontramos que el anterior operador presentaba una eficiencia del recaudo de un 71%, con una facturación superior a los \$4.000 millones de pesos. A pesar que la facturación de la ESSMAR E.S.P. sufrió una disminución debido al ajuste realizado a la tarifa, se observa del mes de mayo a diciembre de 2019 la ESSMAR E.S.P. cerró con una eficiencia promedio del 91%, esto obedece a la gestión realizada por el área de cartera y la implementación de tecnología para llevar a cabo de manera exitosa los análisis de recaudo pertinentes.

Durante el año en curso, los resultados obtenidos no han sido positivos debido a la ocurrencia de la

pandemia del COVID-19, la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional, incidió en que no se pudiera tener un recaudo más alto, debido a la restricción de la población en salir de sus casas, el poco manejo de los estratos residenciales medio y bajo de las plataformas virtuales de pago y al impedimento normativo para la suspensión del servicio amparado en la Resolución CRA 911 de 2020.

Gráfico 28. Facturación y recaudo (millones de pesos)

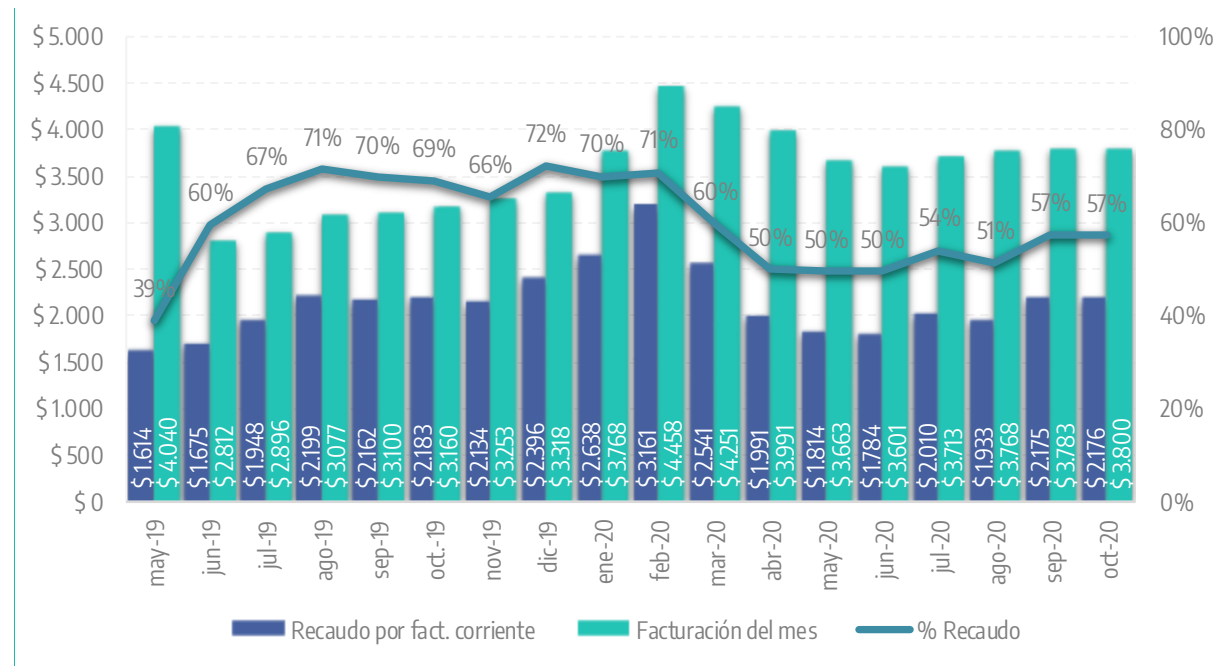


Fuente: Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano ESSMAR E.S.P.

Sin embargo, ante estas limitantes de gestión, se enfocaron los esfuerzos al cobro mediante cartas de recordatorios de deuda, las cuales, durante el mes de octubre, alcanzaron un total de 44.945 comunicados. Así mismo, la gestión del “Datáfono Móvil” el cual ha venido incrementándose mes a mes, alcanzando un recaudo de \$43’894.379 y un aumento del 11% respecto al periodo anterior.

Cabe resaltar, que el sector más afectado en el recaudo por los beneficios decretados por el gobierno nacional son los estratos 1, 2 y 3. El siguiente gráfico muestra el comportamiento del recaudo corriente con respecto a la facturación mensual:

Gráfico 29. Comportamiento del recaudo corriente (millones de pesos)



Fuente: Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano ESSMAR E.S.P.

9.1.8.1 Peticiones, Quejas y Recursos

En la ESSMAR E.S.P es de gran importancia conocer la percepción de nuestros clientes acerca de la prestación del servicio que presta la empresa en materia de acueducto y alcantarillado, los comentarios de grupos de interés acerca del servicio y la atención que brinda la empresa; es por ello que como entidad dispone de un servicio de PQR que permite garantizar a la ciudadanía el derecho que todo usuario tiene de presentar sus peticiones, quejas, reclamos y recursos, garantizando el debido proceso.

Durante el mes de octubre de 2020, y de acuerdo con el Decreto 457 de 2020¹¹ expedido por el Gobierno Nacional en Marzo 17 de 2020, que declara la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 en todo el territorio colombiano, se ordenó implementar medidas para mitigar la expansión del virus, y por ello el área de Atención al Usuario modificó los canales de atención en la Sala de Atención al Cliente, fortaleciendo la comunicación mediante los canales virtuales establecidos (correo electrónico: atencionalusuario@essmar.gov.co) y los nuevos canales de atención virtual, tales como, Chat página web de la empresa (el cual fue asignado a partir del 25 de junio de 2020), dos (2)

Gráfico 30. PQR por cada 1.000 usuarios



Fuente: Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano ESSMAR E.S.P.

líneas WhatsApp, dispuestos para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos.

El indicador de PQR nos permitió generar acciones de mejora y brindar según la capacidad institucional lo mejor posible a los usuarios y grupos de interés.

El promedio de número de PQR por cada mil usuarios en el año 2020 ha sido de 6, logrando ser

uno de los indicadores estándar del área comercial.

La gestión comercial de ESSMAR E.S.P. tiene como eje fundamental el fortalecimiento de la relación con los usuarios y el cumplimiento de las metas corporativas establecidas en el cronograma de actividades comerciales del año 2020.

¹¹ Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.

9.2 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.

En la siguiente tabla, se describen los principales avances, resultados y logros en el periodo 2019-2020 de esta unidad de negocio de la empresa.

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 luminarias tipo 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 modernizar las luminarias existentes por LED y expandir en aquellas zonas donde no existían, instalando nuevas iluminarias.

En la vigencia 2019 se instalaron 5.530 Luminarias tipo LED, correspondiente este dato al 16,27% del total de luminarias del sistema de alumbrado público a diciembre de 2019, en ese mismo sentido a cierre del primer semestre de la vigencia 2020 se contrató el suministro e instalación de 10.627 luminarias tipo LED, lo que indica que a ese periodo el total de luminarias tipo LED pasó a 16.157 equivalente a una cobertura del 46,05% del total de las luminarias a esa fecha.

En el segundo semestre de 2020 se contrató el suministro e instalación de 5.278 luminarias tipo LED, lo que indica que a diciembre de 2020 estarán instaladas 21.435 luminarias tipo LED equivalente a una cobertura del 58,11% del total de las luminarias proyectadas a esa fecha.

Para finalizar durante el año 2020 se aumentará en 15.905 luminarias tipo LED que, comparadas con las instaladas a diciembre de 2019, el incrementó

representa un 287,61%, es decir casi tres veces lo instalado hasta esa fecha. De igual forma durante el año 2020 se realizará una expansión del sistema de alumbrado público representado en 2.899 nuevas luminarias tipo LED, equivalente a un crecimiento del 8,53% del sistema.

En el siguiente cuadro se describe el comportamiento de las luminarias LED y otras tecnologías instaladas:

Tabla 34. Cobertura Alumbrado Público 2019-2020

Tipo Luminarias	Cobertura Dic-19		Ejecutado Oct-20		Proyectado Dic-20	
	Cant.	%	Cant	%	Cant	%
LED	5.530	16,27%	16.157	46,05%	21.435	58,11%
Otra Tecnología	28.460	83,73%	18.932	53,95%	15.454	41,89%
Total	33.990	100%	35.089	100%	36.889	100%
Incremento Expansión			1.099	3,23%	1.800	5,13%
Incremento LED			10.627	192%	5.278	33%

Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

Tabla 35. Incremento de Cobertura Alumbrado Público

Ítem	2019 Diciembre	2020 Diciembre
Aumento LED	2.899	15.905
Aumento Expansión	8,53%	287,61%

Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

A continuación, se describe el costo de la operación con el esquema de operación a través del contratista CONLUS:

Tabla 36. Costo de operación del esquema de alumbrado

Fecha Valoración	Jul 2019	Vr. Estimado mensual
Luminarias	\$32.859.636.417	
Otras UCAP 'S	\$18.903.038.783	\$595.270.765 + IVA
Total valor estimado	\$51.762.675.200	
Propuesta de remuneración		
Porcentaje		Tipo actividad
10,00%		Total, AOM - resol CREG 123
2,50%		Otras actividades
12,50%		AOM + otras actividades
Vr. Anual antes de IVA		\$6.470.334.400
Vr. Mensual antes de IVA		\$539.194.533

Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

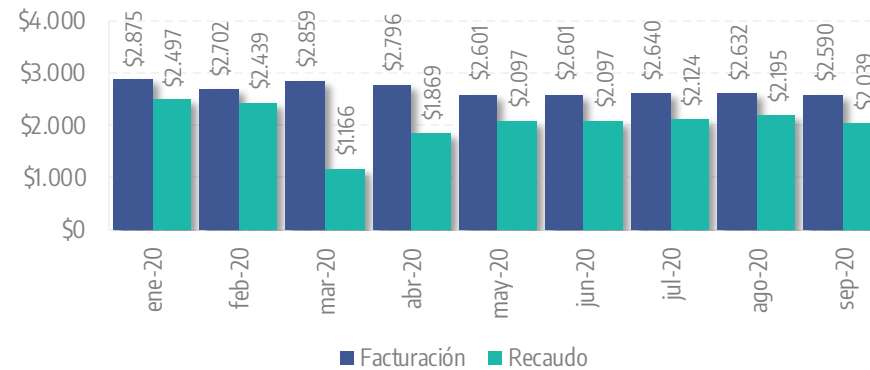
9.2.1 Facturación y Recaudo del Impuesto de Alumbrado Público

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. y 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.

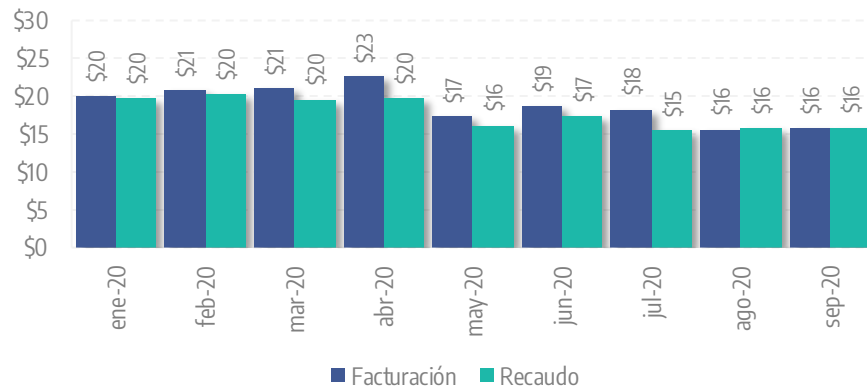
A continuación, se presenta la facturación y recaudo realizada a través de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., VATIA S.A. E.S.P. y ESSMAR E.S.P.:

Gráfico 31. Facturación y recaudo de Facturación de Alumbrado Público 2020 a través de ELECTRICARIBE (millones de pesos)



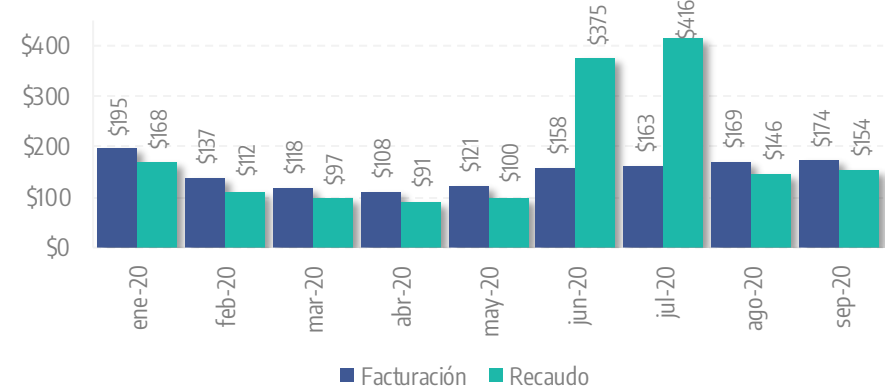
Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

Gráfico 32. Facturación y recaudo de Facturación de Alumbrado Público 2020 a través de VATIA (millones de pesos)



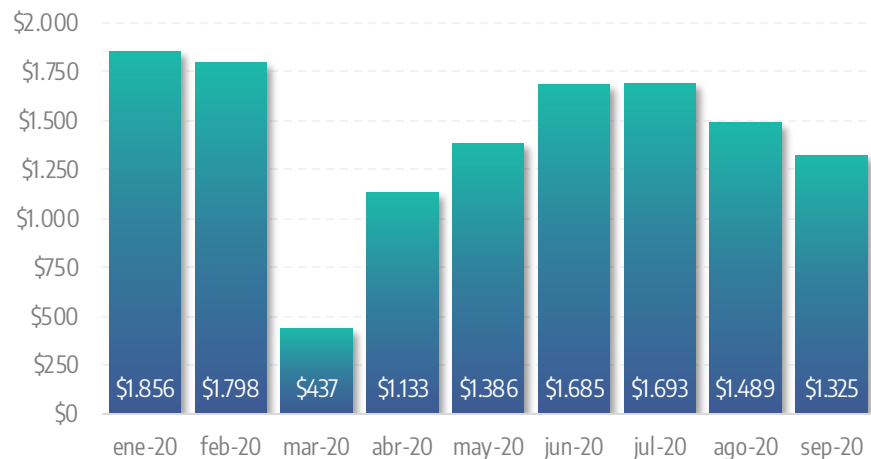
Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

Gráfico 33. Facturación y recaudo de Facturación de Alumbrado Público 2020 a través de ESSMAR E.S.P. (millones de pesos)



Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

Gráfico 34. Comportamiento del recaudo Alumbrado Público (millones de pesos)



Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

Como se puede observar se presenta una disminución en el recaudo de impuesto de alumbrado en los meses donde inicio la cuarentena nacional producto de las medidas establecidas por parte del Gobierno Nacional, departamental y municipal para contener el contagio del virus COVID-19, desde el mes de mayo de 2020 el comportamiento del recaudo se comenzó a mejorar. Cabe aclarar que en los valores de recaudo de junio y julio se deben a que se presentó en estos meses el pago de cartera vencida 2019 por parte de unos sujetos especiales.

9.2.2 Consumo de Energía Eléctrica de Alumbrado Público

A continuación, se presenta el comportamiento de consumo de la energía eléctrica que nos factura Electricaribe como concepto de alumbrado público en la ciudad de Santa Marta.

Como se observa en la gráfica, del mes de abril hasta el mes de junio se presenta una disminución significativa, la cual se eleva en los meses

siguientes de forma lineal. La variación promedio de consumo del 2020 se ha incrementado en un 1,38%.

Tabla 37. Costo de energía eléctrica Alumbrado Público

Mes	2019 Diciembre	2020 Diciembre
Dic - 19	\$789.829.390	0,00%
Ene - 20	\$829.643.330	5,04%
Feb - 20	\$773.057.970	-6,82%
Mar - 20	\$845.950.810	9,43%
Abr - 20	\$846.164.990	0,03%
May - 20	\$827.693.840	-2,18%
Jun - 20	\$803.583.980	-2,91%
Jul - 20	\$862.480.390	7,33%
Ago - 20	\$868.011.280	0,64%
Sep - 20	\$884.257.149	1,87%

Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.

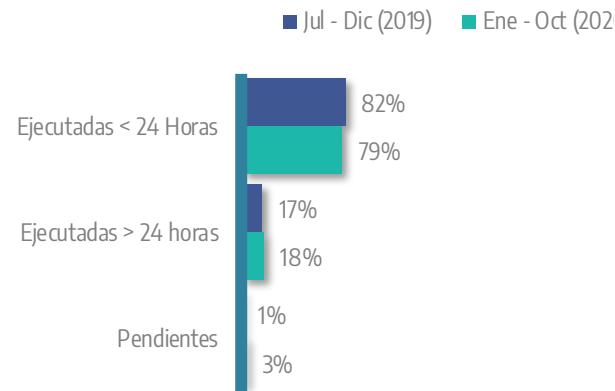
9.2.3 **Peticiones, Quejas y Recursos del Alumbrado Público**

Atendiendo al análisis hecho a los tiempos de respuesta del seguimiento a las PQR's presentado al proceso de alumbrado Público en los periodos 2019 y 2020, la siguiente tabla nos ilustra que los mismos se han TRAMITADO en ambos periodos con una efectividad del 97%, presentado una ligera variación en los tiempos de respuesta de un periodo a otro.

Tabla 38. Tiempo de respuestas de PQR periodo 2019 y 2020.

PQR	2019 Julio a Diciembre	2020 Enero a Octubre
Ejecutadas < 24 horas	82%	79%
Ejecutadas > 24 horas	17%	18%
Pendientes	1%	3%
Total	100%	100%

Fuente: Dirección de Energía y Alumbrado de la ESSMAR E.S.P.



9.3 ASEO Y APROVECHAMIENTO

El servicio de aseo se encuentra concesionado a la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. en el marco de la supervisión de dicho contrato ejercido por la ESSMAR E.S.P. se han adelantado las siguientes acciones:

Entre los aspectos realizados durante el periodo de junio de 2019 a agosto de 2020 se destacan las siguientes acciones:

- ◆ Se ha realizado una reorganización administrativa, mediante la cual se ha implementado, un cronograma de trabajo del personal, mediante el cual los supervisores saben de antemano cuál es su jornada de trabajo, que sector debe 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 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 realizó 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. De igual forma en el mes de enero de 2020, finalizó la primera fase de contenerización, logrando instalar 30 contenedores en la urbanización Riascos, completando un total 567 contenedores instalados en la ciudad de 3.200 litros de capacidad, en el mes de febrero se instalaron 9 contenedores de 1.100 litros de capacidad en la calle 30.

Se han ejecutado diferentes jornadas de limpieza, lavado, desinfección, poda, ornato y mantenimiento en general de diferentes sectores de la ciudad, tal como: el camellón de la bahía de Santa Marta, centro histórico de la ciudad desde la calle 10 hasta la calle 22, desde la carrera 1 hasta la carrera 5, mercado público, barrio Cantilito, troncal del caribe desde Don Jaca hasta la entrada de Neguanje, la cancha de futbol 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 centros de referenciación, construidos en los diferentes barrios de la ciudad y el centro de vida del adulto mayor ubicado en el barrio Bastidas.

En el marco de la pandemia por el COVID-19, y dando cumplimiento a la resolución CRA 911 DE 2020¹², mediante la cual se exigía que el servicio de aseo debía realizar labores de lavado y desinfección de las zonas de mayor afluencia y concentración de personas, se logró realizar el lavado y desinfección de todas las calles del Distrito de Santa Marta, adicionalmente de forma semanal se realizó el lavado y desinfección de la zona del Centro Histórico, el Rodadero, mercado público y parques y plazas.

Se auditó 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 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, bajó el número de vehículos varados en ruta en más de un 70%. Se actualizaron las rutas de recolección domiciliario, con lo cual se logró mejorar la prestación del servicio y aumentar la frecuencia de la zona urbana y rural del distrito de

¹² "Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19".

Santa Marta, en los sectores donde solo se realizaba recolección de residuos dos días, se aumentó a tres días a la semana.

Para el 1 de junio se realizó el incremento de los kilómetros de barrido en el distrito de Santa Marta, logrando pasar de 43.200 km a 53.200 km mensuales, lo que implica tener un barrido en todas las calles pavimentadas de la ciudad, y prestar este servicio a los corregimientos de Taganga y Minca.

Se pactó con el operador de aseo, incrementar la frecuencia de recolección en el sector del mercado público, con el fin de mejorar el entorno del mismo, y mantener los mayores estándares de calidad de prestación del servicio, de igual forma se acordó continuar con la prestación del servicio de aseo especializado en la plaza de pescados y mariscos, acuerdo que tiene una duración de doce meses, en tres turnos de ocho horas diarias, los siete días de la semana.

Se presentó el proyecto de mejoramiento para la atención en la recolección de los residuos sólidos en el sector del mercado público, el cual en este momento se viene realizando a través de la instalación de dos cajas estacionarias con tres cambios al día, para lo cual se ha propuesto cambiar este sistema por una caja compactadora portátil, con lo cual se aumenta la capacidad de recolección y los residuos sólidos no quedan expuestos al aire libre, mejorando las condiciones de higiene del entorno.

A continuación, se relacionan los contenedores instalados por año:

Tabla 39. Contenedores de instalados

Año	Contenedores Instalados
Año 2017	516
Año 2018	57
Año 2020	573

Fuente: Dirección de Aseo y Aprovechamiento de la ESSMAR E.S.P.

Plan Avenidas



Plaza de Pescados y Mariscos



Jornada de Limpieza e Inservibles



Plan Sector Turístico



9.3.1 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS

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

- ◆ El resultado de las rutas selectivas se ha evidenciado cantidad de material aprovechado que es reportado por las asociaciones de recicladores del distrito de Santa Marta en la plataforma del Sistema Único de Información (SUI) ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS como un servicio de aseo en la modalidad de aprovechamiento, se puede observar que el promedio de recolección mensual en la actualidad (2020) es de 461,05 toneladas, notando un aumento de recolección de aproximadamente 100 toneladas frente a la recolección promedio reportada en el segundo semestre del año 2019 donde su promedio mensual fue de 366,58 toneladas. Este crecimiento se da gracias a la intensiva actividad de sensibilización en todo el distrito, al aumento de rutas selectivas, barrios y/o zonas con recolección y la inclusión de una nueva asociación de recicladores (Asociación Sol Naciente) operando en la ciudad.
- ◆ 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 instituciones 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:

Tabla 40. Instituciones educativas sensibilizadas

Mes	Nº Instituciones Educativas
Jun -19	20
Jul -19	23
Ago -19	13
Sep -19	20
Oct -19	11
Mar -20	13
Total	100

Fuente: Dirección de Aseo y Aprovechamiento de la ESSMAR E.S.P.

Esta actividad se suspendió en el mes de marzo del año 2020 debido a las medidas del Gobierno Nacional por la pandemia producida por el COVID-19.

- ◆ 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.

Tabla 41. Viviendas sensibilizadas

Mes	Nº Viviendas Visitadas
Jun -19	27.600
Jul -19	23.200
Ago -19	26.040
Sep -19	25.321
Oct -19	27.421
Nov -19	24.361
Dic -19	7.955
Ene -20	0
Feb -20	3.892
Mar -20	2.823
Abr -20	0
May -20	888
Jun -20	3.002
Jul -20	3.887
Ago -20	3.002
Sep -20	13.311
Oct -20	9.298
Total	202.001

Fuente: Dirección de Aseo y Aprovechamiento de la ESSMAR E.S.P.

Durante el año 2020 el programa PGIRS ha estado realizando distintas capacitaciones ambientales presenciales y virtuales relacionadas con el buen uso, aprovechamiento, separación en la fuente y disposición final de los residuos sólidos en el distrito de Santa Marta como se observa a continuación:

Tabla 42. Capacitaciones realizadas año 2020

Tipo de capacitación	Cantidad	Número de participantes
Presencial	30	580
Virtual piensa planeta modulo 1	70	2.856
Virtual piensa planeta modulo 2	74	3.160
Plataforma zoom	2	325
Total	176	6.921

Fuente: Dirección de Aseo y Aprovechamiento de la ESSMAR E.S.P.

Durante el año 2020 se han realizados 107 jornadas de poda, ramajeo y recolección de material inservibles en diferentes puntos estratégicos de la ciudad de Santa Marta de la mano con la comunidad, en las siguientes fotos se aprecian algunas de estas jornadas:

Tabla 43. Material recolectado en jornadas de inservibles

Tipo de Material	Cantidad (kg)
Material Aprovechable	32.256
Material Inservible y/o Vegetal	412.978
Total	445.234

Fuente: Dirección de Aseo y Aprovechamiento de la ESSMAR E.S.P.



Dando cumplimiento a los programas establecidos en el plan de gestión integral de residuos sólidos, actividades específicas en el plan de acción y compromisos con los entes reguladores, a continuación, se evidencia las actividades realizadas en el presente año.

hasta el mes de septiembre se encuentra en 514,48 toneladas por todas las asociaciones registradas en el distrito.

Tabla 44. Toneladas aprovechables durante el año 2020

Mes	Cantidad (Toneladas)
Enero	403,94
Febrero	528,12
Marzo	519,78
Abril	320,71
Mayo	641,86
Junio	641,38
Julio	522,05
Agosto	413,49
Septiembre	638,96
Total	4.630,29
Promedio Mes	514,48

Fuente: Dirección de Aseo y Aprovechamiento de la ESSMAR E.S.P.

Teniendo en cuenta el aumento de 175 barrios a 205 barrios con ruta selectiva en la ciudad de Santa Marta para el aprovechamiento de los residuos sólidos vemos un incremento en tonelaje mes a mes con respecto a los registros del año pasado (2019) en los reportes realizados por las asociaciones de recicladores de oficio en proceso de formalización ante la plataforma del Sistema único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios públicos donde su promedio mensual

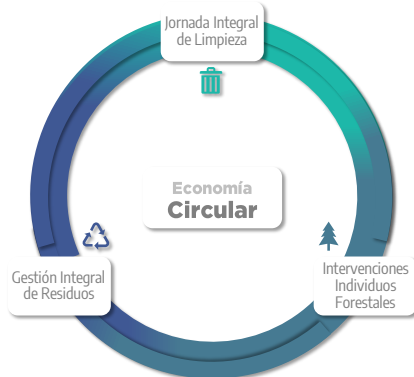


9.4 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

9.4.1 Portafolio de Servicios

En la actualidad nuestro modelo de negocio se desarrolla con base en 3 líneas de servicios complementarios todas pensadas y estructuradas bajo el concepto de economía circular.

Para este 2020 se realizó una ampliación de nuestro portafolio de servicios, agregando actividades que podemos ejecutar porque contamos con el talento humano y la maquinaria requerida. Todo esto con el fin de garantizar a todos los habitantes del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, una adecuada y eficiente prestación de los servicios de aseo.



9.4.2 Gestión Integral de Residuos.

Durante el periodo de noviembre de 2019 a octubre de 2020 se adelantaron las siguientes brigadas de limpieza de acuerdo con la necesidad y solicitudes recibidas:

Tabla 45. Recolección de RCD en vía Pública

Mes	Total Material (m³)	Total Toneladas (t)
Nov - 19	189	473
Dic - 19	127	318
Ene - 20	141	353
Feb - 20	187	468
Mar - 20	867	2.168
Abr - 20	994	2.485
May - 20	431	1.078
Jun - 20	452	1.130
Jul - 20	232	580
Ago - 20	305	763
Sep - 20	1.009	2.523
Oct - 20	1.216	3.040
Total Recolectado		15.379

Fuente: Dirección de Actividades Complementarias ESSMAR E.S.P.

La gestión integral de RCD consiste una serie de actividades que van desde el análisis de puntos críticos, pasando por la recolección y posterior disposición final del material, encaminados a mitigar los efectos producidos por el arrojo clandestino de escombros en diferentes puntos de la ciudad de santa marta. La zona más

afectada por la disposición final clandestina de escombro está el sector de la vía alterna.

En la siguiente tabla se relacionan la recolección de material vegetal en la vía pública:

Tabla 46. Recolección Material Vegetal en Vía Pública

Mes	Total Material (m³)	Total Toneladas (t)
Nov - 19	128	321
Dic - 19	161	402
Ene - 20	164	411
Feb - 20	29	73
Mar - 20	175	438
Abr - 20	83	207
May - 20	186	465
Jun - 20	269	673
Jul - 20	73	182
Ago - 20	111	277
Sep - 20	127	318
Oct - 20	170	425
Total Recolectado		4.192

Fuente: Dirección de Actividades Complementarias ESSMAR E.S.P.

El servicio de gestión integral de material vegetal contempla la recolección de residuos producto de talas o podas de individuos forestales, transporte y disposición final del material.

Tabla 47. Recolección de material inservible en Vía Pública

Mes	Total Material (m³)	Total Toneladas (t)
Nov - 19	103	154
Dic - 19	75	112
Ene - 20	67	101
Feb - 20	20	30
Mar - 20	147	220
Abr - 20	345	517
May - 20	82	123
Jun - 20	52	78
Jul - 20	28	42
Ago - 20	35	53
Sep - 20	56	84
Oct - 20	70	105
Total Recolectado		1.619

Fuente: Dirección de Actividades Complementarias ESSMAR E.S.P.

El servicio de gestión integral de material inservibles contempla la recolección de residuos no peligrosos como: madera, ventanas, sanitarios, puertas, cielos rasos, drywall, tejas, muebles, closets, colchones etc., los puntos críticos con mayor concentración de material inservible son las riberas del rio Manzanares, así como su desembocadura.

Tabla 48. Recolección de sedimento en Vía Pública

Mes	Total Material (m³)	Total Toneladas (ton)
Nov - 19	85	213
Dic - 19	48	121
Ene - 20	35	87
Feb - 20	18	45
Mar - 20	53	133
Abr - 20	141	352
May - 20	32	80
Jun - 20	163	408
Jul - 20	3.316	8.290
Ago - 20	2.340	5.850
Sep - 20	1.884	4.710
Oct - 20	2.756	6.890
Total Recolectado		27.179

Fuente: Dirección de Actividades Complementarias ESSMAR E.S.P.

Así mismo, se desarrolló una serie de actividades contempladas dentro del plan de manejo "temporada invernal" que consiste en la recolección del material de arrastre que bajó de los cerros debido a las fuertes precipitaciones. Desde el mes de julio de 2020 inicio una fuerte temporada invernal recayendo toda la operatividad y la atención de los deslizamientos sobre la empresa ESSMAR E.S.P.



10. GESTIÓN SOCIAL



El grupo de Gestión Social y de Atención al Ciudadano tiene como misión coadyuvar en el desempeño de las funciones operativas, misionales y administrativa, usando como herramienta una intercomunicación asertiva con la comunidad, para así, propender por la legalidad, la austeridad y la transparencia de las actividades. En ese sentido, este grupo genera una cultura de participación ciudadana en los proyectos de la empresa por medio de reuniones, capacitaciones y eventos organizados.

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a octubre de 2020, el grupo de Gestión Social se encaminó a cumplir sus fines misionales mediante el mejoramiento continuo y a las metas definidas en el Plan de acción institucional de la ESSMAR ESP para el año 2020, estructurado bajo las cinco líneas de servicios a saber:

- ◆ Actividades Complementarias.
- ◆ Alumbrado Público
- ◆ Acueducto y Alcantarillado
- ◆ Aseo y Aprovechamiento
- ◆ Gestión social y comunitaria

La oficina de gestión social viene presentando avances significativos en el mejoramiento del servicio a los usuarios y el acompañamiento al cliente. Dicho proceso es reconocido no sólo por la alta dirección y funcionarios, sino también por la comunidad en general; como la oficina enlace con las políticas del fortalecimiento de la función administrativa, técnica y comercial de los servicios

públicos que se presentan desde la ESSMAR E.S.P.

Dentro del plan de acción del área de gestión social se definió, realizar por barrios comités defensores de servicios públicos; facilitando que los delegados se empoderen y haga parte de cada uno de los procesos y resultados en su comunidad



ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

10.1 PROGRAMA ESSMAR EN LAS CALLES

“ESSMAR 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.

Con el fin de buscar estrategias que faciliten y/o favorezca el desarrollo de la prestación de los servicios públicos prestados por la ESSMAR E.S.P., buscando como aliado estratégico a la comunidad mediante comités “Defensores de los Servicios Públicos ESSMAR E.S.P.”, con la finalidad de hacerlos garantes y vigilantes de trabajos realizados en las comunidades, buscando así crear conciencia y trabajo comunitaria en los servicios públicos.

10.2 MIÉRCOLES AL BARRIO

“Miércoles Al Barrio” es un programa que consiste en realizar visitas interinstitucionales entre 3 a 4 barrios 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. A la fecha, se han visitado 150 barrios en 4 meses.



11. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



La ESSMAR E.S.P. entendiendo las necesidades de la gestión corporativa y la importancia del mejoramiento continuo ha implementado como herramienta para la construcción de indicadores de gestión de calidad y crecimiento sostenible la Evaluación de Satisfacción del Usuario para el año 2020.

Se estableció como prioridad de gestión, la creación de indicadores estructurados de calidad que le permitan medir la percepción de satisfacción actual de los usuarios de la ESSMAR E.S.P. en cuanto a la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado, alumbrado público, aseo y actividades complementarias; así como también de calificaciones de desempeño de la empresa en cada una de sus líneas de negocio, valores corporativos y presencia social por parte de sus usuarios; para el diseño de dicha herramienta se celebró el contrato N.º 450 de fecha 3 de agosto de 2020, cuya necesidad está expresada de la siguiente forma:

“Se requiere diseñar una herramienta de investigación que permita la gestión de información proveniente del cliente externo de cara a mejorar la percepción de satisfacción y la gestión de indicadores ante los usuarios. Con esta herramienta se busca mejorar la toma de decisiones en la gestión corporativa y operativa de la compañía, se busca garantizar que los planes de gestión de ESSMAR E.S.P. estén en concordancia con las necesidades de los usuarios que permita a su vez mejorar la percepción de bienestar de la comunidad en que la compañía presta sus servicios.”

¹³ Estudio De Percepción De Satisfacción Del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

En este sentido la ESSMAR E.S.P. contrato una consultoría para adelantar la medición de satisfacción de los usuarios, la cual definió las necesidades de investigación que permitirán construir la estructura de la evaluación de satisfacción del usuario de ESSMAR E.S.P. definiendo los siguientes objetivos de estudio:

11.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el NIVEL DE SATISFACCIÓN de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. en cuanto a la calidad de los servicios prestados (acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y actividades complementarias), con el fin de obtener índices de satisfacción, así como también identificar necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos que opera la compañía en la ciudad de Santa Marta¹³.

11.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ◆ Conocer el índice de satisfacción global y por servicio, producto y atributo de los usuarios de ESSMAR E.S.P.
- ◆ Identificar necesidades y expectativas del cliente y nuevos atributos de los productos y/o servicios, estableciendo el impacto que tiene cada una de éstas, como un determinante de la satisfacción y lealtad de los clientes.

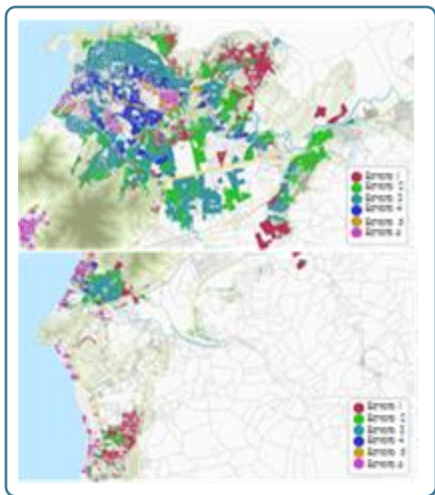
¹⁴ Estudio De Percepción De Satisfacción Del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

- ◆ Evaluar y definir los procesos críticos a través de la identificación y priorización de productos y/o atributos en la prestación del servicio, de acuerdo al nivel de importancia del usuario que permitan desarrollar planes de acción para mejorarlos.
- ◆ Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de ESSMAR E.S.P. en los diferentes momentos de verdad, como en el pago de servicio, recepción de quejas, arreglos locativos, tiempo de espera, etc.
- ◆ Identificar las características generales de los predios en cuanto a los servicios públicos que recibe, puntos hidráulicos y sanitarios del mismo, así como también su clasificación de estratificación.
- ◆ Conocer el comportamiento de los usuarios en cuanto al pago de los servicios y la importancia de los mismos dentro de los hogares¹⁴.

11.3 METODOLOGÍA

Se definió como universo de investigación la población atendida por la empresa ESSMAR E.S.P. dentro del casco urbano del municipio de Santa Marta D.T.C.H. y el corregimiento de Taganga, población a su vez que es atendida por todas las líneas de negocio de la empresa (con excepción de alcantarillado en algunos sectores previamente establecidos).

Para determinar los valores del Índice de Satisfacción del Usuario de ESSMAR E.S.P., se tomaron en cuenta predios residenciales de los estratos 1 al 6, sin considerar estados de cartera; y para el caso específico de acueducto, sin tener en cuenta su condición de micromedición o eficiencia en la prestación de los servicios ofrecidos.



Llevado a cabo en el mes de agosto de 2020, se ejecutaron un total de 1.200 entrevistas presenciales y 227 entrevistas telefónicas; en las visitas presenciales a predios se evaluaron las dimensiones de: Producto, Servicio de Acueducto, Servicio de Alcantarillado, Facturación, Atención al Usuario, Recolección de Residuos, Servicio de Barrido y Alumbrado Público, mientras que en las entrevistas telefónicas se evaluó: el Arreglo de Daños para Acueducto y Alcantarillado, Arreglo de Daños para Alumbrado Público y Actividades Complementarias.

11.4 RESULTADOS

Los puntajes de satisfacción de las líneas de negocio de Alumbrado Público (91,03) y de Actividades Complementarias (96,10) de ESSMAR E.S.P. obtuvieron los mayores puntajes con respecto a los otros servicios evaluados.

La línea de negocio de Acueducto y Alcantarillado de ESSMAR E.S.P. obtuvo un índice de satisfacción de 66,75 puntos, mientras que la línea de Aseo Público obtuvo una satisfacción equivalente a 80,14 puntos.

Tabla 49. Resultados de satisfacción del usuario

Línea de Negocio	Dimensión	Satisfacción
Acueducto y Alcantarillado 66,75	Producto	50,99
	Servicio de acueducto	54,52
	Servicio de alcantarillado	66,06
	Facturación	83,57
	Atención al usuario	68,01
	Arreglo de Daños*	77,17
Aseo Público 80,14	Recolección de Residuos	77,24
	Servicio de Barrido	83,03
	Alumbrado Público	91,03
Servicios Complementarios 96,10	Alumbrado Público	86,47
	Arreglo de Daños*	95,59
	Actividades Complementarias*	96,10

*Resultados obtenidos con entrevistas telefónicas

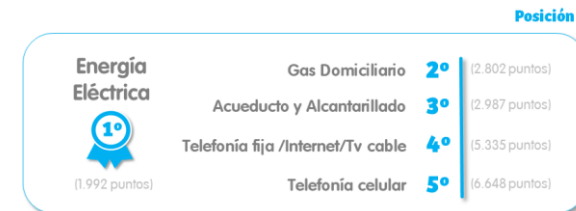
Fuente: Estudio De Percepción De Satisfacción Del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

El ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESSMAR E.S.P. 2020 se obtuvo a través del promedio de los resultados individuales de cada dimensión evaluada, a su vez este nivel es calculado a través del resultado de las ponderaciones obtenidas por la evaluación de cada atributo subyacente.

Se obtuvieron resultados en cuanto a perfiles sociodemográficos y de comportamiento ante los servicios públicos, datos importantes para la planeación estratégica de la compañía.

En cuanto a la preferencia en el pago de los servicios públicos se pudo determinar que en la ciudad de Santa Marta los usuarios cancelan de primero la factura de energía eléctrica, el acueducto y alcantarillado se encuentra en tercer lugar.

Ilustración 14. Preferencia de los usuarios en cancelación de las facturas



Fuente: Estudio De Percepción De Satisfacción Del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Uno de los resultados relevantes en cuanto a la gestión de la compañía es los comparativos de las percepciones de procesos claves entre las empresas prestadoras del servicio de acueducto y alcantarillado a saber METROAGUA S.A. E.S.P., VEOLIA S.A. E.S.P. y ESSMAR E.S.P. en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H., que al día de hoy ubican a ESSMAR E.S.P. como la mejor calificada en la prestación del servicio, mientras que VEOLIA S.A. E.S.P. obtiene la menor calificación en el desempeño de los procesos evaluados.

Ilustración 15. Comparativo procesos clave entre empresas prestadoras de servicio de acueducto y alcantarillado



Fuente: Estudio De Percepción De Satisfacción Del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

12. LOGROS DE LA ESSMAR E.S.P.



MORRO DE SANTA MARTA

Iluminación



TRANSFORMACIÓN EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Bocatoma sobre el Río Manzanares, Sector Paso del Mango



ESSMAR ESP.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

TRANSFORMACIÓN EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Bocatoma sobre el Río Manzanares, Sector Paso del Mango



TRANSFORMACIÓN EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Pozo Juan Maiguel de Ozuna



TRANSFORMACIÓN EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Pozo Troncal Caribe



TRANSFORMACIÓN EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Pozo San Pedro Alejandrino



TRANSFORMACIÓN EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Pozo Cañaveral



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

TRANSFORMACIÓN EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PTAP El Roble



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

TRANSFORMACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Oficinas comerciales de ESSMAR E.S.P., centro





Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 N° 12-418 Bodegas Gaira
Santa Marta - Magdalena
Colombia

(57+5) 4358201

www.essmar.gov.co